



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO
4 DE ABRIL DE LA CIUDAD DE JULIACA, PERIODOS 2012 –
2013

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. IVONNE YESSENIA MACHACA SANTANDER

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO - PERU

2015



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES**

**GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO 4 DE ABRIL DE LA
CIUDAD DE JULIACA, PERIODOS 2012 – 2013**

TESIS PRESENTADA POR:

IVONNE YESSSENIA MACHACA SANTANDER

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

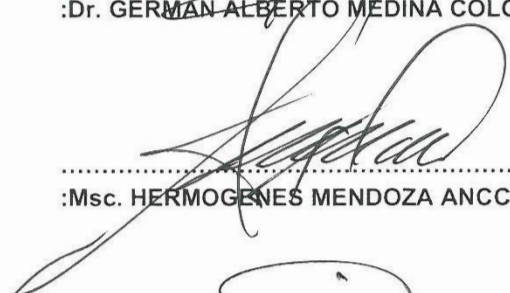


APROBADO POR EL SIGUIENTE JURADO:

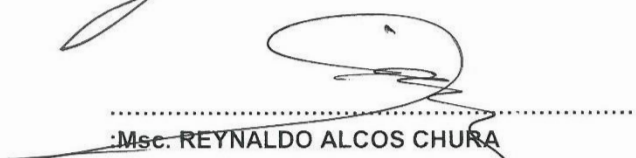
PRESIDENTE


.....
:Dr. GERMAN ALBERTO MEDINA COLQUE


PRIMER MIEMBRO


.....
:Msc. HERMOGENES MENDOZA ANCCO

SEGUNDO MIEMBRO


.....
:Msc. REYNALDO ALCOS CHURA

DIRECTOR DE TESIS


.....
:Dra. MARIA AMPARO CATAORA PEÑARANDA

ASESOR DE TESIS


.....
: Dr. JUAN MOISES MAMANI MAMANI

LINEA DE INVESTIGACION: CUALITATIVA Y CUANTITATIVA

TEMA: GESTION ADMINISTRATIVA Y RENTABILIDAD

FECHA DE SUSTENTACION: 22 DE MAYO DEL 2015



DEDICATORIA

A mis queridos padres Lidia Zenovia y Genaro Teófilo por su inmenso cariño y su sacrificio que hizo posible mi formación profesional, y a mi hermana mayor Miriam por su apoyo que me brinda cada día para seguir adelante.

A mis docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables, por colaborar con mi formación profesional.

A mis tios, tias, primos y primas quienes me brindan sus consejos, su apoyo, incentivándome a seguir adelante.



AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional del Altiplano por ser alma mater de mi formación profesional.

A todos los docentes de la facultad de Ciencias Contables y Administrativas, por haberme impartido sus sabias enseñanzas y supieron encaminar y forjar mi formación profesional.

A mi asesor y mi directora, por la paciencia brindada durante la elaboración del trabajo de investigación, también a mis jurados quienes me brindaron su tiempo para la revisión del trabajo.

Al gerente, contador y dueños de las unidades de la empresa de transporte “4 de Abril” y a todas las personas quienes hicieron posible la presentación de este trabajo.



INDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

INDICE GENERAL

INDICE DE TABLAS

RESUMEN..... 8

ABSTRACT..... 9

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 12

1.1.1. Problema General..... 13

1.1.2. Problemas Específicos..... 13

1.2. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION 13

1.2.1. Hipótesis General 13

1.2.2. Hipótesis Especificas..... 14

1.3. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION 14

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION..... 14

1.4.1. Objetivo General 14

1.4.2. Objetivos específicos..... 15

CAPITUL II

REVISION DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 16

2.2. MARCO TEÓRICO 18

2.2.1. Empresa..... 18

2.2.2. Características Generales..... 18

2.2.3. Servicio Publico 19

2.2.4. Empresa de servicio..... 19

2.2.5. Beneficios tributarios de las empresas de Transporte 20

2.2.6. Gestión Administrativa..... 20

2.2.7. Estados Financieros..... 22

2.2.8. Índices de Rentabilidad 23

2.3. MARCO CONCEPTUAL 24



CAPITULO III

MATERIALES Y METODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO	30
3.2. PERIODO DE DURACION DEL ESTUDIO	31
3.3. POBLACION Y MUESTRA	31
3.3.1. Población	31
3.4. POCEDIMIENTO	32
3.4.1. Método Descriptivo	32
3.4.2. Método Analítico	32
3.4.3. Método Deductivo	32
3.4.4. TECNICAS PARA LA RECOLECCION DE DATOS	33

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS	34
4.1.1. Análisis de la influencia de la Gestión Administrativa en los ingresos de la Empresa de Transporte urbano 4 de abril de la Ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013	34
4.1.2. Determinación Del nivel de rentabilidad de la empresa de transporte “4 de abril” de la ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013	43
4.1.3. Propuesta de alternativas para mejorar la Gestión Administrativa e incrementar la rentabilidad de la Empresa de transporte urbano 4 de abril de la ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013.	45
4.2. CONTRASTACION DE HIPOTESIS	47
V. CONCLUSIONES	49
VI. RECOMENDACIONES	51
VII. REFRENCIA BIBLIOGRAFICA	53
ANEXOS	56



INDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Cuestionario sobre planeación al gerente.....	34
Tabla 2:	Cuestionario sobre Planeación a los trabajadores.	35
Tabla 3:	Cuestionario sobre Organización al gerente.	36
Tabla 4:	Cuestionario sobre Organización a los trabajadores.	37
Tabla 5:	Cuestionario sobre Dirección al gerente.	38
Tabla 6:	Cuestionario sobre Dirección a los trabajadores.....	38
Tabla 7:	Cuestionario sobre Control al gerente.....	39
Tabla 8:	Cuestionario sobre Control a los trabajadores.	41
tabla 9:	Ingreso promedio diario, mensual y anual por unidad vehicular de la empresa de transporte urbano 4 de abril de la ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013.....	42
Tabla 10:	Rentabilidad sobre la inversión de la empresa de transporte urbano 4 de abril de la ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013.	43
Tabla 11:	Rentabilidad sobre los capitales propios de la empresa de transporte urbano 4 de abril de la ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013.....	43
Tabla 12:	Margen comercial de la empresa de transporte urbano 4 de abril de la ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013.	44
Tabla 13:	Rentabilidad neta sobre ventas de la empresa de transporte urbano 4 de abril de la ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013.....	44



RESUMEN

El trabajo de investigación titulado “GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE 4 DE ABRIL DE LA CIUDAD DE JULIACA, PERIODOS 2012–2013” se realizó con el objetivo de analizar la Gestión Administrativa (planeación, Organización, Dirección y Control) y determinar la rentabilidad de la empresa de transporte, en cuanto a la Gestión Administrativa la empresa carece de misión y visión, en cuanto a sus objetivos de corto y largo plazo el 79% de trabajadores no tiene conocimiento de los objetivos, y un 67% da a conocer que solo a veces evalúan la eficacia de las decisiones tomadas, la empresa no cuenta con un organigrama debidamente estructurado ni actualizado, el gerente y los trabajadores no reciben una adecuada capacitación el 58% de trabajadores solo a veces reciben capacitaciones para poder brindar un buen servicio, y un 62% manifestó que la empresa no brinda un servicio de calidad, por lo que se considera necesario programar charlas sobre la importancia de la calidad de servicio, existe frecuente falta laboral, el 46% de los trabajadores no se siente motivado para cumplir su labor y un 54% manifestó que no se encuentra satisfecho con su trabajo, el trabajador que muestra un buen desempeño en su trabajo no tiene algún tipo de incentivo y no existe quien supervise o coordine sus labores, el ingreso si es controlado pero no se controla la salida, el 42% manifestó que si trabajan diariamente todo el día, pero también hay trabajadores que se retiran de la ruta, pierden unas cuantas vueltas y esto ocasiona que los clientes opten por otra empresa, los ingresos del año 2012 fueron por el monto de S/. 536 640.00 y para el año 2013 S/. 460 200.00 demostrando una disminución de S/. 76 440.00, existe bajo nivel de rentabilidad en la empresa de transporte urbano, las cuales han disminuido del periodo 2012 al 2013.

Palabras claves: rentabilidad, planeación, organización, dirección, control



ABSTRACT

The work was developed in the city of Juliaca where there are a lot of urban passenger transport companies which are dedicated to providing public transport services in general, which have weaknesses in terms of Administrative Management (Planning, Organization, Management and Control), quality of service being reflected in its low levels of profitability. For this reason, we carried out the present research work entitled "ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND ITS INFLUENCE ON THE PROFITABILITY OF THE TRANSPORTATION COMPANY APRIL 4 OF THE CITY OF JULIACA, PERIODS 2012-2013" was carried out with the objective of analyzing Administrative Management and determine the profitability of the transport company. The management of the urban transport company has an empirical Administrative Management so it does not have adequate knowledge of planning, Organization, Management and Control, dedication to the position of manager and workers is not exclusive due to other occupations and often Forgets about the operation of the company. Regarding Planning, the company does not have a mission, vision or short-term and long-term objectives, which is very important to keep track of the company's goals. With respect to the Organization, the company has an organizational chart but does not clearly have the positions and functions that each member must perform, the manager and the workers do not receive training and therefore do not provide a good quality of service. With respect to the Directorate, there are work absences, workers are not motivated or satisfied with their work and there is no incentive for workers who have a good job performance, no one supervises or coordinates their work. With respect to Control, workers do not work daily, this is because if they control the entry of workers and the exit is not controlled. The income of the company in 2012 was for the amount of S / . 536 640.00 and for the year 2013 S



/ . 460 200.00 showing a decrease of S / . 76 440.00 there is a low level of profitability in the urban transport company, which have decreased from the period 2012 to 2013, the profitability according to their income is said to be not as profitable as they seemed, these are due to the constant increases of the vehicular units in companies that every time make fewer turns in their service routes. Increase in new companies with very similar routes of authorized concessions.

Keywords: profitability, planning, organization, direction, control



CAPITULO I

INTRODUCCION

El trabajo de investigación denominado “GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO 4 DE ABRIL DE LA CIUDAD DE JULIACA, PERIODOS 2012 – 2013” tiene como finalidad analizar la gestión administrativa y la rentabilidad. Para así luego conocer las debilidades de la empresa y poder proponer alternativas con el fin de mejorar la gestión administrativa y por ende los índices de rentabilidad.

Para tal efecto en el presente trabajo de investigación se plantea el siguiente problema ¿De qué manera influye la Gestión Administrativa en la Rentabilidad de la Empresa de transporte urbano 4 de abril de la ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013?, para dar respuesta a esta interrogante se utilizó diversos métodos y técnicas, los cuales se muestran con detalle en los siguientes capítulos:

Capítulo I: El cual está referido al planteamiento, formulación y sistematización del problema, antecedentes de la investigación y objetivos del trabajo.

Capítulo II: El cual está referido a las fuentes teóricas tales como el marco teórico y marco conceptual, utilizados en el proceso del trabajo de investigación.

Capítulo III: Hace mención de los métodos utilizados para la investigación, la población y muestra los que fueron objeto de estudio del presente trabajo.

Capítulo IV: Describe las características del ámbito geográfico donde se da a lugar la investigación, siendo en este caso la empresa de transporte urbano 4 de abril de la ciudad de Juliaca.



Capítulo V: Muestran los cuadros elaborados en base a las encuestas realizadas al gerente y a los trabajadores de la empresa que nos sirven para conocer la gestión administrativa de la empresa, los cuales nos darán como resultado las conclusiones y recomendaciones respectivamente.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad el servicio de transporte urbano de pasajeros abarca una gran demanda por parte de los usuarios, constituyéndose así en una actividad importante que dinamiza la economía.

La problemática está representada por ciertas debilidades que muestran las empresas prestadoras de este servicio, en cuanto a la Gestión Administrativa por parte de los representantes, trabajadores y la Rentabilidad de la empresa de transporte urbano.

Los aspectos señalados con anterioridad en cuanto a la ineficiente aplicación del proceso administrativo (planeación, Organización, Dirección y Control), son realizadas de manera empírica, no realizan acciones orientadas al logro de los objetivos de la empresa, esto a causa de que no tiene una óptima aplicación del proceso administrativo obteniendo bajos niveles de Rentabilidad, lo cual no permite aprovechar las oportunidades que puedan presentarse, y desarrollar estrategias que garanticen el éxito empresarial.

La ineficiente aplicación de la gestión administrativa y la baja rentabilidad pueden llegar a ser la causa de la desaparición de la empresa.

Por lo tanto, se considera necesario enumerar debilidades y/o problemas que muestra la empresa en cuanto a su Planificación, Organización, Dirección y Control.



