

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



Costos de Servicios y su Relación con el Flete Empresa Grupo  
Tranex SAC Chimbote, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL**  
**DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Autora:**

Chilon Cruz, Teresa Maribi

**Asesor:**

Mg. Gonzalez Chavez, Carlos Manuel

Chimbote – Perú

2020

## 1. PALABRAS CLAVE

<b>Tema</b>	Costos
<b>Especialidad</b>	Administración

## LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**ÁREA** : **Ciencias Sociales**

**SUB ÁREA** : **Economía y Negocios**

**DISCIPLINA** : **Economía**

## KEYWORDS

<b>Theme</b>	Costs
<b>Specialty</b>	Administration

## INVESTIGATION LINE

**AREA** : **Social Sciences**

**SUB AREA** : **Economy and Business**

**DISCIPLINE** : **Economy**

## **2. TÍTULO**

**“COSTOS DE SERVICIOS Y SU RELACIÓN CON EL FLETE GRUPO  
TRANEX SAC CHIMBOTE, 2020”**

### **3. RESUMEN**

El principal objetivo de este trabajo de investigación fue ver la influencia de los costos de los servicios en relación a las tarifas de flete ofrecidas a los consumidores de la empresa Grupo Tranex en la ciudad de Chimbote.

Cabe señalar que este trabajo de investigación fue descriptivo correlacional, ya que se estudiaron las dos variables mostradas. Con un diseño no experimental.

La técnica utilizada fue la encuesta, la cual fue dirigida a los 15 trabajadores presentados por dicha empresa, quienes representaban nuestra población y al mismo tiempo nuestra muestra.

En esta investigación pudimos demostrar que existe una relación entre los costos de los servicios y el flete de la empresa de transporte Grupo Tranex SAC. De estos resultados se encontró que casi el 100% estuvo de acuerdo en que los costos del servicio influyen en las tarifas de flete.

Para ello, se propuso un plan de mejora en esta empresa.

#### **4. ABSTRACT**

The main objective of this research work was to see the influence of the costs of services in relation to the freight rates offered to the consumers of the Grupo Tranex company in the city of Chimbote.

It should be noted that this research work was descriptive correlational, since the two variables shown were studied. With a non-experimental design.

The technique used was the survey, which was aimed at the 15 workers presented by said company, who represented our population and at the same time our sample.

In this investigation we were able to demonstrate that there is a relationship between the costs of the services and the freight of the transport company Grupo Tranex SAC. From these results it was found that almost 100% agreed that service costs influence freight rates.

To do this, an improvement plan was proposed in this company.

## ÍNDICE GENERAL

1. PALABRAS CLAVE .....	i
2. TÍTULO.....	ii
3. RESUMEN.....	iii
4. ABSTRACT.....	iv
5. INTRODUCCIÓN.....	1
5.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.....	1
5.1.1. ANTECEDENTES .....	1
5.1.2. FUNDAMENTACION CIENTÍFICA.....	5
5.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
5.2.1. Justificación teórica.....	14
5.2.2. Justificación practica .....	14
5.2.3. Justificación metodológica .....	14
5.3. PROBLEMA .....	14
5.4. CONCEPTUALIZACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	15
5.5. HIPÓTESIS.....	16
5.6. OBJETIVOS.....	16
5.6.1. Objetivo general.....	16
5.6.2. Objetivo específico.....	16
6. METODOLOGÍA .....	17
6.1. Tipo y Diseño de investigación.....	17
6.1.1. Tipo .....	17
6.1.2. Diseño de la investigación.....	17
6.2. Población – Muestra .....	17
6.2.1. Población.....	17
6.2.2. Muestra.....	17
6.3. Técnicas e Instrumentos de investigación .....	17
6.3.1. Técnicas.....	17
6.3.2. Instrumentos.....	17
7. RESULTADOS .....	18
8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN .....	24
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	25
10. AGRADECIMIENTOS .....	26
11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	27

12.	ANEXOS Y APÉNDICE .....	30
-----	-------------------------	----

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

TABLA Y GRÁFICO N° 01 .....	18
TABLA Y GRÁFICO N° 02 .....	19
TABLA Y GRÁFICO N° 03 .....	20
TABLA Y GRÁFICO N° 04 .....	21
TABLA Y GRÁFICO N° 05 .....	22
TABLA Y GRÁFICO N° 06 .....	23



## **5. INTRODUCCIÓN**

### **5.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA**

#### **5.1.1. ANTECEDENTES**

Según Salazar et. al. (2015), es su tesis “Los Costos de producción y la fijación de los precios de venta en la empresa Impactex”. Afirma que la empresa no presenta información clara sobre los costos incurridos en su proceso de producción, lo que interfiere con la determinación del precio de venta correcto. Al mismo tiempo, la empresa no tiene un control conveniente sobre los costos de producción de materia prima directa, laboral y general; Quién no admite conocer la cantidad de recursos utilizados en la producción y el costo que producen.

Para Choque et. al. (2017), en la que realizó una investigación llamada “Costos de servicios de transporte de carga y fijación de los fletes de la empresa transportes de carga Leiva H. E.I.R.L. – Cusco, periodo 2016”. El propósito principal de lo cual fue determinar los costos de los servicios de transporte de mercancías y fijación de carga de la mencionada empresa, en esta tesis se concluyó que la empresa fija los costos de los servicios de transporte de manera empírica, así, el propietario no implementa un sistema de costos, cuando no se encuentran los costos que determinaron el transporte, este evento demuestra que logra ingresos a una tasa reducida del 118%, hecho que no es bueno y no le permite establecer competitivamente el transporte que se merecen. En la determinación de los costos del servicio, por lo tanto, se debe tomar en cuenta la experiencia del propietario o la oferta del usuario para relacionar los precios con los costos de los servicios y configurar el transporte.

Así como Velasquez (2020), que realizó en Arequipa la siguiente investigación “Propuesta de un sistema de costos basados en las actividades y su impacto en la rentabilidad de la empresa de transporte de carga pesada

Paraíso S.A.C.”, surge para combatir la necesidad de un sistema de costos adecuado que le permita basar específicamente la rentabilidad de una empresa por líneas de servicio. Así, se acordó que el índice de rentabilidad bruta sobre ventas, que el sistema de costeo por actividades incide positivamente en la rentabilidad del transporte de cemento en un 11,54% y la madera en un 5,26%. Por el contrario, la rentabilidad del transporte de papa y cebolla disminuyó en un 18,66% y un 0,05%, respectivamente.

