

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS  
CONTABLES**



**TESIS**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA  
SITUACION ECONOMICA FINANCIERA DE LA EMPRESA DE  
TRANSPORTES DE PASAJEROS SUR ORIENTE S.R.L RUTA  
PUNO- JULIACA, PERIODOS 2014 y 2015**

**PRESENTADA POR:**

**MARXS LENY MELENDEZ PALOMINO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**PUNO – PERÚ**

**2017**

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

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA  
SITUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA DE LA EMPRESA DE  
TRANSPORTES DE PASAJEROS SUR ORIENTE S.R.L. RUTA PUNO-  
JULIACA, PERIODOS 2014 y 2015

PRESENTADA POR:

MARXS LENY MELENDEZ PALOMINO

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE

  
.....  
DR. JIMENEZ NINA EDUARDO

PRIMER MIEMBRO

.....  
CPC.PARICELA HUANCOLLO CONSTANTINO

SEGUNDO MIEMBRO

  
.....  
CPC. MAMANI TICONA JUAN LUIS

DIRECTOR DE TESIS

  
.....  
M.SC. CONDORI MANZANO HUGO FREDDY

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 02 DE MAYO DEL 2017.

ÁREA: Análisis económico y financiero

TEMA: Gestión del talento humano y situación económica financiera

## DEDICATORIA

Dios, por iluminarnos y darnos fuerza, voluntad y firmeza necesaria, para continuar logrando nuestros objetivos.

A mis queridos padres quienes me formaron inculcándome valores, moral y ética para cumplir con mis objetivos, y a mi hermana quienes están en todos momentos en mi corazón fortaleciéndome en mi realización profesional y personal.

A los Docentes de la Facultad de Ciencias Contables  
Y Administrativas por las enseñanzas impartidas  
en mi formación Profesional.

## AGRADECIMIENTO

A la universidad nacional del altiplano puno, alma mater de mi formación profesional. A la facultad de ciencias contables y administrativas, que fue mi segundo hogar, en el cual aprendimos a identificarnos, ser solidarios y enorgullecernos de nuestros logros y triunfos.

De manera especial también muestro mi gratitud a mi director, Ms.c. Hugo Freddy Condori Manzano, por su apoyo profesional para consolidar el presente trabajo de investigación, asimismo mi agradecimiento al Dr. Eduardo Jiménez Nina y al CPC Juan Luis Mamani Ticona.

Mi agradecimiento también va dirigido al gerente de la empresa SUR ORIENTE S.R.L. a su vez al CPC de la empresa Juan Gómez por haber aceptado que realice mi tesis en su prestigiosa empresa.

## INDICE GENERAL

<b>RESUMEN</b> .....	viii
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCION .....	xii
<b>CAPITULO I</b> .....	1
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Objetivos de la investigación .....	3
<b>CAPITULO II</b> .....	4
REVISIÓN DE LITERATURA .....	4
2.1.1. GESTION DEL TALENTO HUMANO .....	4
2.1.1.1. Importancia de la Gestión del Talento Humano .....	7
2.1.1.2. Gestión de Recursos Humanos por Competencias .....	8
2.1.2. ESTADOS FINANCIEROS .....	9
2.1.2.1. Estado de Situación Financiera .....	9
2.1.2.2. ANÁLISIS HORIZONTAL Y VERTICAL DE ESTADOS FINANCIEROS .....	11
2.1.2.3. RATIOS FINANCIEROS .....	12
<b>CAPITULO III</b> .....	15
MATERIALES Y METODOS.....	15
3.1. METODO DESCRIPTIVO .....	15
<b>CAPITULO IV</b> .....	20
RESULTADOS Y DISCUSION .....	20
4.1.1. Desarrollo de Objetivos .....	21
4.1.2. Contrastación de Hipótesis.....	59
CONCLUSIONES .....	61
RECOMENDACIONES .....	62
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	64

**INDICE DE FIGURAS**

GRAFICO 1	CARACTERISTICAS DEL NUEVO PERSONAL	22
GRAFICO 2	EVALUACION DEL PERSONAL	23
GRAFICO 3	DISPOSICION DE VOLUNTAD DEL ASISTENTE	25
GRAFICO 4	POLITICAS DE INCENTIVOS	26
GRAFICO 5	RECONOCIMIENTO AL PERSONAL	27
GRAFICO 6	REMUNERACION	28
GRAFICO 7	CAPACITACION AL PERSONAL	29
GRAFICO 8	TIEMPO DE CAPACITACION	30
GRAFICO 9	INVERCION EN CAPACITACION	31
GRAFICO 10	CONTRIBUYE LA CAPACITACION	32
GRAFICO 11	COMUNICACIÓN	33
GRAFICO 12	RELACIONES INTERPERSONALES	34
GRAFICO 13	REUNIONES EN EQUIPO	35
GRAFICO 14	AMBIENTE DE TRABAJO	36
GRAFICO 15	EQUIPAMIENTO INTERNO	37
GRAFICO 16	VELOCIDAD CON QUE CONDUCE EL BUS	38
GRAFICO 17	ACTITUD DEL CHOFER ANTE UN PRESUNTO ASALTO	39
GRAFICO 18	METAS ESTABLECIDAD	40
GRAFICO 19	CUENTA CON ORGANIGRAMA	41

## INDICE DE TABLAS

CUADRO 1 CARACTERISTICAS DEL NUEVO PERSONAL _____	22
CUADRO 2 EVALUACION DEL PERSONAL _____	23
CUADRO 3 DISPOSICION DE VOLUNTAD DEL ASISTENTE _____	24
CUADRO 4 POLITICAS DE INCENTIVOS _____	25
CUADRO 5 RECONOCIMIENTO AL PERSONAL _____	26
CUADRO 6 REMUNERACION _____	27
CUADRO 7 CAPACITACION AL PERSONAL _____	28
CUADRO 8 TIEMPO DE CAPACITACION _____	29
CUADRO 9 INVERCION EN CAPACITACION _____	30
CUADRO 10 CONTRIBUYE LA CAPACITACION _____	31
CUADRO 11 COMUNICACIÓN _____	32
CUADRO 12 RELACIONES INTERPERSONALES _____	33
CUADRO 13 REUNIONES EN EQUIPO _____	34
CUADRO 14 AMBIENTE DE TRABAJO _____	35
CUADRO 15 EQUIPAMIENTO INTERNO _____	36
CUADRO 16 VELOCIDAD CON QUE CONDUCE EL BUS _____	37
CUADRO 17 ACTITUD DEL CHOFER ANTE UN PRESUNTO ASALTO _	38
CUADRO 18 METAS ESTABLECIDAD _____	39
CUADRO 19 CUENTA CON ORGANIGRAMA _____	40
CUADRO 20 ANALISIS VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA _____	42
CUADRO 21 ANALISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE SITUACION FINACIERA _____	45
CUADRO 22 ANALISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADOS __	47

CUADRO 23 ANALISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS	48
CUADRO 24 LIQUIDEZ GENERAL _____	49
CUADRO 25 LIQUIDEZ ABSOLUTA _____	50
CUADRO 26 ROTACION DE ACTIVOS _____	52
CUADRO 27 COSTO DE VENTAS _____	52
CUADRO 28 GASTOS OPERACIONALES _____	53
CUADRO 29 RAZON DE ENDEUDAMIENTO _____	54
CUADRO 30 RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO _____	55
CUADRO 31 RENTABILIDAD SOBRE LOS INGRESOS _____	55
CUADRO 32 RENTABILIDA SOBRE INVERSION _____	56

### **INDICE DE ESQUEMA**

ESQUEMA 1 LIDERAZGO .....	57
---------------------------	----

### **GLOSARIO DE ACRONIMOS**

- **S.C.R.L:** Sociedad comercial de responsabilidad limitada
- **RRHH:** Recursos humanos
- **EEFF:** Estados financieros
- **E.T** : Empresas de transporte



## RESUMEN

La globalización de los negocios, el desarrollo tecnológico, el fuerte impacto del cambio y el intenso movimiento en busca de la calidad y la productividad en la mayoría de las organizaciones, surge de la principal ventaja competitiva que viene a ser las personas que trabajan en ellas. Las personas son las que conservan el statu quo existente, y son las que generan y fortalecen la innovación y lo que será. Ellas son las que producen, venden, sirven al cliente, toman decisiones, lideran, motivan, comunican, supervisan, administran y dirigen los negocios de las empresas. A su vez dirigen otras personas, porque no puede haber organizaciones sin personas. En el fondo las organizaciones son conjuntos de personas. Para el desarrollo del presente trabajo de investigación titulado: "Gestión del talento Humano y su incidencia en la situación económica financiera de la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente S.C.R.L. ruta Puno Juliaca, periodos 2014 y 2015", tiene por objetivo determinar y analizar la influencia de la gestión del talento humano en la situación económica financiera de la empresa de transportes Sur Oriente SCRL. Se planteó la hipótesis general de esta forma: La gestión del talento humano influye negativamente en la situación económica financiera de la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente SRL ruta Puno-Juliaca en los periodos 2014-2015, Por lo que se buscó demostrar las debilidades en cuanto al descuido del desempeño del personal que repercute directamente en la prestación de servicios y por ende se refleja en la situación económica financiera de la empresa. La investigación se realizó en la ciudad de Puno, donde se ubica la administración de la empresa, a su vez se dá un alto flujo de empresas de transportes de pasajeros que prestan el servicio

hacia la ciudad de Juliaca, no siendo ajeno la empresa en estudio. Entre los instrumentos y técnicas para recolectar los datos, se hizo uso de un cuestionario constituido por 19 ítems, a su vez se usó el método deductivo, descriptivo, que consiste en describir lo que existe, analítico que consiste en descomponer un todo en sus partes y comparativos, mencionado método me permitieron analizar los estados financieros en forma horizontal y vertical, y ratios financieros como: ratio de liquides, gestión, solvencia y rentabilidad, los mencionados fueron analizados e interpretados para luego proponer alternativas de solución.

**Palabras Claves:** Talento humano y situación económica financiera, ratios financieros

## ABSTRACT

The globalization of business, technological development, the strong impact of change and the intense movement in search of quality and productivity in most organizations arises from the main competitive advantage that comes to be the people who work in them . People are the ones who preserve the existing status quo, and are the ones who generate and strengthen innovation and what will be. They are the ones who produce, sell, serve the customer, make decisions, lead, motivate, communicate, supervise, manage and run the businesses of companies. In turn, they lead other people, because there can be no organizations without people. In the background organizations are groups of people. For the development of this research work titled: Human talent management and its impact on the financial economic situation of the passenger transport company Sur Oriente S.C.R.L. Route Puno Juliaca, periods 2014 and 2015, "aims to determine and analyze the influence of human talent management on the economic situation of the South East transport company SCRL. The general hypothesis was formulated in this way: The management of human talent has a negative influence on the financial economic situation of the passenger transport company Sur Oriente SRL Puno-Juliaca route in the periods 2014-2015, Therefore it was tried to demonstrate the weaknesses In terms of the neglect of personnel performance that directly affects the provision of services and therefore is reflected in the economic financial situation of the company. The present investigation was carried out in the city of Puno, where the administration of the company is located, in turn there is a high flow of passenger transport companies that provide the service to the city of Juliaca, not being outside the

company in study. Among the instruments and techniques for collecting the data, a questionnaire constituted by 19 items was used, in turn the deductive, descriptive method was used, which consists of describing what exists, analytical that consists of decomposing a whole into its parts And comparatives, this method allowed me to analyze the financial statements horizontally and vertically, and financial ratios such as liquidity ratio, management, solvency and profitability, the mentioned were analyzed and interpreted and then propose alternative solutions.

KEY WORDS: Human Talent, Financial Statements, Economic Situation and financial ratios

## INTRODUCCION

La dinámica de las empresas en un mundo globalizado y en permanente cambio exige la definición de políticas de gestión del talento humano que estén acorde con las nuevas exigencias para mantener la capacidad competitiva en condiciones de eficiencia y eficacia. Por consiguiente el propósito de las empresas de transporte de pasajeros es aprovechar las deficiencias en los actuales servicios y las necesidades insatisfechas del mercado, de tal forma que se ofrezca una nueva y mejor alternativa cimentada en una oferta cuidadosamente estructurada que satisfaga los intereses y expectativas de los usuarios.

Motivo por el cual se planteó el siguiente problema de investigación: ¿De qué manera la gestión del talento humano influye en la situación económica financiera de la empresa de transportes Sur Oriente SCRL ruta Puno Juliaca en los periodos 2014-2015? Donde se analiza la gestión del talento humano, y su incidencia en su situación económica financiera, de modo que se conocerá las debilidades que tiene y proponer alternativas con el fin de elevar la oportuna y adecuada gestión del talento humano y los índices de rentabilidad.

Para dar respuesta a esta interrogante se utilizó diversos métodos y técnicas, los cuales se muestran con detalle en los siguientes capítulos:

**Capítulo I:** contiene introducción, planteamiento del problema y objetivos

**Capítulo II:** El cual está referido a las fuentes teóricas de las cuales se basó el estudio mediante el marco teórico y conceptual, utilizados en el proceso del trabajo de investigación.

**Capítulo III:** Hace mención a los métodos utilizados para la investigación, la población y la muestra que son objeto de estudio de investigación.

**Capítulo IV:** se puede observar los resultados de la investigación y el desarrollo de la investigación, contratación de las hipótesis.

**Capítulo V:** contiene conclusiones

**Capítulo VI:** contiene recomendaciones

**Capítulo VII:** Contiene bibliografía

Para finalizar Se muestran los cuadros y gráficos elaborados en base a las encuestas realizadas a los propietarios de los vehículos y los análisis de los estados financieros, la cuales nos darán como resultado las conclusiones y recomendaciones respectivas.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

#### 1.1. Planteamiento del problema

El mayor centro económico de la región de Puno, se ubica en la ciudad de Juliaca, por lo que hay empresas dedicadas a prestar el servicio de transporte de pasajeros, tanto nacionales como internacionales, sin embargo en la actualidad presenta deficiencias en la prestación de servicios, debido principalmente en la calidad de servicio hacia usuarios. Hay un alto flujo de demanda de pasajeros para diferentes destinos interprovinciales. En este caso el objeto de estudio es la ruta con destino interprovincial Puno Juliaca.

La problemática reside en que no se da una reinversión en el factor del talento humano, que es el más importante en toda empresa u organización, es decir no existe motivaciones, incentivos, reconocimientos, etc. al personal. Así mismo la selección del personal, la evaluación del desempeño, la comunicación

en el personal es pésima. Estos factores implican que a su vez exista una deficiente calidad de servicio en las empresas de transporte de pasajeros.

Lo mencionado líneas arriba no permite brindar un nivel óptimo calidad de servicio hacia los usuarios y esta debilidad afecta directamente los ingresos de la empresa de transporte de pasajeros Sur Oriente S.R.L., obteniéndose como consecuencia bajos índices de rentabilidad.

Lo que se advierte, en todo caso, es la deficiente racionalización y la carencia de capacitación permanente del personal que debe ser la característica de una empresa que pretende ser competitiva , por consiguiente se considera necesario desarrollar el trabajo de investigación, focalizado en la gestión del talento humano, calidad de servicio y rentabilidad. Por esta razón, se inició el estudio buscando la incidencia de la gestión del talento humano en la situación económica financiera de la empresa.

La pregunta central de investigación asociada a esta argumentación es la siguiente:

### **Problema general**

¿De qué manera la gestión del talento humano influye en la situación económica financiera de la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente SCRL ruta Puno-Juliaca en los periodos 2014 - 2015?

### **Problema específico**

¿Cuál es la situación actual de la gestión del talento humano en la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente SCRL ruta Puno-Juliaca en los periodos 2014-2015?



¿Cuáles fueron los resultados económicos financieros de la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente SCRL ruta Puno-Juliaca en los periodos 2014-2015?

¿Qué alternativas de solución se pueden proponer para mejorar la buena gestión del talento humano y por ende la buena situación económica financiera de la empresa de transportes Sur Oriente SCRL ruta Puno-Juliaca en los periodos 2014-2015?

## 1.2. Objetivos de la investigación

### Objetivo general

Determinar y analizar la influencia de la gestión del talento humano en la situación económica financiera de la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente SCRL ruta Puno-Juliaca en los periodos 2014-2015

### Objetivos específicos

Determinar la situación actual de la gestión del talento humano de la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente SCRL ruta Puno-Juliaca en los periodos 2014- 2015.

Analizar la situación económica financiera de la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente SCRL ruta Puno -Juliaca, a través de los métodos de análisis vertical y horizontal en los periodos 2014-2015.

Proponer alternativas conducentes a la mejor gestión del talento humano, a través de un modelo para construir talento organizacional en la empresa de transporte de pasajeros Sur Oriente S.C.R.L.

## CAPITULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. Marco Teórico

##### 2.1.1. GESTION DEL TALENTO HUMANO

CHIAVENATO I.(2009, pág.7) La administración de los recursos humanos es un campo muy sensible para la mentalidad predominante en las organizaciones. Depende de las contingencias y las situaciones en razón de diversos aspectos, como la cultura que existe en cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología que utiliza, los procesos internos, el estilo de administración utilizado y de infinidad de otras variables importantes.

CHIAVENATO I. (2009, pág. 22) La gestión del talento humano es el proceso de aprovechamiento de las capacidades y habilidades del trabajador de una empresa para lograr los objetivos previstos. La administración de recursos

humanos, como sostiene Chiavenato está siendo sustituida por la gestión del talento humano, administración del capital intelectual e incluso por gestión de personas. En este estudio se asume a denominación de gestión del talento humano porque se conjuga en él, dos conceptos indispensables en las actividades laborales e una empresa: la gestión y el talento del trabajador.

IBAÑEZ MACHICAO M. (2010,pág.47)La administración del recurso humano (personal) es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

GARCIA & SANCHEZ, (2008) La gestión del talento humano como actividad empresarial estratégica compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades por una organización con el objeto de obtener, motivar, retribuir y desarrollar a las personas que requieren en sus diferentes estructuras para crear una estructura organizacional donde se equilibren los diferentes intereses y se logren los objetivos y metas organizacionales de la empresa.

VASQUEZ, (2008) Afirmando que la gestión del talento humano es una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos. Señaló la importancia de una participación de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores, con los objetivos empresariales, el pago de salarios en función de la

productividad de cada trabajador, un trato justo a estos y una formación profesional.

LLEDO, (2011) Afirma que el talento humano tienen un enfoque de aplicación y práctica de las actividades más importantes dentro de la organización o empresas siendo la gestión del talento humano un pilar fundamental para el desarrollo exitoso de los procesos, pues al final las personas son las responsables de ejecutar las actividades porque los proyectos no se desarrollan por sí solos.

MORA C. (2012) Resalta que la gestión del talento humano es una herramienta estratégica, indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas donde se garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas “de lo que saben hacer” o podrían hacer.

ESLAVA E. (2004) Afirma que es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en entorno actual y futuro.

DESSLER G. (2006) Afirma que son las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo, en específico se trata de reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y ofrece un ambiente seguro y equitativo para los empleados de la compañía.