Toda empresa privada que busque la excelencia debe considerar, el desarrollo del sistema de información confiable oportuna y relevante, como uno de los factores claves de éxito.

1.1.1. Problema General

¿De qué manera influye la Gestión Administrativa en la Rentabilidad de la Empresa de Transporte urbano 4 de abril de la ciudad de Juliaca, periodos 2012 -2013?

1.1.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera influye la Gestión Administrativa en los ingresos de la Empresa de Transporte urbano 4 de abril de la Ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013?
- ¿Cuál es el nivel de rentabilidad en la Empresa de Transporte urbano 4 de abril de la Ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013?
- ¿Cómo mejorar la Gestión Administrativa e incrementar la rentabilidad de la empresa de Transporte urbano 4 de abril de la Ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013?

1.2.HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION

1.2.1. Hipótesis General

La inadecuada Gestión Administrativa influye negativamente en la Rentabilidad de la empresa de transporte urbano 4 de abril de la Ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013



1.2.2. Hipótesis Específicas

- La inadecuada Gestión Administrativa influye negativamente en los ingresos de la Empresa de Transporte urbano 4 de abril de la Ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013
- El nivel de Rentabilidad es bajo debido a la disminución de los ingresos de la empresa de Transporte urbano 4 de abril de la Ciudad de Juliaca, periodos 2012 - 2013

1.3.JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

El presente trabajo de investigación se desarrolló con la finalidad de analizar y describir la forma de la Gestión Administrativa y Rentabilidad de la empresa de Transporte urbano 4 de abril de la Ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013.

El tema de investigación será de fundamental importancia y utilidad porque permitirá que los empresarios (dueños, gerentes) al momento de animarse de constituir una empresa de este tipo sepan determinar las acciones a seguir con respecto a los factores que influirán en su Gestión Administrativa y Rentabilidad.

La investigación servirá como texto de apoyo y consulta a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, y para futuros estudios relacionados al presente tema de investigación.

1.4.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.4.1. Objetivo General

Determinar cómo influye la Gestión Administrativa en la Rentabilidad de la Empresa de Transporte urbano 4 de abril de la Ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013



1.4.2. Objetivos específicos

- Analizar la influencia de la Gestión Administrativa en los ingresos de la Empresa de transporte urbano 4 de abril de la Ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013
- Determinar el nivel de Rentabilidad de la empresa de transporte urbano 4 de abril de la Ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013
- Proponer alternativas para mejorar la Gestión Administrativa e incrementar la rentabilidad de la Empresa de Transporte urbano 4 de abril de la Ciudad de Juliaca, periodos 2012- 2013.



CAPITULO II

REVISION DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Castro, A.(2007) en su tesis “Diagnostico de la Gestión Administrativa de la empresa NYC Distribuciones, ubicada en la zona Industrial III de Barquisimeto, concluye en: Con respecto a la planeación, se determinó que la empresa cuenta con un proceso de toma de decisiones centralizado por directivos, identificando los problemas, determinando criterios y evaluando la decisión tomada, pero incluyendo las opiniones y sugerencias del personal. Además, la organización esta apta para la elaboración de planes de trabajo.

En cuanto a la organización, es evidente que la mayoría de los empleados conoce la misión, visión, objetivos y el organigrama de la empresa, induciendo a la buena comunicación entre áreas de trabajo, existen manuales de funciones actualizados y los de procedimientos están en ejecución. Referente a la dirección no se evidenciaron problemas de comportamiento organizacional, existen grupos de trabajo satisfecho, motivados e identificados con la empresa y se cuenta con líderes que coordinan y supervisan las actividades. El control demostró estar presente en la mayor parte de los procesos administrativos, financieros, contables.

Zela, B. (2012). en su tesis “Gestión del Talento Humano y su incidencia en la rentabilidad de las empresas de transporte de pasajeros interdepartamental ruta Juliaca–Arequipa, periodos 2010–2011, Concluye: que el personal muestra deficiencias en su desempeño, cuando se trata de atender al usuario, el personal de las empresas descuidan como se debe brindar un buen servicio, esto una vez comprobada, que la empresa no cuenta con especialista en su plan organizacional ni tampoco con



el asesoramiento en gestión de personas, solo está a responsabilidad de los gerentes, que a la vez no tienen conocimiento ni experiencia en la gestión del personal. Este factor del descuido del personal, implica que no exista una buena calidad de servicio, Que el personal de las empresas no se encuentran entrenados, motivados e incentivados. Muestra de ello es que no cumplen con eficiencia y eficacia sus funciones encomendadas por la empresa. Los usuarios que reciben el servicio de las empresas, consideran que una buena calidad de servicio, debe basarse en la buena amabilidad, buen trato, respeto, ser escuchado por el personal y que den solución a sus problemas o quejas, los ingresos de las empresas dependen del mercado y para garantizar su existencia en el mercado competitivo requieren de un modelo de gestión del talento humano o gestión del personal, ya este es la materia prima para brindar una excelente calidad de servicio y lograr altos índices de rentabilidad.

Quispe, V. (2006). en su tesis “Costos y Rentabilidad de las empresas de transporte urbano de la ciudad de Juliaca”, Concluye: La rentabilidad en función de sus ventas se afirma que no son tan rentables como parecían, estos se deben a los siguientes factores: Incremento constante de las unidades vehiculares en las empresas que cada vez realizan menos vueltas en sus recorridos de servicio. Incremento de nuevas empresas con rutas muy similares de las concesiones autorizadas.



2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Empresa

Es la organización económica donde se reúne, organizan y combinan adecuadamente los factores productivos con la finalidad de generar bienes y servicios, los cuales una vez culminados van a ser destinados, al intercambio o mercados. La empresa es el centro del proceso productivo en una economía, ocupa un papel clave en la producción y en la distribución de los recursos, sin embargo, debemos dejar en claro que la decisión de las empresas en cuanto a cantidad, calidad y comercialización de sus productos está en relación a los factores que determina la oferta en el mercado. Aduni, (2003).

En la empresa se conjugan recursos humanos, económicos, financieros y técnicos los que se desarrollan dentro de una actividad productiva, comercial o de servicios y que en base a riesgos tratan de obtener beneficios. Zeballos, E. (2004).

Empresa es un ente jurídico, que dispone de medios (bienes, recursos humanos, materiales y financieros), que se crea o se constituye con el propósito de emprender una actividad económica (producción de bienes y servicios), con el fin de obtener lucro y ganancia. Cari, L.(2006).

2.2.2. Características Generales

- Persigue un fin económico: es decir genera nuevos bienes y servicios.
- Tiene un fin lucrativo: Busca obtener las máximas ganancias y beneficios.
- Tiene un fin mercantil: Convierte recursos en productos que van a destinarse al mercado.
- Tiene una responsabilidad: La empresa responde o garantiza las condiciones de su producción Aduni, (2003).



2.2.3. Servicio Publico

Es la actividad de un órgano que atiende a las necesidades colectivas mediante prestaciones públicas sujetas a un régimen de derecho. Es también la actividad destinada a satisfacer necesidades de carácter general. Esta actividad puede ser prestada por el estado o en ciertos casos por particulares mediante concesión. Por extensión, es toda prestación concreta encaminada a satisfacer necesidades públicas y que es realizada por la Administración Pública. Ortega, J. (2009).

Actividad Administrativa consistente en la organización de servicios como el transporte público, abastecimiento de agua, servicios públicos culturales (bibliotecas, museos) y deportivos, etc; actividad de prestación es la que la administración, sin limitar la actividad privada, satisface directamente una necesidad pública mediante la prestación de un servicio a los usuarios. Jimenez, P. (2011).

2.2.4. Empresa de servicio

Una empresa de servicios sería aquella que presta servicios a cargo de una retribución e ingreso, no produce bienes materiales, realizan actividades que dan educación, transporte, justicia, profesiones, inversión, etc, y por lo general está basada en equipo o en abundante mano de obra/personas. Ataupilco, D. (2005).

2.2.4.1. Servicio de transporte publico

Servicio de transporte terrestre de personas, mercancías o mixto que es prestado por un transportista autorizado para dicho fin, a cambio de una contraprestación económica.017-2009-MTC, (2009).

2.2.4.2. Empresa de transporte Urbano

Son aquellas empresas constituidas legalmente que se dedican a la prestación de servicio de transporte, limitado a que se ubique dentro de una población o ciudad



específica, sin salirse de los límites de esta. Servicio Público de Transporte Urbano e Interurbano de Pasajeros. - “Consiste en la actividad económica del transporte de pasajeros que realiza una empresa concesionaria por encargo del estado para prestar servicios en vehículos habilitados”. Callo, A.(2009).

2.2.4.3. Transporte Público Urbano de Pasajeros

Modalidad del servicio de transporte público de personas realizado con regularidad, continuidad, generalidad, obligatoriedad y uniformidad para satisfacer necesidades colectivas de viaje de carácter general, a través de una ruta determinada mediante una resolución de autorización. Se presta bajo las modalidades de servicio estándar y servicio diferenciado, en vehículos que cumplan con lo dispuesto por el Reglamento Nacional de Administración de Transporte. Asesor Empresarial. (2011).

2.2.5. Beneficios tributarios de las empresas de Transporte

El sector transporte en general constituye un sector estratégico para la economía nacional. Por ello, el estado, como ente promotor, le ha otorgado una serie de incentivos y beneficios tributarios para promocionarlo, con la finalidad de que logre su desarrollo y brinde así un aporte más eficiente a la economía. Entre dichos incentivos y beneficios tributarios, podemos hacer referencia a la exoneración del IGV a los servicios de transporte público de pasajeros dentro del país, con excepción del transporte público ferroviario de pasajeros y del transporte aéreo. Asesor Empresarial. (2011).

2.2.6. Gestión Administrativa

“La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de



lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”. Muñiz, L.(2003).

2.2.6.1. Procesos de Administración

A. Planear

Abarca la definición de las metas de la organización, el establecimiento de una estrategia general para alcanzar esas metas, y el desarrollo de una jerarquía minuciosa de los planes para integrar y coordinar las actividades. Establecer metas sirve para no perder de vista el trabajo que se realizara y para que los miembros de la organización mantengan su atención en las cosas mas importantes. Robbins, D.(2009).

Ayuda a fijar los objetivos de una empresa. A medida que la empresa se expande, la planificación se hará más necesaria. Asignar más tiempo para planificar labores, la planificación es necesaria y útil en la medida que es una herramienta de control y un medio de lograr el crecimiento y desarrollo empresarial. Sánchez, E.(1997).

B. Organizar

Determinar que tareas se llevaran a cabo, como serán realizadas, quien las ejecutara, como estarán agrupadas, quien depende de quién, y donde se tomaran las decisiones. Robbins, D.(2009).

C. Dirección

La dirección es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales, por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración. Todos los administradores coincidirán en que sus problemas más importantes son los que resultan



de los individuos (sus deseos sus actitudes, su comportamiento individual y en grupos) y en que los administradores eficaces deben ser al mismo tiempo líderes eficaces. Puesto que el liderazgo implica seguidores y las personas tienden a seguir a quienes les ofrecen medios para la satisfacción de sus necesidades, anhelos y deseos, es comprensible que la dirección suponga motivación, estilos y enfoques de liderazgo y comunicación. Koonts, H.(2001).

D. Controlar

Después de que se han establecido las metas, formulado los planes, definido el orden de la estructura, y contratado, capacitado y motivado al personal, aún falta algo: un gerente que se asegure de que las cosas marchan como es debido y vigile el desempeño de la organización. Tendrá que comparar el desempeño real contra las metas establecidas con anterioridad. Si se llegaran a presentar desviaciones sustantivas, el gerente será el responsable de volver a llevar a la organización por el buen camino. Cuando se habla del proceso de controlar se refiere a este método de vigilar, comparar y corregir. Stephen, D.(2009).

2.2.7. Estados Financieros

Los Estados Financieros reflejan las actividades de negocios, al final de un periodo, por lo común un trimestre o un año, se preparan los estados financieros para informar sobre las actividades de financiamiento e inversión hasta la fecha en curso, así como para resumir las actividades de operación del periodo anterior. Esta es la función de los Estados Financieros y el objeto de análisis. Es importante distinguir que los Estados Financieros informan sobre las actividades de financiamiento e inversión ocurridas en una fecha determinada, mientras que a la vez contienen información sobre las actividades de operación de todo un periodo. Halsey, J.(2007).



Los estados Financieros son el resumen de las operaciones contables realizadas en un periodo determinado y previamente auditado servirá de información fidedigna para analizar e interpretar los datos contables. Estos Estados Financieros preparados de acuerdo a reglas uniformes y debidamente determinadas, constituyen un elemento básico para el análisis de la situación financiera, económica y legal en un negocio y fuente indispensable para el estudio global de los informes de los sectores de la economía nacional. Adrianzen, M(2009).

