



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

**VIABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “EXPRESO TIERRA
DORADA E.I.R.L” EN LA RUTA SAN MIGUEL – CAJAMARCA Y VICEVERSA.**

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

BACHILLER TUCUMANGO ALCÁNTARA, Oscar David

ASESOR:

C.P.C CÁRDENAS RAMÍREZ, Julio

CAJAMARCA – PERÚ

2014

COPYRIGHT © 2014 by
BACHILLER TUCUMANGO ALCÁNTARA, Oscar David

.....

Todos los Derechos Reservados

RESUMEN.

El actual mercado de transporte interprovincial de pasajeros en la provincia de San Miguel, en la ruta de Cajamarca - San Miguel y viceversa, se encuentra descuidado, hay impuntualidad, incomodidad, inseguridad y poca orientación al cliente, por parte de las actuales empresas que brindan el servicio de transporte de pasajeros; ésta situación ha conllevado a que la mayoría de los usuarios se sientan insatisfechos con el servicio recibido, creando una necesidad en la población san miguelina de tener un servicio diferente para realizar sus viajes; por ello surge la idea de crear una empresa de transporte interprovincial de pasajeros, con la razón social “Expreso Tierra Dorada” E.I.R.L para brindar un servicio diferenciado con orientación al cliente, cubriendo las rutas de San Miguel - Cajamarca y viceversa, donde se brindará seguridad, comodidad y puntualidad, posicionándonos en la mente de nuestros clientes como una empresa seria y responsable, generando beneficio económico para la empresa y bienestar social para la población san miguelina.

En el desarrollo del presente proyecto se expone los objetivos de esta investigación, teorías, estudios e investigaciones preliminares sobre la calidad y servicio en el transporte interprovincial de pasajeros, definición de los términos económicos y financieros, la hipótesis, y los métodos utilizados en el desarrollo de este trabajo. Se desarrolló la propuesta de aplicación del proyecto, en donde se analizó los factores políticos, económicos y demográficos, se estudió a la competencia, a los clientes y proveedores; se analizó a la demanda y la oferta del transporte interprovincial de pasajeros, se estudió y diseñó el diagrama y mapa de procesos, la parte técnica de la maquinaria, los equipos y herramientas; la capacidad del negocio, los horarios de salida y llegada, los factores legales y tributarios; se realizó el estudio organizacional, el planeamiento estratégico, el plan marketing, el estudio de los costos necesarios para la puesta en marcha del presente proyecto.

ABSTRACT

The current market of interprovincial passenger in the province of San Miguel , on the road to Cajamarca - San Miguel and viceversa, is neglected, no tardiness, discomfort, insecurity and poor customer focus, by companies that provide current the passenger service; this situation has led to most users feel dissatisfied with the service, creating a need in the population of san miguelina have a different service to make their travel, hence the idea arises create a company of interprovincial transport of passengers, with the trade name "Expreso Tierra Dorada" E.I.R.L to provide a differentiated service with customer focus, covering routes Cajamarca - San Miguel and viceversa, by providing security, comfort and punctuality, positioning in the minds of our customers as a serious and responsible company, generating economic benefits for the company and social welfare for the population san miguelina.

In the development of this project, the objectives of this research , theories , studies and preliminary research on the quality and service in the interprovincial carriage of passengers, definition of economic and financial terms , the assumption is exposed, and methods used in the development of this work. Implementation of the proposed project, where political , economic and demographic factors analyzed was developed, studied competition, customers and suppliers, we analyzed the demand and supply of interprovincial passenger , was studied and designed the process map diagram and the technical part of the machinery, equipment and tools , the ability of the business, departure and arrival times , legal and tax factors , the organizational study , strategic planning was done , the plan marketing , the study of the costs necessary for the implementation of this project.