### 2.1.1.1. Importancia de la Gestión del Talento Humano

BEJARANO P. (2013, pág. 21) Uno de los recursos más importantes con los que cuenta cualquier tipo de empresa, son las personas. La necesidad de gestionar este recurso tan valioso ha hecho que, en las empresas, se dedique un área a su gestión y dirección, la denominada gestión de talento humano, quién, a través de diversas prácticas, trata de adquirir, retener y/o desarrollar dichos recursos. Desde esta perspectiva, surge el enfoque de dirección estratégica de gestión humana como una disciplina encargada de estudiar todo lo relativo al talento humano, su gestión y su contribución al valor de la empresa y a su competitividad sostenible.

El Talento Humano se le considera la clave del éxito de una empresa y, su gestión hace parte de la esencia de la gerencia empresarial. Con una asertiva gestión del talento humano, una organización eficiente ayuda a crear una mejor calidad de la vida de trabajo, dentro de la cual sus empleados estén motivados a realizar sus funciones, a disminuir los costos de ausentismo y la fluctuación de la fuerza de trabajo

La Gestión del Talento Humano es un área interdisciplinaria integrada por un sinnúmero de dinámicas que la nutren y enriquecen en favor de la Organización; así como se habla de la aplicación e interpretación de pruebas psicológicas y de entrevistas, también se habla de tecnología del aprendizaje, de alimentación, de servicio social, planes de vida y carrera, diseño de los puestos y de la organización, satisfacción en el trabajo, ausentismo, salarios y gastos sociales, mercado, ocio, incentivos, accidentes, disciplina y actitudes, interpretación de las normas laborales, eficiencia y eficacia, estadísticas y

registros/certificación, transporte para el personal, responsabilidad a nivel de supervisión, auditoría y un sinnúmero de asuntos diversos

El área de Gestión Humana se ha convertido en muchas organizaciones en un proceso de apoyo gerencial muy importante para el manejo de las relaciones laborales, el fortalecimiento de la cultura organizacional y la promoción de un buen clima laboral.

### **2.1.1.2. Gestión de Recursos Humanos por Competencias**

ALLES M. (2013, pág.58) Bajo el término de competencias se suelen englobar varios conceptos, desde los conocimientos hasta las competencias propiamente dichas. Asimismo, se menciona el término “competencias” junto con otras palabras (competencias técnicas o competencias de conocimiento) para referirse a los conocimientos. En cuanto a las competencias propiamente dichas, se las denomina “competencias de gestión” o “competencias conductuales”.

Las competencias siempre se refieren al comportamiento de las personas en el trabajo o en situación de trabajo.

Los conocimientos son más fáciles de detectar o evaluar que las competencias, y es por esto que, por ejemplo, en los procesos de selección se evalúan primero, siempre que sea posible. Es por esto que están en la parte inferior de la pirámide, no porque sean menos importantes; por el contrario, son la base.

### 2.1.2. ESTADOS FINANCIEROS

Un ratio constituye una medida obtenida a partir del estado de situación financiera y el estado de resultados integrales que nos dará información económica y financiera de la empresa analizada.

La segunda utilidad es igualmente interesante: consiste en la comparación de ratios de una misma empresa a lo largo de un horizonte temporal, lo que nos dará información sobre su evolución y permitirá caracterizarla positiva o negativamente, viendo la disminución o el aumento de los valores de sus ratios en los distintos años.

Información obtenida de (wikipedia, s.f.) ,Los estados financieros, también denominados estados contables, informes financieros o cuentas anuales, son informes que utilizan las instituciones para dar a conocer la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado. Esta información resulta útil para la Administración, gestor, regulador y otros tipos de interesados como los accionistas, acreedores o propietarios.

#### 2.1.2.1. Estado de Situación Financiera

NOVOA H. (2014, p. 61) explica ,que el estado de situación financiera refleja la realidad financiera de la empresa en un momento dado; vale decir que es un estado financiero que muestra los importes del activo, pasivo y patrimonio, como resultado de las operaciones económicas efectuadas en un determinado periodo.

En la determinación del balance se debe tener presente la ecuación siguiente:

$$\text{ACTIVO}=\text{PASIVO}+\text{PATRIMONIO}$$

El activo responde a la presentación de cuentas con un grado de disponibilidad de efectivo decreciente que ostentan los recursos, es decir en función a su más pronta posibilidad de convertirse en dinero.

Lo que significa que los componentes del activo deben presentarse siguiendo el orden de disponibles, exigibles, realizables, transitorios e inmovilizados.

Los rubros del pasivo se presentaran en concordancia con el grado de exigibilidad de pago de las obligaciones contraídas, siguiendo un orden compulsivo descendente.

En el patrimonio las partidas se presentaran en el orden de su estabilidad o permanencia, es decir considerando su grado de restricción decreciente para formar parte del capital social de la empresa. Ejemplo el capital es el componente del patrimonio que tiene el más alto nivel de permanencia en la empresa, seguido del capital adicional, resultados no realizados, reservas y culminando en resultados acumulados que representa el concepto que más pronto puede extinguirse por efecto de distribución en dividendos, reservas y/o capitalizaciones.

APAZA M. 2010 (pág. 48 ) explica, si la compañía está operando a toda su capacidad, el aumento en las ventas necesariamente requerirá aumentar los activos. Por otro lado el aumento de activos deberá ser financiado, por lo que



necesariamente aumentaran los pasivos y/o el capital contable. Algunos de los incrementos de activos pueden ser financiado por aumentos espontáneos en las cuentas por pagar y gastos acumulados, así como de las utilidades retenidas, cualquier déficit deberá ser financiado por medio de fuentes externas.

## **2.1.2.2. ANÁLISIS HORIZONTAL Y VERTICAL DE ESTADOS FINANCIEROS**

### **2.1.2.2.1. Análisis vertical**

COELLO A.(2015) explica, el análisis vertical consiste en determinar la participación de cada una de las cuentas del estado financiero, con referencia sobre el total de los activos o total de pasivos y patrimonio para el balance general, o sobre el total de ventas para el estado de resultados, permitiendo el análisis financiero de las siguientes apreciaciones objetivas.

LEAL R. (2013) Consiste en determinar el peso proporcional (en porcentaje) que tiene cada cuenta dentro del estado financiero analizado. Esto permite determinar la composición y estructura de los estados financieros. El análisis vertical es de gran importancia a la hora de establecer si una empresa tiene una distribución de sus activos equitativa y de acuerdo a las necesidades financieras y operativas. Por ejemplo, una empresa que tenga unos activos totales de 5.000 y su cartera sea de 800, quiere decir que el 16% de sus activos está representado en cartera, lo cual puede significar que la empresa pueda tener problemas de liquidez, o también puede significar unas equivocadas o deficientes Políticas de cartera.

#### **2.1.2.2. Análisis horizontal**

COELLO A. (2015) explica, este análisis permite comparar cuentas de estados financieros de varios periodos contables, permitiendo calificar la gestión de un periodo respecto a otro mostrando los incrementos y decrementos de las cuentas de los estados financieros comparativos. Este análisis debe centrarse en los cambios significativos de cada una de las cuentas. Los cambios se pueden registrar en valores absolutos y valores relativos, los primeros se hallan por la diferencia de un año base y el inmediatamente anterior, y los segundos por la relación porcentual del año base con el de comparación.

LEAL R. ( 2013) El análisis horizontal, busca determinar la variación absoluta o relativa que haya sufrido cada partida de los estados financieros en un periodo respecto a otro. Determina cual fue el crecimiento o decrecimiento de una cuenta en un periodo determinado. Es el análisis que permite determinar si el comportamiento de la institución en un periodo fue bueno, regular o malo.

#### **2.1.2.3. RATIOS FINANCIEROS**

##### **2.1.2.3.1. Ratios de liquidez**

(crecenegocios, 2015) Son los ratios que miden la disponibilidad o solvencia de dinero en efectivo, o la capacidad que tiene la empresa para cancelar sus obligaciones de corto plazo.

APAZA M. (2010) La liquides es una capacidad que posee una entidad de hacer frente a sus deudas en el corto plazo, es decir la capacidad potencial de pagar sus obligaciones en el corto plazo.

#### **2.1.2.3.2. Ratios de endeudamiento, solvencia**

(crecenegocios, 2015) Son aquellos ratios o índices que miden la relación entre el capital ajeno (fondos o recursos aportados por los acreedores) y el capital propio (recursos aportados por los socios o accionistas, y lo que ha generado la propia empresa), así como también el grado de endeudamiento de los activos. Miden el respaldo patrimonial.

APAZA M.( 2010) Ratios financieros que miden la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones, tanto en el corto como en el largo plazo. Indica el grado de compromiso existente entre las inversiones realizadas y el patrimonio de una empresa.

#### **2.1.2.3.3. Ratios de rentabilidad**

(crecenegocios, 2015) Muestran la rentabilidad de la empresa en relación con la inversión, el activo, el patrimonio y las ventas, indicando la eficiencia operativa de la gestión empresarial.

APAZA M. (2010) Abarcan el conjunto de ratios que comparan las ganancias de un periodo con determinadas partidas del estado de resultados globales y de situación financiera.

#### **2.1.2.3.4. Ratios de gestión, operativos**

(crecenegocios, 2015) Evalúan la eficiencia de la empresa en sus cobros, pagos, inventarios y activo.

APAZA M. (2010) Los índices o ratios de rotación o de gestión como su propio nombre lo indica permite analizar el ciclo de rotación del elemento

económico seleccionado. Por lo general el resultado de estos índices se expresa en días.

Estos ratios sirven para complemento a los índices anteriores ya que sus resultados proporcionan elementos que permiten profundizar en el comportamiento en alguno de ellos

## **CAPITULO III**

### **MATERIALES Y METODOS**

#### **3.1. METODO DESCRIPTIVO**

Este método nos permitirá ver con claridad la realidad o situación tal como se presenta en un momento dado de la empresa de Transportes Sur Oriente SRL, tomando en consideración su estructura y desempeño.

Se hará uso de este método para analizar los informes representativos por cuadros y resúmenes numéricos, es decir por los estados financieros (balance general y estado de ganancias y pérdidas), de tal modo se mostrara los resultados de la gestión, con el propósito de evaluar los hechos económicos y financieros de la empresa en estudio.

## **3.2. MÉTODOS DE ESTUDIO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1. Métodos de estudios**

Para el desarrollo del trabajo de investigación se tomó en cuenta los siguientes métodos:

- Método Descriptivo
- Método Analítico
- Método Documental

#### **3.2.1.1. Método Descriptivo**

Este método nos permitirá ver con claridad la realidad o situación tal como se presenta en un momento dado de la empresa de Transportes Sur Oriente SRL, tomando en consideración su estructura y desempeño.

Se hará uso de este método para analizar los informes representativos por cuadros y resúmenes numéricos, es decir por los estados financieros (balance general y estado de ganancias y pérdidas), de tal modo se mostrara los resultados de la gestión, con el propósito de evaluar los hechos económicos y financieros de la empresa en estudio.

#### **3.2.1.2. Método Analítico**

Este método permite descomponer un todo en partes, con la finalidad de estudiar y conocer sus características, naturaleza y propiedades de los elementos componentes, para encontrar la verdad. Este método se ha empleado para analizar la información histórica y documental contable (Notas a los Estados Financieros, procedimiento de cobranzas, etc.) obtenida de las diversas fuentes

principalmente de la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente S.R.L.  
Para el logro de los objetivos planteados y para luego obtener las conclusiones.

### **3.2.1.3. Método Documental**

Esta técnica consiste en la recopilación de información para la investigación; aquellos que estén relacionados al presente trabajo de investigación, asimismo se revisará y analizara el Balance General y Estados de Ganancias y Pérdidas, nos permitirá obtener resultados reales y objetivos de la empresa en estudio.

### **3.2.2. Técnicas de Investigación**

Las técnicas e instrumentos son herramientas muy necesarias que se utilizan para llegar a los resultados de los problemas planteados, por lo que se consideramos lo siguiente.

#### **a) Recopilación documental**

Esta técnica consiste en la recopilación de información para la investigación; aquellos que estén relacionados al presente trabajo de investigación, asimismo se revisará y analizara el Balance General y Estados de Ganancias y Pérdidas, nos permitirá obtener resultados reales y objetivos de la empresa en estudio.

#### **b) Observación**

Se define como el uso sistemático de nuestros sentidos para buscar los datos que necesitamos para absolver el problema de investigación.

Este método de observación directa, se realizará mediante el contacto directo con la realidad, para percibir la gestión del talento humano, se verá el funcionamiento y organización de la empresa.

### **c) Encuesta**

La técnica que se utilizara en la presente investigación es la encuesta, siendo un conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho. El cuestionario, como instrumento de la encuesta, es una lista de preguntas que se proponen con un determinado fin.

#### **3.2.3. Población y Muestra**

##### **3.2.3.1. Población**

La población o universo para el presente trabajo de investigación estará comprendido por cada uno de los propietarios de su movilidad de la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente SCRL, que prestan el servicio y que tienen como ruta Puno -Juliaca. El mismo que servirá además como unidad de análisis.

##### **3.2.3.2. Muestra**

CHARAJA CUTIPA F. ( 2011) El tipo de muestra es intencional ya que está constituido por el total de socios con sus movilidades que prestan el servicio de transporte de pasajeros en la empresa de transporte de pasajeros Sur Oriente S.C.R.L, siendo un total de 39 socios y que se encuentran en condición de activos.



### 3.2.3.3. Ubicación y descripción de la muestra

El presente trabajo de investigación fue realizado en la empresa de transportes Sur Oriente S.R.L.

**Razón social:** Empresa de transportes de transportes y turismo express internacional Sur Oriente S.C.R.LTDA

**RUC:** 20222370559

**Dirección:** JR. Primero de mayo Nro 703 INT c-1 Barrio Porteño

#### **Representantes legales**

Hector Arpasi Cutipa

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSION

#### 4.1. Resultados y discusión

En el presente capítulo se detallan los resultados obtenidos en la investigación, desarrollando el análisis e interpretación de la información obtenida durante la fase de recolección de datos, resultado obtenido por la aplicación del cuestionario dirigido a los socios de la empresa de transporte de pasajeros Sur Oriente SRL ruta Puno Juliaca. Por otra parte se desarrolló el análisis vertical y horizontal de los estados financieros, asimismo los ratios financieros.

Por lo que se procederá a la exposición y análisis de los resultados de la investigación.

#### **4.1.1. Desarrollo de Objetivos**

#### **4.1.2. Objetivo Especifico 1: Determinar la situación actual de la gestión del talento humano de la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente SCRL ruta Puno-Juliaca en los periodos 2014 y 2015**

Para el respectivo análisis se aplicó el método escala de Lickert y se formularon las interrogantes en base a los siguientes indicadores:

1. Evaluación del desempeño laboral
2. Compensación de Personas
3. Monitoreo del proceso laboral
4. Comunicación interpersonal
5. Mantenimiento de equipos de seguridad
6. Objetivos institucionales

#### **4.1.2.1. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL**

De la encuesta realizada se desprende las siguientes interrogantes:

- a) ¿Para la decisión final de selección del nuevo personal qué características se toma en mayor consideración? de la presente, quedó como resultado lo siguiente:**

**CUADRO 1**

Características que se toman con mayor consideración para la selección del personal, según los criterios de escala de valor, de la E.T. de pasajeros Sur Oriente Puno Juliaca, periodos 2014 - 2015

<b>CARACTERISTICAS PARA SELECCIONAR PERSONAL</b>	<b>N° DE ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Talento y experiencia	19	49%
Trabajo en equipo	3	8%
Experiencia	14	36%
Actitud positiva	2	5%
Capacidad física	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** encuesta realizada a los socios de la E.T. Sur Oriente S.C.R.L

**GRAFICO 1**



**FUENTE:** Cuadro N° 1

Según los resultados que se muestra en el cuadro 1 de la encuesta realizada a los socios de la empresa, en un 49% de los socios indica que el talento y la experiencia, son las características más predominantes en la selección del nuevo personal; 36% de los socios responde que es únicamente la experiencia; 8% ,5% y 2% de los socios responden que el trabajo en equipo, actitud positiva y capacidad física en ese orden respectivamente.

En referencia al grafico 1 se puede observar que el 49 % de los socios considera que la característica más predominante para seleccionar a un nuevo

personal, es el talento y la experiencia, demostrándose que en este aspecto si se da una buena selección, ya que no solo se considera la experiencia sino que también las habilidades y destrezas que pueda tener el nuevo personal.

**b) ¿Con qué frecuencia evalúa usted el desempeño de las actividades que realiza el personal en la empresa?** de la presente, quedó como resultado lo siguiente:

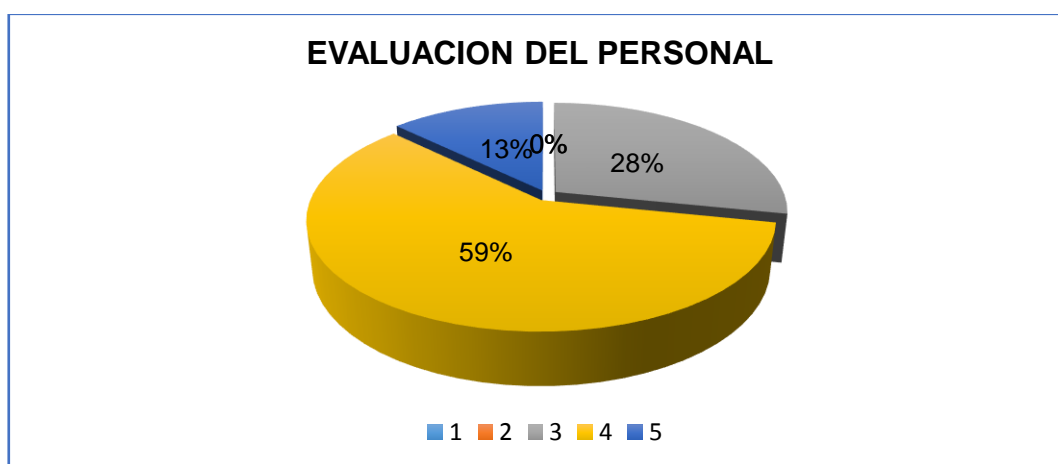
**CUADRO 2**

Frecuencia de la evaluación del desempeño por parte de los socios, según los criterios de escala de valor, de la E.T. de pasajeros Sur Oriente Puno Juliaca, periodos 2014 - 2015

FRECUENCIA DE EVALUACION DEL PERSONAL	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	11	28%
Rara vez	23	59%
Nunca	5	13%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

FUENTE: encuesta realizada a los socios de la E.T. Sur Oriente S.C.R.L

**GRAFICO 2**



FUENTE: Cuadro 2

De los datos expuestos en el cuadro 2 de la encuesta realizada a los socios de la empresa, un 59% de los socios respondieron que la evaluación a su personal se da raras veces, el 28 % que se da a veces y el 13% indica que nunca se efectúa las evaluaciones al personal.