2.2.8. Índices de Rentabilidad

Permiten evaluar el resultado de la eficacia en la gestión y administración de los recursos económicos y financieros de la empresa. Apaza, M. (2011).

2.2.8.1. Rentabilidad sobre la Inversión

“Conocida también como rentabilidad económica o del negocio, mide la eficacia con que han sido utilizados los activos totales de la empresa sin considerar los efectos del financiamiento”. Apaza, M. (2011).

$$\frac{\text{Utilidad neta} + \text{Intereses} \times (1 - t)}{\text{Activo Total}}$$

2.2.8.2. Rentabilidad sobre los capitales propios

Conocida también como rentabilidad financiera, considera los efectos del apalancamiento financiero sobre la rentabilidad de los accionistas. Apaza, M. (2011).

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



2.2.8.3. Margen Comercial

Determina la rentabilidad sobre las ventas de la empresa considerando solo los costos de producción. Apaza, M. (2011).

$$\frac{\text{Ventas netas} - \text{Costos de Ventas}}{\text{Ventas netas}}$$

2.2.8.4. Rentabilidad Neta sobre Ventas

Es una medida más exacta de la rentabilidad neta sobre las ventas, ya que considera además los gastos operacionales y financieros de la empresa. Apaza, M. (2011).

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

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Actividad

Conjunto de acciones encaminadas a alcanzar un objetivo. Se entiende por actividad el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas.

Administración

El objetivo principal de la administración ha de ser asegurar la máxima prosperidad para cada uno de sus empleados.

Capacitación



Es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.

Cliente

Es aquella persona que adquiere un producto o un servicio de una organización a cambio de una remuneración económica para la empresa.

Cobrador

Persona autorizada por la concesionaria encargada de recibir el valor del pasaje y de la entrega del boleto respectivo.

Competencia

El grado con que el prestador del servicio muestra poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar el servicio.

Conductor

Persona calificada autorizada por la concesionaria que es titular de licencia de conducir de un vehículo del servicio público de transporte urbano e interurbano de pasajeros.

Concesión

Acto administrativo mediante el cual, la autoridad administrativa otorga a una empresa la facultad para prestar Servicio Público de Transporte de pasajeros en una determinada ruta dentro del ámbito Urbano e interurbano en una provincia.



Contabilidad

Ciencia que estudia y practica las funciones de orientación y control de los actos y hechos económicos de una persona o empresa.

Controlar

Proceso de vigilar el desempeño, compararlo con las metas, y corregir todas las desviaciones importantes.

Dirigir

Incluye motivar a los empleados, orientar las actividades de otros, elegir el canal de comunicación más eficaz, y resolver los conflictos que se presenten.

Eficacia

Capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado. Capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad, las metas y objetivos.

Eficiencia

Uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado. Es el cumplimiento de los objetivos con el mínimo de recursos disponibles, logrando la optimización de los mismos.

Estrategia

La estrategia se refiere a un plan de acción que va a asistir el logro del objetivo y por ende la visión. La estrategia es el “como logro esto”. **Gestión Administrativa**



Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, Organizar, Dirigir, Controlar.

Mantenimiento

Función logística que consiste en la realización de una serie de acciones destinadas a conservar el material, equipo, construcciones, etc, en condiciones de prestar servicio para establecer sus condiciones de utilización. Estos actos incluyen: inspecciones, pruebas verificaciones, reconstrucciones y recuperaciones. Por eso se dice que mantenimiento es el proceso planeado y programado en forma ordenada, uniforme y continua para prolongar la vida de las maquinas, equipo e instalaciones

Misión

La misión define el negocio al que se dedica la organización, las necesidades que cubren con sus productos y servicios, el mercado en el cual se desarrolla la empresa y la imagen pública de la empresa u organización.

Objetivo

Es el conjunto de resultados que el programa se propone alcanzar a través de determinadas acciones.

Organizar

Incluye determinar que tareas serán llevadas a cabo, como se realizaran, quien las ejecutara, como estarán agrupadas, quien depende de quién, y donde se tomaran las decisiones.



Paradero de ruta

Lugar señalado por la autoridad Administrativa donde únicamente se pueden detener los vehículos que sirvan una ruta, para embarcar y/o dejar pasajeros.

Pasajero

Persona que utiliza los servicios de transporte de la concesionaria.

Planear

Incluye definir metas, establecer estrategias, y elaborar planes para coordinar actividades.

Ruta

Recorrido entre el punto de origen y de destino que se otorga en concesión.

Servicio

Los servicios son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes, los servicios son lo mismo que un bien, pero de forma no de material, esto se debe a que el servicio solo es presentado sin que el consumidor lo posea.

Transportista

Es aquella persona natural o jurídica nacional que cuenta con autorización y registro de autoridad competente para prestar el servicio público de transporte terrestre automotor respectivo.

Usuario

Es toda persona que se sirve de las unidades de transporte público en su condición de pasajero.



Vehículo

Determinación genérica de cualquier sistema de productividad en propulsión autónoma capaz de transportar carga o pasajero.

Visión

Es una imagen a futuro sobre como deseamos que la empresa o como queremos ser el futuro como individuos. El propósito de la visión es guiar, controlar y alentar a la organización o al individuo para alcanzar el estado deseable.



CAPITULO III

MATERIALES Y METODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en la ciudad de Juliaca la cual se halla en el centro de la meseta del Collao, ocupando el corazón de aquella altiplanicie, dentro de los paralelos 15° 19' 48" de longitud Oeste de Greenwich; a una altura de 3833 metros sobre el nivel del mar, en los Andes meridionales del Perú.

La municipalidad Provincial de San Román – Juliaca se encuentra ubicado en el distrito de Juliaca, Provincia de San Román, Departamento de Puno, goza de autonomía económica, administrativa y política en lo que le compete como gobierno. Su finalidad es promover una prestación adecuada de servicios públicos locales, por ello tiene inscrito empresas de transporte como son: empresas de taxi, de carga, volquetes, mototaxis masivo, interurbano de pasajeros; dentro de ellos el transporte urbano de pasajeros siendo sus rutas de recorrido por los cuatro conos de la ciudad de Juliaca. Entre las empresas de transporte urbano de pasajeros, inscritos en el órgano de línea de la Dirección de Transportes y la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de la San Román – Juliaca, se encuentra:

La empresa de Transportes “4 de Abril” (Línea N° 3), identificado con RUC N° 20322574968, dio inicio a sus actividades el 25 de noviembre del año 1996, su domicilio fiscal se encuentra ubicado en Jr. Benigno Ballón N° 425, Urbanización San Isidro.

Organigrama. - Según el testimonio está organizado por.

- Junta General de Participacionistas



- La Gerencia

La sociedad será administrada por un gerente, pudiendo desempeñar el cargo cualquier socio, debiendo contar con una antigüedad de 3 años dentro de la empresa.

La duración del cargo de gerente es de dos años calendario.

Nº	PLACA		PROPIETARIO
	ACTUAL	MARCA	
1	V1X-962	JIN BEI	Felipe Sucasaca Valencia Lidia Zenovia Santander
2	Z2U-720	TOYOTA	Condori
3	Z4Q-722	BAW	Pascual Pacori Quispe
4	Z21-703	BAW	Fryne Vilca Herrera
5	Z1R-788	NISSAN	Eulogio Mullisaca Condori
6	Z4H-967	BAW	Juana Paulina Ramos Flores
7	A3P-700	JIN BEI	Rosalina Rojas Coaquira
8	RU-9652	TOYOTA	Margarita Yanque Condori
9	Z2J-762	BAW	Florencio Quispe Calla
10	Z1W-720	BAW	Felicitas Tito Quispe
11	Z1S-707	TOYOTA	Hermelinda Quispe Larico
12	Z4Q-956	TOYOTA	Jose Condori Bautista

Fuente: Municipalidad Provincial de San Roman – Juliaca. División de transportes y Circulación Vial.

3.2.PERIODO DE DURACION DEL ESTUDIO

El estudio se realizó en los años 2012 y 2013.

3.3.POBLACION Y MUESTRA

3.3.1. Población

El presente trabajo de investigación se realizó en la ciudad de Juliaca, específicamente en la Empresa de Transporte “4 de Abril” con Ruc N° 20322574968, cuyo domicilio está ubicado en el Jr. Benigno Ballón nro. 425, entidad que presta servicio de transporte público de pasajeros.



3.4. POCEDIMIENTO

3.4.1. Método Descriptivo

Este método tiene como objetivo describir y analizar sistemáticamente “lo que existe” con respecto a las variaciones o las condiciones de una situación. Se describe lo observado por experiencia vivencial de una organización.

Este método se utilizó para estudiar la problemática que tiene la empresa de transporte “4 de Abril” de la ciudad de Juliaca.

3.4.2. Método Analítico

Este método consiste en la división de un todo, descomponiéndolo en sus elementos para observar las causas, naturaleza y defectos; es hacer la separación de sus componentes y observar periódicamente cada una de ellos.

Este método se utilizó para interpretar coherentemente los resultados, que sirvieron para la contrastación de las hipótesis planteadas, haciendo y tomando cada parte de la información obtenida, con el fin de llegar a la conclusión general de las causas de la problemática de la empresa.

3.4.3. Método Deductivo

Este método nos permitió realizar estudios y formular conclusiones particulares para analizar los conceptos generales, lo que nos permitió observar en forma directa los problemas que existen en la empresa de transporte urbano de pasajeros “4 de Abril” de la ciudad de Juliaca.



3.4.4. TECNICAS PARA LA RECOLECCION DE DATOS

a. Encuesta

Instrumento relacionado a la aplicación de un cuestionario lo cual consiste en sistema de preguntas La encuesta se utilizó con el fin de conocer las opiniones y la situación en la que se encuentra la empresa de transporte urbano. Se llevó a cabo con la finalidad de dar respuesta a nuestras preguntas con el objetivo de confirmar o rechazar las hipótesis planteadas.

b. Entrevista Personal

Conversación oral con una persona o con varias simultáneamente y que se puede completar tomando apuntes, se efectuó las entrevistas a los representantes y trabajadores de la empresa en estudio, con la finalidad de saber sus problemas y las dificultades que los aquejan en cuanto a su Gestión Administrativa y rentabilidad.

c. Observación Directa

Esta técnica consiste en el uso del sentido visual en la búsqueda de datos que se necesitaran para resolver nuestro problema de investigación. Este método nos permitió percibir en forma directa e indirecta la situación actual de la empresa de transporte urbano de pasajeros “4 de abril”

d. Documental

Para desarrollar el presente estudio se utilizaron datos bibliográficos y fuentes de información documental como los Estados Financieros de la empresa de transporte urbano “4 de abril”.



CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación se presentan a continuación:

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Análisis de la influencia de la Gestión Administrativa en los ingresos de la Empresa de Transporte urbano 4 de abril de la Ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013

A. Gestión Administrativa

Con la finalidad de recopilar información, se realizó una encuesta al gerente y a los trabajadores de la empresa de Transporte “4 de abril”, se formularon interrogantes en base a los siguientes indicadores.

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

Tabla 1: Cuestionario sobre planeación al gerente.

Nº DE PREG.	PLANEACION			
		SI	NO	AVECES
1	¿La empresa cuenta con una visión establecida?		X	
2	¿La empresa cuenta con una misión establecida?		X	
3	¿Cuenta con objetivos a corto y largo plazo?	X		
4	¿Se a realizado algun análisis interno en la empresa?		X	
5	¿Se desarrollan, analizan y seleccionan las alternativas en el proceso de toma de decisiones?		X	
6	¿Se evalua la eficacia de las decisiones tomadas?			X
		17%	66%	17%

Fuente: Cuestionario al gerente de la empresa de transporte “4 de abril” de la ciudad de Juliaca.

Tabla 1, las preguntas se realiza al gerente con el objetivo de conocer la planeación y se llega a la siguiente conclusión: la empresa no tiene una visión ni misión, lo cual demuestra que la empresa no tiene definido claramente sus fines, motivos y propósito a los cuales se pretende alcanzar, sin embargo sí cuenta con sus objetivos a corto plazo (calidad de servicio) y largo plazo (seguir sus actividades y mantenerse en este rubro), no se analizan y seleccionan las alternativas en la toma de decisiones, y tampoco se evalúa la eficacia de estas decisiones.

