



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“PROPUESTA DE UNA ESTRUCTURA DE COSTOS, PARA EVALUAR LA PRODUCTIVIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA, EMPRESA HUÁSCAR CARGO INTERNACIONAL S.A.C., CAJAMARCA 2016”.

Tesis para optar el título profesional de:

Contador Público

Autores:

Bach. Alfonso Carlo Sánchez Pinedo
Bach. Pamela Janett Zaldivar Alvarez

Asesor:

CPC Julio Sánchez de la Puente

Cajamarca – Perú
2016

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Formulación del problema.....	16
1.3. Justificación.....	16
1.3.1. <i>Justificación teórica</i>	16
1.3.2. <i>Justificación práctica</i>	17
1.3.3. <i>Justificación valorativa</i>	17
1.3.4. <i>Justificación académica</i>	17
1.4. Limitaciones	17
1.5. Objetivos	18
1.5.1. <i>Objetivo General</i>	18
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i>	18
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes	19
2.2. Bases Teóricas	20
2.3. Definición de términos básicos.....	44
CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS.....	48
3.1. Formulación de la hipótesis.....	48
3.2. Operacionalización de variables	48
CAPÍTULO 4. MATERIAL Y MÉTODOS.....	49
4.1. Tipo de diseño de investigación.....	49
M: Trabajadores de la empresa Huáscar Cargo Internacional S.A.C.....	49
4.2. Material.....	49
4.2.1. <i>Unidad de estudio</i>	49
4.2.2. <i>Población</i>	49
4.2.3. <i>Muestra</i>	50
4.3. Métodos.....	50
4.3.1. <i>Técnicas de recolección de datos y análisis de datos</i>	50
4.3.2. <i>Procedimientos</i>	51
4.3.2.1. <i>Observación</i>	51
4.3.2.2. <i>Revisión documental</i>	51
4.3.2.3. <i>Encuestas</i>	52
4.3.3. <i>Análisis de la información</i>	52
CAPÍTULO 5. DESARROLLO.....	53
5.1. Descripción de la empresa Huáscar Cargo Internacional S.A.C.....	53
5.1.1. <i>Antecedentes históricos</i>	53
5.1.2. <i>Actividad económica</i>	54
5.1.3. <i>Misión</i>	54
5.1.4. <i>Visión</i>	54
5.1.5. <i>Valores</i>	54
5.1.6. <i>Objetivos de la empresa</i>	54

5.1.7.	<i>Aspecto legal</i>	54
5.1.8.	<i>Organización</i>	54
5.1.8.1.	<i>Organigrama</i>	55
5.1.8.2.	<i>Junta general de accionistas</i>	55
5.1.8.3.	<i>Sobre la gerencia general</i>	56
5.1.8.4.	<i>Facultades del gerente general</i>	56
5.1.9.	<i>Principales clientes</i>	57
5.1.10.	<i>Principales proveedores</i>	57
5.1.11.	<i>Principales competidores</i>	57
5.1.12.	<i>Procesos generales</i>	57
5.1.12.1	<i>Descripción de los procesos</i>	58
A)	<i>Generar servicio</i>	59
B)	<i>Estibaje e inicio de viaje</i>	59
C)	<i>Desestibaje y reparto a domicilio</i>	59
D)	<i>Facturación</i>	59
E)	<i>Cobranza de créditos</i>	60
5.2.	<i>Observación y análisis de las áreas de las empresa</i>	66
5.2.1.	<i>Observación realizada en el área de administración y finanzas</i>	66
5.2.2.	<i>Análisis de la observación realizada en el área de administración y finanzas</i>	66
5.2.3.	<i>Observación realizada en el área de operaciones</i>	70
5.2.4.	<i>Análisis de la observación realizada en el área de operaciones</i>	70
CAPÍTULO 6. RESULTADOS		72
6.1.	<i>Interpretación de las encuestas aplicadas a los trabajadores de las diferentes áreas de la empresa Huáscar Cargo Internacional S.A.C.</i>	72
6.2.	<i>Análisis de los costos fijos, variables y del costo total de la empresa Huáscar Cargo Internacional S.A.C.</i>	86
6.3.	<i>Estructura de costos fijos de un vehículo en una ruta en forma mensual</i>	127
6.4.	<i>Estructura de costos variables de un vehículo en una ruta en forma mensual</i>	128
6.5.	<i>Hoja de costos totales mensuales por vehículo en una ruta</i>	129
6.6.	<i>Evaluación de los resultados de los indicadores de productividad</i>	130
CAPÍTULO 7. DISCUSIÓN		133
CONCLUSIONES		135
RECOMENDACIONES		137
REFERENCIAS		139
ANEXOS		141