También Lupa (2016), en su tesis titulada “Estructura de costos en empresas de transporte de tercerización de carga pesada en la toma de decisiones caso; Transportes Leo – Max S.R.L 2015”, Afirma que el modelo propuesto suele ser fundamental para el desarrollo de la actividad, por lo que conviene aplicarlo a estas continuidades y así poder dar un mejor control y competitividad a la empresa en el mercado.

Para Atahualpa (2015) en su tesis “Los Costos de Servicios y su Relación en la Rentabilidad de la Empresa de Servicios Roa Ingenieros SAC” Se aconseja a las empresas de servicios, especialmente a ROA INGENIEROS SAC, que utilicen un sistema de pedidos especial. Las empresas de servicios pueden gestionar e identificar los costes totales llamando la atención del cliente a través de pedidos u órdenes de trabajo y teniendo un impacto positivo en la rentabilidad. Y determinar mejor el precio de venta de su servicio.

Y según Inga, et.al. (2017), que en su tesis “Los costos de servicios y rentabilidad en empresas de transporte de carga pesada en la provincia de Huaura”, Su objetivo principal es demostrar que los costos del servicio afectan la rentabilidad de las grandes empresas de transporte de mercancías en Huaura, concluir que los costos del servicio tienen un impacto significativo en la rentabilidad de la empresa y actuar desde la gerencia. Es posible. El objetivo es articular niveles más altos de rentabilidad que deben respaldar la prestación de servicios de transporte de calidad, así como

satisfacer las necesidades de los propietarios o accionistas que se sabe que tienen niveles más altos de rentabilidad que deben maximizarse. En su racionalización de utilidades resultando en crecimiento de la equidad.

Además, Javier (2016), en su tesis denominada “Sistema de costos por órdenes y su influencia en la fijación de precios de venta en la empresa Multiservicios Asaqui E.I.R.L. Pacasmayo, 2016”, Concluyó que cuando investigó el estado de la empresa antes de utilizar el sistema de costos de pedidos, no tenía un sistema de costos, por lo que no conocía el costo real de su producto y, por lo tanto, cuánto valía su producto. Esto no fue así ya que existen muchas inconsistencias en los costos laborales y los costos indirectos de producción, los cuales, como se desconoce, se toman como costos varios, asignándose un monto de S / 50.00 p S / 100.00 sol.

Asimismo, Lopez (2011), en su investigación llamada “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”, Se ha establecido que el uso de un sistema de costeo asegura que los usuarios puedan ser conscientes de que el monto cobrado como mercancía cubre los costos operativos de transporte de su mercancía, permitiendo a las empresas gestionar su propia flota o flota externa, tasando correctamente la venta de sus servicios. y garantizar una cobertura adecuada de los costos de transporte y una devolución razonable.

Desde el punto de vista de Flores (2017), en su investigación titulada “Costos y la fijación de precios de la castaña pelada en la ONG Candela – 2016”, El objetivo principal fue estudiar la relación entre los costos y el valor de las castañas peladas, donde se concluyó que existe un vínculo entre la variable costo y la variable de fijación de precios.

Desde la perspectiva, Castillo, et.al. (2019), en su investigación titulada “El costo y su influencia en la determinación del precio de venta en la empresa

Flavor Marino, Chimbote – 2019”, El objetivo principal fue demostrar la influencia de los costos en la determinación del precio de venta de la empresa, de lo cual se podría concluir que Flavor Marino S.A.C. No todos los costes incurridos en el proceso productivo se tienen en cuenta al ajustar el precio de venta del derecho, por lo que el margen que estiman no es real y se reduce aún más cuando se tienen en cuenta todos los costes. operacionalmente.

Posteriormente, Acuña, et.al. (2019), en su investigación “Análisis del costo de producción su influencia en la fijación de precios de la panadería Compaser Chimbote – 2019”, El objetivo principal fue determinar el impacto en los costos de producción de los precios cotizados para los productos horneados, lo que resultó en la conclusión de que la panadería Compaser no tiene una estructura de costos suficiente y, por lo tanto, no asigna componentes de costos como los costos laborales actuales. y costos indirectos de producción, y esto genera ganancias falsas.

Y para concluir, Lopez (2018), en su tesis titulada “Aplicación de sistema de costo e influencia económica, ópticas Dr. Leandro Pérez S.A.C, Chimbote,2018” se concluye que la aplicación de un sistema de costos es necesario para la empresa mencionada, porque el 83% de los encuestados, consideran que se debe conocer los costos de los servicios prestados, resultando vital para determinar los costos directos e indirectos y su influencia en la situación

## 5.1.2. FUNDAMENTACION CIENTÍFICA

### Costos de Servicios

#### Definición de costos

En contabilidad, el término costo se refiere al valor monetario de los gastos por servicios, suministros, materias primas, mano de obra, productos, equipos, etc. El costo es una cantidad que se registra en los registros contables como un gasto.

Por lo tanto, el costo de un producto desde el punto de vista del comprador se puede llamar precio. Esta es la cantidad que el vendedor cobra por un producto e incluye tanto el costo de fabricación del producto como el costo del margen agregado por el vendedor para generar una ganancia.

Los gerentes generalmente quieren saber cuánto cuesta una determinada cosa para tomar decisiones. Llamamos a este objeto el valor de la "cosa", y eso es todo lo que requiere una medida de valor. (Hornngren et.al 2007).

#### Elementos del costo

La clasificación debe realizarse para obtener costos detallados por departamentos, órdenes de producción, trabajos u otras unidades de costo. El costo total de producción puede obtenerse sin dicho análisis y, en muchos casos, podría obtenerse un costo unitario promedio, pero ninguno de los beneficios del costo del análisis estaría disponible.

- a) **Materia prima:** Representa el punto de partida de la actividad manufacturada, porque constituyen los bienes sujetos a transformación.
- b) **Mano de obra directa:** Esto refleja el factor humano que invierte en la producción, sin el cual la industria podría tener un mecanismo, la transformación no sería posible.
- c) **Costos indirectos:** Representa el tercer elemento del costo de producción y engloba erogaciones que no son materia prima ni mano de obra directa.

