



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Tesis

Costos de servicios y su influencia en la rentabilidad de la empresa de Servicios y Transportes Villa Bellavista S.A.C., distrito de Tarapoto, Año 2019

Para optar el Título Profesional de Contador Público

Autores:

Roy Erik Sanancina Peña

<https://orcid.org/0009-0002-7060-8102>

Fiorella Jaramillo Delgado

<https://orcid.org/0009-0005-2902-6890>

Asesor:

Mtro. Jorge Armando Tuesta Pinedo

<https://orcid.org/0000-0002-1389-349>

Tarapoto, Perú

2023



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Tesis


Costos de servicios y su influencia en la rentabilidad de la empresa de Servicios y Transportes Villa Bellavista S.A.C., distrito de Tarapoto, Año 2019.

Para optar el Título Profesional de Contador Público

Autores:

Roy Erik Sanancina Peña
Fiorella Jaramillo Delgado

Sustentado y aprobado el 14 de junio del 2023, por los jurados:



Presidente de Jurado
Dr. Victor Andrés Pretell Paredes



Secretario de Jurado
Dra. Nora Manuela Dextre Palacios



Vocal de Jurado
MBA. Seidy Janice Vela Reátegui



Asesor
Mtro. Jorge Armando Tuesta Pinedo

Tarapoto, Perú
2023



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN CONDUCTENTES A GRADOS Y TÍTULOS Nº 020

Jurado reconocido con Resolución Nº 252-2020-UNSM/FCE-CF/NLU, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela profesional de Contabilidad /Programa de pregrado.

En el auditorio de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, a las **11:00 horas** del día **miércoles 14 de junio del año dos mil veintitrés**, inició el acto público de sustentación del trabajo de investigación: **"COSTOS DE SERVICIOS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS Y TRANSPORTES VILLA BELLAVISTA S.A.C. DISTRITO DE TARAPOTO, AÑO 2019"**; para optar el título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, presentado por los bachilleres: **ROY ERIK SANANCINA PEÑA y FIORELLA JARAMILLO DELGADO**, bajo la asesoría del **CPCC. Mtro. JORGE ARMANDO TUESTA PINEDO**.

Instalada la Mesa Directiva conformada por el **Dr. VÍCTOR ANDRÉS PRETELL PAREDES** (presidente del jurado), **Dra. NORA MANUELA DEXTRE PALACIOS** (secretaria), **Lic. Adm. MBA. SEIDY JANICE VELA REÁTEGUI** (vocal), y acompañado por el **CPCC. Mtro. JORGE ARMANDO TUESTA PINEDO**. (Asesor); el presidente del jurado dirigió brevemente unas palabras y a continuación el secretario dio lectura a la **Resolución Nº 252-2020-UNSM/FCE-CF/NLU**.

Seguidamente los autores expusieron el trabajo de investigación y el jurado realizó las preguntas pertinentes, respondidas por los sustentantes y eventualmente, con la venia del jurado, por el asesor.


Una vez terminada la ronda de preguntas los jurados procedieron a deliberar para determinar la calificación final, para lo cual dispuso un receso de quince (15) minutos, con participación del asesor con voz, pero sin voto; sin la presencia de los sustentantes y otros participantes del acto público.




Luego de aplicar los criterios de calificación con estricta observancia del principio de objetividad y de acuerdo con los puntajes en escala vigesimal (de 0 a 20), según el Anexo 4.2 del RG - CTI, la nota de sustentación otorgada resultante del promedio aritmético de los calificativos emitidos por cada uno de los miembros del jurado fue,.....15.....; tal como se deja constar.


Se deja constancia que la presente acta se inscribe en el Libro de Sustentaciones N° 001 de la Facultad de Ciencias Económicas.


Firman los integrantes del Jurado; los autores del trabajo de investigación y el asesor en señal de conformidad, dando por concluido el acto a las.....12:10.....horas, el mismo día.



Dr. VÍCTOR ANDRÉS PRETELL PAREDES
Presidente


Dra. NORA MANUELA DEXTRE PALACIOS
Secretario


Lic. Adm. MBA. SEIDY JANICE VELA REÁTEGUI
Vocal


ROY ERIK SANANCINA PEÑA
Autor 1


FIORELLA JARAMILLO DELGADO
Autor 2


CPCC. Mtro. JORGE ARMANDO TUESTA PINEDO
Asesor

Declaratoria de autenticidad

Fiorella Jaramillo Delgado, con DNI N°70187302 y **Roy Erik Sanancina Peña**, con DNI N°75145882, egresados de la Escuela Profesional de Contabilidad Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, autores de la tesis titulada: **Costos de servicios y su influencia en la rentabilidad de la empresa de Servicios y Transportes Villa Bellavista S.A.C., distrito de Tarapoto, Año 2019.**

Declaramos bajo juramento que:



1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencia de las fuentes bibliográficas consultadas
3. Toda información que contiene la tesis no ha sido plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 14 de junio de 2023.



Fiorella Jaramillo Delgado
DNI N°70187302



Roy Erik Sanancina Peña
DNI N°75145882

Ficha de identificación

<p>Título del proyecto Costos de servicios y su influencia en la rentabilidad de la empresa de Servicios y Transportes Villa Bellavista S.A.C., distrito de Tarapoto, Año 2019.</p>	<p>Área de investigación: Contabilidad Línea de investigación: Socio diversidad Sublínea de investigación: Valoración económica y ecológica de la biodiversidad Tipo de investigación: Básica <input type="checkbox"/>, Aplicada <input checked="" type="checkbox"/>, Desarrollo experimental <input type="checkbox"/></p>
---	--

<p>Autor: Roy Erik Sanancina Peña https://orcid.org/0009-0002-7060-8102 Fiorella Jaramillo Delgado https://orcid.org/0009-0005-2902-6890</p>	<p>Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Contabilidad</p>
--	---

<p>Asesor: Mtro. Jorge Armando Tuesta Pinedo https://orcid.org/0000-0002-1389-349</p>	<p>Dependencia local de soporte: Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Contabilidad Unidad o Laboratorio Contabilidad</p>
---	--

Dedicatoria

A mi mamá la Sra. Luvi la persona más valiosa de mi vida como muestra de cariño y admiración, el eslabón irremplazable que mueve mi entorno familiar, personal y profesional; así mismo a Janneth mi hermana, amiga y confidente por sus sabios consejos.

Fiorella Jaramillo Delgado

A mis padres: Rubel y Ventura por su confianza y dedicación; de igual manera a mis hermanos: Alexander, Liz, Doly y Greisy, fuente de inspiración y mostrarles que los objetivos si son alcanzables.

Roy Erik Sanancina Peña

Agradecimiento

En esta etapa de nuestras vidas queremos expresar un cordial agradecimiento a quienes contribuyeron en hacer realidad este gran anhelo, el ser profesional.

A la Universidad Nacional de San Martín, a la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Contabilidad, por habernos acogido en sus aulas.

A nuestros docentes que de una u otra forma nos volcaron sus conocimientos.

Al gerente Sr. Juan L. Gutiérrez Reátegui, por las facilidades y condiciones ofrecidas para realizar el presente trabajo.

A los señores miembros del jurado por los aportes brindados en mejora a este trabajo.

Así mismo; un agradecimiento especial al Mtro. Jorge A. Tuesta Pinedo, catedrático de esta prestigiosa institución por su valioso apoyo.

Los autores

Índice general

Ficha de identificación.....	6
Dedicatoria.....	7
Agradecimiento.....	8
Índice general	9
Índice de tablas.....	11
Índice de figuras.....	12
RESUMEN.....	13
ABSTRACT.....	14
CAPÍTULO I.....	15
INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN.....	15
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes de la investigación	18
2.2. Fundamentos teóricos	21
CAPÍTULO III.....	34
MATERIALES Y MÉTODOS	34
3.1. Ámbito y condiciones de la investigación.....	34
3.1.1 Ubicación política.....	34
3.1.2 Ubicación geográfica.....	34
3.1.3 Periodo de ejecución.....	34
3.1.4 Autorizaciones y permisos	34
3.1.5 Control ambiental y protocolos de bioseguridad.....	34
3.1.6 Aplicación de principios éticos internacionales.....	34
3.2. Sistema de variables	35
3.2.1 Variables principales	35
3.2.2 Variables secundarias.....	37

	10
3.3 Procedimientos de la investigación.....	37
3.3.1 De los objetivos específicos 1, 2, 3	37
3.3.2. Actividades del objetivo general	38
CAPÍTULO IV	39
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	39
4.1 Objetivo específico 1	39
4.2 Objetivo específico 2	40
4.3 Objetivo específico 3	42
4.4 Objetivo general.....	43
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXOS.....	53

Índice de tablas

Tabla 1 Análisis de rentabilidad económica 2018 - 2019.....	40
Tabla 2 Análisis de rentabilidad financiera 2018 - 2019	40
Tabla 3 Prueba de normalidad de Shapiro Wilk	41
Tabla 4 Nivel de influencia de las dimensiones de los costos de servicios en la rentabilidad	42
Tabla 5 Nivel de influencia de los costos de servicios en la rentabilidad	43

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de los costos de servicios.....	39
--	----

RESUMEN

Costos de servicios y su influencia en la rentabilidad de la empresa de Servicios y Transportes Villa Bellavista S.A.C., distrito de Tarapoto, Año 2019.

El presente trabajo permite determinar el nivel de influencia de los costos de servicios en la rentabilidad de la empresa de Servicios y Transportes Villa Bellavista S.A.C, distrito de Tarapoto, año 2019; para realizar el presente estudio se plantearon los siguientes objetivos específicos: conocer el nivel de los costos de servicios; analizar el índice de rentabilidad; determinar el nivel de influencia de las dimensiones de los costos de servicios en la rentabilidad y como objetivo general: determinar el nivel de influencia de los costos de servicios; todos estos objetivos relacionados con la empresa materia de estudio; el trabajo se realizó en el distrito de Tarapoto, provincia y región San Martín periodo 2019; el estudio de tipo aplicado, descriptivo - correlacional y diseño no experimental. La población y muestra es de 10 personas que laboran en la organización, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario. Los resultados señalan que la rentabilidad financiera en la empresa, durante el 2018 fue 24.43% y en el 2019 fue 24.54%, demostrando un aumento de 0.89 con respecto al año anterior, asimismo, las ventas tuvieron un ligero incremento, destacando que las ganancias fueron positivas en dicho periodo. Además, señala que existe relación entre las dos variables planteadas, pues la significancia bilateral da como resultado de 0.001 y la correlación de Pearson de 0.867 (correlación positiva alta). Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y prevalece la alterna, la que señala que el nivel de influencia de los costos de Servicios en la Rentabilidad es significativo. Asimismo, luego de realizar el cálculo determinante, $(0.867)^2$, se afirma que los costos de servicios predominan en un 75% en la rentabilidad de la organización.

Palabras claves: costos, servicios, rentabilidad.

ABSTRACT

Service costs and their influence on the profitability of the company Servicios y Transportes Villa Bellavista S.A.C., Tarapoto district, Year 2019.

The present work allows determining the level of influence of service costs on the profitability of the company Servicios y Transportes Villa Bellavista S.A.C, Tarapoto district, year 2019. The following specific objectives were established for this study: to determine the level of service costs; to analyze the profitability index; to determine the level of influence of the dimensions of service costs on profitability; and as a general objective: to determine the level of influence of service costs. All these objectives are related to the company under study. The study was conducted in the district of Tarapoto, province and region of San Martín, during the period 2019; the study was applied, descriptive-correlational and with a non-experimental design. The population and sample consisted of 10 people working in the organization, the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. The results indicate that the financial profitability of the company during 2018 was 24.43% and was 24.54% in 2019, showing an increase of 0.89 with respect to the previous year; likewise, sales had a slight increase, highlighting that profits were positive in that period. In addition, it indicates that there is a relationship between the two variables, since the bilateral significance is 0.001 and the Pearson correlation is 0.867 (high positive correlation). Therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis prevails, which indicates that the level of influence of the costs of Services on Profitability is significant. Likewise, after performing the determinant calculation, $(0.867)^2$, it is stated that the costs of services predominate by 75% in the profitability of the organization.