ÍNDICE

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Resumen	6
Abstract.....	7
1 Capítulo I. Introducción.....	22
1.1 Realidad Problemática.....	22
1.2 Formulación del Problema.....	24
1.3 Justificación.....	24
1.4 Limitaciones.....	25
1.5 Objetivos.....	25
1.5.1 Objetivo General.....	25
1.5.2 Objetivos específicos.....	25
2 Capítulo 2. Marco Teórico.....	27
2.1 Antecedentes.....	27
2.2 Bases Teóricas.....	31
2.3 Definición de Términos Básicos.....	36
2.3.1 Viabilidad Económica.....	36
2.3.2 Viabilidad Financiera.....	36
3 Capítulo 3. Hipótesis.....	40
3.1 Formulación de la Hipótesis.....	40
3.1.1 General:.....	40
3.1.2 Específicas:.....	40
3.2 Operacionalización de Variables.....	41
4 Capítulo 4. Materiales y Métodos.....	43
4.1 Tipo de Diseño de Investigación.....	43
4.2 Material de estudio.....	43
4.2.1 Población.....	43
4.2.2 Muestra.....	46

4.3	Técnicas, procedimientos e instrumentos.....	46
4.3.1	Para recolectar datos.....	46
4.3.2	Para procesar datos.....	47
5	Capítulo 5. Resultados y Discusión.....	48
5.1	Resultados.....	49
5.2	Discusión.....	50
6	Capítulo 6. Propuesta de Aplicación Profesional.....	51
6.1	Nombre de la Empresa y Marca Distintiva.....	52
6.2	Idea de negocio.....	52
6.3	Sector – Industria.....	53
6.4	Descripción de la Oportunidad o Justificación.....	53
6.5	Estrategias de Entrada y Crecimiento.....	54
6.5.1	Posibles Barreras de Entrada.....	54
6.5.2	Posibles Barreras de Salida.....	54
6.6	Objetivos del Estudio.....	54
6.6.1	Objetivo General:.....	54
6.6.2	Objetivos Específicos:.....	54
6.7	Horizonte de Evaluación:.....	55
6.8	Ejecutor.....	55
7	Análisis del Macro Entorno.....	57
7.1	Factores Legales.....	57
7.2	Factores Económicos.....	57
7.3	Factores Políticos.....	60
7.4	Factores Demográficos.....	61
7.5	Factores Climáticos.....	61
8	Análisis del Micro Entorno.....	62
8.1	Clientes Potenciales:.....	62
8.2	Consumidores.....	62
8.3	Competencia.....	62
8.4	Proveedores.....	62
9	Investigación de Mercado.....	63

9.1 Metodología a emplear.....	63
9.2 Fuentes de Información:.....	63
9.3 Ficha Técnica:.....	63
9.3.1 Objetivo de la Investigación:.....	63
9.3.2 Instrumento de Levantamiento de Información.....	64
9.3.3 Variables a Estudiar.....	64
9.3.4 Universo a estudiar.....	64
9.3.5 Población.....	64
9.3.6 Determinación de la Muestra.....	64
9.3.7 Número de la Muestra.....	65
9.4 Definición y Caracterización del Consumidor.....	65
9.5 Segmentación.....	65
10 Análisis de la Oferta y Demanda.....	66
10.1 Producto Básico, Real y Aumentado.....	66
10.2 Demanda Histórica y Actual.....	67
10.3 Variables que Afectan a la Demanda.....	68
10.3.1 Demanda Proyectada.....	68
10.4 Análisis de la Oferta.....	69
10.4.1 Identificación de la Competencia.....	69
10.4.2 Oferta Histórica y Presente.....	70
10.4.3 Variables que Afectan a la Oferta.....	71
10.5 Mercado Potencial.....	72
10.6 Mercado Disponible.....	74
10.7 Mercado Meta.....	74
11 Mercado de Proveedores.....	75
11.1 Caracterización de los proveedores para el proyecto.....	75
11.2 Condiciones para el abastecimiento por tipo de proveedor.....	76
12 Estudio de canales.....	78
12.1 Identificación de los canales y medios para el proyecto.....	78
13 Análisis de la Comercialización.....	79
13.1 Producto – Valor:.....	79