### **Características de los costos**

**Costo activo:** Cuando la empresa asumirá la propiedad que puede generar ingresos en un período determinado. Ejemplo: mercancía.

**Costo gasto:** Los mismos pagos en efectivo o pagos que contribuyen a generar ingresos para la empresa, resultando en ganancias por un período determinado. Ejemplo: salarios administrativos, publicidad, depreciación de máquinas, etc.

**Costo pérdida:** El monto de los gastos en efectivo o pagos realizados por la Compañía, pero que no arrojaron los ingresos estimados, por lo que no se pueden comparar ingresos con los que se realizó la inversión. Ejemplo: quema de un automóvil de una empresa no asegurada, bienes obsoletos, etc.

### **Clasificación de los costos**

Los costos del transporte se pueden agrupar en costos fijos, variables y administrativos, estos costos nos ayudaran a poder fijar un precio al flete que se brindará al cliente.

#### **Costos fijos del transporte**

#### **Costos variables del transporte**

Los costos variables están relacionados con el volumen de producción. Estos son los que cambian o fluctúan en proporción directa al tipo de actividad o volumen dado. Los costos variables son costos corporativos que varían en proporción a la producción. Los costos variables aumentan o disminuyen según el volumen de producción de la empresa; Aumentan con un aumento en la producción y disminuyen con una disminución en la producción. Los ejemplos de costos variables incluyen costos de materia prima y empaque.

#### **Costo de combustible**

Normalmente es el más importante de todos los costes operativos. Hay dos razones por las que el combustible es el costo más significativo: (a) debido al alto consumo de los vehículos comerciales cuya rentabilidad por kilómetro es inferior; y b) por el alto precio del

combustible, que generalmente contiene un componente impositivo importante. El costo del combustible se puede calcular en dólares estadounidenses por kilómetro.

#### **Costo de aceite y lubricante**

Este es un costo variable muy pequeño, pero vale la pena medirlo usando un dispositivo porque consumir grandes cantidades puede ser un signo de algún problema mecánico. El costo de los aceites y grasas se puede calcular en soles peruanos por kilómetro.

#### **Costo de neumáticos**

El cual es clasificado como costo operativo variable porque el deterioro de los neumáticos está directamente relacionado con la distancia recorrida por la unidad

#### **Costo de mantenimiento y reparaciones**

Tienden a ocupar el segundo lugar en términos de costos operativos de vehículos. Están relacionados con el kilometraje porque los automóviles se revisan regularmente después de un cierto número de millas (por ejemplo, cada 5000 km). Este costo incluye componentes importantes como costos laborales especiales, repuestos y uso en talleres.

#### **Costo extrasalarial del conductor**

Estos incluyen asignaciones diarias y / o asignaciones que los conductores utilizan de manera irregular para mantenimiento y alojamiento cuando no pueden dormir durante la noche en su lugar de residencia. Además, esta categoría puede incluir pagos de incentivos y pagos de horas extras relacionados con ciertos servicios proporcionados por el vehículo.

#### **Costo por uso de infraestructura**

Eso incluye los peajes pagados mientras se conduce por la vía y otros posibles gastos, como algunas tarifas de acceso a un área logística, área de estacionamiento o estación de servicio.

### **Costos administrativos relacionados al transporte**

Los costos de administración son aquellos relacionados con la gestión de la empresa de transporte y consecuentemente corresponde que sean asignados a toda la flota de vehículos.

### **Costos de administración de flota**

Para todos los costos de mano de obra y apoyo y / o equipo de apoyo, es necesario mantener una operación eficiente y no invasiva de la flota de vehículos con un vehículo en particular. Los principales componentes involucrados en estos costos incluyen remolques de reemplazo y unidades tractoras en caso de que un vehículo deba repararse debido a un mal funcionamiento, y conductores externos contratados para cubrir a los conductores titulares durante los períodos de vacaciones o descanso médico.

La asignación de este costo se realiza calculando el total de gastos en personal equipo de apoyo durante un periodo (ejemplo: un año) y luego dividiendo el monto total por el número de vehículos en la flota.

### **Costos de administración del negocio**

Que se puede dividir en costos del departamento de transporte y costos de administración general. Los usos en el área del transporte incluyen usos no relacionados con un vehículo específico, por ejemplo, los salarios de los administradores y programadores de flotas, teléfonos móviles, teléfonos de alquiler, capacitación. Etc. Los honorarios de administración general están relacionados con la administración de la empresa y se determinan entre diferentes áreas del negocio, incluyendo, por ejemplo, salarios de directores, asesoría legal, honorarios bancarios, adquisiciones.

### **Definición de servicios**

Los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en alquiler o venta, y que de hecho son intangibles y no provocan la propiedad de nada. (Staton et. al. 2004)

Asimismo, Kotler et.al. (2009), Define el servicio de la siguiente manera: "El servicio es una creación, ejecución o acto que de hecho



es intangible y no necesariamente resulta en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico..

### **Características de los servicios**

**Intangibilidad:** La intangibilidad de los servicios se deriva del hecho de que no puede ver ni tocar un servicio. Un servicio se realiza y se entrega en el lugar y, por lo tanto, no se puede medir tan fácilmente como un producto tangible. Por ese motivo, según Philip Kotler, a fin de reducir su incertidumbre, los compradores buscan incidir en la calidad del servicio. Hacen inferencias acerca de la calidad, con base en el lugar, el personal, el equipo, el material de comunicación, los símbolos y el servicio que ven. Por tanto, la tarea del proveedor de servicios es "administrar los indicios", "hacer tangible lo intangible"

**Responsabilidad:** Una empresa responsable es esencialmente aquella que beneficia a la sociedad y aborda los impactos negativos que podría tener en la sociedad, las personas y el planeta. Una empresa responsable es aquella que tiene un impacto positivo en la sociedad y el entorno en el que opera. La visión de una empresa responsable difiere y evoluciona a lo largo del tiempo y entre países.

**Competencia:** La competencia es un conjunto de conocimientos que cuando se utiliza a través de habilidades de pensamiento en diferentes situaciones, produce diferentes habilidades para resolver problemas de la vida y convertirlos en un camino. (Frade 2009)

### **Fletes**

Los fletes se pueden especificar como el costo de alquilar un medio de transporte para transportar los bienes. El precio del servicio prestado por el operador.