En referencia al grafico 2 el 59% de los socios encuestados indican que las evaluaciones al personal se dan raras veces, lo que demuestra que no se da la debida importancia al personal con el que cuentan, siendo este el recurso más importante dentro de la empresa. El personal debe ser evaluado para que en el transcurso vaya mejorando en aquellas debilidades que posee y así diferenciarse de la competencia en favor del mismo personal y de la empresa.

**c) ¿Cómo califica usted la disposición y voluntad del asistente (auxiliar) del servicio al cliente para un servicio rápido o para ayudar a subir y bajar a los equipajes de los pasajeros?** de la presente, quedó como resultado lo siguiente:

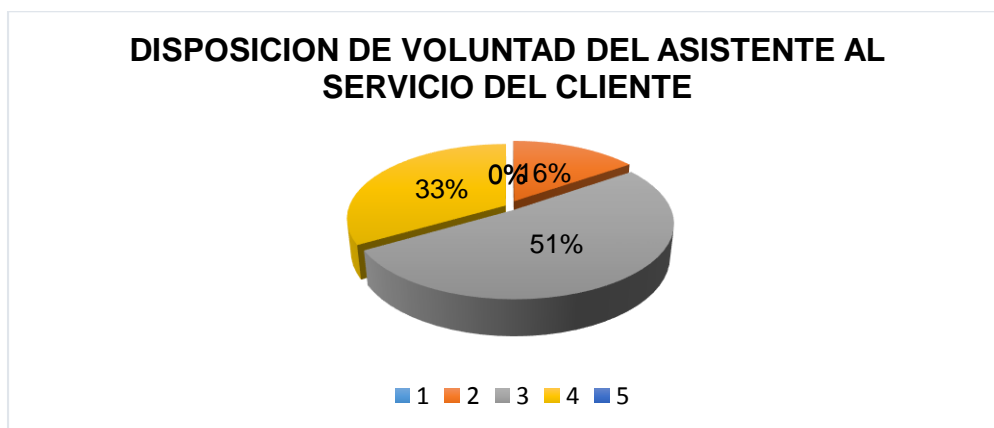
### CUADRO 3

Prontitud y voluntad del asistente del servicio, según los criterios de escala de valor, de la E.T. de pasajeros Sur Oriente Puno Juliaca, periodos 2014 - 2015

PRONTITUD DE RESPUESTA	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Bueno	6	16%
Regular	20	51%
Malo	13	33%
Pésimo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** encuesta realizada a los socios de la E.T. Sur Oriente S.C.R.L

**GRAFICO 3**



FUENTE: Cuadro 3

En el cuadro 3 y grafico 3 de la encuesta realizada a los socios de la empresa, se aprecia que el 51 % de los socios respondieron que es regular la atención con respecto a la disposición inmediata y voluntaria de parte del asistente auxiliar al momento de subir y bajar los equipajes de los pasajeros, el 33% considera que es malo y 16% responde que es malo, lo cual nos demuestra que por lo general no existe suficiente capacidad de servir y cubrir las necesidades de los usuarios por parte del personal de la empresa.

**4.1.2.2. COMPENSACIÓN DE PERSONAS**

De la encuesta realizada se desprende las siguientes interrogantes:

**d) ¿La empresa aplica un sistema de políticas de incentivos para el personal?** de la presente, quedó como resultado lo siguiente:

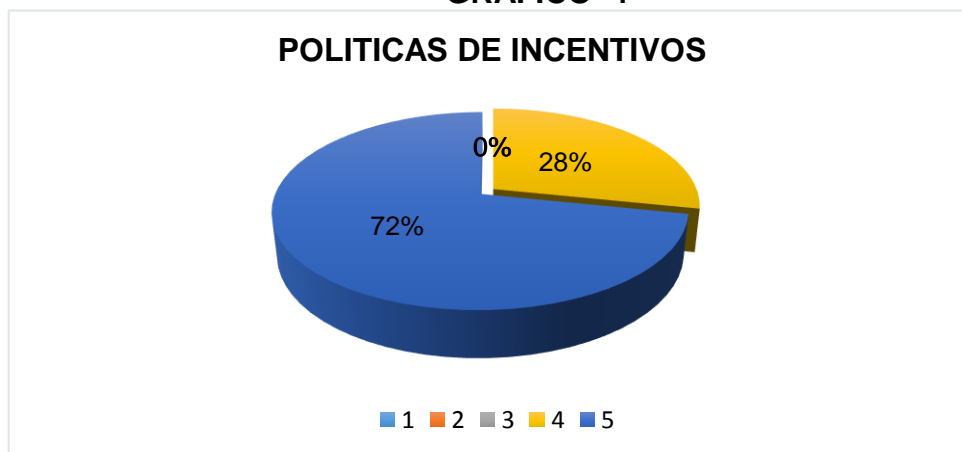
**CUADRO 4**

Política de incentivos que aplican para el personal, según los criterios de escala de valor brindado, en la E.T. de pasajeros Sur Oriente Puno Juliaca, periodos 2014 – 2015

POLITICAS DE INCENTIVOS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Rara vez	11	28%
Nunca	28	72%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a los socios de la E.T. Sur Oriente S.C.R.L

**GRAFICO 4**



**FUENTE:** Cuadro 4

Como se muestra en el cuadro 4 y grafico 4 de la encuesta realizada a los socios de la empresa, se observa que el 72% de los socios respondieron nunca y el 28% rara vez, lo que significa que por parte de la empresa no se da las motivaciones que requiere el personal, para un mejor desempeño en sus actividades diarias.

e) **¿Cuándo se obtiene resultados positivos del desempeño laboral del personal, estos son premiados o reconocidos?** de la presente, quedó como resultado lo siguiente:

**CUADRO 5**

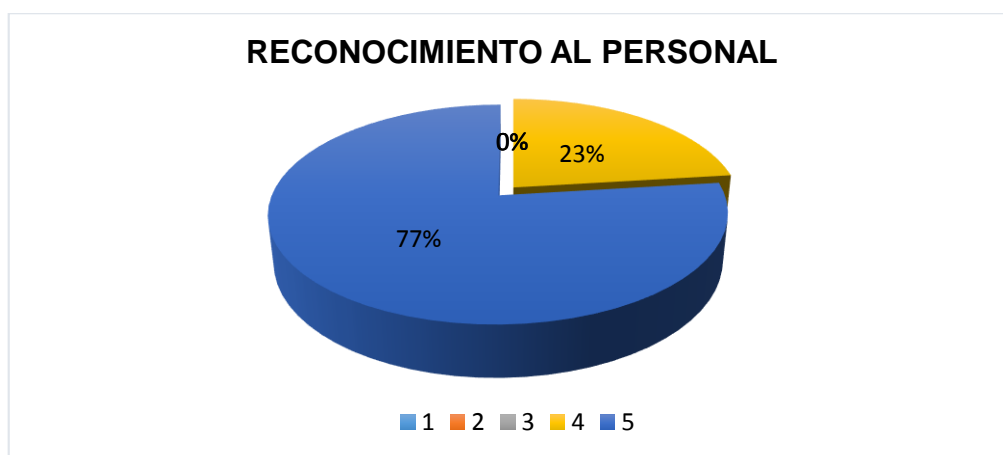
Reconocimiento al personal, según los criterios de escala de valor brindado, en la E.T. de pasajeros Sur Oriente Puno Juliaca, periodos 2014 – 2015

RECONOCIMIENTO AL PERSONAL	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Rara vez	9	23%
Nunca	30	77%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** encuesta realizada a los socios de la E.T. Sur Oriente S.C.R.L



**GRAFICO 5**



**FUENTE:** Cuadro 5

Según los resultados que se muestran en el cuadro 5 y grafico 5 , se puede apreciar que en un 77 % respondieron nunca, es decir cuando los resultados desempeño laboral del personal son positivos, estos no son premiados ni reconocidos. Lo que demuestra los resultados es que la empresa no da ningún incentivo a su personal.

f) **¿La remuneración o salario del personal es fijo o variable?** de la presente, quedó como resultado lo siguiente:

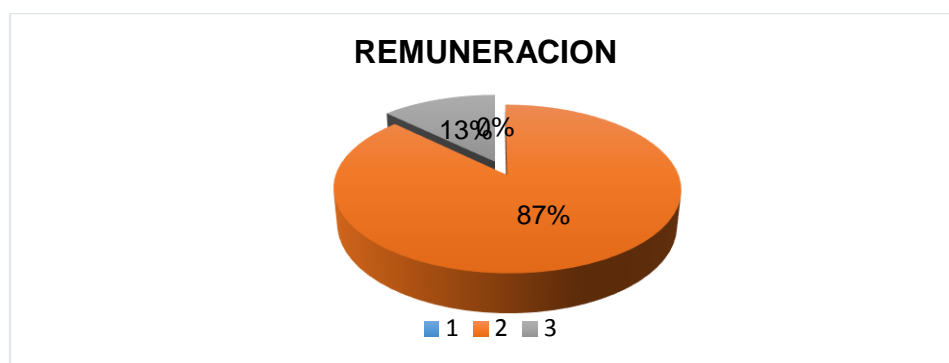
**CUADRO 6**

Remuneración según los criterios de escala de valor brindado, en la E.T. de pasajeros Sur Oriente Puno Juliaca, periodos 2014 – 2015

REMUNERACION	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Fijo y variable	0	0%
Variable	34	87%
Fijo	5	13%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** encuesta realizada a los socios de la E.T. Sur Oriente S.C.R.L

**GRAFICO 6**



**FUENTE:** Cuadro 6

De los datos expuestos en el cuadro N° 6 y grafico N° 6, podemos observar que el 87% de los socios respondieron que la remuneración al personal es variable y el 13% indica que es fijo. Lo que demuestra que no hay una remuneración establecida por la empresa, para con sus colaboradores.

**4.1.2.3. MONITOREO DEL PROCESO LABORAL**

**g) ¿La empresa brinda capacitación y/o entrenamiento al personal de acuerdo a la función que desempeñan en sus cargos?**

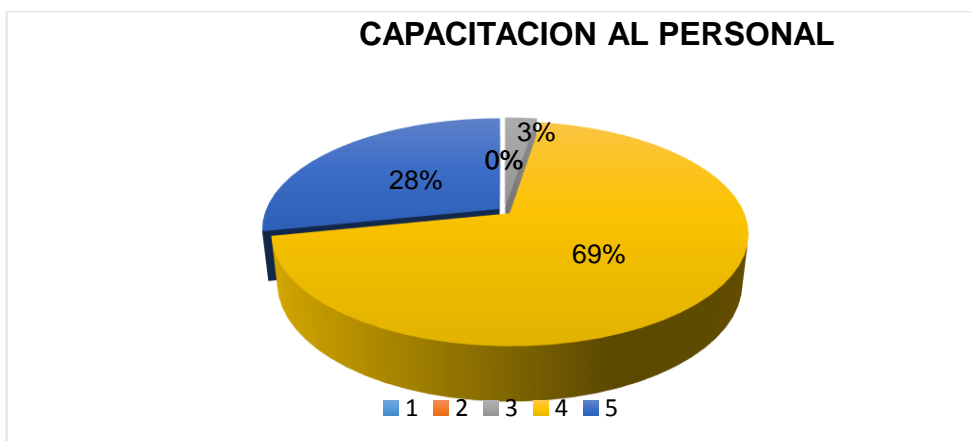
**CUADRO 7**

Capacitación al personal según los criterios de escala de valor brindado, en la E.T. de pasajeros Sur Oriente Puno Juliaca, periodos 2014 – 2015

<b>CAPACITACION AL PERSONAL</b>	<b>N° DE ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	1	3%
Rara vez	27	69%
Nunca	11	28%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** encuesta realizada a los socios de la E.T. Sur Oriente S.C.R.L

**GRAFICO 7**



**FUENTE:** Cuadro 7

Según los resultados que se muestra en el cuadro 7 y grafico 7, un 69% de los socios respondieron que la empresa raras veces brinda capacitación y entrenamiento a su personal .Lo cual demuestra que para brindar este servicio el personal no demuestra capacidad de servicio al usuario, lo que conlleva que los usuarios no están satisfechos con la respuesta del personal.

**h) ¿Cada cuánto tiempo se programa capacitación y/o entrenamiento al personal que labora en la empresa?**

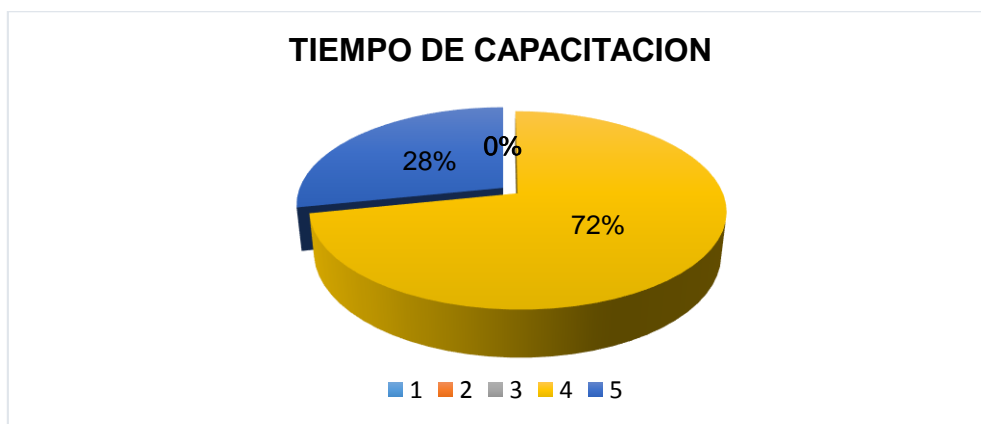
**CUADRO 8**

Tiempo de capacitación, según los criterios de escala de valor brindado, en la E.T. de pasajeros Sur Oriente Puno Juliaca, periodos 2014 – 2015

<b>TIEMPO DE CAPACITACION</b>	<b>N° DE ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Rara vez	28	72%
Nunca	11	28%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** encuesta realizada a los socios de la E.T. Sur Oriente S.C.R.L

**GRAFICO 8**



FUENTE: Cuadro 8

De los datos expuestos en el cuadro N° 8 y grafico N° 8, en un 72% de los socios respondieron que raras veces se efectúan las capacitaciones y/o entrenamiento al personal de la empresa y el 28% restante indica que nunca se realiza las capacitaciones. Entonces se demuestra que no se está dando una capacitación adecuada ni oportuna hacia los colaboradores en la empresa.

**i) ¿En qué grado invierte la empresa en la capacitación y desarrollo del personal que labora en la empresa?**

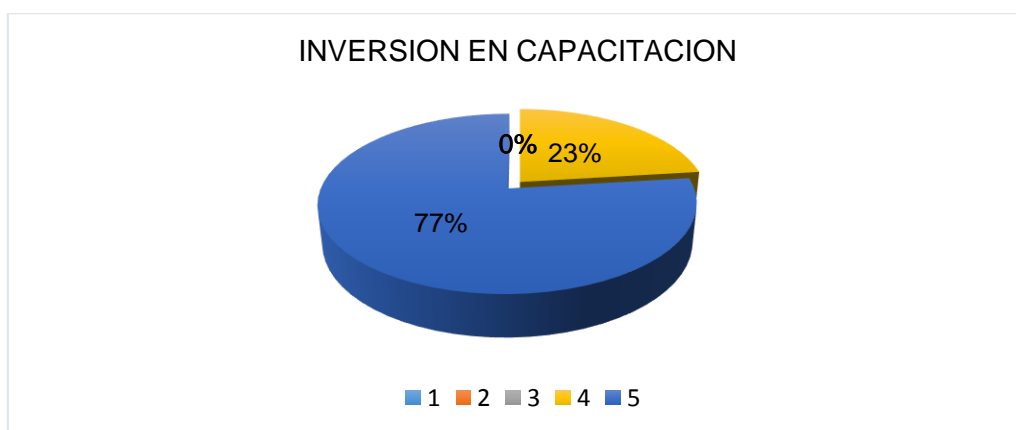
**CUADRO 9**

Inversión en capacitación, según los criterios de escala de valor brindado, en la E.T. de pasajeros Sur Oriente Puno Juliaca, periodos 2014 – 2015

INVERSION EN CAPACITACION	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Mucho	0	0%
Bastante frecuente	0	0%
Con cierta frecuencia	0	0%
En ciertas ocasiones	9	23%
Muy escaso	30	77%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

FUENTE: encuesta realizada a los socios de la E.T. Sur Oriente S.C.R.L

**GRAFICO 9**



FUENTE: Cuadro 9

De los datos expuestos en el cuadro 9 y grafico 9, de la encuesta realizada a los socios de la empresa, en un 77% respondieron que es muy escaso la inversión que efectúa la empresa en capacitación y desarrollo del personal y el 23 % restante indica que se dan en ciertas ocasiones. Lo que demuestra que la empresa no invierte en capacitaciones en beneficio de cada colaborador y para la empresa en general.

j) **¿Se determina en qué grado contribuyó la capacitación a elevar la productividad del servicio en la empresa?**

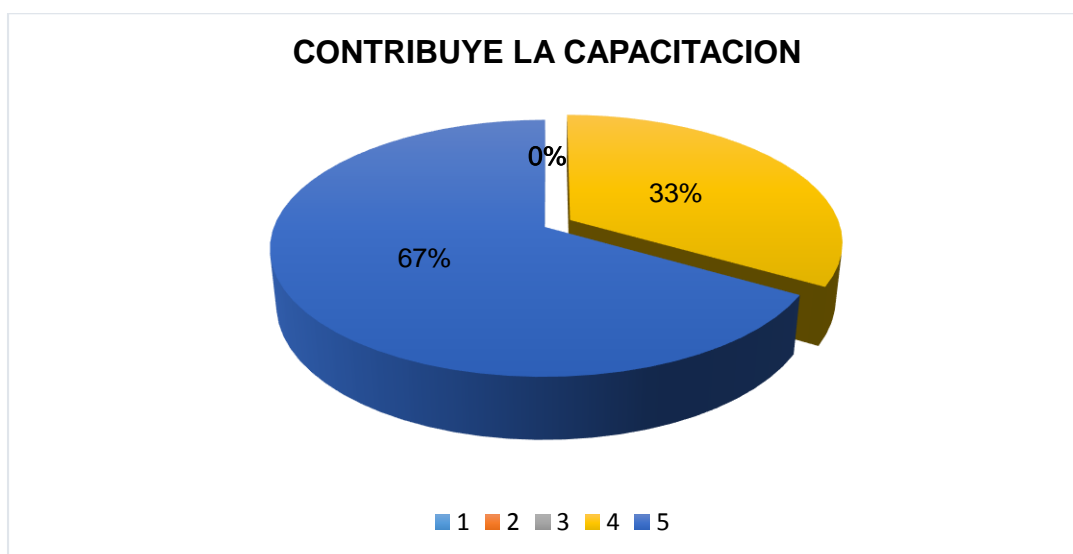
**CUADRO 10**

Contribución de la capacitación, según los criterios de escala de valor brindado, en la E.T. de pasajeros Sur Oriente Puno Juliaca, periodos 2014 – 2015

CONTRIBUYE LA CAPACITACION	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Mucho	0	0%
Bastante frecuente	0	0%
Con cierta frecuencia	0	0%
En ciertas ocasiones	13	33%
Muy escaso	26	67%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

FUENTE: encuesta realizada a los socios de la E.T. Sur Oriente S.C.R.L

**GRAFICO 10**



FUENTE: Cuadro 10

Según los resultados que se muestra en el cuadro 10 y grafico 10, de la encuesta realizada a los socios de la empresa, en un 67% respondieron que es muy escaso y el 33% indica que es en ciertas ocasiones, lo que demuestra que las pocas veces que hay una capacitación interna esta no contribuye adecuadamente como lo requerido por el personal.