13.2 Precio – Costo:.....	80
13.3 Plaza – Conveniencia:.....	80
13.4 Promoción – Comunicación:.....	80
14 Estudio Técnico.....	81
14.1 Especificaciones Técnicas del Producto.....	81
14.2 Especificaciones Técnicas de los Vehículos.....	81
15 Ingeniería Básica.....	84
15.1 Descripción de Procesos.....	84
15.1.1 Proceso de Comercialización:.....	84
15.1.2 Mapa de Interacción de Procesos:.....	85
15.2 Producción y Capacidad.....	85
15.2.1 Tiempo de Ciclo.....	85
15.2.2 Posibles Cuellos de Botella.....	86
15.2.3 Capacidad Máxima y Normal:.....	86
15.2.4 Horarios de Salida y Llegada.....	87
15.3 Descripción de Tecnologías.....	87
15.3.1 Maquinaria.....	87
15.3.2 Equipo y Herramientas.....	87
15.3.3 Mobiliario.....	88
15.3.4 Software.....	88
15.4 Detalles sobre terrenos, inmuebles e instalaciones fijas.....	89
16 Centro de Operaciones.....	90
16.1 Macro y Micro-Localización:.....	90
16.2 Diseño de Edificaciones e Instalaciones:.....	91
17 Estudio Legal.....	92
17.1 Forma Societaria.....	92
17.2 Denominación Empresarial.....	92
17.3 Tasas Municipales.....	92

17.3.1	Licencias y Permisos:.....	92
17.3.2	Legislación laboral y tributaria.....	96
17.3.3	Otros Aspectos Legales.....	99
18	Estudio Organizacional.....	101
18.1	Planeamiento Organizacional.....	101
18.2	Misión:.....	101
18.3	Visión:.....	101
18.4	Objetivo.....	101
18.4.1	General:	101
18.4.2	Específicos:	102
18.5	Estrategias para expreso tierra dorada e.i.r.l.....	103
18.5.1	Estrategia 1. Oficinas limpias y ordenadas	103
18.5.2	Estrategia 2. Capacitación al personal.....	103
18.5.3	Estrategia 3. Vehículos Limpios.....	103
18.6	Análisis de Porter.....	104
18.7	Análisis FODA.....	105
18.7.1	Fortalezas:.....	105
18.7.2	Debilidades:.....	105
18.7.3	Oportunidades:.....	105
18.7.4	Amenazas:.....	105
18.8	Matriz EFE y Matriz EFI.....	106
18.9	Estrategias de Entrada y Crecimiento.....	107
18.10	Estructura Organizacional.....	108
19	Plan de Mercadotecnia.....	109
19.1	Cualidad Intrínseca.....	109
19.2	Costo para el Cliente.....	109
19.3	Conveniencia.....	111
19.4	Comunicación.....	112
19.5	Equipo de Trabajo.....	112
19.6	Tareas, funciones y responsabilidades.....	113
19.7	Programa de desarrollo del personal.....	118

19.8 Monitoreo del Desempeño Laboral.....	118
19.9 Política Salarial y Fijación de Sueldos.....	119
20 Estudio de Costos.....	120
20.1 Supuestos para las Proyecciones.....	120
20.2 Inversión.....	120
20.3 Inversión en Activo Fijo Tangible.....	120
20.4 Inversión en Activo Intangible.....	121
20.5 Inversión en Capital de Trabajo.....	122
20.6 Costos y Gastos Proyectados.....	124
20.6.1 Insumos, Costos Indirectos de Fabricación.....	124
20.6.2 Gastos Administrativos y de Ventas.....	126
20.7 Inversión en Personal.....	129
20.8 Depreciación de Activos Tangibles.....	130
20.9 Amortización de Intangibles.....	132
20.10 Estructura de las Inversiones.....	133
20.10.1 Fuentes de Financiamiento.....	133
20.11 Precio de Venta del Boleto de Viaje.....	134
10.1 Ingresos por Ventas.....	135
10.2 Módulo de IGV.....	136
10.3 Estado de Ganancias y Pérdidas.....	136
10.4 Determinación del WACC y del CAPM.....	139
10.5 Flujo de Caja de Operación.....	140
10.6 Flujo de Caja de Capital.....	141
10.7 Flujo de Caja de Inversión.....	142
10.8 Flujo de Caja de Económico.....	142
10.9 Flujo de la Deuda.....	143
10.10 Flujo de Caja Financiero.....	143
10.11 Indicadores de Rentabilidad.....	144
10.11.1 Interpretación de los Indicadores de Rentabilidad.....	144
10.12 Análisis de Sensibilidad por Escenarios.....	145