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Factores que inciden en la demanda del transporte de Carga	36
Tabla 2. Indicadores técnicos y económico utilizados en el transporte	42
Tabla 3. Operacionalización de variables del estudio	48
Tabla 4. Distribución de personal clasificados según categorías de la empresa Huáscar Cargo Internacional S.A.C, Cajamarca 2016	50
Tabla 5. Fuente, técnica, instrumentos y aplicación de la recolección de datos	50
Tabla 6. Socios y porcentaje de acciones de la empresa Huáscar Cargo Internacional SAC	56
Tabla 7. Nómina de personal que se encuentra en planilla	67
Tabla 8. Nómina de personal que no se encuentra en planilla	67
Tabla 9. Conocimiento de los costos y gastos de la empresa Huáscar Cargo Internacional SAC	72
Tabla 10. Conocimiento de los costos fijos mensuales de la empresa Huáscar Cargo Internacional S.A.C	72
Tabla 11. Conocimiento de los costos variables mensuales de la empresa Huáscar Cargo Internacional S.A.C	72
Tabla 12. Designación de una persona para realizar un seguimiento de los costos de la empresa Huáscar Cargo Internacional S.A.C	73
Tabla 13. Conocimiento del gasto mensual de combustible por cada vehículo	73
Tabla 14. Conocimiento del gasto mensual en peajes por vehículo	73
Tabla 15. Estructura de costos en la empresa Huáscar Cargo Internacional S.A.C	74
Tabla 16. Conocimiento de indicadores de rendimiento económico de los vehículos	74
Tabla 17. Propuesta de algunos indicadores de rendimiento económico del servicio de transporte de carga en la empresa Huáscar Cargo Internacional S.A.C	74
Tabla 18. Conocimiento del costo mensual de los vehículos y determinación de los precios	75
Tabla 19. Ingresos mensuales de cada uno de sus vehículos	75
Tabla 20. Otorgamiento preferencial de crédito a los clientes	75
Tabla 21. Conocimiento de los créditos mensuales	76
Tabla 22. Forma de pago del crédito	76
Tabla 23. Personal en exceso en la Empresa Huascar Cargo Internacional S.A.C	76
Tabla 24. Existencia de una estructura de costos en sus operaciones	77
Tabla 25. Conocimiento de los costos fijos y variables de la empresa Empresa Huascar Cargo Internacional S.A.C	77
Tabla 26. Facturación mensual de la empresa Huáscar Cargo Internacional S.A.C	77
Tabla 27. Personal registrado en planilla	78
Tabla 28. Gastos mensuales en la Empresa Huascar Cargo Internacional S.A.C	78
Tabla 29. Ganancias en la Empresa Huascar Cargo Internacional S.A.C	78