Tabla 2: *Cuestionario sobre Planeación a los trabajadores.*

N° DE PREG.	PLANEACION (trabajadores)	SI	%	NO	%	AVECES	%
1	¿Conoce usted la visión de la empresa?			24	100.00		
2	¿Conoce usted la misión de la empresa?			24	100.00		
3	¿Sabe usted cuales son los objetivos de la empresa?	5	20.83	19	79.17		
4	¿Se evalúa la eficacia de las decisiones tomadas?			8	33.33	16	66.67

Fuente: Cuestionario a trabajadores de la empresa de transporte “4 de abril” de la ciudad de Juliaca.

Tabla 2, las preguntas se realiza a los trabajadores sobre planeación con la finalidad de analizar si los trabajadores tienen conocimiento sobre la planeación de la empresa y se llegó a la siguiente conclusión: el 100% de los trabajadores de la empresa no tienen conocimiento de la misión y visión, y un 79% no sabe cuál es el objetivo de la empresas, la empresa si tiene objetivos a corto y largo plazo sin embargo no lo difunden a los trabajadores, como también un 66% da a conocer que solo a veces se evalúa la eficacia de las decisiones tomadas.

Tabla 3: *Cuestionario sobre Organización al gerente.*

N° DE PREG.	ORGANIZACIÓN	ORGANIZACIÓN		
		SI	NO	AVECES
1	¿La empresa cuenta con un organigrama?	X		
2	¿El organigrama esta actualizado?		X	
3	¿Están claramente definidos los cargos de la empresa?	X		
4	¿Existen sanciones contra los actos de indisciplina?		X	
5	¿Existe una buena comunicación en la empresa?	X		
6	¿Se trabaja bajo presión?		X	
7	¿Usted recibe capacitaciones?			X
8	¿Los trabajadores de la empresa reciben capacitaciones para brindar un servicio de calidad?			X
9	¿Se puede decir que la empresa presta un servicio de calidad?		X	
		33%	44%	22%

Fuente: Cuestionario al gerente de la empresa de transporte “4 de abril” de la ciudad de Juliaca.

Tabla 3, el cuestionario se realiza con el objetivo de conocer la organización y se llega a la siguiente conclusión: la empresa si tiene un organigrama el cual consta en el estatuto y está constituido por la junta general de socios y la gerencia, sin embargo también debería de incluirse a los demás miembros de la empresa (secretaría, tesorería, asesoría contable, controlador) ya que se debe tener presente que los organigramas son de vital importancia, porque determinan las líneas de mando en una organización, también se muestra que el gerente no reciben una capacitación adecuada, como también no existen sanciones en la empresa a consecuencia de esto no se trabaja a presión ni se brinda una buena calidad de servicio.

Tabla 4: *Cuestionario sobre Organización a los trabajadores.*

N° DE PREG.	ORGANIZACIÓN	SI	%	NO	%	AVECES	%
1	¿La empresa cuenta con un organigrama?	17	70.83	7	29.17		
2	¿Sabe cómo es la estructura del organigrama de la empresa?	10	41.67	14	58.33		
3	¿Están claramente definidos los cargos de la empresa?	9	37.50	15	62.50		
4	¿Existe una buena comunicación en la empresa?	16	66.67	8	33.33		
5	¿Se trabaja bajo presión?	5	20.83	13	54.17	6	25.00
6	¿Usted recibe capacitaciones para brindar un servicio de calidad?	5	20.83	5	20.83	14	58.33
7	¿Existen demoras o retrasos en el servicio?	13	54.17	2	8.33	9	37.50
8	¿Se puede decir que la empresa presta un servicio de calidad?	4	16.67	15	62.50	5	20.83

Fuente: Cuestionario a trabajadores de la empresa de transporte “4 de abril” de la ciudad de Juliaca.

Tabla 4, el cuestionario se realiza a los trabajadores con la finalidad de analizar cuanto conocen sobre la organización de la empresa y se llegó a la siguiente conclusión: un 70% sabe que la empresa si tiene un organigrama, sin embargo solo un 41% manifiestan que conocen como es la estructura del organigrama, y un 62% da a conocer que los cargos no están claramente definidos, el 67% manifiesta que existe una buena comunicación en la empresa, el 58% de trabajadores solo a veces recibe capacitaciones a consecuencia de ello un 62% manifiesta que la empresa no brinda una buena calidad de servicio y el 20% dice que solo a veces brinda un buen servicio.

Tabla 5: *Cuestionario sobre Dirección al gerente.*

Nº DE PREG.	DIRECCION	SI	NO	AVECES
1	¿Se presentan faltas laborales con frecuencia?			X
2	¿Los retiros voluntarios de trabajadores son muy frecuentes?			X
3	¿Se evidencian conflictos laborales frecuentemente?			X
4	¿Es tomada en cuenta la opinión de los trabajadores para la solución de algún problema en la empresa?			X
5	¿El trabajador que demuestra un buen desempeño en sus labores tiene algún tipo de recompensa o incentivo?		X	
		0%	20%	80%

Fuente: Entrevista al gerente de la empresa de transporte “4 de abril” de la ciudad de Juliaca.

Tabla 5, el cuestionario se realiza con el objetivo de conocer la dirección de la empresa y se llega a la siguiente conclusión: en la empresa los trabajadores tienen faltas laborales con frecuencia y también existen retiros voluntarios a consecuencia de esto no se brinda un buen servicio y la rentabilidad es baja, el cuadro también muestra que la opinión de los trabajadores no siempre es tomada en cuenta para desarrollar los problemas de la empresa, y por último los trabajadores que demuestran un buen desempeño en sus labores no tienen algún tipo de incentivo.

Tabla 6: *Cuestionario sobre Dirección a los trabajadores.*

Nº DE PREG.	DIRECCION	SI	%	NO	%	AVECES	%
1	¿Se presentan faltas laborales con frecuencia?	8	33.33	6	25.00	10	41.67
2	¿Se presentan problemas de comportamiento aptitudes y/o diferencias entre trabajadores?	5	20.83	8	33.33	11	45.83
3	¿Se evidencian conflictos laborales frecuentemente?	6	25.00	7	29.17	11	45.83

4	¿Es tomada en cuenta su opinión para la solución de algún problema de la empresa?	4	16.67	11	45.83	9	37.50
5	¿Se siente motivado para realizar su trabajo?	6	25.00	11	45.83	7	29.17
6	¿Esta satisfecho con su trabajo?	6	25.00	13	54.17	5	20.83
7	¿El trabajador que demuestra un buen desempeño en sus labores tiene algún tipo de recompensa o incentivo?			24	100.00		
8	¿Existe alguien que supervise o coordine su trabajo?			24	100.00		

Fuente: Cuestionario a trabajadores de la empresa de transporte “4 de abril” de la ciudad de Juliaca.

Cuadro 6, el cuestionario se realiza a los trabajadores con la finalidad de analizar cuanto conocen sobre la dirección de la empresa y se llegó a la siguiente conclusión: se presentan un 33% de faltas labores, un 21 % presenta problemas de diferencias entre trabajadores, un 25% señala que existen conflictos laborales, el 46% da a conocer que no es tomada en cuenta su opinión para la solución de algún problema, un 25% no se siente motivado ni satisfecho con su trabajo, y el 100% de trabajadores manifestaron que el trabajador que muestra un buen desempeño no tiene algún tipo de incentivo y que nadie supervisa ni coordina su trabajo.

Tabla 7: Cuestionario sobre Control al gerente.

Nº DE PREG.	CONTROL	SI	NO	AVECES
1	¿Es controlada la entrada de los trabajadores en la ruta?	X		
2	¿Es controlada la salida de los trabajadores en la ruta?		X	
3	¿Todas las unidades laboran diariamente?		X	
4	¿Usted toma decisiones en base a sus Estados Financieros?		X	
		25%	75%	0%

Fuente: Cuestionario al gerente de la empresa de transporte “4 de abril” de la ciudad de Juliaca.



Tabla 7, el cuestionario se realiza con el objetivo de conocer el control de la empresa y se llega a la siguiente conclusión: la entrada de los trabajadores es controlada, reciben en el orden que deben trabajar, pero la salida ya no es controlada, en el transcurso del día hay veces que los trabajadores se retiran de la ruta y otros pierden una o más vueltas, como también hay unidades que no laboran diariamente, y por último el gerente no toma decisiones en base a los estados financieros.



Tabla 8: *Cuestionario sobre Control a los trabajadores.*

Nº DE PREG.	CONTROL	SI	%	NO	%	AVECES	%
1	¿Es controlada la entrada de los trabajadores?	24	100.00				
2	¿Es controlada la salida de los trabajadores?			24	100.00		
3	¿Usted labora diariamente? (todo el día)	11	45.83	13	66.67		

Fuente: Entrevista a trabajadores de la empresa de transporte “4 de abril” de la ciudad de Juliaca.

Tabla 8, el cuestionario se realiza a los trabajadores con la finalidad de analizar el control de la empresa y se llegó a la siguiente conclusión: el 100 % de los trabajadores manifestaron que el ingreso si es controlado, sin embargo la salida ya no es controlada, los trabajadores manifiestan que durante el día hay veces que trabajadores que se retiran de la ruta, o como también hay trabajadores que pierden una o más vueltas generando esto el malestar en los clientes, el 46% trabaja todos los días sin retirarse de la ruta.

B) Ingresos

Para determinar los ingresos se realizó una entrevista a los dueños de la empresa; se formuló la siguiente interrogante: ¿Cuánto es el ingreso promedio diario de su vehículo? (año 2012-2013). Obteniendo el siguiente resultado:



Tabla 9: *Ingreso promedio diario, mensual y anual por unidad vehicular de la empresa de transporte urbano 4 de abril de la ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013.*

	DIARIO		MENSUAL		ANUAL	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
1	130.00	120.00	3,380.00	3,120.00	40,560.00	37,440.00
2	135.00	115.00	3,510.00	2,990.00	42,120.00	35,880.00
3	155.00	130.00	4,030.00	3,380.00	48,360.00	40,560.00
4	150.00	125.00	3,900.00	3,250.00	46,800.00	39,000.00
5	140.00	120.00	3,640.00	3,120.00	43,680.00	37,440.00
6	140.00	130.00	3,640.00	3,380.00	43,680.00	40,560.00
7	150.00	120.00	3,900.00	3,120.00	46,800.00	37,440.00
8	150.00	120.00	3,900.00	3,120.00	46,800.00	37,440.00
9	150.00	130.00	3,900.00	3,380.00	46,800.00	40,560.00
10	145.00	125.00	3,770.00	3,250.00	45,240.00	39,000.00
11	135.00	115.00	3,510.00	2,990.00	42,120.00	35,880.00
12	140.00	125.00	3,640.00	3,250.00	43,680.00	39,000.00
TOTAL	1,720.00	1,475.00	44,720.00	38,350.00	536,640.00	460,200.00
PROMEDIO	143.33	122.92	3,726.67	3,195.83	44,720.00	38,350.00

Fuente: Entrevista a los dueños de las unidades de la empresa de transporte “4 de Abril” de la ciudad de Juliaca.

4.1.2. Determinación Del nivel de rentabilidad de la empresa de transporte “4 de abril” de la ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013

$$\frac{\text{Utilidad neta} + \text{Intereses} \times (1 - t)}{\text{Activo Total}}$$

Tabla 10: Rentabilidad sobre la inversión de la empresa de transporte urbano 4 de abril de la ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013.

AÑO	RENTABILIDAD SOBRE LA INVERSION
2012	29.17%
2013	20.37%

Fuente: Estados Financieros periodos 2012 – 2013 de la empresa de transporte urbano 4 de abril de la ciudad de Juliaca.

Como muestra el Tabla 10 en el periodo 2012 el ratio rentabilidad sobre la inversión de la empresa de transporte 4 de Abril, fue de 29.17% disminuyendo a 20.37% para el 2013.

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

Tabla 11: Rentabilidad sobre los capitales propios de la empresa de transporte urbano 4 de abril de la ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013.

AÑO	RENTABILIDAD SOBRE LOS CAPITALES PROPIOS
2012	41.67%
2013	29.09%

Fuente: Estados Financieros periodos 2012 – 2013 de la empresa de transporte urbano 4 de abril de la ciudad de Juliaca.

Como muestra el Tabla 11, en el periodo 2012 la rentabilidad sobre los capitales propios de la empresa de transporte 4 de abril fue de 41.67% disminuyendo a 29.09% para el 2013.

Ventas netas – Costos de Ventas
Ventas netas

Tabla 12: Margen comercial de la empresa de transporte urbano 4 de abril de la ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013.

Año	MARGEN COMERCIAL
2012	13.63%
2013	7.82%

Fuente: Estados Financieros periodos 2012 – 2013 de la empresa de transporte urbano 4 de abril de la ciudad de Juliaca.