10.13	Análisis de Sensibilidad por Escenarios.....	145
10.14	Interpretación del Análisis de Sensibilidad por Escenarios.....	146
10.15	Pago de Utilidades Retenidas.....	146
10.16	Balance General.....	146
10.17	Costos Fijos y Variables.....	148
10.18	Punto de Equilibrio.....	150
	Conclusiones.....	151
	Referencias.....	153
	Anexos.....	159

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 – Tasa de Crecimiento Poblacional para el Departamento de Cajamarca desde 1996 – 2025.....	43
Cuadro N° 2 - Población de San Miguel segmentada desde los cinco años hacia adelante, desde el 2007 hasta el 2015.....	44
Cuadro N° 3 - PBI por Sectores.....	58
Cuadro N° 4 – Inversión Pública de los Municipios.....	59
Cuadro N° 5- Benchmarking.....	69
Cuadro N° 6 - Costo del Asiento.....	109

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1- Marca Distintiva de la Empresa de Servicio de Transporte.....	51
Gráfico N° 2 – Estimación de la Demanda	66
Gráfico N° 3 – Demanda Histórica.....	67
Gráfico N° 4 - Demanda Proyectada.....	68
Gráfico N° 5 - Oferta Histórica.....	70
Gráfico N° 6 - Oferta Futura.....	71
Gráfico N° 7 - Tráfico de Pasajeros para el 2015.	72
Gráfico N° 8 – Estimación y Proyección del Mercado Disponible.....	73
Gráfico N° 9 - Mercado Meta a Cubrir.....	74
Gráfico N° 10 - Canal de Distribución.	78
Gráfico N° 11 - Satisfacción con las Actuales Empresas de Transporte.....	78
Gráfico N° 12 - Minibuses JAC HK – 6730K2 del año 2014.....	82
Gráfico N° 13 - Proceso de Transporte.....	83
Gráfico N° 14 - Mapa de Interacción de Procesos.....	84
Gráfico N° 15 - Diseño de Terminal en Cajamarca y San Miguel.....	90
Gráfico N° 16 - Análisis de Porter.....	103
Gráfico N° 17 – Organigrama.....	107
Gráfico N° 18 - Ubicación de las Oficinas.....	110
Gráfico N° 19 - Satisfacción con las actuales empresas de transporte en la ruta San Miguel – Cajamarca y Viceversa	170
Gráfico N° 20 – Opinión sobre el precio de pasaje	171
Gráfico N° 21 – Factores que implican un buen servicio	171
Gráfico N° 22 – Opinión de cambio.....	172
Gráfico N° 23 –Influencia de los medios públicos.....	172
Gráfico N° 24 – Frecuencia de viaje	173
Gráfico N° 25 – Preferencia de horarios.....	173

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 - Definición de las Variables.....	41
Tabla N° 2 – Técnica y Procesamiento de la Información.....	46
Tabla N° 3 - Resultados del Estudio.....	48
Tabla N° 4 - Comparación de Resultados.....	49
Tabla N° 5- Cronología del Proyecto:.....	55
Tabla N° 6 – Proyección del tráfico de pasajeros.....	72
Tabla N° 7 – Estimación y Proyección del Mercado Meta.....	74
Tabla N° 8 - Mercado de Proveedores.....	76
Tabla N° 9 – Especificaciones Técnicas de los Vehículos.....	80
Tabla N° 10 - Capacidad del Negocio.....	85
Tabla N° 11 - Horarios de Salida y Llegada.....	86
Tabla N° 12 - Ubicación Geográfica de las Oficinas.....	89
Tabla N° 13 - Matriz EFE.....	105
Tabla N° 14 - Matriz EFI.....	106
Tabla N° 15 - Supuestos para las Proyecciones.....	119
Tabla N° 16 - Inversión en Activo Tangible.....	120
Tabla N° 17 - Inversión en Activo Intangible.....	121
Tabla N° 18 - Variación del Capital de Trabajo.....	121
Tabla N° 19 - Inversión en Capital de Trabajo.....	122
Tabla N° 20 - Inversión en Insumos con IGV.....	123
Tabla N° 21 - Inversión en Insumos sin IGV.....	123
Tabla N° 22 - Inversión en Costos Indirectos de Fabricación con IGV.....	124
Tabla N° 23 - Inversión en Costos Indirectos de Fabricación sin IGV.....	124
Tabla N° 24 - Inversión en Gastos Administrativos con IGV.....	125
Tabla N° 25 - Inversión en Gastos Administrativos sin IGV.....	125
Tabla N° 26 - Inversión en Gastos Administrativos de Operación con IGV.....	126
Tabla N° 27 - Inversión en Gastos Administrativos de Operación sin IGV.....	126
Tabla N° 28 - Inversión en Gastos de Ventas con IGV.....	127
Tabla N° 29 - Inversión en Gastos de Ventas sin IGV.....	127
Tabla N° 30 - Remuneraciones Mensuales del Personal, Inafecto al IGV.....	128