El envío de mercancías es el proceso de transporte de mercancías, mercancías y carga por tierra, mar o aire.

La carga en sí puede definirse como la mercancía transportada por camión, tren, barco o avión.

Los medios de transporte comúnmente asociados con el transporte de mercancías son camiones, vagones de ferrocarril y grandes barcos que transportan contenedores.

### **Estrategias de la fijación de precios**

El precio de cualquier producto es extremadamente complejo e intenso, ya que es el resultado de una serie de cálculos, trabajo de investigación, capacidad para asumir riesgos y comprensión del mercado y los consumidores. La gerencia de la empresa considera todo antes de poner precio a un producto, esto todo incluye el segmento del producto, la capacidad de un consumidor de pagar por los productos, las condiciones del mercado, la acción del competidor, la producción y la materia prima. costo o puede decir el costo de fabricación y, por supuesto, el margen o los márgenes de beneficio.

Las estrategias básicas de fijación de precios son:

**Estrategia basada en costo:** La fijación de precios basada en costos es la forma más fácil de fijar el precio. Es fácil de implementar. Todo lo que necesita hacer es considerar los costos por producto, luego agregar un margen deseado además de eso.

Con los precios basados en el costo, no se tiene en cuenta cómo se compara su producto con otros en el mercado o cómo su público objetivo percibe el producto. Si sus costos son demasiado altos y el precio de mercado resultante no coincide con las expectativas de los consumidores, se le cobrará un precio superior.

La fijación de precios basada en costos es otro enfoque de fijación de precios. Ya hemos aprendido sobre los precios basados en el valor del cliente. Las percepciones del valor del cliente establecen el precio máximo: los clientes no estarían dispuestos a pagar más. Pero los costos representan el otro extremo: los costos fijan el piso para el precio que la empresa puede cobrar. Por lo tanto, debemos investigar de cerca el método de fijación de precios basado en costos.

**Estrategia basada en valor:** La fijación de precios basada en el valor es una estrategia de fijación de precios basada principalmente en el valor percibido por el consumidor de un producto o servicio. Los precios de valor son precios centrados en el cliente, lo que significa que las empresas basan sus precios en cuánto el cliente cree que vale un producto.

La fijación de precios basada en el valor es diferente a la fijación de precios de "costo más", que incluye los costos de producción en el cálculo del precio. Las empresas que ofrecen características o servicios únicos o muy valiosos están mejor posicionadas para aprovechar el modelo de precios de valor que las empresas que venden principalmente artículos básicos.

Los precios basados en el valor tienen más matices. Esta estrategia utiliza los principios económicos de la demanda y considera tanto la información interna como los factores externos. Con una investigación exhaustiva del público objetivo, un mercado más amplio y especificaciones de productos, creará una estrategia de precios que sea flexible, respalde la imagen de su marca y considere todos los factores del mercado.

Los precios basados en el valor son la mejor opción para todas las empresas que tienen el tiempo y los recursos para ejecutarlos correctamente. Es el precio más representativo posible. Para SaaS, los precios basados en el valor son realmente la única opción viable. Sin embargo, diferentes formas de negocios pueden utilizar otros métodos de fijación de precios. Por ejemplo, es más probable que una estación de servicio implemente un método de fijación de precios de costo más, que es la forma más básica de fijación de precios (vender algo por más de lo que cuesta hacer).

### **Consideraciones sobre estrategias de precio**

También hay algunas consideraciones adicionales con respecto a los precios que los transportistas, y especialmente los operadores

logísticos, pueden cobrar por sus servicios de manipulación. En este contexto, los usuarios deben conocer su existencia. En este título, se puede mencionar lo siguiente:

**Precio por entrega:** En un sistema de precios de envío, los compradores de productos reciben una cotización que incluye no solo el costo de transporte, sino también el costo de envío y descarga del producto y colocarlo en el almacén del remitente. En este caso, los vendedores de la mercancía pueden ponerse de acuerdo con el comprador, quien correrá con los gastos de envío.

**Precio por zona:** La fijación de precios por zona es el proceso de establecer precios para productos y servicios según el lugar donde las personas los compran. Si un consumidor compra algo en la Zona A y luego lo mismo en la Zona B, es posible que tenga que pagar precios diferentes.

Una empresa puede utilizar un sistema de precios por zona para pagar los costos de transporte. En otras palabras, algo puede costar más cuanto más lejos esté del lugar donde se fabricó.

El transportista aplica el precio. También difieren en áreas de distancias muy similares. Este sistema de precios contiene factores no convencionales que afectan los precios. Por ejemplo, la congestión que puede estar presente en una ciudad en particular en su destino, la calidad de las carreteras de acceso en un momento en particular, la seguridad local y la proximidad a donde se encuentra disponible la carga retornable.

**Precio desde punto base:** Un sistema de precios por puntos base es una estrategia de precios geográficos mediante la cual las empresas determinan una tarifa por un bien vendido, más un cargo de flete adicional que se calcula en función de la distancia del cliente desde un punto de partida o " punto de base ". Los compradores ubicados más cerca del punto de base pagan menos por el envío que los que se encuentran más lejos.

El precio de punto base también se conoce como precio de punto base y generalmente lo utilizan los oligopolios que entregan bienes homogéneos que son voluminosos y costosos de enviar.

**Descuentos por cantidad:** Los descuentos por cantidad son un incentivo que se ofrece a los compradores y las compras a granel reducen el costo por unidad de bienes o materiales. Los vendedores suelen ofrecer descuentos por cantidad para animar a los clientes a realizar compras al por mayor.

## **5.2.JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **5.2.1. Justificación teórica**

La presente investigación se enfocó en estudiar la relación que existe entre los costos de servicio y los fletes de la empresa Grupo Tranex SAC, ver como esta empresa realizó el servicio de transporte de carga pesada, explicar correctamente la fijación de los precios que se puso a los servicios que brinda.

### **5.2.2. Justificación practica**

Los resultados de la investigación ayudaron a la empresa tener una mejor elaboración de costos al proponer un precio a su flete. Y así garantizó óptimos resultados y tener menos perdidas al hacer un servicio de transporte.