Tabla 30. Propuesta de una Estructura de Costos en la Empresa Huascar Cargo Internacional S.A.C	79
Tabla 31. Conocimiento de indicadores de rendimiento económico	79
Tabla 32. La estructura de costos mejor la productividad de la empresa	79
Tabla 33. Tiempo de servicios en la empresa Huáscar Cargo Internacional S.A.C	80
Tabla 34. Capacitación en charlas de seguridad vial u otras charlas	80
Tabla 35. Asignación de gastos por viaje	80
Tabla 36. Monto de la asignación de gastos de los vehículos de carga	81
Tabla 37. Registro formal en planilla de remuneraciones	81
Tabla 38. Sueldos Mensuales de los Choferes de Carga Pesada	81
Tabla 39. Seguro Complementario de Trabajo de Riesgos (SCTR)	82
Tabla 40. Tiempo de servicios en la empresa Huáscar Cargo Internacional S.A.C	82
Tabla 41. Registro formal en planilla de remuneraciones	82
Tabla 42. Sueldos Mensuales de los Choferes de Reparto	83
Tabla 43. Horas laboradas por día	83
Tabla 44. Otorgamiento de días de descanso	83
Tabla 45. Seguro complementario de trabajo de riesgo (SCTR)	83
Tabla 46. Tiempo de servicios en la empresa Huáscar Cargo Internacional S.A.C	84
Tabla 47. Registro formal en planilla de remuneraciones	84
Tabla 48. Sueldos Mensuales de los Estibadores	84
Tabla 49. Horas laboradas por día	85
Tabla 50. Información sobre el Seguro Complementario de trabajo de riesgo (SCTR)	85
Tabla 51. Uso Equipo de Protección Personal (EPP)	85
Tabla 52. Determinación de los kilómetros recorridos ruta por viaje	86
Tabla 53. Cuota de asignación para estibaje, reparto y gastos administrativos	87
Tabla 54. Cálculo de la cuota de asignación para estibaje, reparto y gastos administrativos	87
Tabla 55. Determinación del ingreso bruto mensual	88
Tabla 56. Determinación de los Beneficios Sociales	88
Tabla 57. Determinación de la base computable para el cálculo de aportes del empleador	89
Tabla 58. Determinación de los aportes del empleador	89
Tabla 59. Determinación del costo mensual	89
Tabla 60. Determinación del costo por ruta	89
Tabla 61. Resumen del costo de la planilla de remuneraciones de los choferes	90
Tabla 62. Cálculo del costo anual del Impuesto al Patrimonio Vehicular	91
Tabla 63. Determinación del costo mensual y por ruta	91
Tabla 64. Resumen del costo del impuesto al patrimonio vehicular por ruta y por mes	91
Tabla 65. Costo total y anual del permiso de circulación	92
Tabla 66. Determinación del costo mensual y por ruta	92
Tabla 67. Resumen del costo de permiso de circulación por ruta y por mes	92

Tabla 68. Cálculo del costo anual del Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito	93
Tabla 69. Determinación del costo mensual y por ruta	93
Tabla 70. Resumen del costo del Seguro Obligatorio por accidentes de tránsito	93
Tabla 71. Cálculo del costo de la depreciación anual, usamos el valor de compra	94
Tabla 72. Calculo de la depreciación mensual y por ruta	94
Tabla 73. Resumen del costo de la depreciación vehicular por ruta y por mes	95
Tabla 74. Cálculo del costo del leasing y seguro vehicular por ruta y por mes	96
Tabla 75. Resumen del costo del leasing y seguro vehicular por ruta y por mes	96
Tabla 76. Cálculo del costo anual del alquiler del servicio de GPS	97
Tabla 77. Costo mensual por ruta y por mes	97
Tabla 78. Resumen de costos y asignación porcentual por el alquiler del servicio GPS	97
Tabla 79. Determinación del ingreso bruto mensual	97
Tabla 80. Determinación de los Beneficios Sociales	98
Tabla 81. Determinación de la base computable para el cálculo de aportes del empleador	98
Tabla 82. Determinación de los aportes del empleador	98
Tabla 83. Determinación del costo mensual	99
Tabla 84. Determinación del costo por ruta	99
Tabla 85. Resumen de costo de planilla de remuneraciones de los choferes de reparto	99
Tabla 86. Determinación del ingreso bruto mensual	100
Tabla 87. Determinación de los beneficios sociales	100
Tabla 88. Determinación de la base computable para el cálculo de aportes del empleador	101
Tabla 89. Determinación de los aportes del empleador	101
Tabla 90. Determinación del costo mensual	102
Tabla 91. Determinación del ingreso bruto mensual	102
Tabla 92. Determinación de los beneficios sociales	102
Tabla 93. Determinación de la base computable para el cálculo de aportes del empleador	103
Tabla 94. Determinación de los aportes del empleador	103
Tabla 95. Determinación del costo mensual	103
Tabla 96. Determinación del costo por ruta	104
Tabla 97. Resumen de la planilla de remuneraciones del personal de Estibaje	104
Tabla 98. Calculo del costo por el cambio de zapatas	105
Tabla 99. Determinación del costo por ruta y por mes	105
Tabla 100. Determinación del costo por el cambio de baterías	105
Tabla 101. Determinación del costo por ruta y por mes	105
Tabla 102. Determinación del cálculo del costo por lavado y engrase mensual y por ruta	106
Tabla 103. Resumen de costos de mantenimiento mecánico por ruta y por mes	106
Tabla 104. Costo de los suministros incluye el servicio	106
Tabla 105. Determinación del costo por ruta de viaje y por mes	107
Tabla 106. Costo de los suministros incluye el servicio	107