Como muestra el cuadro 12, en el periodo 2012 el margen comercial de la empresa de transporte urbano 4 de abril fue de 13.63% disminuyendo a 7.82% para el año 2013.

Utilidad neta
Ventas netas

Tabla 13: Rentabilidad neta sobre ventas de la empresa de transporte urbano 4 de abril de la ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013.

AÑO	RENTABILIDAD NETASOBRE VENTAS
2012	8.34%
2013	5.17%

Fuente: Estados Financieros periodos 2012 – 2013 de la empresa de transporte urbano 4 de abril de la ciudad de Juliaca.

Como muestra el tabla13, en el periodo 2012 la rentabilidad neta sobre ventas de la empresa de transporte urbano 4 de abril fue de 8. 34% disminuyendo a 5.17% para el año 2013.



4.1.3. Propuesta de alternativas para mejorar la Gestión Administrativa e incrementar la rentabilidad de la Empresa de transporte urbano 4 de abril de la ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013.

Planeación

Un elemento fundamental para la empresa es la planeación, ya que esta ayuda a definir los objetivos, metas estrategias, políticas y procedimientos que se desarrollaran a favor de la organización. Para la misión y visión de la empresa la gerencia debe reunirse con los trabajadores y elaborar la misión y visión en base a sus expectativas, dar a conocer los objetivos de la empresa, evaluar las decisiones tomadas y ver si llegan a los objetivos planteados.

Organización

La empresa tiene organigrama, el cual consta en el estatuto y está constituida por la junta general de socios y la gerencia, sin embargo, también debería incluirse a los demás miembros (secretaría, tesorería, asesoría contable), se sugiere reunirse para actualizar el organigrama y definir claramente los cargos y funciones que deben realizar cada miembro de la empresa y dar a conocer a todos los miembros de la empresa.

Se sugiere elaborar una lista de los derechos de los trabajadores (día de descanso, respeto de las horas de trabajo, permisos, entre otros); a su vez también deberá elaborarse una lista de los deberes de los trabajadores (responsabilidad, mantener en un bueno estado las unidades móviles, mantener la higiene, brindar un buen servicio a los pasajeros); una vez revisado estos puntos se deberá dar a conocer a los trabajadores.

Las sanciones deben ser elaboradas en base a los deberes, derechos, normas de la empresa para los trabajadores.



El capital humano de una empresa es un recurso muy importante, por esto es clave que los trabajadores y el gerente se capaciten adecuadamente, para que puedan realizar eficaz y eficientemente las tareas que le corresponde en la empresa. La capacitación a los trabajadores les ayudara a tener un buen nivel de motivación, integración y compromiso y también brindar un servicio de calidad al cliente.

Dirección

Se sugiere que cada trabajador tenga una tarjeta en el que se vea la hora de entrada, salida y cuantas vueltas recorrió durante el día.

Mantener a los trabajadores motivados y con actitud positiva frente al trabajo diario es fundamental en la atención al cliente. El ánimo, la disposición de atención y las competencias nacen de los factores de valoración del trabajo y motivación lo cual resaltara su desempeño laboral. Cabe aclarar motivación no solo se refiere al salario del trabajador, también se trata de actividades, reconocimientos, un incentivo al trabajador que demuestra un buen desempeño laboral (puntualidad, que cumple eficientemente su trabajo), y así se sienta motivado a seguir trabajando y este satisfecho con su labor.

Control

Se sugiere contratar una persona de confianza, con la capacitación requerida, que se encargue de controlar el ingreso, salida y las horas que se debe respetar durante el día, y controlar también que los trabajadores no se retiren de la ruta o que no pierdan vueltas sin permiso alguno, en caso de que los trabajadores cometan estas faltas el controlador tendrá la obligación de informar de esto al gerente, para que así se tome las medidas respectivas.



4.2.CONTRASTACION DE HIPOTESIS

Hipótesis Especifica 1:

Analizar la influencia de la Gestión Administrativa en los ingresos de la Empresa de Transporte urbano 4 de abril de la Ciudad de Juliaca, periodos 2012 - 2013

Como se puede observar en los cuadros existe una ineficiente Gestión Administrativa con respecto a la planeación (cuadro 1 y 2) se ha podido observar que la empresa carece de misión y visión, en cuanto a sus objetivos de corto y largo plazo si tiene, sin embargo el 79% de trabajadores indico que no tiene conocimiento de los objetivos, con respecto a la organización (cuadro 3 y 4) no cuenta con un organigrama debidamente estructurado ni actualizado, y solo el 20% indica que si recibe capacitaciones, el 58% que solo a veces recibe capacitaciones, en cuanto a la dirección de la empresa (cuadro 5 y 6) un 58% manifiestan que existe frecuente falta laboral, un 46% no se siente motivado para realizar su labor, y el 54% no está satisfecho con su trabajo, también indicaron que el trabajador que muestra un buen desempeño en su trabajo no tiene algún tipo de incentivo, en cuanto al control (cuadro 7 y 8) el 100% de los trabajadores indican que si es controlada el ingreso pero no la salida, y como manifestó el gerente hay veces que los trabajadores se retiran de la ruta, pierden unas cuantas vueltas y esto ocasiona que los clientes opten por otra empresa, a consecuencia de la ineficiente Gestión Administrativa los ingresos disminuyeron. Por lo tanto la hipótesis es aceptada.

Hipótesis Especifica 2:

El nivel de Rentabilidad es bajo debido a la disminución de los ingresos de la empresa de Transporte urbano 4 de abril de la Ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013



Según las encuestas realizadas y analizadas los ingresos del año 2012 al año 2013 disminuyó. La utilidad neta del año 2012 fue de S/. 44 740.50 y para el año 2013 fue de S/. 23 772.00, esto debido a la disminución de ingresos. Por lo tanto la hipótesis es aceptada.



V. CONCLUSIONES

RESPECTO AL OBJETIVO ESPECIFICO N° 1 E HIPOTESIS ESPECIFICA

N° 1

Primera. - La empresa carece de misión y visión, en cuanto a sus objetivos de corto y largo plazo si tiene, sin embargo, el 79% de trabajadores no tiene conocimiento de los objetivos, y un 67% da a conocer que solo a veces evalúan la eficacia de las decisiones tomadas.

Segunda. - No cuenta con un organigrama debidamente estructurado ni actualizado, el gerente y los trabajadores no reciben una adecuada capacitación el 58% de trabajadores solo a veces reciben capacitaciones para poder brindar un buen servicio, y un 62% manifiesta que la empresa no brinda un servicio de calidad.

Tercera. - Existe frecuente falta laboral, el 46% de los trabajadores no está motivado para cumplir su labor y un 54% no está satisfecho con su trabajo, el trabajador que muestra un buen desempeño en su trabajo no tiene algún tipo de incentivo y no existe quien supervise o coordine sus labores.

Cuarta. - El ingreso si es controlado pero no se controla la salida, el 42% manifestó que si trabajan diariamente todo el día, pero también hay trabajadores que se retiran de la ruta, pierden unas cuantas vueltas y esto ocasiona que los clientes opten por otra empresa.

Quinta. - Los ingresos del año 2012 fueron por el monto de S/. 536 640.00 y para el año 2013 S/. 460 200.00 demostrando una disminución de S/. 76 440.00.

RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2 E HIPOTESIS ESPECÍFICA

N° 2



Sexta. - Existe bajo nivel de rentabilidad en la empresa de transporte urbano, las cuales han disminuido del periodo 2012 al 2013 , tal como se demostró en la comparación de los Índices de Rentabilidad aplicadas al Estado de Situación Financiera y Estado de Resultado Integral.



VI. RECOMENDACIONES

Al culminar el presente trabajo de investigación se recomienda lo siguiente:

PARA LA CONCLUSION N°1

Primera. - Para realizar una buena gestión es importante planear con tiempo y claridad el proyecto de vida de la empresa contemplando su contexto. Para la misión y visión de la empresa la gerencia debe reunirse con los trabajadores y elaborar la misión y visión en base a sus expectativas.

Segunda.- Se recomienda reunirse para actualizar el organigrama y definir claramente los cargos y funciones que deben realizar cada miembro de la empresa, elaborar una lista de los derechos de los trabajadores (día de descanso, respeto de las horas de trabajo, permisos, entre otros); a su vez también una lista de los deberes de los trabajadores, que los trabajadores y el gerente se capaciten adecuadamente, para que puedan realizar eficaz y eficientemente las tareas que le corresponde en la empresa, Las sanciones deben ser elaboradas en base a los deberes, derechos, normas de la empresa para los trabajadores.

Tercera.- Se recomienda que cada trabajador tenga una tarjeta donde se vea la hora de entrada salida y cuantas vueltas recorrió durante el día, y también la hora que le corresponde entrar en la ruta a los trabajadores, Mantener a los trabajadores motivados y con actitud positiva, organizar actividades, reconocimientos, un incentivo al trabajador que demuestra un buen desempeño laboral (puntualidad, que cumple eficientemente su trabajo), y así se sienta motivado a seguir trabajando y este satisfecho con su labor.



Cuarta. - Se recomienda contratar una persona de confianza, que se encargue de controlar el ingreso, salida, y controlar también que los trabajadores no se retiren de la ruta o que no pierdan vueltas sin permiso alguno, en caso de que los trabajadores cometan estas faltas el controlador tendrá que informar de esto al gerente.

Quinta. - Para incrementar los ingresos de la empresa de transporte urbano se recomienda mejorar su Gestión Administrativa, brindar un servicio de calidad para lograr una posición competitiva con éxito.

PARA LA CONCLUSION N° 2

Sexta. - Se recomienda que el gerente revise los Estados Financieros para que pueda ver el estado en el que se encuentra la empresa de transporte urbano y en base a ello pueda tomar decisiones correctas y adecuadas.

RECOMENDACIÓN GENERAL

Séptima. - Que el gerente se reúna con todos los miembros de la empresa para poder analizar la calidad de servicio que se brinda a los usuarios, las debilidades y fortalezas de la empresa.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

017-2009-MTC, D. S. (s.f.).

ADUNI. (2003). *Economia y Educacion civica*. lima: Lumbreras Editores SRL.

Antonio, C. C. (2009). *Contabilidad de la Empresa*.

Arturo, O. B. (1989). *Diccionario de Economia Politica y Administracion* . Mexico: Editorial Trillas.

Bernardino, Z. P. (2012). *Gestion del talento humano y su incidencia en la rentabilidad de las empresas de transporte de pasajeros interdepartamental ruta Juliaca - Arequipa, periodos 2010-2011*.

Braulio, R. Q. (2010). *Determinacion de costos y Rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros* . puno.

Castro, A. M. (2012). *Planeacion Financiera*. Grupo Editorial Patria.

Castro, y. (2007). *Diagnostico de la Gestion Administrativa de la empresa NYC Distribuciones, ubicada en la zona industrial III de Barquisimeto*. para obtener el titulo de especialista en Gerencia.

Charles, L. C. (2005). *Costos operacionales y rentabilidad en las empresas de transporte de pasajeros de la region Puno*.

Dante, A. V. (2005). *Sectores Economicos*. Ivera Asociados.

David, S. R. (2009). *Fundamentos de Administracion*. Editorial Pearson Education.

EMPRESARIAL, A. (2011). *EMPRESAS DE TRANSPORTE*. LIMA: REAL TIME.

Erly, Z. Z. (2004). *Contabilidad General*. Editores Clasmarte EIRL.

Gonzales, C. d. (2011). *Costos Historicos*.

Guillermo, C. M. (2009). *Contabilidad de Costos I*. JCM Editores.

Gustavo, T. O. (2006). *Tratado de contabilidad de costos por sectores economicos*. Editor Marketing Consultores SA.

Halsey, J. W.-R. (2007). *Analisis de Estados Financieros*. Mexico: Interamericana Editores SA.

Jesus, O. H. (2009). *Contabilidad de costos*.

Jimenez, P. B. (2011). *Gestion Administrativa*. Universitat Jaume.