**4.1.2.4. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL**

**k) ¿Usted considera que es importante la relación y/o comunicación con los colaboradores que laboran en la empresa?**

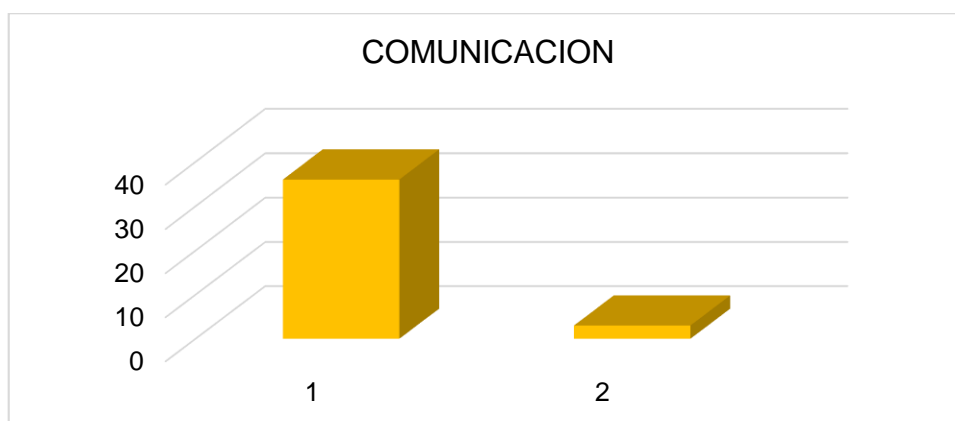
**CUADRO 11**

Comunicación interpersonal, según los criterios de escala de valor brindado, en la E.T. de pasajeros Sur Oriente Puno Juliaca, periodos 2014 – 2015

COMUNICACIÓN	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Si	36	92%
No	3	8%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

FUENTE: encuesta realizada a los socios de la E.T. Sur Oriente S.C.R.L

**GRAFICO 11**



**FUENTE:** Cuadro 11

Conforme a los resultados que se muestran en el cuadro 11 y grafico 11, de la encuesta realizada a los socios de la empresa, en un mayor porcentaje de 92% considera que es muy importante la comunicación interpersonal entre colaboradores de la empresa y sólo el 8% restante dio como respuesta un no. Cabe indicar que las relaciones interpersonales dentro de la empresa son imprescindible en la empresa, para una mejor comunicación.

**l) ¿Usted cree que el gerente de la empresa tiene relaciones amicales y laborales con todo su personal**

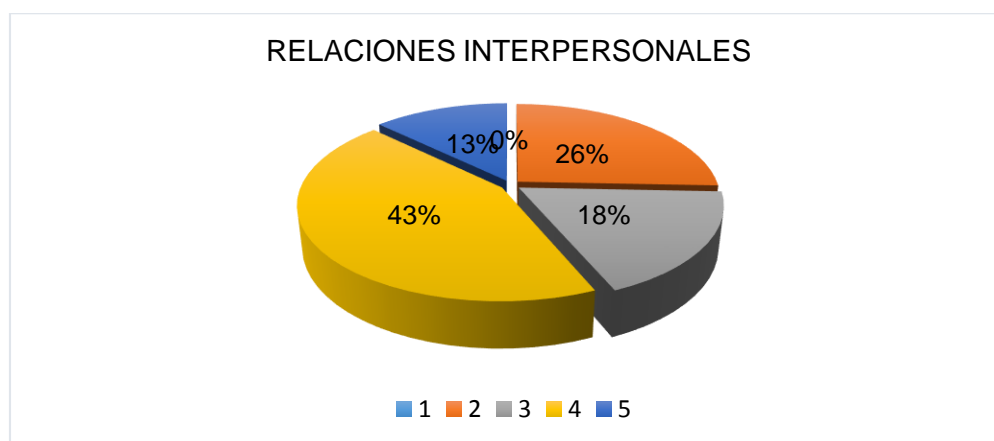
**CUADRO 12**

Relaciones interpersonales, según los criterios de escala de valor brindado, en la E.T. de pasajeros Sur Oriente Puno Juliaca, periodos 2014 – 2015

RELACIONES INTERPERSONALES	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Definitivamente sí	0	0%
Probablemente sí	10	26%
Indeciso	7	18%
Probablemente no	17	43%
Definitivamente no	5	13%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** encuesta realizada a los socios de la E.T. Sur Oriente S.C.R.L

**GRAFICO 12**



**FUENTE:** Cuadro 12

De acuerdo a los resultados que se muestran en el cuadro N° 12 y grafico N° 12 de la encuesta realizada a los socios de la empresa, en un 43% respondió probablemente no, el 26% probablemente sí, el 18% indeciso y el 13% definitivamente no. Lo que indica que el gerente de la empresa no tiene relaciones amicales ni laborales con todo su personal, hecho que influye en una adecuada comunicación entre todos.

**m) ¿Crees que las reuniones en equipo son buenas?**

**CUADRO 13**

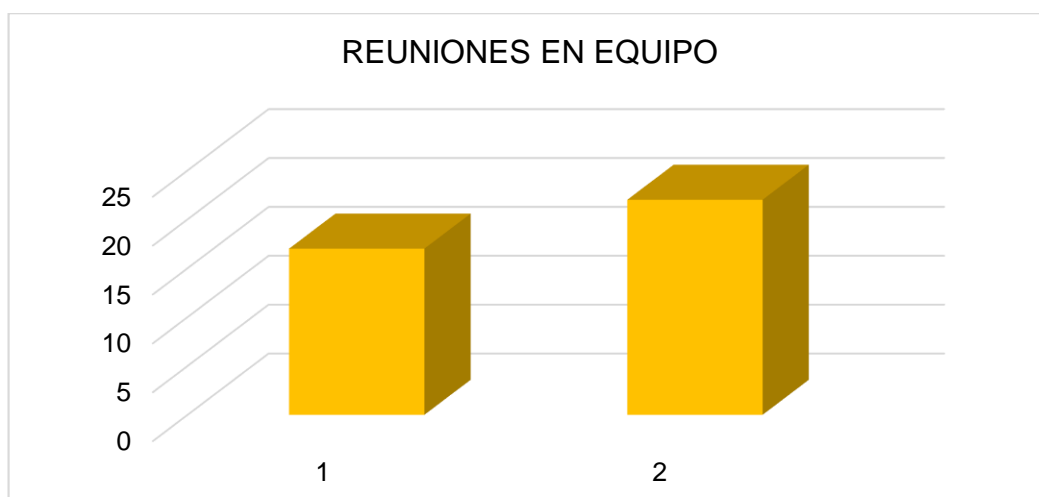
Relaciones interpersonales, según los criterios de escala de valor brindado, en la E.T. de pasajeros Sur Oriente Puno Juliaca, periodos 2014 – 2015

REUNIONES EN EQUIPO	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	17	44%
No	22	56%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** encuesta realizada a los socios de la E.T. Sur Oriente S.C.R.L



**GRAFICO 13**



**FUENTE:** Cuadro 13

Conforme a los resultados que se muestran en el cuadro 13 y grafico 13 de la encuesta realizada a los socios de la empresa, con un 56% respondieron que no es bueno las reuniones en equipo y el 44% considera que si es importante, hecho que demuestra una falta de información tanto de los socios y personal que labora en la empresa.

n) ¿Existe un buen ambiente de trabajo entre los choferes, dueños y gerente?

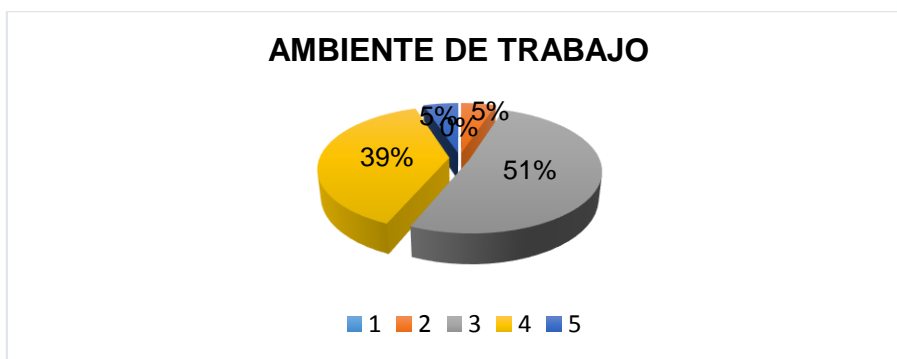
**CUADRO 14**

Ambiente de trabajo, según los criterios de escala de valor brindado, en la E.T. de pasajeros Sur Oriente Puno Juliaca, periodos 2014 – 2015

<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>	<b>N° DE ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	0	0%
Bueno	2	5%
Regular	20	51%
Malo	15	39%
Pésimo	2	5%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** encuesta realizada a los socios de la E.T. Sur Oriente S.C.R.L

**GRAFICO 14**



FUENTE: Cuadro 14

De acuerdo a los resultados que se muestran en el cuadro 14 y gráfico 14 de la encuesta realizada a los socios de la empresa, en un 51% respondió que el ambiente laboral entre choferes, dueños y gerente es regular, 39% respondió que es malo, el 5% y el otro 5% respondieron que es bueno y pésimo respectivamente. Entonces se demuestra que la mayoría considera que las relaciones interpersonales entre choferes, dueños y el gerente son regular, por ende ello no contribuye a que entre todos trabajen para el crecimiento de la empresa.

**4.1.2.5. MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE SEGURIDAD**

**o) ¿Cómo califica usted el equipamiento interno de seguridad para la prevención contra posibles accidentes en los buses?**

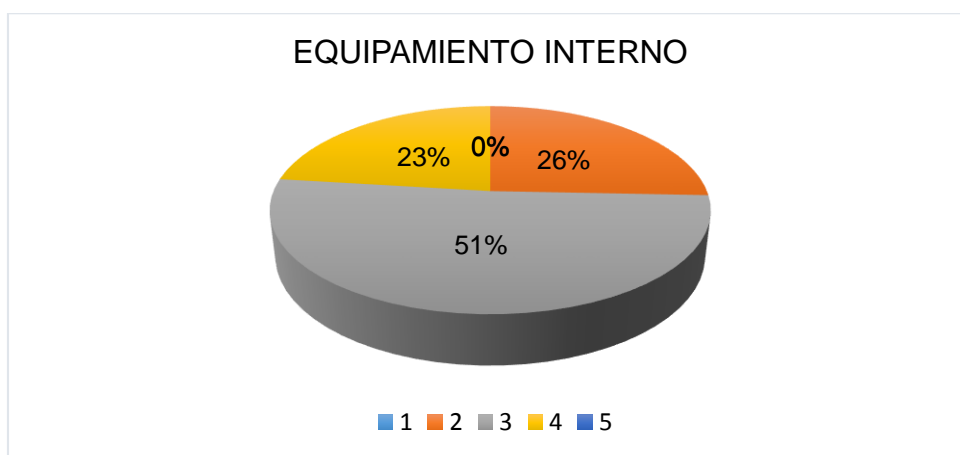
**CUADRO 15**

Equipamiento interno, según los criterios de escala de valor brindado, en la E.T. de pasajeros Sur Oriente Puno Juliaca, periodos 2014 – 2015

EQUIPAMIENTO INTERNO DE SEGURIDAD	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Bueno	10	26%
Regular	20	51%
Malo	9	23%
Pésimo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

FUENTE: encuesta realizada a los socios de la E.T. Sur Oriente S.C.R.L

**GRAFICO 15**



FUENTE: Cuadro 15

Conforme a los resultados que se muestran en el cuadro 15 y gráfico 15 de la encuesta realizada a los socios de la empresa, en un 51% de los socios respondió que es regular el equipamiento interno de seguridad, el 26% considera que es bueno y el 23% respondió que es malo, lo que significa que el equipamiento interno de seguridad en los buses de la empresa se encuentran en un estado moderadamente regular.

**p) ¿Cómo califica usted la velocidad con que conduce el chofer en el trayecto del viaje?**

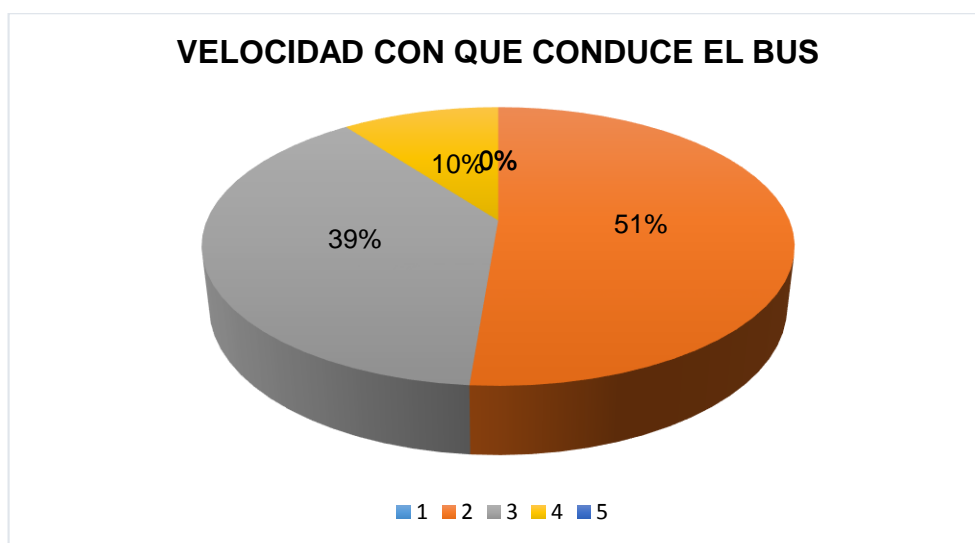
**CUADRO 16**

Velocidad con que conduce el bus, según los criterios de escala de valor brindado, en la E.T. de pasajeros Sur Oriente Puno Juliaca, periodos 2014 – 2015

VELOCIDAD CON QUE CONDUCE EL BUS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Bueno	20	51%
Regular	15	39%
Malo	4	10%
Pésimo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

FUENTE: encuesta realizada a los socios de la E.T. Sur Oriente S.C.R.L

**GRAFICO 16**



**FUENTE:** Cuadro 16

De los datos expuestos en el cuadro N° 16 y grafico N° 16 de la encuesta realizada a los socios de la empresa, en un 51% considera que es bueno, el 39% respondió que es regular y solo el 10% que es malo. Lo que significa que en este aspecto la empresa ofrece una seguridad moderada ya que conduce a una velocidad permitida y requerida por los usuarios.

**q) ¿Cómo califica usted la actitud del chofer y del asistente (auxiliar) del bus en cuanto a la precaución de un presunto asalto en el trayecto del viaje?**

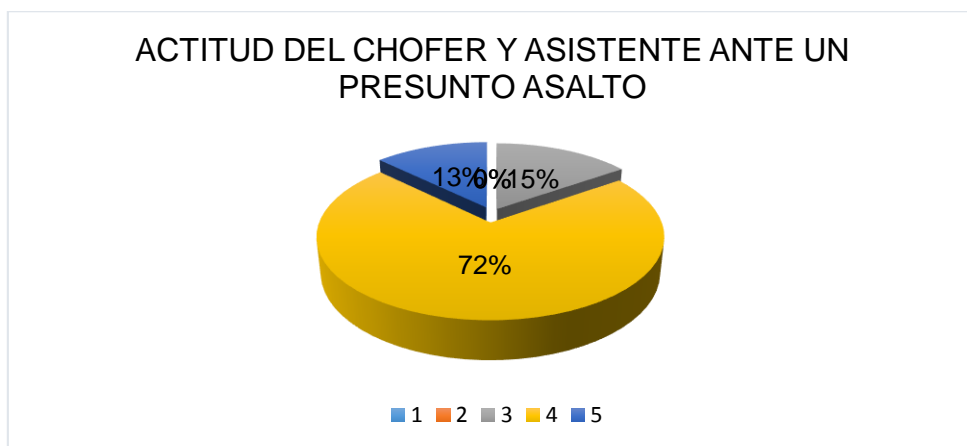
**CUADRO 17**

Actitud del chofer y asistente ante un presunto asalto, según los criterios de escala de valor brindado, en la E.T. de pasajeros Sur Oriente Puno Juliaca, periodos 2014 – 2015

ACTITUD DEL CHOFER Y ASISTENTE ANTE UN PRESUNTO ASALTO	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Bueno	0	0%
Regular	6	15%
Malo	28	72%
Pésimo	5	13%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** encuesta realizada a los socios de la E.T. Sur Oriente S.C.R.L

**GRAFICO 17**



**FUENTE:** Cuadro 17

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro N° 17 y grafico N° 17 encuesta realizada a los socios, en un 72% respondieron que es malo, el 15% considera que es regular y el 13% piensa que es pésimo. Lo que significa tanto los choferes y asistentes auxiliares no están capacitados para cómo enfrentar ante un acontecimiento repentino como un presunto asalto.

**4.1.2.6. OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

r) **¿Cree usted que la empresa tiene sus metas establecidas?**

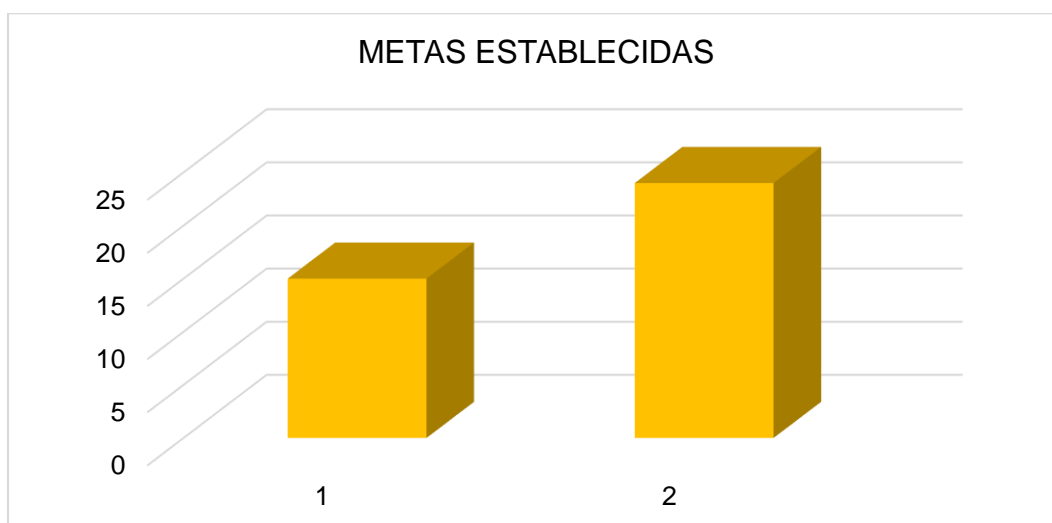
**CUADRO 18**

Metas establecidas, según los criterios de escala de valor brindado, en la E.T. de pasajeros Sur Oriente Puno Juliaca, periodos 2014 – 2015

<b>METAS ESTABLECIDAD</b>	<b>N° DE ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	15	38%
No	24	62%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** encuesta realizada a los socios de la E.T. Sur Oriente S.C.R.L

**GRAFICO 18**



**FUENTE:** Cuadro 18

Conforme a los resultados obtenidos en el cuadro N° 18 y grafico N° 18 encuesta realizada a los socios, en un 62% respondieron no y el 38% considera que sí. Lo que indica que la empresa no cuenta con metas establecidas, hecho que no permite ir midiendo los resultados obtenidos para que entre todos trabajen constantemente para ir logrando con objetivos.