Keywords: costs, services, profitability



CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

El avance de la ciencia, el uso de tecnología, y el deseo de posesionarse por encima de las empresas del mismo giro, hace que hoy en día las organizaciones se vayan innovando día a día a fin de permanecer en el mercado; muchas son las estrategias que se vienen empleando con el propósito de que los costos de nuestros productos y/o servicios sean los más accesibles sin perder la calidad de nuestro producto.

En nuestro país, cerca del 70% de las empresas consideran a la calidad del producto y/o servicio como parte de las decisiones tomadas, un 51% considera al precio del producto y/o servicio, 38% a la manera de atender al cliente; mientras que el 24% a las políticas de tiempos empleados para las entregas de pedidos, entre otros factores. (Instituto Nacional de Estadística e Informática - [INEI] y Programa Nacional de Diversificación Productiva [PRODUCE], 2015).

En el año 2017, se realizó una encuesta económica; el mismo que arrojó como resultado que 88591 negocios con ingresos superiores a 150 UIT; dentro de ello, 31 951 tuvieron con giro los servicios; representando en 36.1% INEI (2016). Los negocios crearon 3´373,627 puestos de trabajo, siendo al rubro servicios 1´684,902 trabajadores, que representa cerca del 50% del total; estas empresas de servicios consiguieron montos superiores a S/ 241 710 000.00; representando el 29% del total de ventas INEI (2016).

Además, se reportaron 31 952 negocios de servicios con ingresos anuales mayores a los S/ 592 500,00 (150 UIT). Según datos económicos, 27 620 están como pequeñas empresas (86,5%), seguido de 3 030 grandes empresas (9,4%) y 1 300 medianas empresas (4,1%) INEI (2016).

De estos negocios de servicios, el 27,3% se dedican al rubro de transporte, después, las actividades profesionales (19,0%) y otras actividades de servicios administrativos (12%), los más resaltantes. Otras actividades no menos importantes fueron los negocios de servicios eléctricos (0,3%) seguido de cerca por agencias de viaje (1,2%) INEI (2016).

Su constitución de estas empresas de servicios, el 64,2% están constituidas como S.A, el 12,2% como E.I.R.L, el 10,2% a nivel de S.C.R.Ltda, el 6,2% a nivel de persona natural y el 7,2%; otro tipo de organización jurídica (asociaciones, sociedad civil, cooperativas, entre otros) INEI (2016).

Encuesta Económica Anual [EEA], (2017), los ingresos registrados por los negocios de servicios fueron de S/ 241 710 000.00. Las empresas de transporte son las que tuvieron más ingresos con 23,2%, seguido por el de comunicaciones (14,4%), actividades profesionales (12,7%) y servicios eléctricos (12,4%) los más sobresalientes INEI (2016).

Las empresas de servicios agrupan gran cantidad de actividades, siendo la de transportes la que abarca más ingresos con 21.6%. seguido de actividades de comunicaciones con 17.2%, los más sobresalientes. Las agencias de viaje obtuvieron menores ventas (0,8%) INEI (2016).

Del universo de colaboradores en los negocios de servicios, el 65,6% son varones y el 34,4% del sexo opuesto. Los servicios que generaron mayores puestos laborales son las empresas que tienen como actividad a la atención de la medicina humana (56,9%), seguido de agencias de viajes (50,0%) y la educación privada (46,2%), entre los más destacados. Por otro lado, el personal de hombres está ligado a las actividades de servicios eléctricos (81,3%), seguido del rubro transporte (80,6%) y otros (70,0%), los de mayor demanda INEI (2016).

Según resultado de la Encuesta Económica Anual [EEA], (2017), en el año 2016, los sueldos de negocios que tienen como giro de servicios fue de S/ 51 520 000.00; siendo el 70,4% lo cancelaron las empresas de mayores movimientos, el 24,9% los pequeños negocios y el 4,7% los medianas negocios INEI (2016).

En el distrito de Tarapoto la empresa materia de investigación, es parte de las estadísticas que maneja el ente encargado de monitorear esta información (INEI) en el rubro de transportes; sin embargo, los costos de servicios que incurre la empresa materia de estudio, son calculados en forma empírica, ocasionando muchas veces en gastos innecesarios, perjudicando de sobremanera la rentabilidad del negocio y el no cumplimiento de los metas trazados. Por todo lo expuesto surgen ciertas interrogantes que en el presente trabajo de investigación será materia a tratar.

El presente trabajo se encuentra estructurado en 4 capítulos:

Capítulo I: Introducción a la investigación

Capítulo II: Marco teórico: cuenta con antecedentes; bases teóricas, términos básicos, sistema de variables y la operacionalización de variables del proyecto.

Capítulo III: Material y métodos: aspectos teóricos de los materiales y métodos empleados.

Capítulo IV: Resultados y discusión: Conclusiones arribadas, recomendaciones, bibliografía consultada y por último los anexos

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Falcón (2015), en su investigación *“El costo de la producción y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Orecao S.A, Cantón, Quevedo, año 2012”*, cuyo objetivo general es analizar los costos de producción y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Orecao S.A. del Cantón Quevedo, año 2012. Llegó a la conclusión que la empresa materia de estudio hace uso contable de un registro de costos predeterminados, esto quiere decir que los costos son contabilizados conforme se van dando los hechos y por consiguiente no se aplique la NIC N° 41.

Salinas (2012), en su trabajo *“Los costos de producción y su efecto en la rentabilidad de la planta fibra de vidrio en Cepolfi Industrial C.A de la ciudad de Ambato”*, indica que en una empresa manufacturera de artículos de fibra de vidrio para carros se ha transformado en un factor clave en la localidad ecuatoriana de Ambato, generando puestos de trabajo de manera directa e indirecta; pues planteando un sistema de costos de producción, se puede lograr información fehaciente sobre los costos, de tal manera que permita determinar la rentabilidad de la industria y que la incorrecta forma de llevar los costos, viene causando manejos inadecuados, esto con mayor incidencia en los productos, y por consiguiente reportes que dista mucho de la realidad.

Pérez (2012), en su estudio *“Los costos de producción y su incidencia en la rentabilidad de la florícola Rosalquez S.A., en el segundo semestre del año 2010”*, determinó que, la empresa no aplica un sistema de costos que ayuda a calcular los costos reales de producción; así mismo, menciona la no existencia de políticas que permita un acertado tratamiento de los elementos que integran los costos de producción; incidiendo en gastos como: depreciación, mantenimiento de equipos, servicios básicos, entre otros.

A nivel nacional

Carmen & Tessy (2018), en su estudio titulada *“Estructura de costos de la empresa de transporte fluvial “Armandor” en la ruta Iquitos – Requena, periodo 2017”* Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Arribó: La aplicación de un presupuesto de costos por viaje, de manera mensual y/o anual permite conocer a

cuánto asciende el desembolso, y esto a su vez ayuda a determinar los precios razonables para lograr los objetivos; un sistema de costos bien definidos permite a la organización, establecer planes y propuestas reales y competitivos.

Paola (2017), en su estudio titulada *“costos de la calidad de servicio al cliente para mejorar la rentabilidad en el Sauna Buena Vida EIRL, Chiclayo 2016”* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Arribó: La empresa Buena Vida EIRL incrementará sus ingresos siempre y cuando brinde nuevos servicios relacionados con el giro de la empresa, ya que los servicios que viene ofreciendo son limitados y el mercado en este rubro es más amplio y los clientes optan por ir a lugares donde los servicios afines son múltiples; si bien es cierto que esto generaría un costo muy elevado, se recomienda ir incrementado de acuerdo a las necesidades de los clientes; además se debe comercializar ciertos productos familiarizados con la actividad que realiza.

Jefferson (2016), en su investigación denominada *“Sistema de costos de producción y su influencia en la determinación del costo y precio de las comidas de la empresa EL PAISA E.I.R.L., Distrito de Cusco, período agosto-octubre del 2016”* Universidad Privada Antenor Orrego – Trujillo. Arribó: Según análisis de la situación a la fecha de los costos y precios de las comidas de la empresa materia de estudio el mismo que está ubicado en ciudad imperial, hizo posible comparar razonablemente el costo real y el costo estimado por la organización para la elaboración de sus potajes, observando una baja del costo de producción en 29.60%; al poner en práctica el sistema de costos por órdenes específicas, aplicando 25% de utilidad, se calculó para el seco de cabrito es S/ 25.58 el valor de venta, según sistema de costos S/14.41; se puede apreciar la existencia de utilidad del 43.66%; así mismo, la jalea mixta, el valor calculado es de S/ 25.31, siendo la venta real de S/ 20.98, obteniendo utilidad de 17.12%; con esta información el negocio permite conocer los precios y margen de utilidad cercanos a la realidad por cada plato de comida que oferta; después de implementar un sistema de costos por órdenes específicas obtuvimos beneficios en el costo de producción disminuyendo en 13.82% y mejorando el margen de contribución en 13.82%

Dora (2016), en su trabajo *“Aplicación de un sistema de costos para mejorar la rentabilidad del Restaurant J&L S.A.C., Bagua 2015.”* Universidad Señor de Sipán. Menciona: Logró determinar que la gestión relacionado con los costos de la empresa

en estudio, en la que sobresalió que el 77% coincidieron que la empresa empezó sus actividades hace más de seis años en la localidad de Bagua; de igual manera, el 100% indicaron que la empresa funciona a nivel local y los siete días de la semana brindando servicios de las tres comidas al día; además, está dirigido a toda la población sin distinción alguna; no se aplica ningún sistema de costos según el 84% de las personas que brindaron su opinión relacionado con este tema; sin embargo, pese a carecer con un sistema de costos, el restaurant cuenta con liquidez, pudiendo ser mejor si se aplicara un sistema de costos por órdenes de pedido.

Phala (2015), en su trabajo “Gestión de costos de servicio y rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latino S.A – Hotel Tierra Mística Talisayo de la ciudad de Puno, Periodos 2009 – 2010. Señala: en el periodo 2010, la cantidad de clientes aumentó en más de 350 turistas; además se puede apreciar que los costos operativos son elevados, pues no existe un control adecuado de los gastos por concepto de insumos; además, existe gastos excesivos relacionados con capacitaciones al personal, sin embargo estos resultados no brindan resultados esperados; con relación a la utilidad de la empresa materia de estudio, se puede evidenciar una ligera disminución entre los periodos de estudio de un 1.20%; así mismo, con relación a la rendición del capital, de igual manera se puede apreciar una reducción de 4.17%

A nivel local

Delgado (2018), en su trabajo “*Implementación del sistema de costo estándar y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical EIRL del distrito de Tarapoto, Periodo 2016*” Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto. En la empresa en estudio se constató que los productos elaborados no siguen un parámetro minucioso de control de calidad ya que los costos están siendo controlados por políticas deficientes donde no se detalla la unidad de medida; es decir, no se está aplicando un sistema de costo definido; sin embargo, empíricamente los costos son determinados a S/ 11.05 el cuarto de pollo y se expende a S/ 13.00; al aplicar un sistema de costos estándar, los costos se ve reducido a S/ 10.71, dando como resultado un margen de utilidad de 0.38 por cada unidad vendida (1/4 de pollo); además, al aplicar este sistema de costos permite tener mayor acceso de los factores productivos.

Yubitza & Grández (2018), en su tesis “*Costo por procesos en la producción de licores y la rentabilidad de la Empresa Pucacha EIRL Tarapoto, año 2015*” Universidad

Nacional de San Martín-Tarapoto. Indica lo siguiente manera: La estructura que viene empleando la empresa materia de este trabajo de estudio es deficiente; pues, no se está logrando establecer los costos realizados en la producción de los licores; los costos no viene determinando de manera eficiente los factores de producción, y por consiguiente el margen de utilidad que se asigna a cada producto no es el adecuado, ocasionando complicaciones en las diferentes áreas de la empresa y con mayor incidencia en el área de producción; sin embargo, pese a estos problemas se obtuvieron utilidades cercanos al 2.30%.