### **5.2.3. Justificación metodológica**

La investigación desarrolló y aplicó técnicas para el estudio de las variables de estudio, Costos de servicio y los fletes, mediante la aplicación de cuestionarios al personal involucrado.

Con esta investigación tratamos el problema de fijar los precios de forma empírica. Inducimos a la empresa a elaborar siempre una estructura de costos, ya que esta no contaba con ningún tipo de técnica de fijación de precios.

## **5.3.PROBLEMA**

¿De qué manera se establecen los costos de servicios con relación a los fletes de la empresa Grupo Tranex SAC, Chimbote 2020?

#### 5.4. CONCEPTUALIZACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Costos de servicios	Según William Por costo del servicio se entiende a los gastos reales, directos e indirectos, incluyendo un margen razonable de beneficio. De manera que las tarifas tendrán que variar de un transportista a otro porque será diferente el costo que les representa proporcionar el servicio.	Los costos de servicios se les conoce también como costos operativos y se utiliza para establecer los costos prestados o los servicios ofrecidos.	Costos variables	Combustible
				Lubricantes
				Neumáticos
				Mantenimiento y reparaciones
				Salario extra del conductor
			Costos fijos	Uso de infraestructura
				Impuesto vehicular
				Permiso de operación
				Licencia de conducción
				Salario del conductor
			Costos administrativos	Seguro vehicular
				Sistema de monitoreo
			responsabilidad	Administración de la flora
Administración del negocio				
Social				
Competencia	Ambiental			
	Empresarial			
Fletes	La palabra flete tiene su origen en termino francés Fre, se refiere al precio que tiene el transporte de una mercancía desde un punto de origen a un destino.	El flete puede ser definido como el costo de alquiler del medio de transporte para el traslado de producto. Es decir, es el precio del servicio que presta el transportista.	Fijación de precios	Basado en los costos
				basado en el valor
			Estrategias de precios	Precio por entrega
				Precio por zona
				Precio desde punto base
			Capacidad operativa	Descuentos por cantidad
				Disponibilidad de carga
			Gastos de operación	Competencia en el mercado
				Escolta

## **5.5.HIPÓTESIS**

**H1:** Los costos de servicios afectan positivamente en los fletes de la empresa Grupo Tranex SAC, Chimbote 2020.

**H2:** Los costos de servicios afectan negativamente en los fletes de la empresa Grupo Tranex SAC, Chimbote 2020.

## **5.6.OBJETIVOS**

### **5.6.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre los costos de servicios y los fletes de la empresa Grupo Tranex SAC, Chimbote 2020.

### **5.6.2. Objetivo específico**

- Identificar la relación que existe entre los costos variables con los fletes de la empresa grupo Tranex SAC, Chimbote 2020.
- Identificar la relación que existe entre los costos fijos con los fletes de la empresa grupo Tranex SAC, Chimbote 2020.
- Identificar la relación que existe entre los costos administrativos con los fletes de la empresa grupo Tranex SAC, Chimbote 2020
- Identificar la relación que existe entre la responsabilidad con los fletes de la empresa grupo Tranex SAC, Chimbote 2020.
- Identificar la relación que existe entre la competencia con los fletes de la empresa grupo Tranex SAC, Chimbote 2020.



## **6. METODOLOGÍA**

### **6.1. Tipo y Diseño de investigación**

#### **6.1.1. Tipo**

El trabajo presentado se llevó a cabo en el campo de estudio de la misma empresa, de la cual se tomaron los datos del análisis de la investigación.

Según el problema y los objetivos planteados, el tipo de investigación es no experimental, ya que se analizó y determinó el comportamiento de las variables sin intervenir en ellas.

#### **6.1.2. Diseño de la investigación**

El diseño utilizado en esta investigación es descriptivo, con una sección transversal intencionada. Porque se llevó a cabo sin maniobrar premeditadamente las viables, es decir, se observó el fenómeno tal como se manifiesta en su estado natural. Y transversal, porque los datos fueron recolectados en una sola instancia, sin alterar sus ambientes existentes.

### **6.2. Población – Muestra**

#### **6.2.1. Población**

Se tomo como población a los 15 trabajadores de la empresa de Transporte Grupo Tranex SAC

#### **6.2.2. Muestra**

La muestra fue la misma que la población de estudio, por convenir a la presente investigación

### **6.3. Técnicas e Instrumentos de investigación**

#### **6.3.1. Técnicas**

Se empleó una encuesta cuya organización está diseñada para recolectar datos de los componentes de estudio, así mismo una entrevista con el área administrativa de la empresa de transporte “Grupo Tranex SAC”

#### **6.3.2. Instrumentos**

En caso de la encuesta se manejó un cuestionario

## 7. RESULTADOS

### Resultados sobre la relación de los costos de servicios con los fletes de la empresa Grupo Tranex SAC

#### RESULTADOS SEGÚN NUESTROS OBJETIVOS

- 1) **Según el Objetivo General:** Determinar la relación entre los costos de servicios y los fletes de la empresa Grupo Tranex SAC, Chimbote 2020.

**TABLA N° 01**

FLETES	COSTOS DE SERVICIO				Total	
	Influye		No Influye		n	%
	n	%	n	%		
Influye	9.00	60.00	2.00	13.00	11.00	73.00
No Influye	4.00	27.00	0.00	0.00	4.00	27.00
Total	13.00	87.00	2.00	13.00	15.00	100.00

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Propia

**FIGURA N° 01**



En la tabla N° 01 denotamos que el 87% de los trabajadores nos indican que los costos de servicios si tiene relación con respecto a los fletes, mientras que el otro 13% nos indican no hay relación entre estos en la empresa de Transporte Grupo Tranex SAC.

2) **Según Objetivo Específico 1:** Identificar la relación que existe entre los costos variables con los fletes de la empresa Grupo Tranex SAC, Chimbote 2020.

**TABLA N° 02**

FLETES	COSTOS VARIABLES				Total	
	Influye		No Influye		n	%
	n	%	N	%		
Influye	4.00	27.00	7.00	46.00	11.00	73.00
No Influye	4.00	27.00	0.00	0.00	4.00	27.00
Total	8.00	54.00	12.00	46.00	15.00	100.00

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

..