Tabla 107. Determinación del costo por ruta de viaje y por mes	107
Tabla 108. Resumen del costo de cambios de aceites y de filtros por ruta y por mes	108
Tabla 109. Costo de los neumáticos incluye el servicio	108
Tabla 110. Determinación del costo por ruta y por mes	108
Tabla 111. Resumen del costo de cambios de neumáticos por ruta y por mes	109
Tabla 112. Calculo del costo por ruta y por mes de combustible	110
Tabla 113. Dato referencial de rendimiento del combustible en Km./Gl.	110
Tabla 114. Resumen de costos de consumo de combustible por ruta y por mes	110
Tabla 115. Costo del peaje, viaje Lima-Cajamarca	111
Tabla 116. Costo del peaje, viaje Cajamarca – Lima	111
Tabla 117. Determinación del costo mensual por el servicio de cambio de zapatas y pastillas de Freno	112
Tabla 118. Determinación del costo por ruta y por mes	112
Tabla 119. Determinación del costo mensual por el servicio de cambio de baterías	112
Tabla 120. Determinación del costo por ruta	113
Tabla 121. Resumen de costos y asignación porcentual por el mantenimiento mecánico	113
Tabla 122. Vehículo marca Jac M4E-768, costos de los suministros, incluye el servicio	113
Tabla 123. Vehículo marca Nissan C2H-776, costos de los suministros, incluye el servicio	114
Tabla 124. Vehículo de marca Kia M5Q-918, costos de los suministros, incluye el servicio	114
Tabla 125. Vehículo marca Jac M4E-768, costos de los suministros, incluye el servicio	114
Tabla 126. Vehículo marca Nissan C2H-776, costos de los suministros, incluye el servicio	114
Tabla 127. Vehículo de marca Kia M5Q-918, costos de los suministros, incluye el servicio	115
Tabla 128. Resumen de costos y asignación porcentual por cambio de aceites y filtros	115
Tabla 129. Costos de los neumáticos, incluye el servicio	115
Tabla 130. Resumen de costos de cambio de neumáticos por ruta y por mes	116
Tabla 131. Costo del combustible por mes y ruta	116
Tabla 132. Cálculo del costo por el consumo de combustible de los montacargas	116
Tabla 133. Resumen de costos y asignación porcentual por consumo de combustible	117
Tabla 134. Determinación del ingreso bruto mensual	117
Tabla 135. Determinación de los beneficios sociales	117
Tabla 136. Determinación de la base computable para el cálculo de aportes del empleador	118
Tabla 137. Determinación de los aportes del empleador	118
Tabla 138. Determinación del costo mensual	118
Tabla 139. Determinación del costo por ruta	118
Tabla 140. Resumen de costos de la planilla de remuneraciones de los choferes	119
Tabla 141. Determinación del costo mensual y por ruta de alquiler de local	119
Tabla 142. Determinación del costo mensual y por ruta de servicios básicos	119
Tabla 143. Resumen de costos y asignación porcentual por el alquiler de local y servicios	120
Tabla 144. Determinación del ingreso bruto mensual	120