Villarreal & Chiroque (2017), en su tesis *“Aplicación del sistema costos basado en actividades y su efecto en la rentabilidad de la Empresa Unipersonal de Chacón Rodríguez Lola del Distrito de Tarapoto – 2014”* Universidad Nacional de San MartínTarapoto. Manifiesta: al término del trabajo se puede evidenciar que en el negocio no se viene aplicando ningún sistema de costo, se ha puesto en marcha el sistema de costeo por actividades a fin de identificar los diferentes desembolsos de dinero por cada factor de producción a fin de asignarle su respectiva actividad y de esta manera poder determinar con mayor exactitud el costo de servicio de hospedaje, giro principal de este negocio y esto permitió evaluar la rentabilidad.

Elena (2017), en su tesis *“Evaluación de la gestión financiera y la incidencia en la rentabilidad de la empresa Servicios y Transporte Villa Bellavista SAC. Tarapoto, año 2016”* Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto. manifiesta: la gestión financiera en la empresa en estudio, es de carácter empírico, puesto que para aplicar no se ha tomado en cuenta las respectivas dimensiones y al desconocer estos factores hace que las decisiones sean tomadas empíricamente, decisiones que hace que la gestión financiera sea deficiente y esto a su vez es el causante de que los objetivos trazados por la empresa no sean alcanzados y por consiguiente disminución en la rentabilidad, basándose la empresa solo en los ingresos que genera la salida de cada unidad vehicular.

2.2. Fundamentos teóricos

Costo de servicio

Chambergó (2012), servicio es el resultado que a simple vista no puede ser palpado ni tocado, sin embargo, que, para ser puesto a disposición del mercado, este producto ha tenido que someterse a una serie de tratamientos humanos, científicos,

tecnológicos, etc., siendo una de sus principales características que su consumo es casi inmediato, a diferencia de los productos tangibles, los servicios no son susceptibles de ser inventariados (p.387)

Costo de servicio

Chambergo (2012), desembolso monetario efectuado por las empresas con el objetivo de brindar un producto intangible a sus clientes, producto que por su naturaleza no es posible ser inventariado (p.81)

Choy (2012), indica, contabilización de desembolso de dinero procedente de la prestación de servicios comunes, sometidos a procesos diversos, debiéndose considerar a todos los desembolsos efectuados como a personal, recursos, entre otros; se caracteriza por ser un bien inmaterial y de uso rápido (p.5)

Oriol (2010) indica, importe en términos monetarios necesarios en la elaboración de un resultado (p.125)

Baca (2010) indica, desembolsos históricos en términos monetarios o en especie (costo hundido), hoy en día (inversión), más adelante (costo futuro) o por medios digitales (costo de oportunidad) (p.139)

costo hundido, “costos que no tienen efecto para propósitos de evaluación” (p.139).

Inversión, “costos o desembolsos realizados en el presente (tiempo cero) en una evaluación económica” (p.139).

Costos futuros, “costos que resultan de un estado de resultados por forma o proyectados de una evaluación” (p.139).

Valera (2014), **costo de oportunidad** está representado por lo que se deja de percibir cuando se debe elegir entre dos alternativas, ligados directamente al dinero y en lo que este podría producir, como intereses, por ejemplo.

Hansen & Mowen (2007), indica, que costos son desembolsos efectuados para producciones por venir y que estos a la larga serán comercializados y por ende generados de ingreso para la empresa (p.35)

Estructura del costo de servicio

Chambergo (2012), los costos de servicios están íntimamente ligados a la actividad que realiza la empresa; gastos constituidos por el factor principal como es la mano de obra, así mismo, de otros desembolsos característicos como suministros, envases, embalajes, transporte, servicios básicos, pérdida del valor de los activos, etc. desembolsos efectuados con la finalidad de brindar servicios confiables (p.82)

Asimismo, Chambergo (2012), manifiesta que los costos de servicios representan los tres elementos básicos de costos (p.82)

Materiales directos

Hansen & Mowen (2007), están representados por desembolsos identificables al bien o servicio comercializable; aplicable directamente ya que su característica primordial es medible de acuerdo a la cantidad puesto en marcha (p.40)

Según Chambergo (2012), da a conocer que también son conocidos como “suministros diversos” ocasionando estos el óptimo funcionamiento de determinados activos fijos; estos pueden ser repuestos de maquinarias o unidades motorizadas, óleos, lubricantes, etc (p.524.)

Mano de obra directa

Chambergo (2012), en las unidades productoras de servicios la MOD es el eslabón clave pues este elemento de la producción es la que hace girar al resultado intangible que se brinda; pudiéndose considerar dentro de este rubro remuneraciones del personal incluyendo sus respectivas cargas sociales (p.67).

La **mano de obra directa** está representada por la labor entregado a los bienes y servicio materia de producción (...), considerándose también dentro de este costo la observación (Hansen & Mowen, 2007, p.40).

Costo indirecto de fabricación o del servicio (CIF o CIS)

Chambergo (2012), indica, para calcular si un costo es indirecto o directo, depende mucho del proceso de producción, así mismo, se debe tener en cuenta las políticas contables de la empresa; cabe mencionar que los costos indirectos de fabricación está representado por los desembolsos efectuados que no está ligado en forma directa con la actividad pero si son necesarios para concluir con el proceso de

producción; siendo estos costos los gastos operativos: gastos de administración y gastos de ventas (p.67).

Costos indirectos

Oriol (2010), los CIF, están representados de una sola forma, sin temor a equivocación alguna (p.12)

“En una empresa de manufactura, la categoría de costos indirectos también es conocida como carga fabril o costos indirectos de manufactura” (Hansen & Mowen, 2007, p.40).

Hansen & Mowen (2007), afirman que los costos indirectos son manifestados desde diferentes puntos de vista y por consiguiente mencionadas de diferentes formas; es por ello que a los costos indirectos son aquellos que están íntimamente relacionados con la depreciación de activos fijos, compra de materiales empleados en los procesos productivos, pago de servicios básicos, impuestos a gobiernos locales, entre otros (p.40)

Costos de administración

Baca (2010), manifiesta que son todas aquellas erogaciones efectuadas como producto de poner en funcionamiento la empresa; el cual contempla no solo los pagos por las labores realizadas por parte del administrador, contador u cualquier otro profesional ligado con la conducción y direccionamiento de la empresa, sino también con los desembolsos efectuados por las actividades inherente al trabajo realizado; y por consiguiente estos costos generados pertenecen a los costos operativos (p.142)

Hansen & Mowen (2007), manifiesta que una empresa dedicada a la transformación de recursos, los costos relacionados por la conducción de la misma son relativamente altos representando aproximadamente la cuarta parte del total de las ventas de los productos obtenidos; por lo tanto, requiere de un tratamiento minucioso puesto que gastos en excesos efectuados en este campo es perjudicial para cualquier organización (p.40)

Baca (2010) afirma que, en ciertos casos al área de ventas, también es conocido como mercadotecnia, ya que su función de esta dependencia no solo es

comercializar los productos o servicios, sino, también realizan labores de desarrollo encaminados a cumplir las metas trazadas; así mismo, establece políticas que ayuden a una mejor continua ya que los mercados existentes hoy en día cada vez son más competitivos (p.143)

Hansen & Mowen (2007), determinan que los desembolsos efectuados por el marketing; es el desembolso realizado con la finalidad de que nuestro producto o servicio llegue a nuestros clientes; este mecanismo también es conocido como costo de órdenes y de surtido de ventas; estos desembolsos son efectuados por concepto de pago por comisiones por ventas, propagandas, traslado de mercancías, entre otros (p.41)

Costos financieros

Baca (2010), manifiesta que los intereses pagados a las entidades financieras por conceptos de préstamos obtenidos, también deben ser considerados como costos no relacionados al proceso productivo (p.143)

Torres (2013), hace referencia que los vehículos que trasladan las mercancías de una organización, necesitan de dos componentes sustanciales para su funcionamiento; el combustible y los encargados de poner en marcha dichas unidades; estos dos componentes efectúan desembolsos de acuerdo a la distancia que recorren y por consiguiente son considerados como costos variables y directos (p.521)

Costos fijos

Torres (2013), la inversión efectuada al adquirir una unidad de transporte, el elemento base de este costo fijo está representado por la inversión efectuada; además este desembolso es manifestado con un costo anual, esté o no esté siendo utilizado el activo fijo, el mismo que está representado por su respectiva depreciación (p.521).

Además, señala que afín de tener los costos fijos de manera controlada es indispensable brindar ciertos conceptos ligados a los costos fijos de las unidades de transporte; a continuación, se mencionan algunos de ellos.

Impuesto vehicular

Torres (2013), indica que toda unidad de transporte debe estar inscrito en los registros de propiedad vehicular y por consiguiente el propietario de la unidad está

sujeto al pago del respectivo impuesto. Representa el 1%, aplicable al valor del activo fijo (p.521).

Permiso de operación

Torres (2013), documento adquirido por el empleador por cada unidad de transporte, este documento una vez obtenido acredita la habilitación vehicular e indica que puede circular libremente y ser empleado para realizar sus respectivas actividades; el costo de este permiso asciende a 3.5% de una UIT (p.521).

Licencia de conducir

Torres (2013), documento requerido por cada persona encargada de conducir una determinada unidad vehicular; las licencias de conducir están determinadas por categorías; tratándose de licencia profesional estas deben ser de categoría A-II, su vigencia es de tres años. El desembolso por este servicio asciende a 3.5% de una unidad impositiva tributaria (p.521).

Salario del conductor

Torres (2013), las empresas que cuentan con unidades vehiculares, cada una de estas unidades deben contar con su respectivo chofer sin considerar que el activo fijo este operativo o no; además cada chofer tiene derecho a un sueldo básico incluyendo las respectivas cargas sociales y otros beneficios que por ley lo asiste; muy al margen de los costos variables que podría ocasionar por salidas fuera de la localidad de origen tales como viáticos, sobretiempos, entre otros (p.522).

Seguro vehicular

Torres (2013), manifiesta, que por tratarse de un seguro su renovación debe ser en forma anual; variando los costos en relación a cada empresa aseguradora esto con relación a la empresa aseguradora y tratándose de los beneficiarios está en relación a ciertos factores como tamaño de la unidad móvil, los riesgos propios de su actividad, entre otros, etc (p.522).

Costos variables

Torres (2013), afirma que los costos variables están relacionado directamente al recorrido que realiza cada unidad móvil utilizando como unidad de medida al kilometraje; sin embargo, los costos diferente a los variables deben ser reconocidas estén o no estén operativos las unidades (p.522).

Elementos del costo variable

Torres (2013), están clasificados según detalle:

Costo de combustible

Torres (2013), está representado por el desembolso más relevante de todos los costos relacionados con el volumen de trabajo realizado; es decir, que el desembolso de combustible se puede calcular en soles por kilómetros; como ejemplo se puede decir que si el costo de un galón de combustible de 90 octanos cuenta S/ 20.00; y el rendimiento es de 30 kilómetros por galón, entonces el costo de combustibles es de S/ 1.50 por kilómetro (p.522).

A fin de no caer en gastos innecesarios por este concepto, es necesario que cada unidad móvil reciba un mantenimiento adecuado.

Costo de aceites y lubricantes

Torres (2013), afirma que son costos menudos, sin embargo, estos deben tener tratamientos especiales para no caer en desembolsos innecesarios producto de problemas en las unidades móviles; este costo es medible por kilometraje.

Costo de neumáticos

Torres (2013), este desembolso también forma parte de los costos variables ya que el deterioro de estos componentes vehiculares está en relación a ciertos factores, siendo la principal, el recorrido que hacen los vehículos; cabe indicar que cada unidad vehicular necesita mas de uno de estos componentes para que la maquinaria esté operative (p.523).