- Julian, M. C. (2013). *Analisis de la rentabilidad de las empresas de servicio de transporte urbano de la ciudad de Puno.*
- Luis, M. (2008). *Como implementar un Sistema de Control de Gestion en la Practica.*
- Manuel, A. C. (2009). *Enciclopedia de Contabilidad.*
- Mario, A. M. (2007). *Formulacion, Analisis e Interpretacion de Estados Financieros.* Lima: Instituto Pacifico SAC.
- Mario, A. M. (2011). *Estados Financieros.* Pacifico Editores SAC.
- Mendoza, S. C. (2012). *Calidad de servicio y Rentabilidad de la empresa de transporte turistico Sameni SRL.* Puno.
- Monografias. (2013). Recuperado el 30 de Julio de 2013, de <http://www.monografias.com/trabajos90/sistemas-costos/sistemas-costos.shtml>
- Pacori, B. Z. (2012). *Gestion del talento humano y su incidencia en la rentabilidad de las espresas de transporte de pasajeros interdepartamentales ruta Juliaca - Arequipa .* Puno.
- Palli, R. L. (2010). *Analisis de la Rentabilidad de transporte urbano masivo de pasajeros en la ciudad de Juliac.* Puno.
- Quispe Pacara, V. (2006). *Costos y Rentabilidad de las empresas de transporte urbano de la ciudad de Juliaca.* Puno.
- Quispe, K. F. (2008). *Sistema Administrativo Contable, metas y objetivos de la Empresa de transporte de carga El Transportador EIRL. .* Puno.
- Rilmo, R. V. (2004). *Determinacion de los costos de operacion y rentabilidad en los medios de transporte urbano de pasajeros de la ciudad de Puno.*
- Victoriano, Q. P. (2006). *Costos y rentabilidad de las empresas de transporte urbano de la ciudad de Juliaca.*
- Wehrich, H. K.-H. (2001). *Aministracion.* Compañia Editorial Ultra SA.
- Zela, P. B. (2012). *Gestion del talento humano y su incidencia en la rentabilidad de las empresas de transporte de pasajeros interdepartamental ruta Juliaca - Arequipa, periodos 2010-2011.*



ANEXOS



ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO AL GERENTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE

URBANO “4 DE ABRIL” DE LA CIUDAD DE JULIACA

1. ¿La empresa cuenta con una visión establecida?
 - a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()

2. ¿La empresa cuenta con una misión establecida?
 - a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()

3. ¿Cuenta con objetivos a corto y largo plazo?
 - a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()

4. ¿Se a realizado algún análisis interno en la empresa?
 - a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()

5. ¿Se desarrollan, analizan y seleccionan las alternativas en el proceso de toma de decisiones?
 - a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()



6. ¿Se evalúa la eficacia de las decisiones tomadas?
 - a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()

7. ¿La empresa cuenta con un organigrama?
 - a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()

8. ¿El organigrama esta actualizado?
 - a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()

9. ¿Están claramente definidos los cargos de la empresa?
 - a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()

10. ¿Existen sanciones contra los actos de indisciplina?
 - a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()

11. ¿Existe una buena comunicación en la empresa?
 - a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()



12. ¿Se trabaja bajo presión?
- a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()
13. ¿Usted recibe capacitaciones?
- a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()
14. ¿Los trabajadores de la empresa reciben capacitaciones para brindar un servicio de calidad?
- a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()
15. ¿Se puede decir que la empresa presta un servicio de calidad?
- a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()
16. ¿Se presentan faltas laborales con frecuencia?
- a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()
17. ¿Los retiros voluntarios de trabajadores son muy frecuentes?
- a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()



18. ¿Se evidencian conflictos laborales frecuentemente?
- a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()
19. ¿Es tomada en cuenta la opinión de los trabajadores para la solución de los problemas en la empresa?
- a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()
20. ¿El trabajador que demuestra un buen desempeño en sus labores tiene algún tipo de incentivo?
- a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()
21. ¿Es controlada la entrada de los trabajadores en la ruta?
- a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()
22. ¿Es controlada la salida de los trabajadores en la ruta?
- a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()
23. ¿Todas las unidades laboran diariamente?
- d) SI ()
 - e) NO()



f) AVECES()

24. ¿Usted toma decisiones en base a sus Estados Financieros?

a) SI ()

b) NO()

c) AVECES()



ANEXO 2

CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO “4 DE ABRIL” DE LA CIUDAD DE JULIACA

1. ¿Conoce usted la visión de la empresa?
 - a) SI ()
 - b) NO ()
 - c) AVECES()
2. ¿Conoce usted la misión de la empresa?
 - a) SI ()
 - b) NO ()
 - c) AVECES()
3. ¿Sabe usted cuales son los objetivos de la empresa?
 - a) SI ()
 - b) NO ()
 - c) AVECES()
4. ¿Se evalúa la eficacia de las decisiones tomadas?
 - a) SI ()
 - b) NO ()
 - c) AVECES()
5. ¿La empresa cuenta con un organigrama?
 - a) SI ()
 - b) NO ()
 - c) AVECES()
6. ¿Sabe como es la estructura del organigrama de la empresa?
 - a) SI ()



- b) NO()
 - c) AVECES()
7. ¿Están claramente definidos los cargos de la empresa?
- a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()
8. ¿Existe una buena comunicación en la empresa?
- a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()
9. ¿Se trabaja bajo presión?
- a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()
10. ¿Usted recibe capacitaciones para brindar un servicio de calidad?
- a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()
11. ¿Existen demoras o retrasos en el servicio?
- a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()
12. ¿Se puede decir que la empresa presta un servicio de calidad?
- a) SI ()
 - b) NO()



- c) AVECES()
13. ¿Se presentan faltas laborales con frecuencia?
- a) SI ()
- b) NO()
- c) AVECES()
14. ¿Se presentan problemas de comportamiento aptitudes y/o diferencias entre trabajadores?
- a) SI ()
- b) NO()
- c) AVECES()
15. ¿Se evidencian conflictos laborales frecuentemente?
- a) SI ()
- b) NO()
- c) AVECES()
16. ¿Es tomada en cuenta su opinión para la solución de algún problema de la empresa?
- a) SI ()
- b) NO()
- c) AVECES()
17. ¿Se siente motivado para realizar su trabajo?
- a) SI ()
- b) NO()
- c) AVECES()
18. ¿Está satisfecho con su trabajo?
- a) SI ()



- b) NO()
 - c) AVECES()
19. ¿El trabajador que demuestra un buen desempeño en sus labores tiene algún tipo de recompensa o incentivo?
- a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()
20. ¿Existe alguien que supervise o coordine su trabajo?
- a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()
21. ¿Es controlada la entrada de los trabajadores?
- a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()
22. ¿Es controlada la salida de los trabajadores?
- a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()
23. ¿Usted labora diariamente?
- a) SI ()
 - b) NO()
 - c) AVECES()



ANEXO 3

RENTABILIDAD SOBRE LA INVERSION DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO 4 DE ABRIL DE LA CIUDAD DE JULIACA, PERIODOS 2012 – 2013

$$\frac{\text{Utilidad neta} + \text{Intereses} \times (1 - t)}{\text{Activo Total}}$$

2012	$\frac{(44\ 740.50 + 0) (1 - 0.30)}{107\ 370.00}$	29.17%
2013	$\frac{(23\ 772.00 + 0) (1 - 0.30)}{81\ 705.00}$	20.37%

ANEXO 4

RENTABILIDAD SOBRE LOS CAPITALES PROPIOS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO 4 DE ABRIL DE LA CIUDAD DE JULIACA, PERIODOS 2012 – 2013

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

2012	$\frac{44\ 740.50}{107\ 370.00}$	41.67%
2013	$\frac{23\ 772.00}{81\ 705.00}$	29.09%



ANEXO 5

MARGEN COMERCIAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO 4 DE ABRIL DE LA CIUDAD DE JULIACA, PERIODOS 2012 – 2013

$$\frac{\text{Ventas netas} - \text{Costos de Ventas}}{\text{Ventas netas}}$$

2012	$\frac{536\,640.00 - 463\,485.00}{536\,640.00}$	13.63%
2013	$\frac{460\,200.00 - 424\,200.00}{460\,200.00}$	7.82%

ANEXO 6

RENTABILIDAD NETA SOBRE VENTAS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO 4 DE ABRIL DE LA CIUDAD DE JULIACA, PERIODOS 2012 – 2013

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

2012	$\frac{44\,740.50}{536\,640.00}$	8.34%
2013	$\frac{23\,772.00}{460\,200.00}$	5.17%



ANEXO 7

DECRETO SUPREMO N° 017-2009-MTC

Asociación de Fondos contra Accidentes de Tránsito: Asociación civil constituida por transportistas del servicio de transporte público provincial de personas, urbano e interurbano, autorizada para emitir Certificados contra Accidentes de Tránsito – CAT, solo a transportistas autorizados para prestar servicio en el transporte urbano e interurbano, incluido el mototaxi, que tiene vigencia solo en la circunscripción para la cual esta autorizada. Son reguladas y supervisadas por la SBS.

Calidad de servicio: Conjunto de características y cualidades mínimas en la prestación del servicio de transporte terrestre consistente en la existencia de condiciones de puntualidad, salubridad, higiene, comodidad y otras que procuren la satisfacción de las exigencias del usuario.

Conductor: Persona natural, titular de una licencia de conducir vigente, que de acuerdo a las normas establecidas en el presente reglamento y a las relacionadas al tránsito, se encuentra habilitado para conducir un vehículo destinado al servicio de transporte terrestre de personas, mercancías o ambos.

Habilitación Vehicular: Procedimiento mediante el cual la autoridad competente, autoriza el vehículo ofertado por el transportista para prestar el servicio en la modalidad correspondiente, a partir del control de que el mismo cumple con las condiciones técnicas previstas en el presente reglamento. La habilitación se acredita mediante la tarjeta única de circulación (TUC).



Licencia de conducir: Documento habilitante que permite conducir un vehículo del servicio de transporte de personas y/o mercancías, se expide de conformidad con lo que dispone el Reglamento de Licencias de conducir.

Servicio de Transporte Público: Servicio de transporte terrestre de personas, mercancías o misto que es prestado por un transportista autorizado para dicho fin, a cambio de una contraprestación económica.

SOAT: Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito que cubre a los ocupantes y terceros no ocupantes de un vehículo automotor, que sufran lesiones o muerte como consecuencia de un accidente de tránsito en el que haya participado el vehículo automotor asegurado, Se rige por la norma de la materia.

Tarjeta Única de Circulación (TUC): Documento expedido por la autoridad competente que acredita la habilitación de un vehículo para la prestación del servicio de transporte de personas o mercancías, o acredita su inscripción para realizar transporte privado de personas o mercancías.

ANEXO 8
EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO “4 DE ABRIL”
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)

	2012	2013	2012	2013
<u>ACTIVO</u>				
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>				
Efectivo y equivalente de efectivo	99,383.00	72,587.00	0.00	0.00
Ctas por cobrar al personal, accionistas	1,700.00	1,700.00	0.00	0.00
Otros Activos	730.00	1,861.00	0.00	0.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	101,813.00	76,148.00	0.00	0.00
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>				
Inmueble, maquinaria y equipo neto	5,557.00	5,557.00	10,652.00	10,652.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	5,557.00	5,557.00	32,803.00	37,093.00
			63,915.00	33,960.00
TOTAL ACTIVO	107,370.00	81,705.00	107,370.00	81,705.00
<u>PASIVO</u>				
<u>PASIVO CORRIENTE</u>				
Tributos, contraptes. y aportes al sistema			0.00	0.00
Otras cuentas por pagar			0.00	0.00
TOTAL PASIVO CORRIENTE			0.00	0.00
TOTAL PASIVO			0.00	0.00
<u>PATRIMONIO</u>				
Capital Social			10,652.00	10,652.00
Resultados Acumulados			32,803.00	37,093.00
Utilidades (perdidas) del ejercicio			63,915.00	33,960.00
TOTAL PATRIMONIO NETO			107,370.00	81,705.00
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	107,370.00	81,705.00	107,370.00	81,705.00

ANEXO 9
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL
EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO "4 DE ABRIL"
(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)

RUBROS	2012	2013
Ventas Netas	536,640.00	460,200.00
(-) Costo de Prestación de servicio	463,485.00	424,200.00
UTILIDAD BRUTA	73,155.00	36,000.00
(-) Gastos de Administración	9,000.00	1,800.00
(-) Otros gastos excepcionales	240.00	240.00
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	63,915.00	33,960.00
Impuesto a la Renta 30%	19174.5	10,188.00
UTILIDAD NETA	44,740.50	23,772.00

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

ARTÍCULO CIENTÍFICO


"GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE
LA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO 4 DE ABRIL DE LA CIUDAD DE
JULIACA, PERIODOS 2012 – 2013"

"ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND ITS INFLUENCE ON THE
PROFITABILITY OF THE URBAN TRANSPORTATION COMPANY APRIL 4
OF THE CITY OF JULIACA, PERIODS 2012 - 2013"

PRESENTADO POR:

IVONNE YESSENIA MACHACA SANTANDER


.....
DIRECTOR DE TESIS: Dra. MARIA AMPARO CATACORA PEÑARANDA


.....
COORDINADOR DE:
INVESTIGACION Dr. GERMAN ALBERTO MEDINA COLQUE

PUNO- PERU

2018



**“GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO 4 DE ABRIL DE LA CIUDAD
DE JULIACA, PERIODOS 2012 – 2013”**

**"ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND ITS INFLUENCE ON THE
PROFITABILITY OF THE URBAN TRANSPORTATION COMPANY APRIL 4
OF THE CITY OF JULIACA, PERIODS 2012 - 2013"**