Tabla 145. Determinación de los beneficios sociales	121
Tabla 146. Determinación de la base computable para el cálculo de aportes del empleador	121
Tabla 147. Determinación de los aportes del empleador	121
Tabla 148. Determinación del costo mensual	122
Tabla 149. Determinación del ingreso bruto mensual	122
Tabla 150. Determinación de los beneficios sociales	122
Tabla 151. Determinación de la base computable para el cálculo de aportes del empleador	123
Tabla 152. Determinación del aporte del empleador	123
Tabla 153. Determinación del costo mensual	123
Tabla 154. Determinación del costo por ruta	124
Tabla 155. Resumen de costos de la planilla de remuneraciones del personal de gestión	124
Tabla 156. Determinación del monto de otros gastos de gestión	124
Tabla 157. Cálculo de los intereses por mes y por ruta por leasing adquirido	125
Tabla 158. Cálculo de los portes por mes y por ruta por leasing adquirido	125
Tabla 159. Cálculo de la comision de estructuracion por mes y por ruta por leasing adquirido	125
Tabla 160. Resumen del costo de los intereses, portes y la comisión de estructuración por ruta y por Mes	126
Tabla 161. Hoja de Costos Fijos	127
Tabla 162. Hoja de Costos Variables	128
Tabla 163. Hoja de los costos totales	129
Tabla 164. Evaluación de los resultados de los indicadores de productividad	130
Tabla 165. Calificación del indicador económico: costos e ingresos relativos	132

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tipos de transporte	33
Figura 2. Esquema de diseño transversa	49
Figura 3. Organigrama de la empresa Huáscar Cargo Internacional S.A.C	55
Figura 4. Flujograma de los procesos generales de la empresa Huáscar Cargo Internacional S.A.C.	57
Figura 5. Diagrama de flujo del proceso: Generar servicio	61
Figura 6. Diagrama de flujo del proceso: Estibaje e inicio de viaje	62
Figura 7. Diagrama de flujo de proceso: Desestibaje y reparto a domicilio	63
Figura 8. Diagrama de flujo de proceso: Facturación	64
Figura 9. Cobranza de créditos	65
Figura 10. Ingresos y egresos diarios de la empresa Huascar Cargo Internacional S.A.C	69
Figura 11. Liquidacion de gastos de viaje	70
Figura 12. Vehiculo de reparto	71

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tiene como finalidad proponer una estructura de costos, para evaluar la productividad del servicio de transporte de carga, en la empresa Huáscar Cargo Internacional S.A.C., Cajamarca 2016.

En el análisis de la situación problemática de la empresa, se identificaron problemas que han sido detectados mediante observación directa y cuestionarios planteados a todo el personal de la empresa, por lo que detectamos que no llevan un análisis adecuado de los costos de la empresa, no cuentan con una estructura de costos que diferencien los costos fijos, los variables y los gastos, además de ello desconocen sobre los indicadores económicos de productividad en el transporte de carga y la forma como evaluarlos, lo que les dificulta identificar si los ingresos de la empresa son mayores a los costos, además de ello verificar si realmente cobran la tarifa correcta a los clientes para que cubran los costos de la operación de los vehículos, asimismo desconocen el costo por ruta y por kilómetro, indicadores muy importantes para poder establecer márgenes de tarifas en un proceso de licitación e incluso conocer la tarifas para fijar nuevas rutas.

La propuesta de una estructura de costos, permite mejorar la evaluación de los indicadores de productividad, con el ingreso mensual que obtenga la empresa por vehículo y por ruta y con el costo total mensual por ruta y vehículo, se obtendrá un indicador de productividad de costos e ingresos relativos que a través de una calificación por parte de la empresa alertará si presenta déficit o beneficios, este indicador porcentual permite hacer los ajustes necesarios en relación a los costos o en su defecto sirve para mejorar las tarifas de los servicios.

Palabras Claves: Estructura de costos, evaluación, productividad, transporte de carga, costos, indicadores económicos, costos fijos, costos variables, gastos, tarifas, licitación, rutas.

ABSTRACT

This research work aims to propose a cost structure to assess the productivity of freight service in the company Huascar International Cargo S.A.C., Cajamarca 2016.

In the analysis of the problematic situation of the company, problems that have been detected by direct observation and questionnaires posed to all staff of the company, so we find that without a proper analysis of the costs of the company were identified, not have a cost structure that differentiate fixed costs, variable and expenses, plus this unknown on economic indicators of productivity in freight and how to evaluate them, making it difficult to identify whether the company revenue are greater than the costs, in addition to this reality check charge the correct rate to customers to cover the costs of vehicle operation also know the cost per route and per kilometer, very important indicators to establish margins of rates in a bidding process even know the rates to set new routes.