**s) ¿La empresa cuenta con un organigrama?**

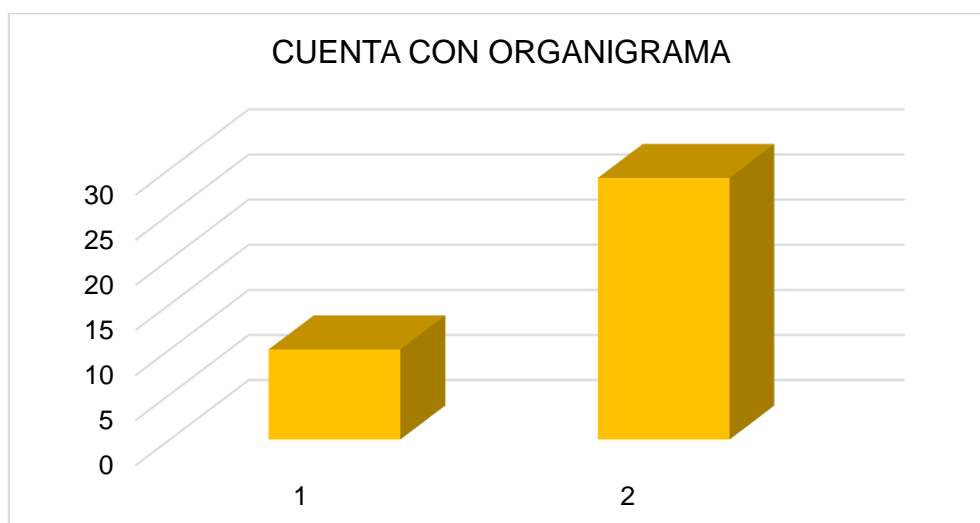
**CUADRO 19**

Cuenta con un organigrama, según los criterios de escala de valor brindado, en la E.T. de pasajeros Sur Oriente Puno Juliaca, periodos 2014 – 2015

<b>CUENTA CON UN ORGANIGRAMA</b>	<b>N° DE ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	10	26%
No	29	74%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** encuesta realizada a los socios de la E.T. Sur Oriente S.C.R.L

GRAFICO 19



**FUENTE:** Cuadro 19

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro N° 19 y grafico N° 19 encuesta realizada a los socios, en un 74% indican que no y el 26% restante respondieron sí. Lo que significa que la empresa no cuenta con una estructura organizacional que permita indicar en forma esquemática las ares que integran, las líneas de autoridad, relaciones del personal, para una adecuada administración de la empresa.

**4.1.3. Objetivo Especifico 2 : Analizar la situación económica financiera de la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente SCRL ruta Puno -Juliaca, a través de los métodos de análisis vertical y horizontal en los periodos 2014-2015**

**CUADRO 10**

EMPRESA DE TRANSPORTE SUR ORIENTE S.C.R.L.				
ANALISIS VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA				
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 – 2015				
(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)				
RUBROS	2015		2014	
	S/	%	S/	%
<b>ACTIVO</b>				
<b>Activo Corriente</b>				
Efectivo y equivalente de efectivo	155,759.00	37.59%	113,061.00	28.68%
Materiales auxiliares, suministros y repuestos	17,380.00	4.19%	0.00	
Otros activos corrientes	43,514.00	10.50%	47,873.00	12.14%
<b>total activo corriente</b>	<b>216,653.00</b>	<b>52.28%</b>	<b>160,934.00</b>	<b>40.82%</b>
<b>Activo no Corriente</b>				
Inmuebles maquinarias y equipo	277,737.00	67.02%	277,737.00	70.45%
Depreciaciones acumulada	-79,982.00	-19.30%	-44,434.00	-11.27%
<b>Total activo no corriente</b>	<b>197,755.00</b>	<b>47.72%</b>	<b>233,303.00</b>	<b>59.18%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>414,408.00</b>	<b>100.00%</b>	<b>394,237.00</b>	<b>100.00%</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>				
<b>Pasivo Corriente</b>				
Tributos y aportaciones al sistema de pensiones y salud por pagar	564.00	0.14%	802.00	0.20%
Cuentas por pagar diversas terceros	182.00	0.04%	88.00	0.02%
Pasivo diferido	940.00	0.23%	1,156.00	0.29%
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>1,686.00</b>	<b>0.41%</b>	<b>2,046.00</b>	<b>0.52%</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>				
Capital	239,870.00	57.88%	239,870.00	60.84%
Resultados acumulados	172,852.00	41.71%	152,320.00	38.64%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>412,722.00</b>	<b>99.59%</b>	<b>392,190.00</b>	<b>99.48%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>414,408.00</b>	<b>100.00%</b>	<b>394,236.00</b>	<b>100.00%</b>

FUENTE: Estados Financieros De La Empresa De Trasportes Y Turismo Express Internacional Sur Oriente S.C.R.Ltda



Los resultados del cuadro 20, muestra que la Empresa de Transporte Sur Oriente S.C.R.L., al 31 de diciembre del 2014, está conformada por partidas corrientes y no corrientes que representan el 40.82% y 59.18% respectivamente; asimismo respecto al pasivo y patrimonio la empresa se encuentra financiada en un 0.52% con recursos de terceros y en un 99.48% con recursos propios.

Las partidas más significativas del activo corriente están dados por los saldos en Caja y Bancos, que representan 26.68% del total activo, para el año 2014; la primera representa el saldo en efectivo y el dinero en cuenta corriente en un banco, por un monto de S/ 113,061.00. En cuanto al activo corriente destaca el rubro Inmueble, Maquinaria y Equipo que representa el 70.45% de activo total para el año 2014, lo cual es algo muy positivo tratándose de una empresa que presta el servicio de transporte terrestre, lo cual demanda mucha inversión en equipos de transporte. Respecto al pasivo corriente, destaca la cuenta Tributos, cuyo importe representa un 0.20% del Total Pasivo y Patrimonio para el año 2014. En cuanto al Patrimonio el rubro más significativo fue el capital el cual representa 60.84% para el año 2014.

Para el 2015 los resultados del cuadro 20, muestra que la Empresa de Transporte Sur Oriente S.C.R.L., está conformada por partidas corrientes y no corrientes que representan el 52.28% y 47.72% respectivamente; asimismo respecto al pasivo y patrimonio la empresa se encuentra financiada en un 0.41% con recursos de terceros y en un 99.59% con recursos propios.

Las partidas más significativas del activo corriente están dados por los saldos en Caja y Bancos, que representan 37.59% del total activo, para el año 2015; la primera representa el saldo en efectivo y el dinero en cuenta corriente

en un banco, por un monto de S/ 155,759.00. En cuanto al activo corriente destaca el rubro Inmueble, Maquinaria y Equipo que representa el 67.02% de activo total para el año 2015, lo cual es algo muy positivo tratándose de una empresa que presta el servicio de transporte terrestre, lo cual demanda mucha inversión en equipos de transporte. Respecto al pasivo corriente, destaca la cuenta Tributos por pagar nos indica que la empresa es acreedora del fisco, cuyo importe representa un 0.14% del Total Pasivo y Patrimonio para el año 2015. En cuanto al Patrimonio el rubro más significativo fue el capital el cual representa 57.88% para el año 2014.

## CUADRO 21

EMPRESA DE TRANSPORTE SUR ORIENTE S.C.R.L.				
ANALISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA				
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 – 2015				
(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)				
RUBROS	PERIODOS		VARIACION	
	2015	2014	S/.	%
<b>ACTIVO</b>				
<b>Activo Corriente</b>				
Efectivo y equivalente de efectivo	155,759.00	113,060.00	42,699.00	37.77%
Materiales auxiliares, suministros y repuestos	17,380.00	0.00	17,380.00	100.00%
otros activos corrientes	43,514.00	47,873.00	-4,359.00	-9.11%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>216,653.00</b>	<b>160,933.00</b>	<b>55,720.00</b>	<b>34.62%</b>
<b>Activo No Corriente</b>				
Inmuebles maquinarias y equipo	277,737.00	277,737.00	0.00	0.00%
Depreciaciones acumulada	-79,982.00	-44,434.00	-35,548.00	80.00%
<b>total activo no corriente</b>	<b>197,755.00</b>	<b>233,303.00</b>	<b>-35,548.00</b>	<b>-15.24%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>414,408.00</b>	<b>394,236.00</b>	<b>20,172.00</b>	<b>5.12%</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>				
<b>Pasivo Corriente</b>				
Tributos y aportaciones al sistema de pensiones y salud por pagar	564.00	802.00	-238.00	-29.68%
Cuentas por pagar diversas terceros	182.00	88.00	94.00	106.82%
Pasivo diferido	940.00	1,156.00	-216.00	-18.69%
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>1,686.00</b>	<b>2,046.00</b>	<b>-360.00</b>	<b>-17.60%</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>				
Capital	239,870.00	239,870.00	0.00	0.00%
Resultados acumulados	172,852.00	152,320.00	20,532.00	13.48%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>412,722.00</b>	<b>392,190.00</b>	<b>20,532.00</b>	<b>5.24%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>414,408.00</b>	<b>394,236.00</b>	<b>20,172.00</b>	<b>5.12%</b>

FUENTE: Estados Financieros De La Empresa De Transportes Y Turismo Express Internacional Sur Oriente S.C.R.Ltda

Los resultados del cuadro 21, muestra que la Empresa de Transporte Sur Oriente S.C.R.L. al 31 de diciembre del 2015, está conformada por partidas corrientes y no corrientes que representan el 52.28% y 47.72% respectivamente; asimismo respecto al pasivo y patrimonio la empresa se encuentra financiada en un 0.41% con recursos de terceros y en un 99.59% con recursos propios.

Las partidas más significativas del activo corriente están dados por los saldos en Efectivo y Equivalente de Efectivo, haciendo una comparación con el año 2014, el saldo de la cuenta Efectivo y Equivalente de Efectivo ha aumentado en un 37.77%, debido principalmente a la acumulación del fondo en el banco de la nación.

En cuanto al activo no corriente destaca el rubro Inmueble, Maquinaria y Equipo en comparación con el año 2014, el rubro Inmueble, Maquinaria y Equipo no tiene modificación alguna.

La cuenta Tributos, cuyo importe representa un 0.14% del Total Pasivo y Patrimonio para el año 2015, la misma que ha disminuido en relación al año 2014 en un 29.68%; esto se debe a que la empresa tiene pendiente de pago contribuciones a ESSALUD y aportes a AFP.

## CUADRO 22

EMPRESA DE TRANSPORTE SUR ORIENTE S.C.R.L.				
ANALISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADOS				
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 – 2015				
(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)				
RUBROS	2015		2014	
	S/	%	S/	%
Ventas Netas o Ingresos Por Servicios	588,197.00	100.00%	524,128.00	100.00%
(-) Descuentos, Rebajas y Bonificaciones Concedidas	0.00		0.00	
<b>Ventas Netas</b>	<b>588,197.00</b>	<b>100.00%</b>	<b>524,128.00</b>	<b>100.00%</b>
(-) Costo de Ventas	-527,485.00	-89.68%	-461,485.00	-88.05%
<b>Resultado Bruto</b>	<b>60,712.00</b>	<b>10.32%</b>	<b>62,643.00</b>	<b>11.95%</b>
(-) Gastos de Venta	0.00		0.00	
(-) Gastos Administrativos	-19,880.00	-3.38%	-15,880.00	-3.03%
<b>Resultados de Operación</b>	<b>40,832.00</b>	<b>6.94%</b>	<b>46,763.00</b>	<b>8.92%</b>
(-) Gastos Financieros	0.00		0.00	
<b>Utilidad(Perdida) Antes de Participación e Impuesto</b>	<b>40,832.00</b>	<b>6.94%</b>	<b>46,763.00</b>	<b>8.92%</b>
(-) Impuesto a la renta	11,432.96	1.94%	14,028.90	2.68%
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>29,399.04</b>	<b>5.00%</b>	<b>32,734.10</b>	<b>6.25%</b>

FUENTE: Estados Financieros De La Empresa De Transportes Y Turismo Express Internacional Sur Oriente S.C.R.Ltda

Los resultados del Cuadro 22, muestran que la Empresa de Transporte Sur Oriente S.C.R.L., el Costo de Ventas para el periodo 2014 era inferior con relación a los ingresos para ese año, que representaba un 88.05% del total de las ventas lo cual indica que era bueno, para el periodo 2015 se tiene que el costo de ventas represente el 89.68% de las ventas, indicando que la empresa tuvo que mantener su costo y disminuir el precio de venta con el único fin de aplicar a los contratos y mantener a sus clientes.

Los Resultados de Operación representan un porcentaje de 8.92%, 6.94% para los periodos 2014 y 2015 respectivamente, situación que favorece a la empresa porque reduce gastos y aumenta su utilidad para los periodos 2014 y

2015. De tal forma que la utilidad antes de impuestos fuera satisfactoria si la empresa no tuviera que disminuir el costo de ventas.

En cuanto a la Utilidad Neta para el año 2015 estuvo representada por un 5.00% sobre las ventas y en un 6.25% para el año 2014

### CUADRO 23

EMPRESA DE TRANSPORTE SUR ORIENTE S.C.R.L.				
ANALISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS				
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 – 2015				
(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)				
RUBROS	PERIODOS		VARIACION	
	2015	2014	S/.	%
Ventas Netas O Ingresos Por Servicios	588,197.00	524,128.00	64,069.00	12.22%
(-) Descuentos, Rebajas y Bonificaciones Concedidas	0.00		0.00	
<b>Ventas Netas</b>	<b>588,197.00</b>	<b>524,128.00</b>	<b>64,069.00</b>	<b>12.22%</b>
(-) Costo de Ventas	-527,485.00	-461,485.00	-66,000.00	14.30%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>60,712.00</b>	<b>62,643.00</b>	<b>-1,931.00</b>	<b>-3.08%</b>
(-) Gastos de Venta	0.00		0.00	
(-) Gastos Administrativos	-19,880.00	-15,880.00	-4,000.00	25.19%
<b>Utilidad de Operación</b>	<b>40,832.00</b>	<b>46,763.00</b>	<b>-5,931.00</b>	<b>-12.68%</b>
(-) Gastos Financieros	0.00		0.00	
<b>Utilidad(Perdida) Antes de Participación e Impuesto</b>	<b>40,832.00</b>	<b>46,763.00</b>	<b>-5,931.00</b>	<b>-12.68%</b>
(-) Impuesto a la renta	11,432.96	14,028.90	-2,595.94	-18.50%
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>29,399.04</b>	<b>32,734.10</b>	<b>-3,335.06</b>	<b>-10.19%</b>

FUENTE: Estados Financieros De La Empresa De Transportes Y Turismo Express Internacional Sur Oriente S.C.R.Ltda

Los resultados del Cuadro 23, muestran que la Empresa de Transporte Sur Oriente S.C.R.L., sus ingresos por concepto de ventas han aumentado para el año 2015 en 12.22% en relación al año anterior, debido la demanda de los servicios de transporte y a una eficiente política de ventas que ofrece la empresa.

El rubro costo de ventas del servicio, para el año 2015 este ha aumentado en un 14.30% en relación al año anterior; Sin embargo la utilidad bruta ha disminuido en 3.08% en relación al año anterior, lo cual no guarda relación teniendo en cuenta que los ingresos han aumentado, en efecto los costos del servicio no están maximizando las utilidades.

En cuanto al rubro gastos operativos, para el año 2015 estos han disminuido en 12.68% en relación al año anterior. En cambio las Utilidades Netas sufrió una disminución del 10.19%.

**INDICADORES DE LIQUIDEZ**

Muestra el nivel de solvencia financiera de corto plazo de la empresas en función a la capacidad que tiene para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo que se derivan del ciclo de producción, para dicho propósito, se han considerado dos indicadores que miden en distintos grados la capacidad de pago corriente

$$LIQUIDEZ GENERAL O RAZON CORRIENTE = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

**CUADRO 24**

2014			2015		
160,933.00	=	78.66	216,653.00	=	128.50
<u>2,046.00</u>			<u>1,686.00</u>		

FUENTE: estados financieros de la Empresa de Transportes y Turismo Express Internacional Sur Oriente S.C.R.Ltda: elaborada por el ejecutor

De acuerdo al cuadro 24, se observa que la Empresa de Transporte Sur Oriente S.C.R.L., en el año 2014 obtiene una razón corriente de 78.66, lo que

significa que por cada sol de deuda la empresa cuenta con 78.66 para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.

Para el año 2015 la empresa obtiene una razón corriente de 128.50, lo que significa que por cada sol de deuda la empresa cuenta con 128.50, para para afrontar sus deudas a corto plazo.

De acuerdo a los resultados obtenidos por la empresa, la razón corriente se encuentra por encima del índice obtenido por el sector de transportes que es 1.42, lo que le genera mayor posibilidad de cubrir sus deudas a corto plazo y tiene liquidez para invertir en maquinarias.

$$LIQUIDEZ\ ABSOLUTA = \frac{\text{Disponible en Caja y Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

#### CUADRO 25

2014		2015	
113,060.00	= 55.26	155,759.00	= 92.38
<u>2,046.00</u>		<u>1,686.00</u>	

FUENTE: estados financieros de la Empresa de Transportes y Turismo Express internacional Sur Oriente S.C.R.Ltda: elaborada por el ejecutor

De acuerdo al cuadro 25, la Empresa de Transporte Sur Oriente S.C.R.L., en el año 2014 obtiene un índice de liquidez absoluta de 55.26, lo que significa que por cada sol de deuda la empresa cuenta con 55.26, para cancelar sus obligaciones con terceros.

Para el año 2015 la empresa obtiene un índice de liquidez absoluta de 92.38, lo que significa que por cada sol de deuda la empresa cuenta con 92.38,



para pagar sus deudas a corto plazo, este índice es más severo ya que solo considera el efectivo y el equivalente de efectivo.

Esta razón considera el activo más líquido como es el efectivo y el equivalente al efectivo. Cabe precisar que este índice excluye las existencias o suministros debido a que es el activo circulante menos líquido, también se excluye las cuentas por cobrar porque comúnmente, una existencia o servicio se vende al crédito, es decir, se vuelve en una cuenta por cobrar antes de convertirse en efectivo.