**FIGURA N° 02**



En la tabla N° 02 se observa que el 54% de los trabajadores nos indican que los costos variables no influyen en los fletes mientras que el otro 46% nos indican que si hay relación entre estos en la empresa de Transporte Grupo Tranex SAC.

3) **Según Objetivo Específico 2:** Identificar la relación que existe entre los costos fijos con los fletes de la empresa Grupo Tranex SAC, Chimbote 2020.

**TABLA N° 03**

FLETES	COSTOS FIJOS				Total	
	Influye		No Influye		n	%
	n	%	n	%		
Influye	11.00	73.00	0.00	0.00	11.00	93.33
No Influye	3.00	20.00	1.00	7.00	4.00	6.67
Total	1400	93.00	1.00	7.00	15.00	100.00

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Propia

**FIGURA N° 03**



En la tabla N° 03 se aprecia que el 93% de los trabajadores nos indican que los costos fijos si influyen en los fletes mientras que el otro 7% nos indican que no hay relación entre estos en la empresa de Transporte Grupo Tranex SAC.

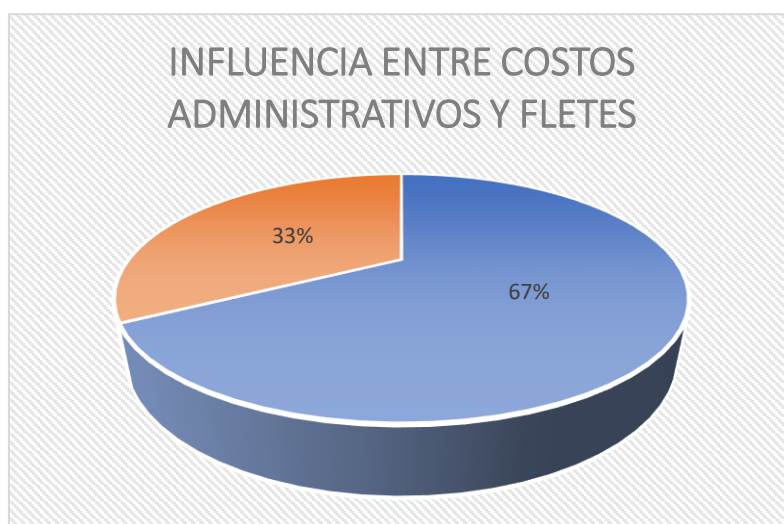
- 4) **Según Objetivo Específico 3:** Identificar la relación que existe entre los costos administrativos con los fletes de la empresa Grupo Tranex SAC, Chimbote 2020.

**TABLA N° 04**

FLETES	COSTOS ADMINISTRATIVOS				Total	
	Influye		No Influye		n	%
	n	%	n	%		
Influye	9.00	60.00	2.00	13.00	11.00	73.00
No Influye	1.00	7.00	3.00	20.00	4.00	27.00
Total	10.00	67.00	5.00	33.00	15.00	100.00

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Propia

**FIGURA N° 04**



En la tabla N° 04 hallamos que el 67% de los trabajadores nos indican que los costos administrativos si influyen en los fletes mientras que el otro 33% nos indican que no hay relación entre estos en la empresa de Transporte Grupo Tranex SAC.

5) **Según Objetivo Específico 4:** Identificar la relación que existe entre la responsabilidad con los fletes de la empresa Grupo Tranex SAC, Chimbote 2020.

**TABLA N° 05**

FLETES	RESPONSABILIDAD				Total	
	Influye		No Influye		n	%
	n	%	n	%		
Influye	9.00	60.00	2.00	13.00	11.00	73.00
No Influye	1.00	7.00	3.00	20.00	4.00	27.00
Total	10.00	67.00	5.00	33.00	15.00	100.00

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Propia

**FIGURA N° 05**



En la tabla N° 05 denotamos que el 67% de los trabajadores nos indican que la responsabilidad no influye en los fletes mientras que el otro 33% nos indican que si hay relación entre estos en la empresa de Transporte Grupo Tranex SAC.

- 6) **SEGÚN OBJETIVO ESPECÍFICO 5:** Identificar la relación que existe entre la competencia con los fletes de la empresa Grupo Tranex SAC, Chimbote 2020.

**TABLA N° 06**

FLETES	COMPETENCIA				Total	
	Influye		No Influye		n	%
	n	%	n	%		
Influye	4.00	27.00	7.00	46.00	11.00	73.00
No Influye	4.00	27.00	0.00	0.00	4.00	27.00
Total	8.00	54.00	7.00	46.00	15.00	100.00

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Propia

**FIGURA N° 06**



En la tabla N° 06 se halla que el 54% de los trabajadores nos indican que la competencia no influye en los fletes mientras que el otro 46% nos indican que si hay relación entre estos en la empresa de Transporte Grupo Tranex SAC.

## 8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

- La siguiente investigación nos permitió saber que los costos de servicios si están relacionados al fijar un precio a los fletes en la empresa de Transporte Grupo Tranex SAC, eso nos señala que los trabajadores de dicha empresa si tienen un conocimiento sobre el efecto de los costos sobre los fletes.
- Según vemos en la tabla N° 02, el 54% de los trabajadores no cree que los costos variables sean un factor importante al fijar un precio sobre los fletes al brindar el servicio, más bien lo dejan de lado ese aspecto, por motivos que muy poco tenían en cuenta este tipo de costo
- Según vemos en la tabla N° 03, el 73% de los trabajadores si tenían en conocimiento sobre los costos fijos, los cuales nos respondieron, que estos si estaban relacionados al fijar un flete, ya que eso era de conocimiento básico para algunos
- En la tabla N° 04 y 05, el 67% de los trabajadores nos indican que los costos administrativos y la competencia tienen influencia en la fijación de precios al brindar un servicio de transporte
- Al analizar el cómo opera esta empresa, nos dimos cuenta de que no cuenta con un debido formato para tener un mejor control de sus gastos, y así poder tomar mejores decisiones al fijar el precio de un flete.
- Por la falta de conocimiento, el dueño de la empresa fija sus precios de forma empírica, tener en cuenta los costos de servicios. esto coincide con la tesis titulada “Costos de Servicios de Transporte de carga y fijación de los fletes de la empresa Transportes de carga Leiva H. E.I.R.L – Cusco, periodo 2016”, en el cual concluye que la fijación de fletes es establecida de igual forma.