Costo de mantenimiento y reparaciones

Torres (2013), afirma que cada cierto kilometraje recorrido por las unidades móviles, estas deben ingresar para un proceso preventivo para su funcionabilidad llamado mantenimiento y reparación esto se le efectúa a cada unidad y por separado; para esto se requiere de mano de obra efectuado por conocedores del tema; así como el cambio de ciertos repuestos, estos controles son diferentes entre una unidad y otro y por consiguiente son considerado costos variables (p.523).

Costo extrasalarial del conductor

Torres (2013), hace referencia que los conductores de cada unidad móvil si bien es cierto sus labores lo realizan en una determinada localidad, sin embargo, estas actividades se pueden extender a otras, en este caso los choferes tienen derecho a ciertos gastos variables ocasionados por concepto de refrigerios, alojamiento, viáticos, etc; también son incluidos en estos costos los desembolsos por concepto de incentivos, bonos o trabajos por horas extras (p. 523).

Costo por uso de infraestructura

Torres (2013), manifiesta que, cada vehículo al transitar dentro o fuera de la ciudad, hace uso de la infraestructura del Estado o infraestructura privada; estas infraestructuras hacen referencia a uso de carreteras, zonas de estacionamiento, entre otros; y por ende se hacen pagos respectivos como peajes, etc (p.523).

Objetivos de los costos en el sector transporte

Torres (2013), sostiene que el rubro transporte para determinar costos se tiene los siguientes objetivos:

- Especificar tramo a recorrer, costo por persona transportado, especificar mercadería a transportar incluyendo su respectiva unidad de medida, etc.
- Contrastar beneficio del vehículo por tramo, determinando ingresos versus costos.
- Determinar saldos a favor por ruta establecida.
- Dar a conocer a la gerencia las actividades realizadas a fin de tomar medidas correctivas (523).

Rentabilidad

Sánchez (2002), sostiene que la rentabilidad está representada por el proceso de crear mayor cantidad de ingresos; los cuales son calculados mediante la determinación de ciertos índices ya que estos son representados en base a la comparación de las utilidades y las políticas de inversión (Pag.49).

Para Nava (2009), es el producto para la toma de decisiones gerenciales; este resultado está relacionado con lo planeado dentro de la organización en diferentes aspectos como financieras, logísticas, operativas, entre otras; y los resultados se ven reflejadas en los beneficios que brinda un determinado bien en un horizonte de tiempo (p.618)

Existen múltiples métodos para realizar los análisis financieros dentro de una empresa; sin embargo, las ratios financieras son los instrumentos más recomendados para su uso ya que brinda más luces relacionados con la situación financiera de la empresa.

Sánchez (2002), sostiene que obtener ganancias en las empresas, nos lleva a comprender porque son tan importantes las inversiones en primer lugar por los resultados y en segundo lugar por lo que se considere (p. 4).

Rentabilidad económica y financiera

Rentabilidad económica

Flores (2012), llamada como beneficio de los negocios, este rubro se encarga de medir el grado de conocimiento puesto en relación a los bienes y derechos que tiene la empresa sin recurrir a capitales de terceros (p.398)

Sánchez (2002), llamada también resultado de la inversión, su instrumento de medición esta en relación al tiempo ya que pretende calcular los beneficios de los activos.

Desde otro punto de vista la rentabilidad económica es sostenida como instrumento que permite evaluar el rendimiento de los activos que posee la organización como generador de ingresos sin financiamiento (p. 5)

A fin de conocer la rentabilidad económica de las empresas se emplea determinadas fórmulas matemáticas y un de ellas es de dividir los beneficios antes de impuestos entre los activos totales de una organización en un periodo fijo.

$$\text{Rentabilidad Económica} = \frac{\text{Beneficio antes de impuesto y tributos}}{\text{Activo total}}$$

Rentabilidad financiera

Sánchez (2002), este indicador financiero llamado también ROE (siglas en inglés) es un indicador financiero basado en un lapso de tiempo con resultados obtenidos sin financiamiento alguno (pág. 10).

Para obtener este indicador financiero solo tenemos que dividir los beneficios propios entre los fondos propios; en ambos casos deben ser de un mismo periodo de tiempo.

$$\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Fondos propios}}$$

Importancia de la rentabilidad

Sánchez (2002), para un buen análisis financiero es necesario contar con información relevante referido a rentabilidad y riesgos, puesto que cada uno de estos actores no se desenvuelven aisladamente, sino que están relacionadas entre sí (p. 2)

Análisis de la rentabilidad

Sánchez, B. (2002), en este análisis es imprescindible conocer que los resultados a obtener sean relevantes por lo que deben ser tratado con pinzas; de tal manera que nos permita sacar conclusiones con resultados de otras empresas similares a la nuestra; se requiere partir conociendo el grado de solvencia de la empresa, de tal manera que exista capacidad de hacer frente a obligaciones financieras al término de su vencimiento de ser el caso (pág. 4).

Ratios de rentabilidad

Nava (2009), indicador financiero encargado de dar a conocer que la utilidad de la organización está en relación a ingresos obtenidos propios de la actividad que realiza, el rendimiento de los bienes y derechos y el beneficio de la inversión efectuada por los socios o accionistas (p.612).

Rendimiento sobre los activos

Nava (2009), hace referencia que el resultado de los bienes y derechos mide la eficacia con los que estos son utilizados para el proceso manufacturero; esto quiere decir que la proporción de rentabilidad obtenida por la organización desde su nivel de inversión en total de sus activos (p.612)

El rendimiento sobre el capital aportado socios o accionistas

Gitman & Zutter (2012), indica que el rendimiento sobre el capital otorgado por los socios o accionistas, está representado al dividir la utilidad neta entre el total del patrimonio (p.191).

Seguimiento del trabajo de decisiones de operación

Bravo et al. (2007), el seguimiento efectuado a las decisiones de operación tiene como meta trazada la obtención de la mayor cantidad de ingresos en relación a las ventas; esta evaluación se obtiene de la información contenida en los estados de resultados integrales (p.257)

Bravo et al. (2007), afirma que tres son los pilares empleados para determinar el grado de capacidad de la organización para generar renta a través de los ingresos propios de la actividad de la empresa siendo estos el margen bruto, de operación y el margen neto:

“El margen de contribución muestra la rentabilidad por cada sol de ventas después de deducir los respectivos costos de ventas (Bravo et al., 2007, p.257).

$$\text{Margen bruto de utilidad} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Fondos propios}}$$

Bravo et al. (2007) además menciona, cuanto más elevado represente el margen de contribución, esto será mucho más beneficioso para la empresa, indicando que los costos de los bienes producidos o de las mercancías comprados son menores (p.257)

Apalancamiento financiero

Bravo et al. (2007), es una figura que da a conocer el grado de endeudamientos de una empresa para adquirir activos; es decir, si una organización hace préstamos de terceros y así adquirir más de lo que posee; de ser este el caso se estaría hablando de mayor apalancamiento financiero (p.262)

Cabe resaltar que algunos inversionistas optan por un mayor apalancamiento y de esta manera incrementar la magnitud de la empresa sin caer en nuevos aportes; mientras que los acreedores optan por bajo apalancamiento ya que esta política implica la solidez de la inversión (Bravo et al., 2007, p.262).

Definición de términos básicos.

- **Análisis financiero.** Forma de análisis del proceso final contable como son los estados financieros; teniendo como propósito de tener una herramienta para la

gerencia encaminado a la toma de alternativas que conlleve a una mejora continua; existen múltiples formas de analizar los estados financieros: siendo estos comparativos; en términos porcentuales; en términos monetarios, entre otros; sin embargo, las ratios financieras son los más utilizados, esto debido a la amplitud de información que brinda (Rubio, 2007)

- **Contabilidad de costos.** Rama de la contabilidad encargada de determinar lo que cuesta producir un determinado bien o servicio (Manuel y Henry, 2017).
- **Estrategia.** Técnica empleada por un determinado ente a fin de lograr los objetivos trazados (Rubio, 2007).
- **Eficiencia.** Habilidad empleada para realizar determinadas actividades en tiempo preciso (Rubio, 2007).
- **Planeamiento financiero. políticas** que no incluye proyecciones financieras es un documento alejado de la realidad. Para poder elaborar un plan estratégico se debe elaborar una proyección que permita estimular las necesidades que estimulen la implementación de la misma (Rubio, 2007).
- **Procesos financieros.** Políticas orientadas a lograr, de la mejor manera posible, la consecución de unos objetivos sociales, se define como procesos fundamentales de la gestión económico-financiera (Rubio, 2007).
- **Servicios.** Labores que satisfacen necesidades, siendo su característica esencial que es un bien inmaterial y por consiguiente susceptible de ser valuados en términos monetarios.
- **Rentabilidad.** Capacidad de obtener ingresos de una actividad específica, encaminado a ser reinvertidos en la empresa.
- **Rentabilidad económica.** Evalúa los resultados obtenidos productos de una inversión sin tener en cuenta su respectivo origen del capital; la característica de esta inversión es que limita la procedencia de los ingresos.

- **Rentabilidad financiera.** Aplica el resultado obtenido después de haber deducido los gastos generados por intereses y los respectivos impuestos; en otras palabras, prevalece los respectivos financiamientos generado por la empresa.

- **Contrato de comodato.** Es aquel pacto en el que actúan un comodante y un comodatario, con el propósito de ceder de forma gratuita un bien para su empleo por un plazo determinado.

CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Ámbito y condiciones de la investigación

3.1.1 Ubicación política

La ubicación política de la organización en estudio es el distrito de Tarapoto, ciudad que se encuentra ubicada a 350 m.s.n.m; entre los ríos Shilcayo y Cumbaza

3.1.2 Ubicación geográfica

Tarapoto se encuentra ubicado en el departamento de San Martín, esta cálida ciudad amazónica es la principal ruta de acceso a la selva nororiental; en la actualidad, es reconocida como uno de los principales destinos turístico de Perú; está ubicado a una Latitud: -6.48778; Longitud: - 76.3597; Latitud: 6° 29' 16" Sur; Longitud: 76° 21' 35" Oeste.

3.1.3 Periodo de ejecución

El periodo de ejecución es el 2019.

3.1.4 Autorizaciones y permisos

Para la realización del trabajo se contó con la autorización del Sr. Juan Leonard Gutiérrez Reátegui, gerente de la empresa materia de estudio.

3.1.5 Control ambiental y protocolos de bioseguridad

Tratándose de una investigación no experimental no se requirió de controles ambientales y/o protocolares de bioseguridad.

3.1.6 Aplicación de principios éticos internacionales

Se aplicaron los tres principios básicos: respeto por las personas; pues la información brindada fue fundamental para el desarrollo del trabajo; así mismo, el principio de maleficencia, es decir, que la información obtenida solo fueron usadas para la realización del presente trabajo y que los resultados no tiene intención de causar daño alguno, y por último el principio de justicia, que esta referido a que los resultados obtenidos serán de utilidad para la empresa en estudio así como a terceras personas.

3.2. Sistema de variables

3.2.1 Variables principales

V1 = Costo de servicios

V2 = Rentabilidad

Descripción de variables por objetivo específico

Objetivo específico Nº 1: Conocer el nivel de los costos de servicios en la empresa de Servicios y Transportes Villa Bellavista S.A.C., distrito de Tarapoto, año 2019			
Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Costos directos	Estimación de los costos directos de la empresa de Servicios y Transportes Villa Bellavista S.A.C., mediante una encuesta.	Hoja de encuesta	% Número

Objetivo específico Nº2: Analizar el índice de rentabilidad en la empresa de Servicios y Transportes Villa Bellavista S.A.C., distrito de Tarapoto, año 2019.			
Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Índice de rentabilidad	Analizar el índice de rentabilidad en la empresa de Servicios y Transportes Villa Bellavista S.A.C., distrito de Tarapoto, año 2019.	Hoja de encuesta	% Número

Objetivo específico Nº3: Identificar el nivel de influencia de los costos de servicios en la rentabilidad de la empresa de Servicios y Transportes Villa Bellavista S.A.C., distrito de Tarapoto, año 2019.			
Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Rentabilidad financiera	Estimación de la rentabilidad financiera de la empresa de Servicios y Transportes Villa Bellavista S.A.C., distrito de Tarapoto, año 2019.	Análisis documental	Escala de cada indicador

3.2.2 Variables secundarias

No se identificaron esta clase de variables.