Los resultados obtenidos por la empresa bajo la aplicación del sistema de detracciones en comparación con el sector de transportes se considera que es ALTO puesto que el sector transportes ha obtenido una razón corriente de 0.43.

## INDICADORES DE GESTION

gerencie.com, (2010) Permite evaluar el nivel, de la actividad de la empresa y la eficacia con la cual esta ha utilizado sus recursos disponibles a partir del cálculo de números de rotaciones de determinadas partidas de balance general durante un año de la estructura de las inversiones, y el peso relativo de los diversos componentes de gastos, sobre los ingresos que genera la empresa a través de las ventas.

### ROTACION DE ACTIVOS TOTAL

$$\text{ROTACION DE ACTIVOS} = \frac{\text{VENTAS NETAS}}{\text{TOTAL ACTIVOS}}$$

**CUADRO 26**

2014		2015	
524,128.00	= 1.33	588,197.00	= 1.42
394,237.00		414,408.00	

FUENTE: estados financieros de la Empresa de Transportes y Turismo Express internacional Sur Oriente S.C.R.Ltda: elaborada por el ejecutor

De acuerdo al cuadro 26, la Empresa de Transporte Sur Oriente S.C.R.L., en el año 2014 se tiene una rotación de 1.33 veces al año lo que podemos traducir a días, para lo cual dividimos 360 entre 1.33 y tendremos que los activos rotan cada 270.67 días lo cual no es favorable para la empresa debido a que no se utiliza eficientemente los activos para generar más ingresos

Para el año 2015 la empresa obtiene un índice 1.42 veces al año lo que podemos traducir a días, para lo cual dividimos 360 entre 1.42 y tendremos que los activos rotan cada 253.52 días lo cual no es favorable para la empresa debido a que no se utiliza eficientemente los activos para generar más ingresos

**COSTOS DE VENTAS / VENTAS**

$$\text{COSTOS DE VENTAS/VENTAS} = \frac{\text{COSTO DE VENTAS}}{\text{VENTAS NETAS}}$$

**CUADRO 27**

2014		2015	
461,485.00	= 88.05	527,485.00	= 89.68
524,128.00		588,197.00	

FUENTE: estados financieros de la Empresa de Transportes y Turismo Express internacional Sur Oriente S.C.R.Ltda: elaborada por el ejecutor

De acuerdo al cuadro 27, la Empresa de Transporte Sur Oriente S.C.R.L., en el año 2014 respecto a los costos de servicios representa un 88.05 de las ventas; lo que nos indica que la empresa no cuenta con un adecuado sistema de reducción de costos

Para el año 2015 la empresa nos muestra que los costos de servicios representan un 89.68 de las ventas; por lo tanto nos indica que la empresa no cuenta con adecuado sistema de reducción de costos

**GASTOS OPERACIONALES/VENTAS**

$$\text{GASTOS OPERACIONALES/VENTAS} = \frac{\text{GASTOS OPERACIONALES}}{\text{VENTAS NETAS}}$$

**CUADRO 28**

2014		2015	
15,880. 00	=	19,880.00	=
524,128 .00	.03	588,197.00	.38
	3		3

FUENTE: estados financieros de la Empresa de Transportes y Turismo Express internacional Sur Oriente S.C.R.Ltda: elaborada por el ejecutor

De acuerdo al cuadro 28, la Empresa de Transporte Sur Oriente S.C.R.L., en el año 2014 los gastos operativos representan un 3.03 y para el año 2015 representa un 3.38 de las ventas netas.

**INDICES DE SOLVENCIA**

Mediante los índices de solvencia mediremos la capacidad de endeudamiento de la empresa y su capacidad de pago para enfrentar sus obligaciones o deudas con los medios o recursos que posee.

**RAZON DE ENDEUDAMIENTO TOTAL**

$$\text{RAZON DE ENDEUDAMIENTO TOTAL} = \frac{\text{PASIVO TOTAL}}{\text{ACTIVO TOTAL}}$$

**CUADRO 29**

2014		2015	
2,046.00	=	1,686.00	=
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 394,237.00	0.52	<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 414,408.00	0.41

FUENTE: estados financieros de la Empresa de Transportes y Turismo Express internacional Sur Oriente S.C.R.Ltda: elaborada por el ejecutor

De acuerdo al cuadro 29, la Empresa de Transporte Sur Oriente S.C.R.L., los indicadores de endeudamiento total nos indica que en el año 2014 en 0.52% con capital de terceros y en año 2015 en 0.41 % con capital de terceros.

**INDICES DE RENTABILIDAD**

Nos permite evaluar el resultado de la eficacia en la gestión y administración de los recursos económicos y financieros de la empresa

**RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO**

$$\text{RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{PATRIMONIO}}$$

**CUADRO 30**

2014		2015	
32,734.10	=	29,399.04	=
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 392,191.00	8.35%	<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 412,722.00	7.12%

FUENTE: estados financieros de la Empresa de Transportes y Turismo Express internacional Sur Oriente S.C.R.Ltda: elaborada por el ejecutor

De acuerdo al cuadro 30, la Empresa de Transporte Sur Oriente S.C.R.L., según el análisis de presente ratio, se tiene para el año 2014 el patrimonio invertido en la empresa está generando un rendimiento de 8.35 por cada sol invertido en la empresa y para el año 2015 en 7.12 por cada sol invertido en la empresa

**RENTABILIDAD SOBRE LOS INGRESOS**

$$\text{RENTABILIDAD SOBRE LOS INGRESOS} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{VENTAS}}$$

**CUADRO 31**

2014		2015	
32,734.10	=	29,399.04	=
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 524,128.00	6.25	<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 588,197.00	4.99

FUENTE: estados financieros de la Empresa de Transportes y Turismo Express internacional Sur Oriente S.C.R.Ltda: elaborada por el ejecutor

De acuerdo al cuadro 31, la Empresa de Transporte Sur Oriente S.C.R.L., según la rentabilidad sobre los ingresos de la empresa para el año 2014 fue de 6.25 y para el año 2015 fue de 4.99 como se puede observar disminuye en el periodo 2015 con referente al 2014 en 1.26 en consecuencia dependerá de la política de ventas de la empresas a fin de mejorar los resultados y que no disminuya

**RENTABILIDAD SOBRE INVERSIÓN**

$$\text{RENTABILIDAD SOBRE INVERSION} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{TOTAL ACTIVO}}$$

**CUADRO 32**

2014		2015	
32,734.10	=	29,399.04	=
<hr style="width: 100%; border: 0.5px solid black;"/> 394,237.00	8.30	<hr style="width: 100%; border: 0.5px solid black;"/> 414,408.00	7.09

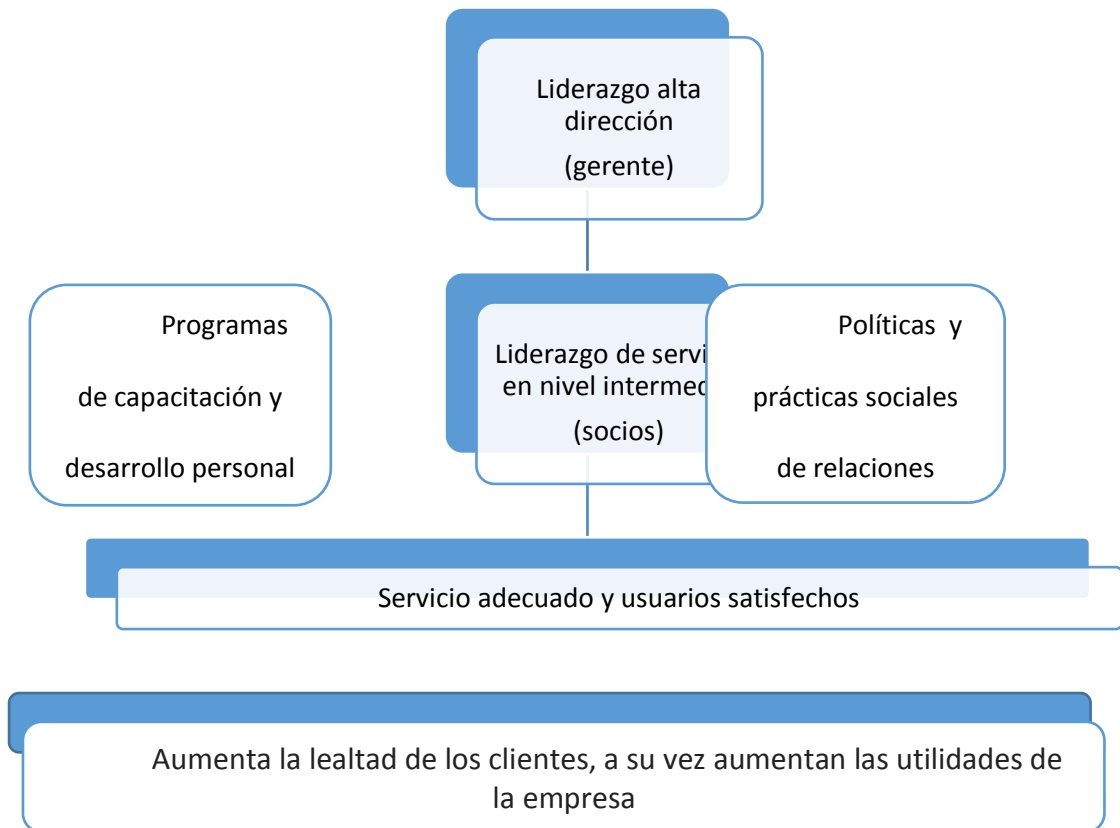
FUENTE: estados financieros de la Empresa de Transportes y Turismo Express internacional Sur Oriente S.C.R.Ltda: elaborada por el ejecutor

De acuerdo al cuadro 32, la Empresa de Transporte Sur Oriente S.C.R.L., la empresa obtuvo en el año 2014 una rentabilidad de 8.30 y en el año 2015 es de 7.09 lo que significa que la gerencia de la empresa no fue capaz de mantener o hacer rendir más los recursos confiados.

**4.1.4. Objetivo Especifico 3: Proponer alternativas conducentes a la mejor gestión del talento humano y su buena situación económica financiera de la empresa de transporte de pasajeros Sur Oriente S.C.R.L.**

En el marco de haber analizado las interrogantes formuladas a los socios de la empresa de transporte de pasajeros Sur Oriente S.C.R.L., se ha visto por conveniente adoptar aquellas acciones que son necesarias dentro de los indicadores que se requieren con mayor predominio.

**ESQUEMA 1**



[FUENTE: Elaboracion propia inspirado en “pilares de cambio” Ilescano N. (2003)

**Liderazgo de la alta dirección :** El gerente de servicios debe mostrarse con más liderazgo, dirigiendo a sus colaboradores hacia una misma dirección organizacional, por lo que se debe elaborar la misión y visión. Por lo que los líderes influyen en el clima de la organización y, por tanto, orienta el comportamiento que los colaboradores muestran hacia los usuarios.

Una propuesta interesante es que los directivos deberían ayudar a los mandos intermedios, interesarse en los problemas que se les presentan en la realidad que enfrentan, por ejemplo ,conocer como son sus relaciones con otros y como se relacionan con su personal.

**Liderazgo de servicios en el nivel intermedio:** El liderazgo en este nivel es imprescindible porque son los socios los que seleccionan directamente a su asistente (auxiliar) se servicios, logran adecuar convenientemente los comportamientos de los colaboradores a los cambios estratégicos y a las nuevas exigencias de los usuarios.

Las fuentes de la ventaja competitiva en la organización son las personas, con sus fortalezas, talentos y la cultura institucional; las personas son la clave para la estrategia, por lo que para dirigir desde una orientación al servicio, será preciso buscar el desarrollo del personal, desplegando su potencial según el estilo institucional. Este liderazgo orientado al servicio exige de los ejecutivos intermedios cuidar especialmente la conducción del ámbito espontaneo de la empresa, siendo ahí los catalizadores del desarrollo del talento y del compromiso con la calidad de servicio de los asistentes auxiliares.

Debemos ser conscientes de que un problema principal que existe en las organizaciones, tanto públicas como privadas es la falta de liderazgo en quienes ejercen el mando en los distintos niveles. Motivo por el cual la alta dirección y la dirección intermedia deben facilitar la puesta en práctica de los valores por medio del ejemplo, en primer lugar deben tener claro el concepto de la labor del ejecutivo y del colaborador, de acuerdo con el enfoque de servicio y lo que significa su comportamiento en el contexto de la creación de valor por intangibles.

**Programas de capacitación y desarrollo personal:** con sólo la capacitación no se va a conseguir una fuerte motivación y compromiso de parte



de los socios. Y aunque las prácticas de los recursos humanos para satisfacer sus metas profesionales contribuyen mucho a su motivación intrínseca, no son suficientes para forjar ese vínculo más sólido del compromiso. Por ello, consideramos que se precisa fomentar su motivación trascendente para impulsar su identificación, compromiso y lograr una orientación al servicio con convicción.

**Políticas y prácticas sociales de relaciones interpersonales:** Parece relevante que los ejecutivos cuenten con la capacidad de conducir las relaciones con sus colaboradores, a través de sus relaciones deben generar la satisfacción de sus colaboradores y propiciar una buena coordinación con sus pares, lo cual favorece el clima de servicio y el desempeño de los colaboradores (asistente auxiliar) de cara al cliente. Por tanto es recomendable que los socios tengan oportunidad de establecer relaciones interpersonales de trabajo y así fomentar la integración.

#### **4.1.2. Contrastación de Hipótesis**

Habiendo cumplido con los objetivos propuestos para el presente trabajo de investigación que nos han servido para dar respuesta a nuestras interrogantes planteadas; tal como se observan en los resultados obtenidos, se prosigue a contrastar nuestras hipótesis para confirmarlas o rechazarlas.

**4.1.2.1. Hipótesis específico 1: La gestión del talento humano no es adecuada en la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente SRL ruta Puno- Juliaca en los periodos 2014-2015**

Como se ha observado, de acuerdo a los cuadros y gráficos sobre la gestión del talento humano de la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente S.R.L. ,el personal que labora no se está gestionado de manera óptima por parte de la gerencia, se ha demostrado en cuanto a los siguientes indicadores: evaluación del desempeño laboral (cuadros N°1,2,3) compensación de personas (cuadros N°4,5,6) monitoreo del proceso laboral (cuadros N°7,8,9,10) comunicación interpersonal (cuadros N°11,12,13,14) mantenimiento de equipos de seguridad(cuadros N°15,16,17) objetivos institucional ( cuadros N°18,19) , entonces se confirma la hipótesis.

#### **4.1.2.2. Hipótesis específico 2: El análisis de los estados financieros, influye negativamente en la situación económica financiera de la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente SCRL ruta Puno-Juliaca en los periodos 2014- 2015**

Se aprecia en los estados financieros de la empresa de transporte de pasajeros Sur Oriente S.C.R.L. con respecto a los periodos 2014-2015, se demuestra que en su mayoría de los ratios financieros a ocurrido una disminución respecto al periodo anterior , se refleja en los cuadros N° 24,25,26,27,28,29,30,31 y 32. Por lo que se confirma la hipótesis.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos se desprende lo siguiente:

### 1. Primero:

Se ha comprobado y demostrado mediante los cuadros y gráficos, que el personal muestra deficiencias en su desempeño, cuando se trata de atender al usuario. Si bien es cierto la competencia en el mundo se da a nivel de talento, el talento humano es la que genera ideas que son únicas en la empresa, logrando establecer una diferenciación entre una empresa y otra, motivo por el cual el talento es actualmente la variable más competitiva de las organizaciones, sin embargo en la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente, no se da una adecuada gestión del talento humano.

### 2. Segundo:

La gerencia de la empresa no muestra un compromiso y participación cercana para con su organización, por lo que el personal no es evaluado adecuadamente, es decir por conocimientos, competencias y experiencia, es por ello que no se selecciona al personal idóneo para su desenvolvimiento diario de sus labores; por otra parte están las relaciones interpersonales entre colaboradores inclusive desde la gerencia lo que conlleva a que no se trabaje por un mismo objetivo organizacional.

### **3. Tercero:**

En base a las conclusiones anteriores los ingresos de la empresa dependen del mercado y para garantizar su existencia en el mercado competitivo requieren de un modelo para construir talento organizacional, en vista de que se muestran resultados no favorables en los estados financieros de la empresa.

### **4. Cuarto**

La empresa no cuenta con un asesoramiento de un especialista en talento humano, para la buena dirección estratégica del personal y ello se ve reflejado en los estados financieros de la empresa.

## **RECOMENDACIONES**

### **1. Primero:**

Se recomienda que la empresa cuente con un especialista en gestión del talento humano, para el diseño de los programas de desarrollo, en función del momento particular de la organización, por lo que permitirá que la empresa seleccione al personal que labore con las habilidades, competencias requeridas y expectativas esperadas por el gerente, socios y usuarios.

### **2. Segundo:**

Se recomienda que el gerente, con el apoyo de un especialista en la materia pueda evaluar habilidades, competencias acorde a las funciones que desempeña cada colaborador, de modo que la empresa tenga personas aptas a cada cargo que ocupan dentro de la empresa. Así mismo que el gerente labore con escrupulosidad para con sus colaboradores, sea más neutral y tenga esa cercanía en sus relaciones interpersonales, de ese modo todo el personal se ira inmiscuyendo y seguirá siendo más comprometido con la organización.

### **3. Tercero:**

Se recomienda a la gerencia de la empresa se inmiscuya más en las necesidades laborales de su personal en general, así como capacitaciones que aporten a que el personal se desenvuelva de la mejor manera para con los usuarios y ello se vea reflejado en los estados financieros de manera positiva.

### **4. Cuarto:**

Se recomienda que la gerencia revise los estados financieros de su empresa, para que puedan ver el estado en que se encuentran y en base a ello puedan tomar decisiones correctas y oportunas.

## BIBLIOGRAFÍA

- ALLES, M. (2010). *Construyendo Talento* (primera ed.). Buenos Aires, Argentina : Granica S.A.
- ALLES, M. (2013). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Granica S.A.
- APAZA MEZA, M. (2010). *Consultor Economico Financiero*. Lima: Instituto Pacifico S.A.C.
- CHARAJA CUTIPA, F. (2011). *El MAPIC en la metodología de la investigacion* (segunda ed.). Puno.
- CHIAVENATO, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. The McGraw-Hill .
- CHIAVENATO, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (J. M. Chacón, Ed.) Mexico: Ricardo A. del Bosque Alayon.