## **9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Según lo estudiado en esta investigación se pudo concluir lo siguiente:

- El dueño de la empresa no cuenta con ningún tipo de formato o control para establecer los precios a los fletes al brindar un servicio.
- La compañía necesita de un sistema de costos el cual le permita saber cuánto le costará realizar dicho flete, y así poder cobrar a sus clientes el precio que realmente es.
- Se pudo concluir también que los trabajadores operáticos no tienen mucho conocimiento sobre los costos que se emplean al realizar un servicio de transporte.

Según los resultados conseguidos junto con las conclusiones, se da las siguientes recomendaciones:

- Implementar de manera inmediata un sistema, con el cual la empresa pueda tener un control continuo sobre sus gastos, y así poder reducir sus costos y tener una mayor ganancia.
- Tener un personal más capacitado al momento de realizar el costeo de fijación de fletes.
- El aplicar un sistema de costos lo más antes posible, generará mejoras a corto plazo y ayudará a la toma de decisiones.

## 10. AGRADECIMIENTOS

A dios,  
Mis padres Mariluz Cruz Salvatierra y Alberto Raúl Chilon Cueva, hermanos  
por el apoyo brindado, porque siempre estuvieron a mi lado y me ayudaron a  
realizar mis objetivos.

A mi querido asesor de tesis Carlos Gonzalez Chavez, que supo cómo  
enseñarme.

A mi enamorado Iván Renzo Pandilla Flores por su gran apoyo en este  
camino.

A toda mi familia

Gracias.

## 11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Atahualpa (2015), Los costos de servicios y su relación en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC, tesis. Obtenido de [vfile:///C:/Users/user/Downloads/Jorge\\_Tesis\\_titulo profesional\\_2015.pdf](vfile:///C:/Users/user/Downloads/Jorge_Tesis_titulo profesional_2015.pdf).

Acuña y Rosas (2019), Análisis del costo de producción y su influencia en la fijación de precios de la panadería Compaser Chimbote – 2019, tesis. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44307>.

Backer, Jacobsen y Ramírez. (1997). Contabilidad de COSTOS: Un enfoque administrativo para la Toma de Decisiones. Editorial McGRAW-HILL, México.

Castillo y Mimbela (2019), El costo y su influencia en la determinación del precio de venta en la empresa Flavor Marino, Chimbote – 2019, tesis. Obtenida de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44423>.

Choquesaca y Lara (2017), Costos de servicios de transporte de carga y fijación de los fletes de la empresa transportes de carga Leiva H. E.I.R.L. – Cusco, periodo 2016, tesis. Obtenida de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1479/3/Eber\\_Juan\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1479/3/Eber_Juan_Tesis_bachiller_2017.pdf).

Costo de oportunidad (2018). Recuperado de Enciclopedia Económica (<https://enciclopediaeconomica.com/costo-de-oportunidad/>)

Flores (2017), Costos y la fijación de precios de la Castaña pelada en la ONG Candela – 2016, tesis. Obtenido de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1993/1/Gleyser\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1993/1/Gleyser_Tesis_bachiller_2017.pdf).

Horngren, Charles T.; Foster, George y Datar, Srikant M. Contabilidad de costos: un enfoque gerencial, Pearson Educación, 2007.

Inga et.al. (2017). Los costos de los servicios y la rentabilidad en las empresas de transporte de carga pesada de la provincia de Huaura, tesis. Obtenido de [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3194/TESIS%20IN GA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3194/TESIS%20IN%20GA.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Javier (2016). Sistema de costos por órdenes y su influencia en la fijación de precios de venta en la empresa Multiservicios Asaqui E.I.R.L. Pacasmayo, 2016, tesis. Obtenida de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10059>.

Kotler Philip, Bloom Paul y Hayes Thomas (2004) El marketing de servicios profesionales, Editorial Paidós SAICF.

Lopez (2018), Aplicación de sistema de costo e influencia económica, Opticas Dr. Leandro Perez S.A.C, Chimbote, 2018, tesis. Obtenido de [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10475/Tesis\\_60081.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10475/Tesis_60081.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Lupa (2016), Estructura de costos en empresas de transporte de tercerización de carga pesada en la toma de decisiones. Caso: Transportes Leo – Max S.R.L 2015.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3730/Coluchwa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Ministerio de comercio exterior y turismo, (2015). Guía de orientación al usuario del transporte terrestre.

Ortega Pérez De León, Armando. Contabilidad de Costos. 3ª Edición. México: UTEHA. 1979.

Philip Kotler, Prentice Hall (2002) Dirección de Marketing Conceptos Esenciales. Primera edición.

Polimeni, Ralph; Fabozzi, Frank; Adelberg, Arthur. Contabilidad de Costos. Conceptos y Aplicaciones para la toma de decisiones gerenciales. Colombia: McGraw-Hill Interamericana.

Ricardo Alfredo Rojas Medina, (2007). Sistemas de Costos, Un proceso para su implementación, Universidad Nacional de Colombia, Sede Manizales.

Rosales Obando, José. Elementos de Microeconomía, EUNED, 2000.

Salazar y Jacome (2015), Los Costos de producción y la fijación de los precios de venta en la empresa Impactex, tesis. Obtenida de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/17005>.

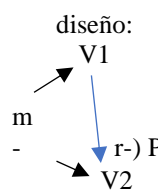
Staton William, Etzel Michael y Walker Bruce (2009), Fundamentos de Marketing. 13va. Edición.

Velasquez (2018), Propuesta de un sistema de costos basados en las actividades y su impacto en la rentabilidad de la empresa de transporte de carga pesada Paraíso S.A.C, tesis. Obtenida de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6538>.