IVONNE YESSSENIA MACHACA SANTANDER

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES**



**“GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO 4 DE ABRIL DE LA CIUDAD
DE JULIACA, PERIODOS 2012 – 2013”**

**"ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND ITS INFLUENCE ON THE
PROFITABILITY OF THE URBAN TRANSPORTATION COMPANY APRIL 4
OF THE CITY OF JULIACA, PERIODS 2012 - 2013"**

ARTICULO CIENTIFICO

**AUTOR : IVONNE YESSENIA MACHACA
SANTANDER**

CORREO ELECTRONICO : yesenia_acuario_11@hotmail.com

ESCUELA PROFESIONAL : Ciencias Contables

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS



RESUMEN

El trabajo fue elaborado en la ciudad de Juliaca donde existen gran cantidad de empresas de transporte urbano de pasajeros las cuales se dedican a prestar servicios e transporte público en general, las cuales tienen debilidades en cuanto a la Gestión Administrativa (Planificación, Organización, Dirección y Control), calidad de servicio viéndose reflejadas en sus bajos niveles de rentabilidad. Por esta razón, que se llevó a cabo el presente trabajo de investigación titulado “GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE 4 DE ABRIL DE LA CIUDAD DE JULIACA, PERIODOS 2012–2013” se realizó con el objetivo de analizar la Gestión Administrativa y determinar la rentabilidad de la empresa de transporte. La gerencia de la empresa de transporte urbano tiene una Gestión Administrativa empírica por lo que no cuenta con conocimientos adecuados de planeación, Organización, Dirección y Control, la dedicación al cargo de gerente y los trabajadores no es exclusiva debido a otras ocupaciones y muchas veces se olvida de la operatividad de la empresa. En cuanto a la Planificación la empresa no cuenta con misión, visión ni objetivos a corto y largo plazo, el cual es muy importante para no perder de vista las metas que tiene la empresa. Con respecto a la Organización la empresa tiene un organigrama pero no tiene claramente los cargos y funciones que debe realizar cada miembro, el gerente y los trabajadores no reciben capacitaciones y por ende no brindan una buena calidad de servicio. Con respecto a la Dirección se presentan faltas laborales, los trabajadores no se sienten motivados ni satisfechos con su trabajo y no existe algún tipo de incentivo para los trabajadores que tienen un buen desempeño laboral, nadie supervisa ni coordina su trabajo. Con respecto al Control los trabajadores no laboran diariamente, esto es debido a que si controlan la entrada de los trabajadores y no es controlada la salida. Los ingresos de la empresa del año 2012 fueron por el monto de S/. 536 640.00 y para el año 2013 S/. 460 200.00 demostrando una disminución de S/. 76 440.00 existe bajo nivel de rentabilidad en la empresa de transporte urbano, las cuales han disminuido del periodo 2012 al 2013, la rentabilidad en función a sus ingresos se afirma que no son tan rentables como parecían, estos se deben a los Incrementos constantes de las unidades vehiculares en las empresas que cada vez realizan menos vueltas en sus recorridos de servicio. Incremento de nuevas empresas con rutas muy similares de las concesiones autorizadas.

Palabras claves: rentabilidad, planeación, organización, dirección, control



ABSTRACT

The work was developed in the city of Juliaca where there are a lot of urban passenger transport companies which are dedicated to providing public transport services in general, which have weaknesses in terms of Administrative Management (Planning, Organization, Management and Control), quality of service being reflected in its low levels of profitability. For this reason, we carried out the present research work entitled "ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND ITS INFLUENCE ON THE PROFITABILITY OF THE TRANSPORTATION COMPANY APRIL 4 OF THE CITY OF JULIACA, PERIODS 2012-2013" was carried out with the objective of analyzing Administrative Management and determine the profitability of the transport company. The management of the urban transport company has an empirical Administrative Management so it does not have adequate knowledge of planning, Organization, Management and Control, dedication to the position of manager and workers is not exclusive due to other occupations and often Forgets about the operation of the company. Regarding Planning, the company does not have a mission, vision or short-term and long-term objectives, which is very important to keep track of the company's goals. With respect to the Organization, the company has an organizational chart but does not clearly have the positions and functions that each member must perform, the manager and the workers do not receive training and therefore do not provide a good quality of service. With respect to the Directorate, there are work absences, workers are not motivated or satisfied with their work and there is no incentive for workers who have a good job performance, no one supervises or coordinates their work. With respect to Control, workers do not work daily, this is because if they control the entry of workers and the exit is not controlled. The income of the company in 2012 was for the amount of S /. 536 640.00 and for the year 2013 S /. 460 200.00 showing a decrease of S /. 76 440.00 there is a low level of profitability in the urban transport company, which have decreased from the period 2012 to 2013, the profitability according to their income is said to be not as profitable as they seemed, these are due to the constant increases of the vehicular units in companies that every time make fewer turns in their service routes. Increase in new companies with very similar routes of authorized concessions.

Keywords: profitability, planning, organization, direction, control.



INTRODUCCION

El trabajo de investigación denominado “GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO 4 DE ABRIL DE LA CIUDAD DE JULIACA, PERIODOS 2012 – 2013” se desarrolló con la finalidad de analizar y describir la forma de la Gestión Administrativa y Rentabilidad de la empresa de Transporte, Para así luego conocer las debilidades de la empresa y proponer alternativas con el fin de optimizar su Gestión Administrativa, mejorar la calidad de su servicio y por ende aumentar sus índices de Rentabilidad.

El tema de investigación será de fundamental importancia y utilidad porque permitirá que los empresarios (dueños, gerentes) al momento de animarse de constituir una empresa de este tipo sepan determinar las acciones a seguir con respecto a los factores que influirán en su Gestión Administrativa y Rentabilidad.

Por lo cual como problema general se planteó ¿De qué manera influye la Gestión Administrativa en la Rentabilidad de la Empresa de Transporte urbano 4 de Abril de la ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013? Y por ende se planteó como objetivo general Determinar cómo influye la Gestión Administrativa en la Rentabilidad de la Empresa de transporte urbano 4 de Abril de la Ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013. Así mismo como hipótesis general se planteó, La inadecuada Gestión Administrativa influye negativamente en la Rentabilidad de la Empresa de transporte urbano 4 de Abril de la ciudad de Juliaca, periodos 2012 – 2013.

Para realizar una buena gestión es importante planear con tiempo y claridad el proyecto de vida de la empresa contemplando su contexto, elaborar su misión y visión en base a sus expectativas, actualizar su organigrama y definir claramente los cargos y funciones que deben realizar cada miembro de la empresa, elaborar una lista de los derechos y deberes de los trabajadores y a su vez que el gerente y los trabajadores se capaciten adecuadamente, para que puedan realizar eficaz y eficientemente los procedimientos que le corresponde a la empresa.

Las empresa deben implementar Políticas de gestión, tales como: un Manual de Organizaciones y funciones, el cual norme, dirija y respalde las acciones de los trabajadores detallando: derechos, deberes y funciones del personal, destinar un presupuesto para la capacitación del personal, con la finalidad de contar con recursos



humanos eficientes, eficaces, motivados, cumpliendo sus funciones con los estándares de calidad de servicio, motivados y comprometidos con la empresa.

Implementar mecanismos y estrategias que permitan tener la información de los estados financieros de forma oportuna que permita realizar un análisis oportuno para la mejora de la gestión ejecutiva el logro de los objetivos empresariales, optando por mejores instrumentos de evaluación.

METODOS Y MATERIAL

El método aplicado en la investigación es de tipo descriptivo, analítico y deductivo.

METODO DESCRIPTIVO. - Porque permitió describir y analizar sistemáticamente “lo que existe” con respecto a las variaciones o las condiciones de una situación. Se describe lo observado por experiencia vivencial de una organización.

METODO ANALITICO. - Permite dividir un todo, descomponiéndolo en sus elementos para observar las causas, naturaleza y defectos; es hacer la separación de sus componentes y observar periódicamente cada uno de ellos. Permite interpretar coherentemente los resultados, que sirvieron para la contrastación de las hipótesis planteadas, tomando cada parte de la información obtenida, con el fin de llegar a la conclusión general de las causas de la problemática de la empresa.

METODO DEDUCTIVO. - Este método nos permitió realizar estudios y formular conclusiones particulares para analizar los conceptos generales, lo que nos permitió observar en forma directa los problemas que existen en la empresa

POBLACION. - El presente trabajo de investigación se realizó en la ciudad de Juliaca, específicamente en la Empresa de transporte “4 de abril” con Ruc N° 20322574968, cuyo domicilio está ubicado en el Jr. Benigno Ballón n° 425, entidad que presta servicio de transporte público de pasajeros.



UNIDAD MOVIL Y PROPIETARIOS

N°	PLACA		
	ACTUAL	MARCA	PROPIETARIO
1	V1X-962	JIN BEI	Felipe Sucasaca Valencia
2	Z2U-720	TOYOTA	Lidia Zenovia Santander Condori
3	Z4Q-722	BAW	Pascual Pacori Quispe
4	Z21-703	BAW	Fryne Vilca Herrera
5	Z1R-788	NISSAN	Eulogio Mullisaca Condori
6	Z4H-967	BAW	Juana Ramos Flores
7	A3P-700	JIN BEI	Rosalina Rojas Coaquira
8	RU-9652	TOYOTA	Margarita Yanque Condori
9	Z2J-762	BAW	Florencio Quispe Calla
10	Z1W-720	BAW	Felicitas Tito Quispe
11	Z1S-707	TOYOTA	Hermelinda Quispe Larico
12	Z4Q-956	TOYOTA	Jose Condori Bautista

TECNICAS PARA LA RECOLECCION DE DATOS

Encuesta.- Instrumento relacionado a la aplicación de un cuestionario lo cual consiste en sistema de preguntas La encuesta se utilizo con el fin de conocer las opiniones y la situación en la que se encuentra la empresa de transporte urbano. Se llevo a cabo con la finalidad de dar respuesta a nuestras preguntas con el objetivo de confirmar o rechazar las hipótesis planteadas.

Entrevista Personal.- Conversación oral con una persona o con varias simultáneamente y que se puede completar tomando apuntes, se efectuó las entrevistas a los representantes y trabajadores de la empresa en estudio, con la finalidad de saber sus problemas y las dificultades que los aquejan en cuanto a su Gestión Administrativa y rentabilidad.

Observación Directa. - Esta técnica consiste en el uso del sentido visual en la búsqueda de datos que se necesitaran para resolver nuestro problema de investigación. Este método nos permitió percibir en forma directa e indirecta la situación actual de la empresa de transporte urbano de pasajeros “4 de abril”.



Documental: Para desarrollar el presente estudio se utilizaron datos bibliográficos y fuentes de información documental como los Estados Financieros de la empresa de transporte urbano “4 de Abril”.

RESULTADOS

Con la finalidad de recopilar información, se realizó una encuesta al gerente y a los trabajadores de la empresa de Transporte “4 de Abril”, se formularon interrogantes en base a los siguientes indicadores.

1. Planeación
2. Organización
3. Dirección
4. Control

Con respecto a la encuesta que se realizó en cuanto a la Planeación al gerente se llega al siguiente resultado: la empresa no tiene una visión ni misión, lo cual demuestra que la empresa no tiene definido claramente sus fines, motivos y propósito a los cuales se pretende alcanzar, sin embargo sí cuenta con sus objetivos a corto plazo (calidad de servicio) y largo plazo (seguir sus actividades y mantenerse en este rubro), no se analizan y seleccionan las alternativas en la toma de decisiones, y tampoco se evalúa la eficacia de estas decisiones.

Con respecto a la encuesta que se realizó sobre la planeación a los trabajadores se llegó al siguiente resultado: el 100% de los trabajadores de la empresa no tienen conocimiento de la misión y visión, y un 79% no sabe cuál es el objetivo de la empresas, la empresa si tiene objetivos a corto y largo plazo sin embargo no lo difunden a los trabajadores, como también un 66% da a conocer que solo a veces se evalúa la eficacia de las decisiones tomadas.

Con respecto a la encuesta que se realizó sobre la Organización al gerente se llega al siguiente resultado: la empresa si tiene un organigrama el cual consta en el estatuto y está constituido por la junta general de socios y la gerencia, sin embargo también debería de incluirse a los demás miembros de la empresa (secretaría, tesorería, asesoría contable, controlador) ya que se debe tener presente que los organigramas son de vital importancia, porque determinan las líneas de mando en una organización, también se muestra que el gerente no reciben una capacitación adecuada, como también no existen sanciones en la



empresa a consecuencia de esto no se trabaja a presión ni se brinda una buena calidad de servicio.