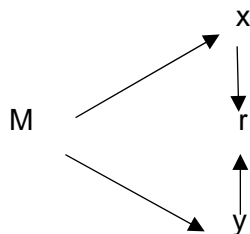
3.3 Procedimientos de la investigación

3.3.1 De los objetivos específicos 1, 2, 3

La investigación fue realizada a una población determinada, en base a dos variables Según, Prieto (2016), el estudio es de tipo aplicada, se distingue por poseer resultados inmediatos y claros; su estudio se basa a fin de mejorar o crear resultados positivos para ser aplicados en beneficio de la organización en estudio.

La magnitud de indagación es descriptivo correlacional. Cohen (2019), es descriptivo, pues propicia detallar cada variable; basándose en los motivos que origina los fenómenos; así mismo, es correlacional pues demostrará la relación existente entre ambos.

Pino (2016), induce que el estudio no experimental de tipo correlacional esta representado por el trabajo que no altera exageradamente las variables; se sustenta en pilares de observación tal como es y plasmarlos en material de estudio; en el análisis se procedió a describir cada variable en juego, con el propósito de demostrar el enlace que obra entre ellos; utilizando el gráfico siguiente:



Donde:

- M = Muestra
- V1 = Costo de servicios
- V2 = Rentabilidad
- r = relación

El universo y la muestra lo integra una decena colaboradores incluido el gerente de la empresa; así como el acervo documentario correspondiente al ejercicio 2019.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Observación: Permite conocer la realidad y situación en la que se encuentra la empresa.

Análisis Documental: Permite obtener información histórica de la empresa y de esta forma se llevó a cabo la investigación.

Entrevista: Se aplicó al gerente y al contador externo de la empresa de Servicios y Transportes Villa Bellavista S.A.C. el mismo que nos permitió obtener información exacta sobre la situación de la empresa materia de investigación.

Instrumentos de recolección de datos

Ficha de Análisis: Documento de registro de información relevante de la investigación, el mismo, que permitió organizar y registrar datos de importancia, generar resúmenes que ayudaron en la investigación, optimizando tiempos establecidos.

Guía de Entrevista: Es instrumento de recolección de datos, referido a un objetivo específico obtenido por un informante en el que se determinan variables específicas.

Técnicas de procesamiento y análisis de datos

A fin tratar la información obtenida se hizo uso del programa computacional SPSS 23 (Statistical Package for Social Sciences).

Análisis de datos

Técnicas sobre el análisis de datos: una vez tabulado los datos, se utilizó a los gráficos de barras, análisis estadístico, conciliación de datos y prueba de hipótesis (Aplicación del coeficiente de correlación de Pearson y Chi cuadrado).

Materiales y métodos

Materiales: a fin de lograr los objetivos propuestos se hicieron uso de bienes materiales e inmateriales.

3.3.2. Actividades del objetivo general

Se desarrollaron teniendo en cuenta las mismas especificaciones de los objetivos específicos, con la diferencia que aquí se determinó el nivel de influencia de las dimensiones de los costos de servicios en la rentabilidad en la empresa antes mencionada mediante la Prueba de correlación de Pearson.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Objetivo específico 1

Conocer el nivel de los costos de servicios en la empresa de Servicios y Transportes Villa Bellavista S.A.C., distrito de Tarapoto, año 2019.

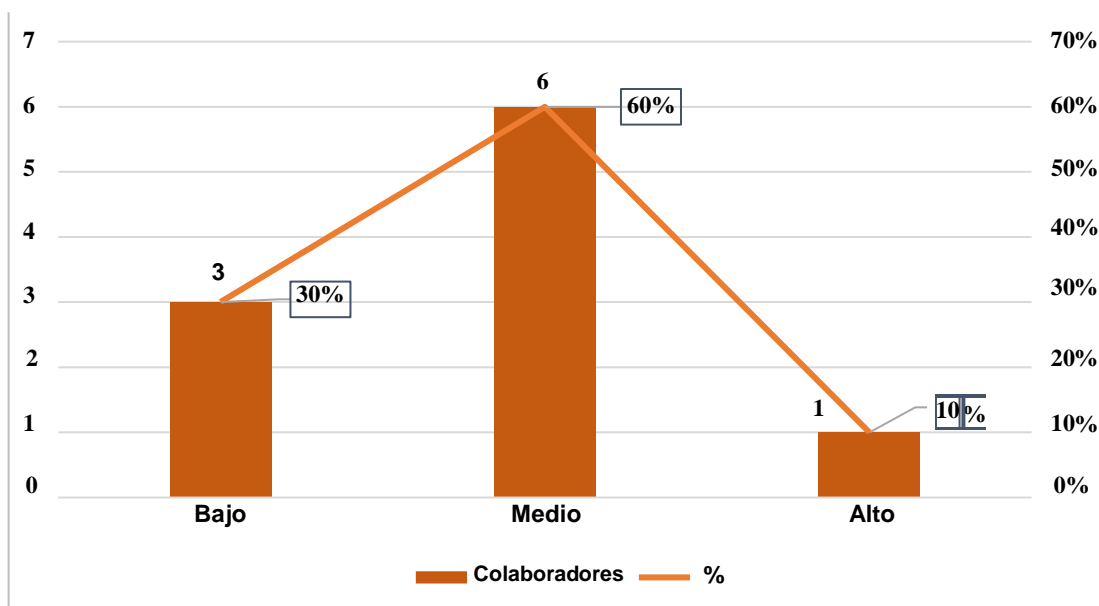


Figura 1. Nivel de los costos de servicios (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación

Tal como manifiesta la figura 1, el nivel de los costos de servicios en la empresa de Servicios y Transportes Villa Bellavista S.A.C. es bajo en 30% como señalan 3 colaboradores, medio en 60% como refieren 6 colaboradores y alto en 10% como indica 1 colaborador. Los resultados demuestran que la empresa no cuenta con suficientes unidades móviles propias para el servicio de transporte, asimismo, carecen de suficiente personal y en ocasiones no cuentan con suficiente presupuesto para cubrir los costos indirectos de servicios.

4.2 Objetivo específico 2

Analizar el índice de rentabilidad en la empresa de Servicios y Transportes Villa Bellavista S.A.C., distrito de Tarapoto, año 2019.

Tabla 1

Análisis de rentabilidad económica 2018 - 2019

2018	2019
162 791.00 / 561 941.00 X 100	222 264.00 / 742 460.00
0.28969 x 100	0.29936 x 100
28.97 %	29.94 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 1 se aprecia el rendimiento económico de la empresa, donde en el periodo 2018 fue de 28.97% y en el 2019 fue 29.94%. Si bien es cierto, los resultados arrojan índices favorables, no obstante, la empresa ha tenido un incremento en los costos de S/ 1 240 452.00 a S/ 1 659 995.00, así como el incremento de gastos que ha generado que la empresa obtenga solo 0.97 de ganancias mayor a comparación del año anterior.

Tabla 2

Análisis de rentabilidad financiera 2018 - 2019

2018	2019
126 906.00 / 519 483.00 X 100	168 981.00 / 688 464.00
0.24429 x 100	0.24544 x 100
24.43 %	24.54 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Como refiere la tabla 2, la rentabilidad financiera en la empresa, durante el 2018 fue 24.43% y en el 2019 fue 24.54%, demostrando un aumento de 0.89 con respecto al año anterior, asimismo, las ventas tuvieron un ligero incremento, destacando que las ganancias fueron positivas en dicho periodo, no obstante, la empresa no ha decidido realizar futuras inversiones.

Análisis inferencial

Identificar el nivel de influencia de los costos de servicios en la rentabilidad de la empresa de servicios y transportes Villa Bellavista S.A.C., distrito de Tarapoto, año 2019. **Regla de decisión:** Cuando el p-valor es mayor a 0.05 (Se empleará la correlación de Pearson). Cuando el p-valor es menor a 0.05 (Se empleará la correlación de Rho de Spearman).

Tabla 3*Prueba de normalidad de Shapiro Wilk*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Costo de servicio	,864	10	,085
Rentabilidad	,943	10	,588

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

La prueba que se detalla en la tabla 3, corresponde a Shapiro Wilk (para muestras, cuyos elementos son igual o menor a 50 unidades), donde evidentemente se aprecia que la significancia (p-valor) es mayor a 0.05 para ambas variables, es decir, 0.085 (Costo de servicio) y 0.588 (Rentabilidad). Los resultados indican que los datos provienen de una distribución normal, por tanto, se aplica la prueba de correlación de Pearson.

4.3 Objetivo específico 3

Determinar el nivel de influencia de las dimensiones de los costos de servicios en la rentabilidad de la empresa de servicios y transportes Villa Bellavista S.A.C., distrito de Tarapoto, año 2019.

Regla de decisión: Cuando el p-valor es mayor a 0.05 (No existe relación entre las variables del estudio).

Cuando el p-valor es menor a 0.05 (Existe relación entre las variables del estudio).

Tabla 4

Nivel de influencia de las dimensiones de los costos de servicios en la rentabilidad

		Rentabilidad
Materiales directos	Correlación de Pearson	,793**
	Sig. (bilateral)	,006
	N	10
Mano de obra directa	Correlación de Pearson	,859**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	10
Costos indirectos de servicios	Correlación de Pearson	,818**
	Sig. (bilateral)	,004
	N	10

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Tal como refiere la tabla 4, existe relación entre las dimensiones materiales directos, mano de obra directa y costos indirectos de servicios con la variable rentabilidad, dado que la significancia fue 0.006; 0.001 y 0.004, asimismo el grado de correlación es de 0.793; 0.859 y 0.818. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que refiere que existe relación entre las dimensiones de los costos de servicios y la variable rentabilidad.

4.4 Objetivo general

Determinar el nivel de influencia de los Costos de Servicios en la Rentabilidad de la empresa de Servicios y Transportes Villa Bellavista S.A.C., distrito de Tarapoto, año 2019.

Tabla 5

Nivel de influencia de los costos de servicios en la rentabilidad

		Rentabilidad
	Correlación de Pearson	,867**
Costos de servicios	Sig. (bilateral)	,001
	N	10

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Como se evidencia en la tabla 5, existe relación entre los costos de servicios y la rentabilidad, debido a que la significancia bilateral fue de 0.001 y la correlación de Pearson fue de 0.867 (correlación positiva alta). En tal sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que refiere que el nivel de influencia de los costos de servicios en la rentabilidad de la empresa de Servicios y Transportes Villa Bellavista S.A.C es significativo. Asimismo, luego de realizar el cálculo determinante, $(0.867)^2$, se afirma que los costos de servicios influyen en un 75% en la rentabilidad de la organización.

Discusión

Para desarrollar el presente trabajo, se aplicó el instrumento del cuestionario a los 10 colaboradores y la guía de análisis documental a los estados financieros.