## 12. ANEXOS Y APÉNDICE

### Anexo 01

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA	POBLACION
¿De qué manera influye los costos de servicios con relación a los fletes de la empresa Grupo Tranex S.A.C. Chimbote, 2020?	<p>H1: Existe relación entre los costos de servicios y los fletes de la empresa Grupo Tranex SAC, Chimbote,2020</p> <p>H0: No existe relación entre los costos de mantenimiento y los fletes de la empresa Grupo Tranex SAC, Chimbote,2020</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre los costos de servicios y los fletes de la empresa Grupo Tranex SAC, Chimbote,2020</p>	Costos de servicio	Costos variables	Combustible	<p><b>Tipo de investigación</b> descriptiva correlacional</p> <p>diseño:   </p> <p>m -</p> <p>método: no experimental de corte transversal propositivo</p>	<p><b>Población – Muestra:</b> La muestra será la misma cantidad que la población, siendo la cantidad de 15 personas</p>
					Lubricantes		
					Neumáticos		
					Mantenimiento y reparaciones		
					Salario extra del conductor		
					Uso de infraestructura		
				Costos fijos	Impuesto vehicular		
					Permiso de operación		
		Licencia de conducción					
		Salario del conductor					
		Costos administrativos	Seguro vehicular				
			Sistema de monitoreo				
		Responsabilidad	Administración flota				
			Administración del negocio				
		Competencia	Social				
			Ambiental				
Empresarial							
					Eficiencia		
					Capacidad		

		<p>Determinar la relación que existe entre los costos fijos con los fletes de la empresa Grupo Tranex SAC, Chimbote 2020.</p> <p>Determinar la relación de los costos administrativos con los fletes de la empresa Grupo Tranex SAC, Chimbote 2020.</p> <p>Determinar la relación de la responsabilidad con los fletes de la empresa Grupo Tranex SAC, Chimbote 2020.</p> <p>Determinar la relación de la competencia con los fletes de la empresa Grupo Tranex SAC, Chimbote 2020.</p>							
			Fijación de precios	Basada en los costos					
					Basado en el valor				
			Estrategias de precios	precio por entrega					
					Precio por zona				
					Precio desde punto base				
			Capacidad operativa	Descuentos por cantidad					
					Disponibilidad de carga				
				Competencia en el mercado					
			Gastos de operación	Valor de la mercancía					
				Escolta					

## Anexo 02



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**  
**Programa de estudios de Administración**

### ENCUESTA

Estoy realizando una investigación científica, referente que existe entre los costos de servicios y fletes en la empresa de Transporte Grupo Tranex SAC. Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.

### I PARTE

En esta primera parte de la encuesta, le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted. Por favor marque con una (X), el numero o la alternativa que considera correcta en cada una ellas.

**Genero:**

1. Masculino
2. Femenino

**Años de Servicios en la empresa**

**Edad:**

- |                   |                |
|-------------------|----------------|
| 1. 18 – 28 años   | 1. Hasta 1 año |
| 2. 29 – 38 años   | 2. 2 a 5 años  |
| 3. 39 – 48 años   | 3. 6 a 9 años  |
| 4. 49 – 58 años   | 4. 10 a más    |
| 5. Más de 58 años |                |

**Formación Académica:**

1. Sin formación académica
2. Técnica
3. Universitaria



## II PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a los Costos de Servicios; seguido de una escala de valoración de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

### Escala de valoración:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>

### Variable: Costos de Servicios

N°	Ítems	Calificación				
		1	2	3	4	5
1	¿El combustible como costo variable influyen en el establecimiento del flete?					
2	¿Los lubricantes como costo variable influyen en el establecimiento del flete?					
3	¿El desgaste de los neumáticos tiene relación con los costos variables al determinar los fletes?					
4	¿El mantenimiento y las reparaciones tienen relación con los costos variables al fijar un flete?					
5	¿El salario extra del conductor está relacionado con los costos variables al establecer un flete?					
6	¿El uso de la infraestructura está relacionado con los costos variables al fijar un flete?					
7	¿El impuesto vehicular tiene relación con los costos fijos al determinar los fletes?					
8	¿Los permisos de operación tienen relación con los costos fijos al fijar un flete?					
9	¿La licencia de conducir está relacionada con los costos fijos al fijar un flete?					
10	¿El salario del conductor está relacionado con los costos fijos al determinar un flete?					
11	¿El seguro vehicular tiene relación con los costos fijos al determinar un flete?					
12	¿El sistema de monitoreo tiene relación con los costos fijos al decidir un flete?					
13	¿La administración de la flota está relacionado con los costos administrativos al fijar un flete?					
14	¿La administración de negocio tiene relación con los costos fijos al decidir un flete?					
15	¿La responsabilidad social tiene relación con los costos de servicios al fijar un flete?					
16	¿La responsabilidad ambiental tiene relación con los costos de servicios al fijar un flete?					
17	¿La responsabilidad empresarial tiene relación con los costos de servicios al fijar un flete?					
18	¿La eficiencia tiene relación con la competencia al decidir un flete?					
19	¿La capacidad tiene relación con la competencia al decidir un flete?					

### III PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a los Fletes de Servicios; seguido de una escala de valoración de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.


#### Escala de valoración:

1	2	3	4	5
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>


Variable: Fletes

N°	Ítems	Calificación				
		1	2	3	4	5
20	¿Se fija el precio basado a los costos del flete?					
21	¿Se fija el precio según la demanda del mercado?					
22	¿Se fija el precio según el tiempo de entrega?					
23	¿Se fija el precio según la zona donde se realice la carga?					
24	¿Se fija el precio según el punto de partida de la carga?					
25	¿Existen descuentos para los clientes según la cantidad de carga?					
26	¿La disponibilidad de carga tiene relación con la capacidad operativa al fijar un flete?					
27	¿La competencia en el mercado está relacionado con la capacidad operativa al fijar un flete?					
28	¿El valor de la mercancía tiene relación con los gastos de operación al fijar un flete?					
29	¿La escolta tiene relación con los gastos operativos al determinar los fletes?					

### Anexo 03

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Msc. PABLO ARNULFO SANTOS DÍAZ		Fecha: 09 / 11 / 2020	
 Firma	Teléfono: 943643426	Email: pablito_165333@hotmail.com	

**Anexo 04**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los items permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los items están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			<input checked="" type="checkbox"/> NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			<input checked="" type="checkbox"/> NO
Validado por: <b>JORGE ALEJANDRO LUJAN TORRES</b>		Fecha: 11 de noviembre del 2020	
Firma: 	Teléfono: <b>946305813</b>	Email: <a href="mailto:jlujant88@hotmail.com">jlujant88@hotmail.com</a>	