Con respecto a la encuesta que se realizó sobre Organización a los trabajadores se llevo al siguiente resultado: un 70% sabe que la empresa si tiene un organigrama, sin embargo solo un 41% manifiestan que conocen como es la estructura del organigrama, y un 62% da a conocer que los cargos no están claramente definidos, el 67% manifiesta que existe una buena comunicación en la empresa, el 58% de trabajadores solo a veces recibe capacitaciones a consecuencia de ello un 62% manifiesta que la empresa no brinda una buena calidad de servicio y el 20% dice que solo a veces brinda un buen servicio.

Con respecto a la encuesta que se realizó sobre Dirección al gerente se llega al siguiente resultado: en la empresa los trabajadores tienen faltas laborales con frecuencia y también existen retiros voluntarios a consecuencia de esto no se brinda un buen servicio y la rentabilidad es baja, el cuadro también muestra que la opinión de los trabajadores no siempre es tomada en cuenta para desarrollar los problemas de la empresa, y por último los trabajadores que demuestran un buen desempeño en sus labores no tienen algún tipo de incentivo.

Con respecto a la encuesta que se realizo sobre Dirección a los trabajadores se llevo al siguiente resultado: se presentan un 33% de faltas labores, un 21 % presenta problemas de diferencias entre trabajadores, un 25% señala que existen conflictos laborales, el 46% da a conocer que no es tomada en cuenta su opinión para la solución de algún problema, un 25% no se siente motivado ni satisfecho con su trabajo, y el 100% de trabajadores manifestaron que el trabajador que muestra un buen desempeño no tiene algún tipo de incentivo y que nadie supervisa ni coordina su trabajo.

Con respecto a la encuesta que se realizo sobre Control al Gerente se llega al siguiente resultado: la entrada de los trabajadores es controlada, reciben en el orden que deben trabajar, pero la salida ya no es controlada, en el transcurso del día hay veces que los trabajadores se retiran de la ruta y otros pierden una o más vueltas, como también hay unidades que no laboran diariamente, y por último el gerente no toma decisiones en base a los estados financieros.

Con respecto a la encuesta que se realizo sobre Control a los trabajadores se llevo al siguiente resultado: el 100 % de los trabajadores manifestaron que el ingreso si es



controlado, sin embargo la salida ya no es controlada, los trabajadores manifiestan que durante el día hay veces que trabajadores que se retiran de la ruta, o como también hay trabajadores que pierden una o más vueltas generando esto el malestar en los clientes, el 46% trabaja todos los días sin retirarse de la ruta.

INGRESOS

Para determinar los ingresos se realizó una entrevista a los dueños de la empresa; y se llegó al siguiente resultado:

Los ingresos del año 2012 fueron por el monto de S/. 536 640.00 y para el año 2013 S/. 460 200.00 demostrando una disminución de S/. 76 440.00, existe bajo nivel de rentabilidad en la empresa de transporte urbano, las cuales han disminuido del periodo 2012 al 2013.

RENTABILIDAD DE LOS PERIODOS 2012- 2013

En el periodo 2012 el ratio rentabilidad sobre la inversión de la empresa de transporte 4 de Abril, fue de 29.17% disminuyendo a 20.37% para el 2013.

En el periodo 2012 la rentabilidad sobre los capitales propios de la empresa de transporte 4 de Abril fue de 41.67% disminuyendo a 29.09% para el 2013.

En el periodo 2012 el margen comercial de la empresa de transporte urbano 4 de Abril fue de 13.63% disminuyendo a 7.82% para el año 2013.

En el periodo 2012 la rentabilidad neta sobre ventas de la empresa de transporte urbano 4 de Abril fue de 8.34% disminuyendo a 5.17% para el año 2013.

DISCUSIÓN

Respecto a la Gestión Administrativa en la mayoría de la encuesta no se ha obtenido buenos resultados, debido a que la Empresa de transporte urbano no le da mucha importancia a este aspecto que es determinante para lograr un buen proceso administrativo, para medir la gestión administrativa se consideró los siguientes factores: Planeación, Organización, Dirección y Control que influyen en la Gestión Administrativa de la empresa de transporte urbano.



En cuanto a la Planificación la empresa no cuenta con misión, visión ni objetivos a corto y largo plazo, el cual es muy importante para no perder de vista las metas que tiene la empresa. Con respecto a la Organización la empresa tiene un organigrama pero no tiene claramente los cargos y funciones que debe realizar cada miembro, el gerente y los trabajadores no reciben capacitaciones y por ende no brindan una buena calidad de servicio. También se puede indicar en la empresa: Palli, R. (2001). Tesis de pregrado titulada: “Análisis de la rentabilidad de transporte urbano masivo de pasajeros en la ciudad de Juliaca”. Tesis no publicada en la UNA –Puno, para obtener el título profesional de Contador Público, quién concluye: Las empresas de transporte urbano de pasajeros están mal organizados y administrados por sus representantes, en este caso por el representante legal el cual es el gerente general y los socios que dirigen las empresas de transporte. No tienen un diseño organizacional adecuado, el cual no les permite tener metas, mucho menos cuentan con un plan estratégico; el 40% de las empresas realizan división de trabajo y coordinación, mientras el restante no asume adecuadamente la organización y administración. También en la empresa Conza, S. (2015) “Calidad de Servicio y Rentabilidad de la Empresa de Transporte Turístico SAMENI S.R.L. periodos 2011 - 2012”. Tesis para optar el título de contador público, en su investigación concluye que existen factores negativos que influyen en la calidad de servicio donde muestran un nivel de instrucción del personal mínima, debido a que solo un 29% del total del personal conoce los estándares, de un servicio con calidad, un 71% desconoce dichos estándares, es así que el nivel de calidad en el servicio es determinante por el nivel de capacidad actual del personal. También en esta investigación existe una deficiencia.

Con respecto a la Dirección se presentan un 33% de faltas laborales, un 46% dijo que no es tomada en cuenta su opinión, un 25% no se siente motivado ni satisfecho con su trabajo y no existe algún tipo de incentivo para los trabajadores que tienen un buen desempeño laboral y que nadie supervisa ni coordina su trabajo. Con respecto al Control un 66.67% de trabajadores no labora diariamente esto es debido a que si controlan la entrada de los trabajadores y no es controlada la salida. También se puede indicar en la empresa Zela, B. (2012). Tesis de pregrado titulada: “Gestión del talento humano y su incidencia en la rentabilidad de las empresas de transporte de pasajeros interdepartamentales ruta Juliaca – Arequipa, periodos 2010 - 2011”. Tesis no publicada de la UNA-Puno, para obtener el título profesional de Contador Público, donde se concluye que: Que el personal de las empresas no se encuentran entrenados, motivados e



incentivados. Muestra de ello es que no cumplen con eficiencia y eficacia sus funciones encomendadas por la empresa. Los usuarios que reciben el servicio de las empresas, consideran que una buena calidad de servicio, debe basarse en la buena amabilidad, buen trato, respeto, ser escuchado por el personal y que den solución a sus problemas o quejas, los ingresos de las empresas dependen del mercado y para garantizar su existencia en el mercado competitivo requieren de un modelo de gestión del talento humano o gestión del personal, ya este es la materia prima para brindar una excelente calidad de servicio y lograr altos índices de rentabilidad.

Con respecto a los ingresos de la empresa del año 2012 fueron por el monto de S/. 536 640.00 y para el año 2013 S/. 460 200.00 demostrando una disminución de S/. 76 440.00. Como en Quispe, V. (2006). Tesis de Pre grado titulada “Costos y rentabilidad de las empresas de transporte urbano de la ciudad de Juliaca” Tesis no publicada de la UNA-Puno, para obtener el título profesional de Contador Público, donde se concluye que: La rentabilidad en función de sus ventas se afirma que no son tan rentables como parecían, estos se deben a los siguientes factores: Incremento constante de las unidades vehiculares en las empresas que cada vez realizan menos vueltas en sus recorridos de servicio. Incremento de nuevas empresas con rutas muy similares de las concesiones autorizadas, La existencia de triciclistas y las agrupaciones de mototaxis que prestan servicio de transporte urbano en la ciudad de Juliaca.

Existe bajo nivel de rentabilidad en la empresa de transporte urbano, las cuales han disminuido del periodo 2012 al 2013, tal como se demostró en la comparación de los Índices de Rentabilidad aplicadas al Estado de Situación Financiera y Estado de Resultado Integral.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 017-2009-MTC, D. S. (s.f.).
- ADUNI. (2003). *Economia y Educacion civica*. lima: Lumbreras Editores SRL.
- Antonio, C. C. (2009). *Contabilidad de la Empresa*.
- Arturo, O. B. (1989). *Diccionario de Economia Politica y Administracion* . Mexico: Editorial Trillas.
- Bernardino, Z. P. (2012). *Gestion del talento humano y su incidencia en la rentabilidad de las empresas de transporte de pasajeros interdepartamental ruta Juliaca - Arequipa, periodos 2010-2011*.
- Braulio, R. Q. (2010). *Determinacion de costos y Rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros* . puno.
- Castro, A. M. (2012). *Planeacion Financiera*. Grupo Editorial Patria.
- Castro, y. (2007). *Diagnostico de la Gestion Administrativa de la empresa NYC Distribuciones, ubicada en la zona industrial III de Barquisimeto*. para obtener el titulo de especialista en Gerencia.
- Charles, L. C. (2005). *Costos operacionales y rentabilidad en las empresas de transporte de pasajeros de la region Puno*.
- Dante, A. V. (2005). *Sectores Economicos*. Ivera Asociados.
- David, S. R. (2009). *Fundamentos de Administracion*. Editorial Pearson Education.
- EMPRESARIAL, A. (2011). *EMPRESAS DE TRANSPORTE*. LIMA: REAL TIME.
- Erly, Z. Z. (2004). *Contabilidad General*. Editores Clasmarte EIRL.
- Gonzales, C. d. (2011). *Costos Historicos*.
- Guillermo, C. M. (2009). *Contabilidad de Costos I*. JCM Editores.
- Gustavo, T. O. (2006). *Tratado de contabilidad de costos por sectores economicos*. Editor Marketing Consultores SA.
- Halsey, J. W.-R. (2007). *Analisis de Estados Financieros*. Mexico: Interamericana Editores SA.
- Jesus, O. H. (2009). *Contabilidad de costos*.
- Jimenez, P. B. (2011). *Gestion Administrativa*. Universitat Jaume.
- Julian, M. C. (2013). *Analisis de la rentabilidad de las empresas de servicio de transporte urbano de la ciudad de Puno*.



- Luis, M. (2008). *Como implementar un Sistema de Control de Gestion en la Practica*.
- Manuel, A. C. (2009). *Enciclopedia de Contabilidad*.
- Mario, A. M. (2007). *Formulacion, Analisis e Interpretacion de Estados Financieros*.
Lima: Instituto Pacifico SAC.
- Mario, A. M. (2011). *Estados Financieros*. Pacifico Editores SAC.
- Mendoza, S. C. (2012). *Calidad de servicio y Rentabilidad de la empresa de transporte turistico Sameni SRL*. Puno.
- Monografias. (2013). Recuperado el 30 de Julio de 2013, de
<http://www.monografias.com/trabajos90/sistemas-costos/sistemas-costos.shtml>
- Pacori, B. Z. (2012). *Gestion del talento humano y su incidencia en la rentabilidad de las espresas de transporte de pasajeros interdepartamentales ruta Juliaca - Arequipa* . Puno.
- Palli, R. L. (2010). *Analisis de la Rentabilidad de transporte urbano masivo de pasajeros en la ciudad de Juliac*. Puno.
- Quispe Pacara, V. (2006). *Costos y Rentabilidad de las empresas de transporte urbano de la ciudad de Juliaca*. Puno.
- Quispe, K. F. (2008). *Sistema Administrativo Contable, metas y objetivos de la Empresa de transporte de carga El Transportador EIRL* . Puno.
- Rilmo, R. V. (2004). *Determinacion de los costos de operacion y rentabilidad en los medios de transporte urbano de pasajeros de la ciudad de Puno*.
- Victoriano, Q. P. (2006). *Costos y rentabilidad de las empresas de transporte urbano de la ciudad de Juliaca*.
- Wehrich, H. K.-H. (2001). *Aministracion*. Compañia Editorial Ultra SA.
- Zela, P. B. (2012). *Gestion del talento humano y su incidencia en la rentabilidad de las empresas de transporte de pasajeros interdepartamental ruta Juliaca - Arequipa, periodos 2010-2011*.