En el primer objetivo se conoció el nivel de los costos de servicios en la empresa de Servicios y Transportes Villa Bellavista, el cual es bajo en 30%, medio en 60% y alto en 10%, debido a que la organización no posee suficientes unidades móviles para el servicio de transporte, asimismo, carecen de suficiente personal y en ocasiones no cuentan con suficiente presupuesto para cubrir los costos indirectos de servicios. Los resultados coinciden con el estudio realizado por Jefferson (2016), quien ha concluido que la situación actual de los costos y precios de las comidas de la empresa EL PAISA E.I.R.L., de la ciudad del Cusco, ha permitido comparar de manera objetiva el costo real y el costo estimado por la empresa, para la preparación de sus principales potajes, reflejando una disminución del costo de producción de estos, en un promedio de 29,60%. Al diseñar y aplicar el Sistema de Costos por producciones específicas. Los estudios demuestran que el costo de servicios es importante en las organizaciones considerando un 25% de margen de ganancia según la empresa, se estimó para el cabrito un valor venta de S/. 25,58; siendo su valor venta real, según el sistema de costos S/. 14,41; por tanto, existe un margen de ganancia de 43,66%. Asimismo, para la jalea mixta, el valor estimado, según la empresa es S/. 25,31; mientras que, el valor de venta real, según el sistema de costos es de S/. 20,98; lo cual, hace un margen de ganancia de 17,12%. Esta información, permite a la empresa saber los precios reales y utilidad que genera cada potaje. Al medir el impacto, luego de la aplicación del Sistema de Costos por producciones específicas, éste influyó en la mejora de la determinación del costo y precio de las comidas, de manera significativa, ya que se disminuyó el costo de producción en un 13,82% y se incrementó de igual manera la utilidad bruta en un 13,82%.

En el segundo objetivo específico se analizó el índice de rentabilidad en la empresa de Servicios y Transportes Villa Bellavista S.A.C., el cual es bajo en 20%, medio en 70% y alto en 10%. Tales resultados revelan que la empresa ha tenido ciertos problemas en cuanto a costos de servicios que han afectado los resultados de la rentabilidad. Lo explicado se detalla en las siguientes tablas. Por consiguiente, el rendimiento económico de la empresa, donde en el periodo 2018 fue de 28.97% y en el 2019 fue 29.94%. Si bien es cierto, los resultados arrojan índices favorables, no obstante, la empresa ha tenido un incremento en los costos de S/ 1 240 452.00 a S/ 1 659 995.00, así como el incremento de

gastos que ha generado que la empresa obtenga solo 0.97 de ganancias mayor a comparación del año anterior. Además, la rentabilidad financiera en la empresa, durante el 2018 fue 24.43% y en el 2019 fue 24.54%, demostrando un aumento de 0.89 con respecto al año anterior, asimismo, las ventas tuvieron un ligero incremento, destacando que las ganancias fueron positivas en dicho periodo, no obstante, la empresa no ha decidido realizar futuras inversiones. Los resultados guardan relación con el estudio realizado por Paola (2017), quien ha concluido que la empresa Buena Vida EIRL incrementará sus ingresos siempre y cuando brinde nuevos servicios relacionados con el giro de la empresa, ya que los servicios que viene ofreciendo son limitados y el mercado en este rubro es más amplio y los clientes optan por ir a lugares donde los servicios afines son múltiples; si bien es cierto que esto generaría un costo muy elevado, se recomienda ir incrementado de acuerdo a las necesidades de los clientes; además se debe comercializar ciertos productos familiarizados con la actividad que realiza

En el tercer objetivo se determinó el nivel de influencia de las dimensiones de los Costos de Servicios en la Rentabilidad de la empresa de Servicios y Transportes Villa Bellavista S.A.C. En efecto, existe relación entre las dimensiones materiales directos, mano de obra directa y costos indirectos de servicios con la variable rentabilidad, dado que la significancia fue 0.006, 0.001 y 0.004, asimismo el grado de correlación es de 0.793, 0.859 y 0.818. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que refiere que existe relación entre las dimensiones de los costos de servicios y la variable rentabilidad. Tales resultados se asocian con el estudio realizado por Dora (2016), logró determinar que la gestión relacionado con los costos de la empresa en estudio, en la que sobresalió que el 77% coincidieron que la empresa empezó sus actividades hace más de seis años en la localidad de Bagua; de igual manera, el 100% indicaron que la empresa funciona a nivel local y los siete días de la semana brindando servicios de las tres comidas al día; además, está dirigido a toda la población sin distinción alguna; no se aplica ningún sistema de costos según el 84% de las personas que brindaron su opinión relacionado con este tema; sin embargo, pese a carecer con un sistema de costos, el restaurant cuenta con liquidez, pudiendo ser mejor si se aplicara un sistema de costos por órdenes de pedido. Por otro lado, existe relación entre los temas de estudio, cuya significancia fue 0.000.

En el objetivo general se terminó el nivel de influencia de los Costos de Servicios en la Rentabilidad de la empresa de Servicios y Transportes Villa Bellavista S.A.C. Luego de aplicar la estadística, se determinó que existe relación entre los costos de servicios y la rentabilidad, debido a que la significancia bilateral fue de 0.001 y la correlación de Pearson fue de 0.867 (correlación positiva alta). En tal sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, luego de realizar el cálculo determinante, $(0.867)^2$, se afirma que los costos de servicios influyen en un 75% en la rentabilidad de la organización. El resultado se vincula con el estudio realizado por Phala (2015), señala: en el periodo 2010, la cantidad de clientes aumentó en más de 350 turistas; además se puede apreciar que los costos operativos son elevados, pues no existe un control adecuado de los gastos por concepto de insumos; además, existe gastos excesivos relacionados con capacitaciones al personal, sin embargo estos resultados no brindan resultados esperados; con relación a la utilidad de la empresa materia de estudio, se puede evidenciar una ligera disminución entre los periodos de estudio de un 1.20%; así mismo, con relación a la rendición del capital, de igual manera se puede apreciar una reducción de 4.17%. Además, existe asociación entre los temas de estudio con un p-valor 0.000.

CONCLUSIONES

Se llegó a concluir lo siguiente:

- Existe relación entre los costos de servicios y la rentabilidad, debido a que la significancia bilateral fue de 0.001 y la correlación de Pearson fue de 0.867 (correlación positiva alta). De igual manera, los costos de servicios influyen en un 75% en la rentabilidad de la organización.
- El nivel de los costos de servicios en la empresa de Servicios y Transportes Villa Bellavista S.A.C. es bajo en 30%, medio en 60% y alto en 10%, resaltando que la empresa no cuenta con suficientes “activos” y recursos monetarios para solventar los principales costos de la organización.
- El nivel de rentabilidad según los 10 colaboradores es bajo en 20%, medio en 70% y alto en 10%. Asimismo, el rendimiento económico fue 29.94% y el rendimiento financiero de la organización fue 24.54%.
- Existe relación entre las dimensiones materiales directos, mano de obra directa y costos indirectos de servicios con la variable rentabilidad, dado que la significancia fue 0.006, 0.001 y 0.004, asimismo el grado de correlación es de 0.793, 0.859 y 0.818.

RECOMENDACIONES

Conforme con cada conclusión, se recomienda:

- Si bien es cierto determinar los costos en cualquier organización, hace que las empresas puedan determinar los precios de sus servicios como es el caso de la empresa materia de estudio; sin embargo, se recomienda a esta empresa mantener un mejor control de los desembolsos que ocasiona cada unidad móvil; puesto que existe amplio margen de gastos entre una unidad y otro.

- En el mercado de servicios de transportes, existe una gran demanda a nivel de la región de San Martín; y la empresa en estudio, muchas veces no puede cubrir sus servicios, por lo tanto, se recomienda a la empresa materia de estudio la búsqueda de nuevos miembros con unidades de transportes que se quieran unir a la empresa y de esta manera cubrir las necesidades de los clientes y por consiguiente brindar mejor servicio.

- Generar rentabilidad es una de las razones de toda empresa u organización; si bien es cierto, en estudio, tiene porcentajes considerables de rentabilidad económica y rentabilidad financiera, estos pueden ser mucho mayor; por lo tanto, se recomienda a la empresa una mejor gestión para tener mayor y mejores unidades móviles.

- La determinación de costos en la empresa en estudio tiene una relación directa con la rentabilidad; sin embargo, se debe de incidir un mayor control los gastos indirectos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Sanchez B., J. P. (2002). ciberconta. unizar - Análisis de Rentabilidad de la empresa.
- Andrade, C. (2011). La producción y la rentabilidad de la empresa de construcciones y hormigones
- “Ecohormigones” CiaLtda, en el año 2010 (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Armijos, M. & Barrera, C. (2011). Análisis de los costos y rentabilidad con respecto de la inversión en los servicios que ofrecen las unidades de la cooperativa de transportes Loja. Propuesta de mejoramiento (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador.
- Baca, G. (2010). *Evaluación de proyectos*. (6° Edición). México D.F: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Bayona, F. (2013). Análisis de los factores que influyen en la rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú (Tesis de pregrado). Universidad de Piura, Piura, Perú.
- Benites, C., & Chávez, T. (2014). El sistema de costos ABC y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de calzados RipLand S.A.C (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Perú.
- Bravo, M., Lambretón, V., & Márquez, H. (2007). *Introducción a las finanzas*. (1° Edición). México: Pearson Educación.
- Chambergo, C. (2012). Sistema de costos. (1° Edición). Lima: Editorial Pacífico.
- Choy, E. (2012, agosto). El dilema de los costos en las empresas de servicios. Revista de la Facultad de Ciencias Contables. Recuperado.
- Cristo, Y.& Miranda R. (2013). *En su artículo denominado Algunas consideraciones para la evaluación de inversiones*, disponible en <http://www.monografias.com/trabajos41/evaluacion-inversiones/evaluacion-inversiones2.shtml>.

- Falcón, G. (2015). El costo de producción y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Orecao S.A, Cantón Quevedo, año 2012 (Tesis de pregrado). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador.
- Flores, J. (2012). Contabilidad Gerencial. (Tercera edición). Lima: Centro de Especialización en Contabilidad y finanzas E.I.R.L., 398.
- García, J. (2014). Costos laborales y su incidencia en la estructura económica de la empresa pesquera Exalmar S.A.A de la provincia de Ascope (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Gitman, L. & Zutter, C. (2012). Principios de administración financiera. (Décimo segunda edición). México: Pearson Educación.
- González, A. & Acosta, M. (2009). *Trabajo de investigación denominado Fuentes de Financiamiento en la Pyme Canaria*,
- Hansen, D., & Mowen, M. (2007). *Administración de costos*. (5° Edición). México D.F: CENGAGE LEARNING.
- Meza, V. (2013). La gestión estratégica de costos en la rentabilidad en las empresas de ensamble e instalación de ascensores en Lima Metropolitana, año 2012 (Tesis de pregrado). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Nava, M. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente.
- Revista Venezolana de Gerencia (RVG), 48(14), 612, 618.
- Oriol, J. (2010). *Introducción a la contabilidad y las finanzas*. (1° Edición). Barcelona: Profit Editorial.
- Paiva, F. (2013). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa cobros del norte S.A. Revista científica de FAREM – Estelí. 7(2),34-42. Recuperado de.

Palma, M. (2013). Sistema de costos por procesos y su incidencia en la rentabilidad, de la empresa Soltex, de la ciudad de Ambato, en el primer semestre de 2012 (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

Pérez, M. (2012). Los costos de producción y su incidencia en la rentabilidad de la florícola Rosalquez S.A., en el segundo semestre del año 2010 (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Perú.

Phala, L. (2015). Gestión de costos de servicio y rentabilidad de hotelería e inversiones Latino S.A – Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno, Periodos 2009 – 2010 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.

Salinas, G. (2012). Los costos de producción y su efecto en la rentabilidad de la planta fibra de vidrio en Cepolfi Industrial C.A de la ciudad de Ambato (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

Saucedo, D., & Oyola, E. (2014). La administración del capital de trabajo y su influencia en la rentabilidad del club deportivo ABC S.A – Chiclayo, en los periodos 2012 y 2013 (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Torres, G. (2013). Tratado de contabilidad de Costos por sectores económicos. Lima: Editorial Marketing Consultores S.A.

Valera, R. (2014). Matemática financiera: Conceptos, problemas y aplicaciones. (6° Edición). Universidad de Piura: Facultad de Ciencias Económicas y Empresarial.