Tabla N° 31 - Proyecciones de los Sueldos Anuales del Personal, Inafecto al IGV...	128
Tabla N° 32 - Depreciación de Muebles y Enseres sin IGV.....	129
Tabla N° 33 - Depreciación de Maquinaria y Equipos sin IGV.....	129
Tabla N° 34 - Renovación y Depreciación de los Equipos de Cómputo en el año 5, sin IGV.....	130
Tabla N° 35 - Renovación y Depreciación de los Minibuses en el año 6, sin IGV....	130
Tabla N° 36 - Renovación y Depreciación de los Equipos de Cómputo en el año 9, sin IGV.....	130
Tabla N° 37- Amortización de Intangibles sin IGV.....	131
Tabla N° 38- Renovación y Amortización de la Inscripción de Vehículos en SUNARP sin IGV en el año 6.....	131
Tabla N° 39 - Estructura de las Inversiones.....	132
Tabla N° 40 - Estructura del Financiamiento, y Pago de la Deuda.....	132
Tabla N° 41 - Determinación del Precio de Venta.....	133
Tabla N° 42 - Proyección de Ingresos de Venta sin IGV y con IGV.....	134
Tabla N° 43 – Módulo de IGV.....	135
Tabla N° 44 - Proyección de Estado de Ganancias y Pérdidas Financiero.....	136
Tabla N° 45 - Proyección de Estado de Ganancias y Pérdidas Económico.....	137
Tabla N° 46 – Betas del Señor.....	138
Tabla N° 47- Determinación del WACC y del CAPM.....	138
Tabla N° 46 - Flujo de Caja de Operación.....	139
Tabla N° 47 - Flujo de Caja de Capital.....	140
Tabla N° 48 - Flujo de Caja de Inversión.....	141
Tabla N° 49 - Flujo de Caja Económico.....	141
Tabla N° 50 - Flujo de la Deuda.....	142
Tabla N° 51 - Flujo de Caja Financiero.....	142
Tabla N° 52 - Indicadores de Rentabilidad.....	143
Tabla N° 53 - Análisis de Sensibilidad Financiero por Escenarios.....	144
Tabla N° 54 - Análisis de Sensibilidad Económico por Escenarios.....	144
Tabla N° 55 - Pago de Utilidades Retenidas.....	145
Tabla N° 56 - Balance General.....	145

Tabla N° 57 - Costos Fijos y Costos Variables.....	147
Tabla N° 58 - Costo Fijo Unitario y Costo Variable Unitario.....	148
Tabla N° 59 - Proyección de Costos Fijos y Costos Variables.....	148
Tabla N° 60- Cálculo del Punto de Equilibrio.....	149
Tabla N° 61 - Proyección del Punto de Equilibrio.....	149

Nota de acceso:

No se puede acceder al texto completo pues tiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Castañeda, De la Torre, Morán y Lara, (2004). Metodología de la Investigación. México, McGraw Hill
- Hernández, Fernández y Baptista, (2004). Metodología de la Investigación. México, McGraw Hill
- Michael, P., Gerardo, E. Marcos, A., (2005). Microeconomía versión par américa latina. Madrid, Pearson Educación.
- Naresh, K., (2008). Investigación de Mercados. México, Pearson Educación
- Arlette, B. Hanny, C., (2008). Evaluación privada de proyectos. Perú: Universidad del pacífico centro de investigación.
- Mochón, F y Beker V. (2008). Economía, principios y aplicaciones. Madrid, Mc Graw Hill
- Sampieri, (2010). Metodología de la investigación. México, McGraw-Hill.
Recuperado de

https://www.u-cursos.cl/fau/2013/2/DGH-406/1/foro/r/Metodologia_de_la_investigacion,_5ta_Edicion_-_Sampieri.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Población de San Miguel y Cajamarca. Recuperado el 04 de enero de 2014, de

<http://webinei.inei.gob.pe:8080/SIRTOD/inicio.html#app=8d5c&d4a2-selectedIndex=1&d9ef-selectedIndex=1>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Tráfico interprovincial de pasajeros. Recuperado el 05 de enero de 2014, de

<http://webinei.inei.gob.pe:8080/SIRTOD/inicio.html#app=8d5c&d4a2-selectedIndex=1&d9ef-selectedIndex=1>

- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Tasa de crecimiento poblacional proyectado hasta el 2025. Recuperado el 05 de enero de 2014, de
<http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/Cap03020.xls>
- Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). Inflación proyectada hasta el año 2023(Página 37). Recuperado el 06 de enero de 2014, de
<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Programa-Economico/mmm-2014-2016-mayo.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). Crecimiento económico del Perú. Recuperado el 06 de enero de 2014, de
http://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/marco_macro/MMM2014_2016_Rev.pdf
<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/Notas-Informativas/2013/nota-informativa-2013-09-26.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). Situación económica de Cajamarca. Recuperado el 07 de enero de 2014, de
<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Trujillo/2013/sintesis-cajamarca-09-2013.pdf>
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). Requisitos de autorización para empresa de transporte interprovincial de pasajeros. Recuperado el 06 de enero de 2014, de
<http://www.drtccajamarca.gob.pe/autorizacion-excepcional-transporte-regular>
- Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT). Definiciones de transporte. Recuperado el 23 de enero de 2014, de

http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=1013:definiciones-principales&catid=129:devolucion-isc-transportistas&Itemid=239

- Superintendencia nacional de Registros Públicos (SUNARP). Información sobre la inmatriculación de vehículos. Recuperado el 04 de enero de 2014, de

https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&ved=0CEEQFjAD&url=http%3A%2F%2Fwww.sunarp.gob.pe%2Fviewdocument.asp%3FRutaFile%3DCONTENIDO_Documentos%255CDOCUMENTO_CONTENTIDO%255C365_724%26NombreFile%3Dreglamento%2Bde%2Binscripciones%2Bpropiedad%2Bvehicular.pdf&ei=GgTmUuLsBqPNsQS5-IGwAg&usg=AFQjCNGwCTZkRLKJSQwQMEfXshbYUgHokw&sig2=DwhtCJ0TbZLdoUUhHSv6WA&bvm=bv.59930103,d.cWc

- Situación del mercado de transporte interprovincial de pasajeros. Recuperado el 20 de enero de 2014, de

www.centrum.pucp.edu.pe/centrumaldia/mercados/mercado/mercado_transporte.html

- Guía para la elaboración de tesis. Recuperado el 03 de enero de 2014 de,

<http://www.centrum.pucp.edu.pe/adjunto/upload/publicacion/archivo/guiadetesis2012.pdf>

- Información de Cajamarca y San Miguel. Recuperado el 07 de enero de 2014, de

<http://es.wikipedia.org/wiki/Cajamarca#Geograf.C3.ADA>

http://es.wikipedia.org/wiki/Provincia_de_San_Miguel

- Buenas prácticas y recomendaciones para la mejora de la satisfacción del cliente de transporte público de viajeros por carretera. Recuperado el 22 de enero de 2014, de

<http://www.fomento.gob.es/NR/rdonlyres/BC847B31-D3F1-4CCC-89A0-4FAE15137D23/25576/cap0IndiceIntroducBuenasPracticas1.pdf>

- Información sobre los minibuses. Recuperado el 07 de enero de 2014 de,

<http://jacmotors.pe/hk6730k2.html#>

- Factores políticos de la provincia de San Miguel. Recuperado el 16 de marzo de 2014, de