The proposal of a cost structure, improves the assessment of productivity indicators, with the monthly income obtained by the company per car per route and the total monthly cost per route and vehicle, an indicator of productivity costs will be obtained and revenue relating that through a rating by the company alert if you have deficits or benefits, this percentage indicator can make the necessary adjustments in relation to costs or otherwise serves to improve service rates.

Keywords: Cost structure, evaluation, productivity, freight, costs, economic indicators, fixed costs, variable costs, expenses, fees, tender routes.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Álvarez, J. & Calle, D. (2014). *Determinación del costo operativo para el transporte de pasajeros en el bus-tipo, en el sector urbano de la ciudad de Cuenca, con base en el nuevo sistema integrado de transporte*. (Tesis de grado). Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca, Ecuador.
- Ballou, R. (2004). *Logística. Administración de la cadena de suministro*. (5.ª ed.). México: Pearson Educación.
- Blocher, E., Stout, D., Cokins, G. & Chen, K. (2008). *Administración de costos. Un enfoque estratégico*. (4.ª ed.). México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana.
- Castro, T. (2011). *Impacto del sistema logístico en las empresas de transporte de carga terrestre en la ciudad de Cartagena durante el periodo 2000 al 2009* (Trabajo de grado). Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, Colombia.
- Cuatrecasas, L. (2011). *Organización de la producción y dirección de operaciones*. España: Díaz de Santos.
- Cuevas, C. (2010). *Contabilidad de costos. Un enfoque gerencial y de gestión*. (3.ª ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Chopra, S., Datar & Meindl, P (2008). *Administración de la cadena de suministro*. (3.ª ed.). México. Pearson Educación de México.
- García, J. (2014). *Contabilidad de costos*. (4.ª ed.). México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana.
- Hansen, D. & Mowen, M. (2007). *Administración de costos. Contabilidad y control*. (5.ª ed.). México, D.F.: Cengage Learning.
- Horngrén, Ch., Datar, S. & Rajan, M. (2012). *Contabilidad de costos. Un enfoque gerencial*. (14.ª ed.). México. Pearson Educación de México.
- López, H. (2011). *Estructura y asignación del costo total, del servicio de transporte de carga por carretera en una ruta corta, en la empresa de transporte "La Misericordia SAC" del departamento de Lambayeque*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2009). *Guía de orientación al usuario de transporte terrestre*. San Isidro, Lima, Perú.
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2012). *Plan estratégico sectorial multinacional sector transportes y comunicaciones 2012-2016*. Lima, Perú.

Ministerio de Economía y Finanzas (2015). Normas Internacionales de Contabilidad 2. Inventarios. Recuperado el 11 de agosto del 2016 de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/no_oficializ/ES_GVT_IAS02_2_015.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas (2015). Normas Internacionales de Contabilidad 2. Inventarios. Recuperado el 11 de agosto del 2016 de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/no_oficializ/ES_GVT_IAS02_2_015.pdf

Mora, L. (2015). *Logística del transporte y distribución de carga*. Bogotá, Colombia: Macro.

Pastor, J. (2012). *Costeo absorbente y directo-variable*. Recuperado el 24 Julio del 2016 de <http://www.usmp.edu.pe/recursos humanos/pdf/Costeo-Absorbente-y-Directo-Variable.pdf>

Portales, G. (2012). *Transportación internacional*. (4.^a ed.). México: Trillas.

Rus, G., Campos, J. & Nombela, G. (2002). *Economía del transporte*. Barcelona, España: Antoni Bosch.

Universidad Nacional Autónoma de México – Facultad de Ingeniería. “(s.f.)”. *Evaluación y planeación de la productividad*. Recuperado el 10 de agosto del 2016 de [tp://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/productividad/info/4/5.htm](http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/productividad/info/4/5.htm).

Torres, G. (2013). *Tratado de contabilidad de costos por sectores económicos*. (2.^a ed.). Lima, Perú: Marketing Consultores.

Zambrano, J. (2008). *La gestión de la calidad en el servicio que prestan al cliente las pequeñas empresas de transporte de carga pesada ubicadas en la zona industrial II de Barquisimeto*. (Trabajo de grado). Universidad Centrooccidental Lizandro Alvarado, Barquisimeto, Venezuela.