<https://actualicese.com/los-costos-y-la-importancia-en-la-toma-de-decisiones-mpresariales/>

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1430/pdfs/libro.pdf

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/3852/3085>

<http://www.fceye.ull.es/new/investigacion/docum/ull/2000-04ull.pdf>

<http://www.farem.unan.edu.ni/revistas/index.php/RCientifica/article/view/99/92>

<http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisr.pdf>

ANEXOS

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Costos de servicios	<ul style="list-style-type: none"> ○ Para Chambergo (2012). costo de servicio, desembolso de dinero destinado a la producción de intangibles y por consiguiente no susceptible a almacenaje; por tratarse de un bien inmaterial solo intervienen dos elementos en el proceso: mano de obra y materiales indirectos. (p.81) 	<p>Para medir esta variable se realizará una entrevista, ya que se necesita conocer el costo de servicio</p>	Materiales directos	Insumos	Ordinal
			Mano de obra directa	Horas hombre	
			Costos indirectos de fabricación	Depreciación	
				Repuestos	
	Seguros				

<ul style="list-style-type: none"> ○ Según Sánchez (2002). la rentabilidad está representada por la disposición de generar capital corriente; para su determinación existen determinadas razón razones financiera que se obtienen en base al resultado obtenido versus la inversión efectuada (Pag.49) 	<p>Para medir esta variable se realizará una entrevista, ya que se necesita conocer la rentabilidad económica de la empresa.</p>	Rentabilidad económica	Ratios financieros	Ordinal
		Rentabilidad financiera	Ratios financieros	

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Costos de servicio

Buen día, reciba Ud. un cordial saludo. El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar los costos de servicios de la empresa Servicios y Transportes Villa Bellavista SAC. Año 2019.

Instrucciones: Se le solicita marcar con un aspa (X) la alternativa que más se aproxime a su respuesta, conforme a la realidad, tomando en consideración llenar todos los campos considerando la siguiente escala:

Valores	1	2	3	4	5
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Costos de servicio						
N°	Materiales directos	1	2	3	4	5
01	Conoce acerca de los materiales directos que forman parte de los costos de servicios					
02	La empresa cuenta con suficientes unidades de transporte para el desarrollo de actividades					
03	La empresa aporta conocimientos en función al empleo de insumos					
N°	Mano de obra directa	1	2	3	4	5
04	Considera que la empresa cuenta con suficiente mano de obra					

05	Cree que las horas trabajadas contribuyen con los ingresos de la empresa					
06	Conoce usted acerca de la mano de obra					
N°	Costos indirectos de servicios	1	2	3	4	5
07	Cree usted que existe un apropiado cálculo de depreciación de las unidades de transporte					
08	La empresa cuenta con suficientes repuestos para las unidades móviles					
09	Las unidades móviles cuentan con un seguro actualizado					

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar la rentabilidad de la empresa Servicios y Transportes Villa Bellavista SAC. Año 2019.

Ratios de utilidad						
N°	Rentabilidad económica	1	2	3	4	5
01	La rentabilidad económica supera las expectativas respecto al año					
02	Se realiza un cálculo correcto de la rentabilidad económica en función a las ventas netas y el activo total					
03	El costo de ventas resulta siendo menor a sus ventas netas					
04	Los ingresos obtenidos por los servicios otorgados son mayores año tras año					
N°	Rentabilidad financiera	1	2	3	4	5
05	Cuenta con estrategias para cumplir con las ventas esperadas					
06	En caso de realizar ventas a crédito, ¿esto afecta a las ganancias que obtiene a finales de año?					
07	Los gastos que genera afectan a la rentabilidad de la empresa					
10	La utilidad neta se calcula según el procedimiento establecido para el mismo					

Rentabilidad

Colaboradores	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P Total
1	4	3	3	2	4	2	3	3	4
2	3	3	2	3	2	3	2	2	0
3	3	4	3	3	4	3	4	4	8
4	3	3	3	2	3	2	2	3	1

5	1	1	3	2	2	2	1	3	5
6	3	2	4	4	3	2	4	2	4
7	1	5	4	2	4	4	4	3	7
8	4	3	1	3	1	3	3	2	0
9	1	1	3	2	2	2	1	3	5
10	4	4	3	4	3	4	4	4	0

CONTRATO DE COMODATO DE VEHICULO

Conste por el presente contrato privado que celebran de una parte **SERVICIOS Y TRANSPORTES VILLA BELLAVISTA SAC**, con RUC N° 20542321793, con domicilio legal en el Jr. Jiménez Pimentel N° 1452, en Tarapoto, que en lo sucesivo se le denominará El **COMODATARIO**, representado por su gerente Sr. **Juan Leonard Gutiérrez Reátegui**, Identificado con DNI N° 40845419, facultado por el estatuto de la empresa y en la otra parte don (ña)....., identificado con DNI N°, con domicilio en el Jirón y/o Avenida N°....., de la ciudad de..... Que en adelante y en lo sucesivo se le denominará **EL COMODANTE**, en los términos y condiciones siguientes:

Clausula Primero. ANTECEDENTES Y CARACTERÍSTICAS

EL COMODATARIO, de acuerdo a sus estatutos y finalidad comercial es la de atender los requerimientos de transporte de pasajeros y carga, a nivel regional, para ello requiere contar con vehículos de categoría..... para este fin, por su parte **EL COMODANTE**, declara ser propietario del vehículo cuyas características son:

Clase :	Modelo :
Carrocería :	Colores :
Motor :	Serie :
Año de Fabric. :	Placa :

Así mismo, **EL COMODANTE** deja constancia que el vehículo en mención se encuentra en buen estado de conservación y uso.

Clausula Segundo. OBJETIVOS Y FINALIDAD DEL CONTRATO

El objeto del presente acto jurídico **EL COMODANTE** se obliga a ceder a Titulo de Comodato o Cesión de uso del vehículo descrito en la clausula precedente, obligándose a su vez **EL COMODATARIO** a utilizar el bien para los usos propios del presente contrato.

La finalidad del contrato es el uso y empleo del vehículo cedido para **EL COMODATARIO**, realice el servicio de transporte de pasajeros y carga en las rutas autorizadas por el Ministerio De Transportes Y Comunicaciones, incluyendo los servicios de expresos a cualquier parte del país.

Clausula Tercero. PLAZO DE DURACIÓN

El presente tendrá vigencia de 01 año a partir del..... de..... del 201..., pudiendo renovarse ente plazo en común acuerdo entre las partes. En caso de no renovarse, **EL COMODATARIO**, está obligado a devolver el vehículo sin desgaste que el generado por el uso.

Clausula Cuarto. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

- **EL COMODANTE**, se obliga a entregar el vehículo al momento de suscripción del presente contrato, sin más constancia que las firmas puestas en el, incluyendo los accesorios, Tarjeta De Propiedad, SOAT, y demás documentos necesarios para operar mecánicamente y comercialmente.
- **EL COMODATARIO**, en primer término deberá cuidar el bien señalado y otorgarle los turnos de salidas, así mismo **EL COMODATARIO** queda prohibido de introducir cambios y alteraciones en el sistema y en la parte externa del vehículo y todas las mejoras que se introduzcan corresponderán en forma gratuita a **EL COMODANTE**.

Clausula Quinto.

Para efectos de cualquier comunicación y notificación entre las partes con motivo de ejecución del presente, ambos indican como sus domicilios las señaladas en la introducción del contrato, en caso de cambio de domicilio estas deberán comunicar a la otra parte mediante carta y con cinco días calendarios de anticipación.

Clausula Sexto.

EL COMODATARIO se encargará de tramitar y gestionar la documentación pertinente para la obtención del permiso y autorización emitidos por el Ministerio De Transportes Y Comunicaciones.

Clausula Séptimo.

En caso que **EL COMODANTE** transfiera su vehículo, es de su entera responsabilidad el pago de las obligaciones tributarias que el presente contrato genere a la fecha de la transferencia.

Clausula Octavo.

EL COMODATARIO y **EL COMODANTE** podrán rescindir el presente contrato previa comunicación con 5 días de anticipación.

Clausula Noveno.

En caso de controversia que se pueda generar en relación a la celebración y ejecución del presente contrato, las partes se someten a la jurisdicción del juzgado de la ciudad de Tarapoto.

Clausula Décimo.

EL COMODATARIO no podrá ceder bajo ningún concepto a terceros el uso del vehículo que se presta, ni ceder su posición contractual, salvo que para ellos cuente con el consentimiento expreso de **EL COMODANTE**.

Clausula Undécimo.

En todo lo no previsto por las partes en el presente, ambos se someten a las normas pertinentes del **Código Civil** y otras que resulten aplicables.

En señal de conformidad las partes contratantes enterados del contenido del presente contrato, suscriben en la ciudad de Tarapoto a los..... de..... del.....

.....
.....
DNI N°.....
COMODANTE

COMODATARIO

SUNAT DECLARACIÓN	DECLARACIÓN PAGO ANUAL IMPUESTO A LA RENTA TERCERA CATEGORIA Ejercicio gravable 2018		Copia para el
	PAGO	RUC	Contribuyente
	708	RAZON SOCIAL	
		20542321793	
		VILLA BELLAVISTA	
1.- FINANCIEROS			
ESTADOS			
I.-Balance General			
ACTIVO		Valor Histórico Al 31 Dic. de 2018	
Caja y Bancos	359	516,489	
Inv. valor razonab. y disp. P venta	360		
Cuentas por cobrar com.- terceros	361		
Ctas por cobrar com - relacionadas	362		
Ctas p cob per, acc, soc, dir y ger	363		
Cuentas por cobrar div. - terceros	364		
Ctas por cobrar div. - relacionadas	365		
Serv. y otros contratad. p anticip.	366		
Estimación de ctas cobranza dudosa	367		
Mercaderías	368		
Productos terminados	369		
Subproductos, desechos y desperdic.	370		
Productos en proceso	371		
Materias primas	372		
Mat. Auxiliar., sumin. y repuestos	373		
Envases y embalajes	374		
Existencias por recibir	375		
Desvalorización de existencias	376		
Activos no ctes manten. p la venta	377		
Otros activos corrientes	378		
Inversiones mobiliarias	379		
Inversiones inmobiliarias	380		
Activ. adq. en arrendamiento finan.	381		
Inmuebles, maquinaria y equipo	382	24,712	

Dep Inm, activ arren fin. e IME acum.	383	
Intangibles	384	
Activos biológicos	385	
Deprec. act. biol. amort y agota acum.	386	
Desvalorización de activo inmoviliz	387	
Activo diferido	388	20,740
Otros activos no corrientes	389	
TOTAL ACTIVO NETO	390	561,941
PASIVO	V.Histórico 31 Dic 2018	

Sobregiros bancarios	401	
Trib y apor sis pen y salud p pagar	402	42,458
Remuneraciones y participaciones por pagar	403	
Ctas p pagar comercial - terceros	404	
Ctas p pagar comer - relacionadas	405	
Ctas p pag acc, directrs y gerentes	406	
Ctas por pagar diversas - terceros	407	
Ctas p pagar divers - relacionadas	408	
Obligaciones financieras	409	
Provisiones	410	
Pasivo diferido	411	
TOTAL PASIVO	412	42,458

PATRIMONIO		Valor Histórico Al 31 Dic. de 2018	
Capital	414		100,000
Acciones de Inversión	415		
Capital adicional positivo	416		
Capital adicional negativo	417		
Resultados no realizados	418		
Excedente de revaluación	419		
Reservas	420		
Resultados acumulados positivo	421		292,577
Resultados acumulados negativo	422		
Utilidad de ejercicio	423		126,906
Pérdida del ejercicio	424		
TOTAL PATRIMONIO	425		519,483
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	426		561,941

II.-Estado de Pérdidas y Ganancias-Valores Históricos			
		Importe Al 31 Dic. de 2018	
Ventas Netas o ingresos por servicios	461		1,645,709
(-) Descuentos, rebajas y bonificaciones concedidas	462		
Ventas Netas	463		1,645,709
(-) Costo de Ventas	464		(1,240,452)
Resultado Bruto	466	Utilidad	405,257
	467	Pérdida	0
(-) Gastos de venta	468		(132,325)
(-) Gastos de administración	469		(110,141)
Resultado de operación	470	Utilidad	162,791
	471	Pérdida	0
(-) Gastos financieros	472		