## WEB GRAFÍA

- COELLO MARTINEZ, A. (Mayo de 2015). *Revista*. Obtenido de [http://aempresarial.com/servicios/revista/326\\_9\\_TAFJRBEDRULRIDWTXLJTTZMTSGDJZISKOC\\_CPGFHBQYJUVDGRN.pdf](http://aempresarial.com/servicios/revista/326_9_TAFJRBEDRULRIDWTXLJTTZMTSGDJZISKOC_CPGFHBQYJUVDGRN.pdf)
- crecenegocios*. (2015). Obtenido de <http://www.crecenegocios.com/ratios-financieros/>
- DESSLER, G. (2006). Obtenido de <http://es.slideshare.net/jonathanalexandergelvez/autores-para-subir-al-blog>
- ESLAVA ARNAO, E. (2004). *slideshare.net*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/jonathanalexandergelvez/autores-para-subir-al-blog>
- GARCIA, & SANCHEZ. (2008). *bligoo.com*. Obtenido de [http://gth.bligoo.com.co/autores-recientes-definen-la-gestion-del-talento-humano#.WG0k8\\_nhCyl](http://gth.bligoo.com.co/autores-recientes-definen-la-gestion-del-talento-humano#.WG0k8_nhCyl)
- gerencie.com*. (2010). Obtenido de <http://www.gerencie.com/rotacion-de-activos.html>
- HERNANDEZ, S. (2013). *Metodología de la investigacion* (Quinta ed.). Mexico: McGraw/Hill/interamericana eitores S.A.

- IBAÑEZ MACHICAO, M. (2010). *Administración de Recursos Humanos en la Empresa*. Lima, Perú: San Marcos.
- LEAL, R. (2013). *ceduc*. Obtenido de [http://www.ceduc.cl/aula/lebu/materiales/AE/AE-110-0/ANALISIS%20FINANCIERO\\_\\_\\_\\_.pdf](http://www.ceduc.cl/aula/lebu/materiales/AE/AE-110-0/ANALISIS%20FINANCIERO____.pdf)
- LLEDO, P. (2011). *bligoo.com*. Obtenido de [http://gth.bligoo.com.co/autores-recientes-definen-la-gestion-del-talento-humano#.WG0k8\\_nhCyl](http://gth.bligoo.com.co/autores-recientes-definen-la-gestion-del-talento-humano#.WG0k8_nhCyl)
- MORA VENEGA, C. (2012). *bligoo.com*. Obtenido de [http://gth.bligoo.com.co/autores-recientes-definen-la-gestion-del-talento-humano#.WG0k8\\_nhCyl](http://gth.bligoo.com.co/autores-recientes-definen-la-gestion-del-talento-humano#.WG0k8_nhCyl)
- NOVOA VILLA, H. (2014). *Los Estados Financieros en el Perú*. Puno: Altiplano E.I.R.L.
- PRIETO BEJARANO, P. (2013). *Tesis en pdf*. Obtenido de <http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1>
- SARABIA SANCHEZ, F. (2013). *Metodos de investigacion social y de la empresa*. Madrid: Grupo Anaya S.A.
- VASQUEZ, A. (2008). *bligoo.com*. Obtenido de [http://gth.bligoo.com.co/autores-recientes-definen-la-gestion-del-talento-humano#.WG0k8\\_nhCyl](http://gth.bligoo.com.co/autores-recientes-definen-la-gestion-del-talento-humano#.WG0k8_nhCyl)
- wikipedia*. (s.f.). Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Estados\\_financieros](https://es.wikipedia.org/wiki/Estados_financieros)

# ANEXOS



## Anexo 1

**ENCUESTA A LOS SOCIOS DE LA EMPRESAS DE TRANSPORTES  
DE PASAJEROS SUR ORIENTE CON RUTA PUNO - JULIACA**

**Instrucciones:** El presente cuestionario tiene la finalidad de conocer la

Con el siguiente cuestionario se pretende obtener es una respuesta personal y sincera, basada en su propia experiencia, toda información que nos proporcione es **ESTRICTAMENTE CONFIDENCIAL** ya que su cuestionario será analizado por personas ajenas a esta empresa, además los resultados no tienen valor individual sino conjunto.

**Cuestionario N°01**

1. ¿Para la decisión final de selección del nuevo personal que características toma en mayor consideración?
  - Talento y experiencia
  - Trabajo en equipo
  - Experiencia
  - Actitud positiva
  - Capacidad física
  
2. ¿con que frecuencia evalúa usted el desempeño de las actividades del personal, es decir el desempeño real y la deseada por la empresa?
  - Siempre
  - Casi siempre
  - A veces
  - Rara vez
  - Nunca

3. ¿Cómo es el resultado de la evaluación real y la deseada por la empresa?
- Excelente
  - Bueno
  - Regular
  - Malo
  - Pésimo
4. ¿La empresa aplica un sistema de políticas de incentivos para el personal?
- Siempre
  - Casi siempre
  - A veces
  - Rara vez
  - Nunca
5. ¿Cuándo se obtiene resultados positivos del desempeño laboral del personal estos son premiados o reconocidos?
- Siempre
  - Casi siempre
  - A veces
  - Rara vez
  - Nunca
- ¿La remuneración o salario del personal es fijo o variable?
- Fijo y variable
  - Variable
  - Fijo
6. ¿La empresa brinda capacitación y/o entrenamiento al personal de acuerdo a la función que desempeñan en sus cargos?
- Siempre
  - Casi siempre
  - A veces

- Rara vez
- Nunca
7. ¿Cada cuánto tiempo se programa capacitación y/o entrenamiento al personal que labora en la empresa?
- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Rara vez
- Nunca
8. ¿En qué grado invierte la empresa en la capacitación y desarrollo del personal que labora en la empresa?
- Mucho
- Bastante frecuente
- Con cierta frecuencia
- En ciertas ocasiones
- Muy escaso
9. ¿Se determina en qué grado contribuyó la capacitación a elevar la productividad del servicio en la empresa?
- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Rara vez
- Nunca
10. ¿Usted cree que el gerente de la empresa tiene relaciones amicales y laborales con todo su personal?
- Definitivamente sí
- Probablemente sí
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no
11. ¿Usted considera que es importante la relación y/o comunicación con los empleados que laboran en la empresa?
- Si

No

12. ¿Cómo califica usted el equipamiento interno de seguridad para la prevención contra posibles accidentes en los buses?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

Pésimo

13. ¿Cómo califica usted la velocidad con que conduce el chofer en el trayecto del viaje?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

Pésimo

14. ¿Cómo califica usted la actitud del chofer y del asistente (auxiliar) del bus en cuanto a la precaución de un presunto asalto en el trayecto del viaje?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

Pésimo

15. ¿Cómo califica usted la disposición y voluntad del asistente (auxiliar) del servicio al cliente para un servicio rápido o para ayudar a subir y bajar a los equipajes de los pasajeros?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

Pésimo

16. ¿Cree usted que la empresa tiene sus metas establecidas?

Si

No

17. ¿La empresa cuenta con un organigrama?

Si

No

18. ¿Crees que las reuniones en equipo son buenas?

Si

No

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES
¿De qué manera la gestión del talento humano influye en la situación económica financiera de la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente SCRL ruta Puno-Juliaca en los periodos 2014 - 2015?	Determinar y analizar la influencia de la gestión del talento humano en la situación económica financiera de la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente SCRL ruta Puno-Juliaca en los periodos 2014-2015	La gestión del talento humano influye negativamente en la situación económica financiera de la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente SCRL ruta Puno-Juliaca en los periodos 2014-2015	<b>V.I</b> Gestión del Talento Humano	Evaluación del desempeño laboral Compensación de Personas Monitoreo del proceso laboral Comunicación interpersonal Mantenimiento de equipos de seguridad Objetivos institucionales
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b> ¿Cuál es la situación actual de la gestión del talento humano en la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente SCRL ruta Puno-Juliaca en los periodos 2014-2015?	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> Determinar la situación actual de la gestión del talento humano de la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente SCRL ruta Puno-Juliaca en los periodos 2014- 2015	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b> La gestión del talento humano no es adecuada en la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente SCRL ruta Puno- Juliaca en los periodos 2014-2015	<b>V.D</b> Análisis económico financiero  <b>V.I.</b> Gestión del talento humano  <b>V.D.</b> Evaluación del talento humano a través de indicadores	Análisis vertical Análisis horizontal Ratios financieros
¿Cuáles fueron los resultados económicos financieros de la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente SCRL ruta Puno-Juliaca en los periodos 2014-2015?	Analizar la situación económica financiera de la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente SCRL ruta Puno -Juliaca, a través de los métodos de análisis vertical y horizontal en los periodos 2014-2015	El análisis de los estados financieros, influye negativamente en la situación económica financiera de la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente SCRL ruta Puno-Juliaca en los periodos 2014- 2015	<b>V.I.</b> Análisis de estados financieros  <b>V.D.</b> Situación económica financiera	
¿Qué alternativas de solución se pueden proponer para mejorar la buena gestión del talento humano y por ende la buena situación económica financiera de la empresa de transportes Sur Oriente SCRL ruta Puno-Juliaca en los periodos 2014-2015?	Proponer alternativas conducentes a la mejor gestión del talento humano, a través de un modelo para construir talento organizacional en la empresa de transporte de pasajeros Sur Oriente S.C.R.L.			

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

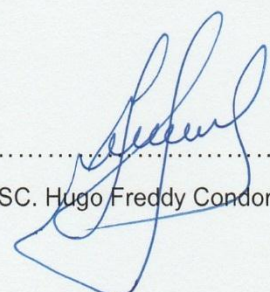
ARTICULO CIENTÍFICO

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA  
SITUACION ECONOMICA FINANCIERA DE LA EMPRESA DE  
TRANSPORTES DE PASAJEROS SUR ORIENTE S.R.L RUTA PUNO-  
JULIACA, PERIODOS 2014 y 2015

HUMAN TALENT MANAGEMENT AND ITS INCIDENCE IN THE  
FINANCIAL ECONOMIC SITUATION OF THE TRANSPORTATION  
COMPANY OF PASAJEROS SOUTH EAST S.R.L RUTA PUNO-  
JULIACA, PERIODOS 2014 and 2015

PRESENTADO POR:  
MARXS LENY MELENDEZ PALOMINO

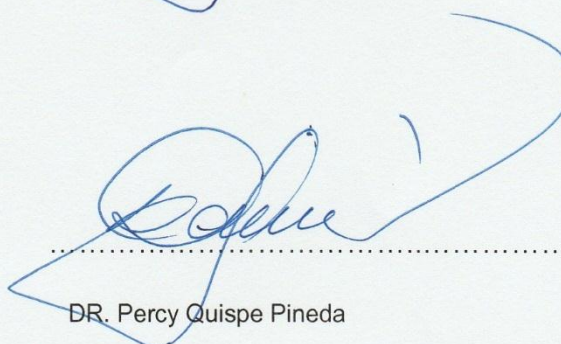
DIRECTOR:



.....  
MSC. Hugo Freddy Condori Manzano

COORDINADOR DE

INVESTIGACION:



.....  
DR. Percy Quispe Pineda

PUNO – PERÚ

2017

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA  
SITUACION ECONOMICA FINANCIERA DE LA EMPRESA DE  
TRANSPORTES DE PASAJEROS SUR ORIENTE S.R.L RUTA PUNO-  
JULIACA, PERIDOS 2014 y 2015**

**HUMAN TALENT MANAGEMENT AND ITS INCIDENCE IN THE  
FINANCIAL ECONOMIC SITUATION OF THE TRANSPORTATION  
COMPANY OF PASAJEROS SOUTH EAST S.R.L RUTA PUNO-  
JULIACA, PERIODOS 2014 and 2015**

**MARXS LENY MELENDEZ PALOMINO**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES**



**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA  
SITUACION ECONOMICA FINANCIERA DE LA EMPRESA DE  
TRANSPORTES DE PASAJEROS SUR ORIENTE S.R.L RUTA PUNO-  
JULIACA, PERIODOS 2014 y 2015**

MARXS LENY MELENDEZ PALOMINO

marxsmelendez@hotmail.com

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
Facultad de Ciencias Contables y Administrativas  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

**RESUMEN**

La globalización de los negocios, el desarrollo tecnológico, el fuerte impacto del cambio y el intenso movimiento en busca de la calidad y la productividad en la mayoría de las organizaciones, surge de la principal ventaja competitiva que viene a ser las personas que trabajan en ellas. Las personas son las que conservan el statu quo existente, y son las que generan y fortalecen la innovación y lo que será. Ellas son las que producen, venden, sirven al cliente, toman decisiones, lideran, motivan, comunican, supervisan, administran y dirigen los negocios de las empresas. A su vez dirigen otras personas, porque no puede haber organizaciones sin personas. En el fondo las organizaciones son conjuntos de personas, tiene por objetivo determinar y analizar la influencia de la gestión del talento humano en la situación económica financiera de la empresa de transportes Sur Oriente SCRL. Se planteó la hipótesis general de esta forma: La gestión del talento humano influye negativamente en la situación económica financiera de la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente SRL ruta Puno-Juliaca en los periodos 2014-2015, Por lo que se buscó demostrar las debilidades en cuanto al descuido del desempeño del personal que repercute directamente en la prestación de servicios y por ende se refleja en la situación económica financiera de la empresa. La investigación se realizó en la ciudad de Puno, donde se ubica la administración de la empresa, a su vez se da un alto flujo de empresas de transportes de pasajeros que prestan el servicio hacia la ciudad de Juliaca, no siendo ajeno la empresa en estudio. To answer this question various methods and techniques were used, which are detailed in the following chapters: Chapter II: Which refers to the theoretical sources on which the study was based through the theoretical and conceptual

framework used in the research work process. Chapter III: Mention the methods used for the research, the population and the sample that are the subject of research study. Chapter IV: you can observe the results of the research and the development of the research, contracting the hypotheses. To conclude The tables and graphs prepared based on the surveys made to the owners of the vehicles and the analysis of the financial statements are shown, which will give us as a result the respective conclusions and recommendations.

**PALABRAS CLAVES:** Talento humano, Estados Financieros y Situación Económica

### **ABSTRACT**

The globalization of business, technological development, the strong impact of change and the intense movement in search of quality and productivity in most organizations arises from the main competitive advantage that comes to be the people who work in them . People are the ones who preserve the existing status quo, and are the ones who generate and strengthen innovation and what will be. They are the ones who produce, sell, serve the customer, make decisions, lead, motivate, communicate, supervise, manage and run the businesses of companies. In turn, they lead other people, because there can be no organizations without people. In the background organizations are groups of people. "aims to determine and analyze the influence of human talent management on the economic situation of the South East transport company SCRL. The general hypothesis was formulated in this way: The management of human talent has a negative influence on the financial economic situation of the passenger transport company Sur Oriente SRL Puno-Juliaca route in the periods 2014-2015, Therefore it was tried to demonstrate the weaknesses In terms of the neglect of personnel performance that directly affects the provision of services and therefore is reflected in the economic financial situation of the company. The present investigation was carried out in the city of Puno, where the administration of the company is located, in turn there is a high flow of passenger transport companies that provide the service to the city of Juliaca,

**KEY WORDS:** Human Talent, Financial Statements and Economic Situation

### **INTRODUCCIÓN**

La dinámica de las empresas en un mundo globalizado y en permanente cambio exige la definición de políticas de gestión del talento humano que estén acorde con las nuevas exigencias para mantener la capacidad competitiva en

condiciones de eficiencia y eficacia. Por consiguiente el propósito de las empresas de transporte de pasajeros es aprovechar las deficiencias en los actuales servicios y las necesidades insatisfechas del mercado, de tal forma que se ofrezca una nueva y mejor alternativa cimentada en una oferta cuidadosamente estructurada que satisfaga los intereses y expectativas de los usuarios.

Motivo por el cual se planteó el siguiente problema de investigación: ¿De qué manera la gestión del talento humano influye en la situación económica financiera de la empresa de transportes Sur Oriente SCRL ruta Puno Juliaca en los periodos 2014-2015? Donde se analiza la gestión del talento humano, y su incidencia en su situación económica financiera, de modo que se conocerá las debilidades que tiene y proponer alternativas con el fin de elevar la oportuna y adecuada gestión del talento humano y los índices de rentabilidad.

## **MÉTODOS**

**METODO DESCRIPTIVO:** Este método nos permitirá ver con claridad la realidad o situación tal como se presenta en un momento dado de la empresa de Transportes Sur Oriente SRL, tomando en consideración su estructura y desempeño.

Se hará uso de este método para analizar los informes representativos por cuadros y resúmenes numéricos, es decir por los estados financieros (balance general y estado de ganancias y pérdidas), de tal modo se mostrara los resultados de la gestión, con el propósito de evaluar los hechos económicos y financieros de la empresa en estudio.

**MÉTODO DEDUCTIVO:** El método deductivo, es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro de las premisas; a este método también se le conoce porque, parte de lo general para llegar a lo particular, en el trabajo de investigación se utilizó en la recolección de datos para llegar a conclusiones de carácter particular en el cual veremos la situación de la empresa de transportes de pasajeros.

**POBLACIÓN:** La población o universo para el presente trabajo de investigación estará comprendido por cada uno de los propietarios de su movilidad de la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente SCRL, que prestan el servicio y que tienen como ruta Puno -Juliaca. El mismo que servirá además como unidad de análisis.

**MUESTRA:** CHARAJA CUTIPA F. ( 2011) El tipo de muestra es intencional ya que está constituido por el total de socios con sus movilidades que prestan el servicio de transporte de pasajeros en la empresa de transporte de pasajeros Sur Oriente S.C.R.L, siendo un total de 39 socios y que se encuentran en condición de activos.

## **TECNICAS**

**Recopilación documental:** Esta técnica consiste en la recopilación de información para la investigación; aquellos que estén relacionados al presente trabajo de investigación, asimismo se revisará y analizará el Balance General y Estados de Ganancias y Pérdidas, nos permitirá obtener resultados reales y objetivos de la empresa en estudio.

**Observación:** Se define como el uso sistemático de nuestros sentidos para buscar los datos que necesitamos para absolver el problema de investigación.

Este método de observación directa, se realizará mediante el contacto directo con la realidad, para percibir la gestión del talento humano, se verá el funcionamiento y organización de la empresa.

**Encuesta:** La técnica que se utilizara en la presente investigación es la encuesta, siendo un conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho. El cuestionario, como instrumento de la encuesta, es una lista de preguntas que se proponen con un determinado fin.

## **MATERIALES**

De acuerdo a los indicadores en el presente trabajo de investigación realizado en la empresa de transportes SUR ORIENTE S.R.L. se utilizó los siguientes materiales para poder tener los resultados de investigación., Estados financieros y documentos de información financiera para poder determinar los indicadores financieros y ver el comportamiento rentabilidad dentro de la empresa.

## **RESULTADOS**

Se da a conocer los resultados de la investigación realizada y su respectivo análisis a través de los cuadros, los mismos que muestran los resultados por cada objetivo específico, finalmente los hallazgos de la problemática con respecto a estos temas, las posibles soluciones y la contratación de las hipótesis.

A continuación se comenzara a detallar la investigación a través de los objetivos específicos:

**CUADRO 1**

Características que se toman con mayor consideración para la selección del personal, según los criterios de escala de valor, de la E.T. de pasajeros Sur Oriente Puno Juliaca, periodos 2014 - 2015

<b>CARACTERISTICAS PARA SELECCIONAR PERSONAL</b>	<b>N° DE ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
<b>Talento y experiencia</b>	19	49%
<b>Trabajo en equipo</b>	3	8%
<b>Experiencia</b>	14	36%
<b>Actitud positiva</b>	2	5%
<b>Capacidad física</b>	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** encuesta realizada a los socios de la E.T. Sur Oriente S.C.R.L

**ELABORACION:** Propia

Según los resultados que se muestra en el cuadro N° 1 de la encuesta realizada a los socios de la empresa, en un 49% de los socios indica que el talento y la experiencia, son las características más predominantes en la selección del nuevo personal; 36% de los socios responde que es únicamente la experiencia; 8% ,5% y 2% de los socios responden que el trabajo en equipo, actitud positiva y capacidad física en ese orden respectivamente.