<http://www.muni-sanmiguel.gob.pe/>

- El IGV en el sector transporte. Recuperado el 15 de enero de 2014, de

<http://es.scribd.com/doc/170290754/109-1-VLKTVSLSBGNKTLPMEDIKOWDLLDXWZFFQURBOMUAFWGSAGEWMJMV-pdf>

- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). Análisis del Mercado de Transporte Interprovincial de Pasajeros Vía Terrestre, con enfoque en la protección al consumidor. Recuperado el 23 de enero de 2014, de

http://www.indecopi.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/publicacionesqs/ObservatorioMercadosTIPT-2013_v2.pdf

- Guía para la redacción de Referencias y Citas Manual de Estilo A.P.A. (American Psychological Association). Recuperado el 05 de enero de 2014, de

<http://www.arecibo.inter.edu/biblioteca/pdf/apa6.pdf>

<http://www.cibem.org/paginas/img/apa6.pdf>

- Teoría del Consumidor. Recuperado el 24/01/14 de

http://www.fenadeco.org/pag_files/Teoria%20del%20consumidor.pdf

- La Interacción entre Ciudades y el Ordenamiento Territorial Estudio de Caso: Temuco (IX Región de la Araucanía) y Valdivia (X Región de Los Lagos), Chile (2001). Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=45900506>

- Ruano Padilla, J. (2004). Servicio y atención al cliente en las empresas de transporte terrestre de pasajeros con destino final el Salvador. (Tesis de grado, Universidad Francisco Marroquín). Recuperado de

<http://www.tesis.ufm.edu.gt/pdf/3855.pdf>,

- Illescas Ochoa, S. (2007). Proyecto de Desarrollo para Mejorar el Sistema de Transportación Interprovincial Análisis de Ruta Guayaquil – Salitre – Vinces. (Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica del Litoral). Recuperado de

www.biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/title/proyecto-desarrollo-mejorar-sistema-transportacion-interprovincial-analisis-ruta-guayaquil-%E2%80%93/id/52144897.html

- Otto Regalado, (28/08/2013). Gestión de servicios. La puntualidad en los servicios. Recuperado de

<http://blogs.gestion.pe/gestiondeservicios/2013/08/la-puntualidad-en-los-servicio.html>

- Mochón, F. Beker, V., Economía, principios y aplicaciones. La oferta, la demanda y el mercado, capítulo 4. Recuperado el 24 de enero de 2014, de

<http://www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448181042.pdf>.

- Teoría de servicio al cliente. Recuperado el 24 de enero de 2014, de

http://www.ehowenespanol.com/teoria-del-servicios-cliente-sobre_99364/

- Fernández, G. (2010). La mejora de la productividad en pequeña y mediana empresa. Valores y principios de la Calidad Total, pág 85. Recuperado de <http://books.google.com.pe/books?id=7MqsYPRYIJsC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Sánchez, L. (2008). Satisfacción laboral y rotación de personal en empresas de transporte público de pasajeros. (Tesis de maestría, Instituto Politécnico Nacional). Recuperado de www.tesis.bnct.ipn.mx/dspace/handle/123456789/4210
- Aldana, M. Álvarez, M. Triana, M. (2010). Empresa de servicios transportes Markar Ltda. (Tesis de grado, Universidad – EAN). Recuperado de www.repository.ean.edu.co/handle/10882/215
- Castro, C. (2010). Creación de una Cooperativa de Servicio de Transporte para Estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro que Residen en Naranjito, Marcelino Maridueña y Roberto Astudillo. (Tesis de grado, Universidad Estatal de Milagro). Recuperado de www.repository.unemi.edu.ec/handle/123456789/223
- Software libre para negocios. Recuperado el 20 de enero de 2014, de
 - <http://www.emprendices.co/agendasol-aplicacion-gratuita-para-gestionar-los-contactos-de-tu-empresa/>
 - <http://www.emprendices.co/factusol-software-gratuito-de-facturacion-y-gestion-comercial-para-empresas/>
 - <http://www.emprendices.co/nominasol-software-gratuito-de-gestion-de-nominas-y-seguros-sociales-para-empresas/>