**CUADRO 2**

Reconocimiento al personal, según los criterios de escala de valor brindado, en la E.T. de pasajeros Sur Oriente Puno Juliaca, periodos 2014 – 2015

<b>RECONOCIMIENTO AL PERSONAL</b>	<b>N° DE ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Siempre</b>	0	0%
<b>Casi siempre</b>	0	0%
<b>A veces</b>	0	0%
<b>Rara vez</b>	9	23%
<b>Nunca</b>	30	77%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** encuesta realizada a los socios de la E.T. Sur Oriente S.C.R.L

**ELABORACION:** Propia

Según los resultados que se muestran en el cuadro N°2 se puede apreciar que en un 77 % respondieron nunca, es decir cuando los resultados desempeño laboral del personal son positivos, estos no son premiados ni reconocidos. Lo que demuestra los resultados es que la empresa no da ningún incentivo a su personal.

**CUADRO 3**

Remuneración según los criterios de escala de valor brindado, en la E.T. de pasajeros Sur Oriente Puno Juliaca, periodos 2014 – 2015

REMUNERACION	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Fijo y variable	0	0%
Variable	34	87%
Fijo	5	13%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

FUENTE: encuesta realizada a los socios de la E.T. Sur Oriente S.C.R.L

ELABORACION: Propia

De los datos expuestos en el cuadro N° 3 podemos observar que el 87% de los socios respondieron que la remuneración al personal es variable y el 13% indica que es fijo. Lo que demuestra que no hay una remuneración establecida por la empresa, para con sus colaboradores.

#### CUADRO 4

Ambiente de trabajo, según los criterios de escala de valor brindado, en la E.T. de pasajeros Sur Oriente Puno Juliaca, periodos 2014 – 2015

AMBIENTE DE TRABAJO	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Bueno	2	5%
Regular	20	51%
Malo	15	39%
Pésimo	2	5%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

FUENTE: encuesta realizada a los socios de la E.T. Sur Oriente S.C.R.L

ELABORACION: Propia

De acuerdo a los resultados que se muestran en el cuadro N°4 de la encuesta realizada a los socios de la empresa, en un 51% respondió que el ambiente laboral entre choferes, dueños y gerente es regular, 39% respondió que es malo, el 5% y el otro 5% respondieron que es bueno y pésimo respectivamente. Entonces se demuestra que la mayoría considera que las relaciones interpersonales entre choferes, dueños y el gerente son regular, por ende ello no contribuye a que entre todos trabajen para el crecimiento de la empresa.

## CUADRO 6

EMPRESA DE TRANSPORTE SUR ORIENTE S.C.R.L.				
ANALISIS VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA				
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 – 2015				
(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)				
RUBROS	2015		2014	
	S/	%	S/	%
<b>ACTIVO</b>				
<b>Activo Corriente</b>				
Efectivo y equivalente de efectivo	155,759.00	37.59%	113,061.00	28.68%
Materiales auxiliares, suministros y repuestos	17,380.00	4.19%	0.00	
Otros activos corrientes	43,514.00	10.50%	47,873.00	12.14%
<b>total activo corriente</b>	<b>216,653.00</b>	<b>52.28%</b>	<b>160,934.00</b>	<b>40.82%</b>
<b>Activo no Corriente</b>				
Inmuebles maquinarias y equipo	277,737.00	67.02%	277,737.00	70.45%
Depreciaciones acumulada	-79,982.00	-19.30%	-44,434.00	-11.27%
<b>Total activo no corriente</b>	<b>197,755.00</b>	<b>47.72%</b>	<b>233,303.00</b>	<b>59.18%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>414,408.00</b>	<b>100.00%</b>	<b>394,237.00</b>	<b>100.00%</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>				
<b>Pasivo Corriente</b>				
Tributos y aportaciones al sistema de pensiones y salud por pagar	564.00	0.14%	802.00	0.20%
Cuentas por pagar diversas terceros	182.00	0.04%	88.00	0.02%
<b>Pasivo diferido</b>	<b>940.00</b>	<b>0.23%</b>	<b>1,156.00</b>	<b>0.29%</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>1,686.00</b>	<b>0.41%</b>	<b>2,046.00</b>	<b>0.52%</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>				
Capital	239,870.00	57.88%	239,870.00	60.84%
Resultados acumulados	172,852.00	41.71%	152,320.00	38.64%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>412,722.00</b>	<b>99.59%</b>	<b>392,190.00</b>	<b>99.48%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>414,408.00</b>	<b>100.00%</b>	<b>394,236.00</b>	<b>100.00%</b>

FUENTE: Estados Financieros De La Empresa De Trasportes Y Turismo Express Internacional Sur Oriente S.C.R.Ltda

Los resultados del cuadro 6, muestra que la Empresa de Transporte Sur Oriente S.C.R.L., al 31 de diciembre del 2014, está conformada por partidas corrientes y no corrientes que representan el 40.82% y 59.18% respectivamente; asimismo respecto al

pasivo y patrimonio la empresa se encuentra financiada en un 0.52% con recursos de terceros y en un 99.48% con recursos propios.

Las partidas más significativas del activo corriente están dados por los saldos en Caja y Bancos, que representan 26.68% del total activo, para el año 2014; la primera representa el saldo en efectivo y el dinero en cuenta corriente en un banco, por un monto de S/ 113,061.00. En cuanto al activo corriente destaca el rubro Inmueble, Maquinaria y Equipo que representa el 70.45% de activo total para el año 2014, lo cual es algo muy positivo tratándose de una empresa que presta el servicio de transporte terrestre, lo cual demanda mucha inversión en equipos de transporte. Respecto al pasivo corriente, destaca la cuenta Tributos, cuyo importe representa un 0.20% del Total Pasivo y Patrimonio para el año 2014. En cuanto al Patrimonio el rubro más significativo fue el capital el cual representa 60.84% para el año 2014.

Para el 2015 los resultados del cuadro 6, muestra que la Empresa de Transporte Sur Oriente S.C.R.L., está conformada por partidas corrientes y no corrientes que representan el 52.28% y 47.72% respectivamente; asimismo respecto al pasivo y patrimonio la empresa se encuentra financiada en un 0.41% con recursos de terceros y en un 99.59% con recursos propios.

Las partidas más significativas del activo corriente están dados por los saldos en Caja y Bancos, que representan 37.59% del total activo, para el año 2015; la primera representa el saldo en efectivo y el dinero en cuenta corriente en un banco, por un monto de S/ 155,759.00. En cuanto al activo corriente destaca el rubro Inmueble, Maquinaria y Equipo que representa el 67.02% de activo total para el año 2015, lo cual es algo muy positivo tratándose de una empresa que presta el servicio de transporte terrestre, lo cual demanda mucha inversión en equipos de transporte. Respecto al pasivo corriente, destaca la cuenta Tributos por pagar nos indica que la empresa es acreedora del fisco, cuyo importe representa un 0.14% del Total Pasivo y Patrimonio para el año 2015. En cuanto al Patrimonio el rubro más significativo fue el capital el cual representa 57.88% para el año 2014.



## CUADRO 7

EMPRESA DE TRANSPORTE SUR ORIENTE S.C.R.L.				
ANALISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS				
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 – 2015				
(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)				
RUBROS	PERIODOS		VARIACION	
	2015	2014	S/.	%
<b>Ventas Netas O Ingresos Por Servicios</b>	588,197.0	524,128.0	64,069.0	12.22%
	0	0	0	
<b>(-) Descuentos, Rebajas y Bonificaciones Concedidas</b>	0.00		0.00	
<b>Ventas Netas</b>	<b>588,197.0</b>	<b>524,128.0</b>	<b>64,069.0</b>	<b>12.22%</b>
	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>(-) Costo de Ventas</b>	-	-	-	14.30%
	527,485.0	461,485.0	66,000.0	
	0	0	0	
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>60,712.00</b>	<b>62,643.00</b>	<b>-1,931.00</b>	<b>-3.08%</b>
<b>(-) Gastos de Venta</b>	0.00		0.00	
<b>(-) Gastos Administrativos</b>	-19,880.00	-15,880.00	-4,000.00	25.19%
<b>Utilidad de Operación</b>	<b>40,832.00</b>	<b>46,763.00</b>	<b>-5,931.00</b>	<b>-12.68%</b>
<b>(-) Gastos Financieros</b>	0.00		0.00	
<b>Utilidad(Perdida) Antes de Participación e Impuesto</b>	<b>40,832.00</b>	<b>46,763.00</b>	<b>-5,931.00</b>	<b>-12.68%</b>
<b>(-) Impuesto a la renta</b>	11,432.96	14,028.90	-2,595.94	-18.50%
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>29,399.04</b>	<b>32,734.10</b>	<b>-3,335.06</b>	<b>-10.19%</b>

FUENTE: Estados Financieros De La Empresa De Transportes Y Turismo Express Internacional Sur Oriente S.C.R.Ltda

Los resultados del Cuadro 7, muestran que la Empresa de Transporte Sur Oriente S.C.R.L., sus ingresos por concepto de ventas han aumentado para el año 2015 en 12.22% en relación al año anterior, debido la demanda de los servicios de transporte y a una eficiente política de ventas que ofrece la empresa.

El rubro costo de ventas del servicio, para el año 2015 este ha aumentado en un 14.30% en relación al año anterior; Sin embargo la utilidad bruta ha disminuido en 3.08% en

relación al año anterior, lo cual no guarda relación teniendo en cuenta que los ingresos han aumentado, en efecto los costos del servicio no están maximizando las utilidades.

En cuanto al rubro gastos operativos, para el año 2015 estos han disminuido en 12.68% en relación al año anterior. En cambio las Utilidades Netas sufrió una disminución del 10.19%.

## DISCUSIÓN

**Zela Pacori B. (2012) “Gestión del Talento Humano y su incidencia en la rentabilidad de las empresas de transportes de pasajeros interdepartamental ruta, Juliaca – Arequipa, periodos 2010 – 2011”** Tesis presentada a la FCCA. Concluye lo siguiente: 1. Hemos comprobado y demostrado mediante los cuadros y gráficos, que el personal muestra deficiencias en su desempeño, cuando se trata de atender al usuario, el personal de las empresas descuidan cómo 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. 2. 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.

Nuestro resultado fue de la siguiente manera: Se ha comprobado y demostrado mediante los cuadros y gráficos, que el personal muestra deficiencias en su desempeño, cuando se trata de atender al usuario. Si bien es cierto la competencia en el mundo se da a nivel de talento, el talento humano es la que genera ideas que son únicas en la empresa, logrando establecer una diferenciación entre una empresa y otra, motivo por el cual el talento es actualmente la variable más competitiva de las organizaciones, sin embargo en la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente, no se da una adecuada gestión del talento humano.

En base a las conclusiones anteriores los ingresos de la empresa dependen del mercado y para garantizar su existencia en el mercado competitivo requieren de un modelo para construir talento organizacional, en vista de que se muestran resultados no favorables en los estados financieros de la empresa.

Estos datos indican que efectivamente en el sector servicios, específicamente en transporte de pasajeros no se brinda un buen servicio al usuario, hecho que demuestra

la falta de capacitación hacia el personal que directamente se interrelaciona con los usuarios, siendo estos últimos los que determinan el ingreso económico financiero de las empresas de transportes de pasajeros, pues ante ello como se mencionó en nuestra investigación lo más oportuno sería que la empresa cuente con un especialista en talento humano ya que éste es el que genera ventaja competitiva.

**Trigos Sánchez Lily Maribel (2014) “La gestión del talento humano y la competitividad de las empresas de saneamiento básico en la región de puno”**

Tesis presentada a la FCCA, concluye: 1. El grado de correlación que existe es positivo alto entre la gestión del talento humano y la competitividad de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico Ambiental S.A. de Puno (EMSA Puno) durante el año 2013. El coeficiente de correlación obtenido es de  $r = 0.73$ , lo que significa, según la tabla de valoración del coeficiente de correlación de Karl Pearson, que el grado de correlación es alto y el tipo es positivo o directo. 2 El nivel de valoración que le otorgan la mayoría de los trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico Ambiental S.A. de Puno (EMSA Puno) a las dimensiones planeamiento, gestión y evaluación del desempeño laboral, durante el año 2013, corresponde a la escala "no están en desacuerdo ni de acuerdo", lo que de otra manera significa "nivel regular". Se arriba a esta conclusión específica porque un promedio de 91 trabajadores de la empresa (58%), respondieron en la Escala de Likert que se les aplicó, que "no están en desacuerdo ni de acuerdo", lo que en resumen significa que la gestión del talento humano es correspondiente al "nivel regular".

Nuestro resultado obtenido fue :La gerencia de la empresa no muestra un compromiso y participación cercana para con su organización, por lo que el personal no es evaluado adecuadamente, es decir por conocimientos, competencias y experiencia, es por ello que no se selecciona al personal idóneo para su desenvolvimiento diario de sus labores; por otra parte están las relaciones interpersonales entre colaboradores inclusive desde la gerencia lo que conlleva a que no se trabaje por un mismo objetivo organizacional.

Estos datos que anteceden indican que ambas organizaciones, siendo los dos de prestación de servicios al usuario, en ambos no están de acuerdo con la gestión del talento humano que se da en cada uno de sus organizaciones; además de que en nuestra investigación se llegó a la conclusión de que el personal no se evalúa por competencias, conocimientos y experiencias, para que sea competitiva en el mercado cada vez más exigente.

**Chata Chicane J.E. (2010) “gestión financiera para la toma de decisiones en la empresa de transportes San Martín Perú S.R.L. periodos 2007-2009”** Tesis

presentada a la FCCA. concluye lo siguiente: 1 Al realizar un análisis vertical y horizontal

de la empresa de transportes San Martín Perú S.R.L. se concluye, que la partida caja y bancos es variable teniendo una disminución para los últimos periodos, lo que guarda una relación directa con las ventas netas, así también existe una disminución considerable de 17.59% con referencia al año 2008 y de 4.22% con referencia al año 2007, además podemos notar que la utilidad ha tenido una tendencia creciente para el año 2008 y decreciente para el año 2009 en relación con el año 2007, lo que implica que no se tiene una gestión económica aceptable y que falta el planteamiento de una buena política administrativa de la misma empresa.

Estos datos indican en relación a los estados financieros de la empresa de transporte pasajeros, los ingresos han estado disminuyendo pese a que no cuentan con un buen sistema de reducción de costos, por lo que se ve reflejado en los estados de resultados.

### **CONCLUSIONES**

De acuerdo a los resultados obtenidos se desprende lo siguiente:

Se ha comprobado y demostrado mediante los cuadros y gráficos, que el personal muestra deficiencias en su desempeño, cuando se trata de atender al usuario. Si bien es cierto la competencia en el mundo se da a nivel de talento, el talento humano es la que genera ideas que son únicas en la empresa, logrando establecer una diferenciación entre una empresa y otra, motivo por el cual el talento es actualmente la variable más competitiva de las organizaciones, sin embargo en la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente, no se da una adecuada gestión del talento humano.

Los ingresos de la empresa dependen del mercado y para garantizar su existencia en el mercado competitivo requieren de un modelo para construir talento organizacional, en vista de que se muestran resultados no favorables en los estados financieros de la empresa.

La empresa no cuenta con un asesoramiento de un especialista en talento humano, para la buena dirección estratégica del personal y ello se ve reflejado en los estados financieros de la empresa.

### **BIBLIOGRAFÍA**

ALLES, M. (2010). *Construyendo Talento* (primera ed.). Buenos Aires, Argentina : Granica S.A.

ALLES, M. (2013). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Granica S.A.

APAZA MEZA, M. (2010). *Consultor Económico Financiero*. Lima: Instituto Pacífico S.A.C.

- CHARAJA CUTIPA, F. (2011). *El MAPIC en la metodología de la investigación* (segunda ed.). Puno.
- CHIAVENATO, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. The McGraw-Hill .
- CHIAVENATO, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (J. M. Chacón, Ed.) Mexico: Ricardo A. del Bosque Alayon.
- NOVOA VILLA, H. (2014). *Los Estados Financieros en el Perú*. Puno: Altiplano E.I.R.L.

### WEBGRAFÍA

- ELLO MARTINEZ, A. (Mayo de 2015). *Revista*. Obtenido de [http://aempresarial.com/servicios/revista/326\\_9\\_TAFJRBEDRULRIDWTXLJTTZMTSGDJZJISKOCPCGFHBQYJUVDGRN.pdf](http://aempresarial.com/servicios/revista/326_9_TAFJRBEDRULRIDWTXLJTTZMTSGDJZJISKOCPCGFHBQYJUVDGRN.pdf)
- crecenegocios*. (2015). Obtenido de <http://www.crecenegocios.com/ratios-financieros/>
- DESSLER, G. (2006). Obtenido de <http://es.slideshare.net/jonathanalexandergelvez/autores-para-subir-al-blog>
- ESLAVA ARNAO, E. (2004). *slideshare.net*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/jonathanalexandergelvez/autores-para-subir-al-blog>
- GARCIA, & SANCHEZ. (2008). *bligoo.com*. Obtenido de [http://gth.bligoo.com.co/autores-recientes-definen-la-gestion-del-talento-humano#.WG0k8\\_nhCyl](http://gth.bligoo.com.co/autores-recientes-definen-la-gestion-del-talento-humano#.WG0k8_nhCyl)
- gerencie.com*. (2010). Obtenido de <http://www.gerencie.com/rotacion-de-activos.html>
- HERNANDEZ, S. (2013). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). Mexico: McGraw/Hill/interamericana editores S.A.
- IBAÑEZ MACHICAO, M. (2010). *Administración de Recursos Humanos en la Empresa*. Lima, Perú: San Marcos.
- LEAL, R. (2013). *ceduc*. Obtenido de [http://www.ceduc.cl/aula/lebu/materiales/AE/AE-110-0/ANALISIS%20FINANCIERO\\_\\_\\_\\_.pdf](http://www.ceduc.cl/aula/lebu/materiales/AE/AE-110-0/ANALISIS%20FINANCIERO____.pdf)
- LLEDO, P. (2011). *bligoo.com*. Obtenido de [http://gth.bligoo.com.co/autores-recientes-definen-la-gestion-del-talento-humano#.WG0k8\\_nhCyl](http://gth.bligoo.com.co/autores-recientes-definen-la-gestion-del-talento-humano#.WG0k8_nhCyl)
- MORA VENEGA, C. (2012). *bligoo.com*. Obtenido de [http://gth.bligoo.com.co/autores-recientes-definen-la-gestion-del-talento-humano#.WG0k8\\_nhCyl](http://gth.bligoo.com.co/autores-recientes-definen-la-gestion-del-talento-humano#.WG0k8_nhCyl)