(+) Ingresos financieros gravados		473	0
(+) Otros ingresos gravados		475	0
(+) Otros ingresos no gravados		476	0
(+) Enajenación de valores y bienes del activo fijo		477	
(-) Costo enajenación de valores y bienes activo fijo		478	
(-) Gastos diversos		480	
REI Positivo		481	
REI Negativo		483	
Resultado antes de participaciones	Utilidad	484	162,791
	Pérdida	485	0
(-) Distribución legal de la renta		486	
Resultado antes del impuesto	Utilidad	487	162,791
	Pérdida	489	0
(-) Impuesto a la Renta		490	(35,885)
Resultado del ejercicio	Utilidad	492	126,906
	Pérdida	493	0

REPORTE

2.- DETERMINACION DEL IMPUESTO A LA RENTA FORMULARIO 710 RENTA ANUAL 2019			
Utilidad antes de adiciones y deducciones	CATEGORIA E ITF	100	162,791
Pérdida antes de adiciones y deducciones		101	0
(+) Adiciones para determinar la renta imponible		103	1
(-) Deducciones para determinar la renta imponible		105	
Renta neta del ejercicio		106	162,792
Pérdida del ejercicio		107	0
Ingresos Exonerados		120	
Pérdidas Netas Compensables y/o Aplicación de Ejercicios Anteriores		108	
Renta Neta Imponible		110	162,792
Total Impuesto a la Renta		113	35,885
Saldo de pérdidas no compensadas		111	0
Coeficiente o porcentaje para el cálculo del pago a cuenta		610	2.18
Coeficiente		686	0.0218

3.- DETERMINACION DE LA DEUDA TRIBUTARIA-CREDITOS CONTRA EL IMPUESTO A LA RENTA			
Créditos sin Devolución			
(-) Crédito por impuesto a la Renta de fuente extranjera		123	
(-) Crédito por reinversiones		136	
(-) Crédito por Inversión y/o Reinversión - Ley del Libro		134	
(-) Pago a cuenta del impuesto a la Renta acreditados contra el ITAN		126	
(-) Otros créditos sin derecho a devolución		125	
SUBTOTAL (Cas. 113 - (123+136+134+126+125))		504	35,885
Créditos con devolución			
(-) Saldo a favor no aplicado del ejercicio anterior		127	
(-) Pagos a cuenta mensuales del ejercicio		128	(23,219)
Retenciones renta de tercera categoría		130	
Ley 28843 (No incluir monto compensado contra pagos a cta. de Rta.)		124	
(-) Otros créditos con derecho a devolución		129	
SUBTOTAL (Cas 504 - Cas (127+128+130+124+129)		506	12,666
Pagos del ITAN (No incluir monto compensado contra pagos a cta. de Rta.)		131	
Otros			
Saldo del ITAN no aplicado como crédito		279	

REPORTE

4.- DEUDA TRIBUTARIA						Imp IT ta	Ren	3ra.
SALDO POR REGULARIZA R	A FAVOR DEL CONTRIBUYENTE	1.- Devolución 2.- Aplic. F. P.	137	138	0			
	A FAVOR DEL FISCO			139	12,666	161		
Actualización del saldo				142				
Total Deuda Tributaria				505	12,666	565		
(-)Saldo a favor del exportador				141		143		
(-)Pagos realizados antes de presentar esta declaración				144		163		
(+)Interés moratorio				145		164		
SALDO DE LA DEUDA TRIBUTARIA				146	12,666	165		
IMPORTE A PAGAR				180	0	181		
Forma de Pago				X	EFECTIVO	CHEQUE		
5.- ITF - IMPUESTO A LAS TRANSACCIONES FINANCIERAS								
Monto total de pagos realizados en el ejercicio gravable						155		
Monto de pagos realiz. en el ejerc. gravable - utiliz. efect. o Medios de Pago						156		
Pagos efectuados con otros medios de pago						157		
15% sobre el total de pagos realizados en el ejercicio gravable						158		
Base Imponible - Alícuota del Ejercicio - Exceso del 15% Total de Pagos						159		
ITF - Impuesto a Pagar - Base Imponible x 0.005 % x 2						160		

REPORTE
Balance General

FORMULARIO 710 RENTA ANUAL 2019 TERCERA CATEGORIA E ITF

Balance General				
(Valor Histórico al 31 de dic. 2019)				
ACTIVO			PASIVO	
Caja y bancos	359	717748	Sobregiros bancarios	401
Inv valor razonable y disp para la vta	360		Trib y aport sist pens y salud p pagar	402
Ctas por cobrar comerciales - terc	361		Remuneraciones y particip por pagar	403
Ctas por cobrar comerciales - relac	362		Ctas por pagar comerciales - terceros	404
Ctas por cob per, acc, soc, dir y ger	363		Ctas por pagar comerciales -relac	405
Ctas por cobrar diversas - terceros	364		Ctas por pagar acción, directores y ger	406
Ctas por cobrar diversas - relacionados	365		Ctas por pagar diversas - terceros	407
Serv y otros contratados por anticipado	366		Ctas por pagar diversas - relacionadas	408
Estimación ctas de cobranza dudosa	367		Obligaciones financieras	409
Mercaderías	368		Provisiones	410
Productos terminados	369		Pasivo diferido	411
Subproductos, desechos y desperdicios	370			
Productos en proceso	371		TOTAL PASIVO	412
Materias primas	372			53996
Materiales aux, suministros y repuestos	373		PATRIMONIO	
Envases y embalajes	374		Capital	414
Existencias por recibir	375		Acciones de inversión	415
Desvalorización de existencias	376		Capital adicional positivo	416
Activos no ctes mantenidos para la vta	377		Capital adicional negativo	417
Otros activos corrientes	378		Resultados no realizados	418
Inversiones mobiliarias	379		Excedente de revaluación	419
Inversiones inmobiliarias (1)	380		Reservas	420
Activ adq en arrendamiento finan. (2)	381		Resultados acumulados positivos	421
Inmuebles, maquinaria y equipo	382	24712	Resultados acumulados negativos	422
Depreciación de 1,2 e IME acumulados	383		Utilidad del ejercicio	423
Intangibles	384		Pérdida del ejercicio	424
Activos biológicos	385			
Deprec act biol, amort y agota acum	386		TOTAL PATRIMONIO	425
Desvalorización de activo inmovilizado	387			688464
Activo diferido	388			
Otros activos no corrientes	389		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	426
TOTAL ACTIVO NETO	390	742460		742460

REPORTE
FORMULARIO 710 RENTA ANUAL 2019
TERCERA CATEGORIA E ITF

Estados Financieros

Estado de Resultados Del 01/01 al 31/12 de 2019		
Ventas netas o ing. por servicios	461	2204572
Desc., rebajas y bonif. concedidas	462	
Ventas netas	463	2204572
Costo de ventas	464	1659995
Resultado bruto Utilidad	466	544577
Resultado bruto Pérdida	467	0
Gastos de ventas	468	130125
Gastos de administración	469	192188
Resultado de operación utilidad	470	222264
Resultado de operación pérdida	471	0
Gastos financieros	472	
Ingresos financieros gravados	473	
Otros ingresos gravados	475	
Otros ingresos no gravados	476	
Enajen. de val. y bienes del act. F	477	
Costo enajen. de val. y bienes a.f.	478	
Gastos diversos	480	
Resultado antes de part. - Utilidad	484	222264
Resultado antes de part. - Pérdida	485	0
Distribución legal de la renta	486	
Resultado antes del imp - Utilidad	487	222264
Resultado antes del imp - Pérdida	489	0
Impuesto a la renta	490	53283
Resultado del ejercicio - Utilidad	492	168981
Resultado del ejercicio - Pérdida	493	0

REPORTE
Impuesto Renta de Tercera Categoría y Determinación de la Deuda
FORMULARIO 710 RENTA ANUAL 2019
TERCERA CATEGORIA E ITF

IMPUESTO A LA RENTA		IMPORTE	
Impuesto la Renta	Utilidad antes de adiciones y deducciones	100	222264
	Pérdida antes de adiciones y deducciones	101	
	Adiciones para determinar la renta imponible	103	
	Deducciones para determinar la renta imponible	105	
	Renta neta del ejercicio casilla(100 ó 101) + casilla 103 - casilla 105	106	222264
	Pérdida del ejercicio casilla(100 ó 101) + casilla 103 - casilla 105	107	
	Ingresos exonerados	120	
	Pérdidas netas compensables de ejercicios anteriores	108	0
	Renta neta imponible casilla 106 - casilla 108	110	222264
	TOTAL IMPUESTO A LA RENTA	113	53283
	Saldo de pérdidas no compensadas	111	0
	Coeficiente o porcentaje para el cálculo del pago a cuenta	610	2.42
	Coeficiente o porcentaje	686	0.0242
Créditos sin devolución	Crédito por impuesto a la renta de fuente extranjera	123	
	Crédito por reinversiones	136	
	Crédito por inversión y/o reinversión - Ley del Libro	134	
	Pagos a cuenta del Impuesto a la Renta acreditados contra el ITAN	126	
	Otros créditos sin derecho a devolución	125	
	Sub Total (Cas. 113 - (123 +136 +134 +126 + 125))	504	53283
Créditos con devolució	Saldo a favor no aplicado del ejercicio anterior	127	
	Pagos a cuenta mensuales del ejercicio	128	41196
	Retenciones renta de tercera categoría	130	
	Otros créditos con derecho a devolución	129	
	Sub Total (Cas.504 – Cas. (127 + 128 + 130 + 129))	506	12087

	Pagos del ITAN (no incluir monto compensado contra pagos a cta de Dto.)	131	
Otros	Saldo del ITAN no aplicado como crédito	279	

Impuesto y Determinación de Deuda

Determinación de la Deuda						
SALDO POR REGULARIZAR	A FAVOR DEL CONTRIBUYENTE	1. Devolución 2. Aplicación contra futuros pagos a cuenta y/o regularización	137		138	0
	A FAVOR DEL FISCO				139	12087
TOTAL DEUDA TRIBUTARIA					505	12087
Saldo a favor del exportador					141	
Pagos realizados con anterioridad a la presentación de este formulario					144	
Interés moratorio					145	
SALDO DE LA DEUDA TRIBUTARIA					146	12087
IMPORTE A PAGAR					180	0

Costos de servicios y su influencia en la rentabilidad de la empresa de Servicios y Transportes Villa Bellavista S.A.C., distrito de Tarapoto, Año 2019

por Roy Erik Sanancina Peña/ Fiorella Jaramillo Delgado

Fecha de entrega: 15-ago-2023 01:59p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2146301633

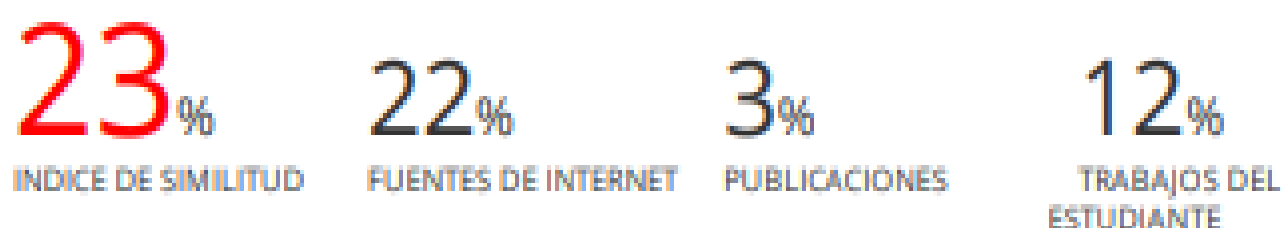
Nombre del archivo: Informe_de_tesis_2.docx (505.55K)

Total de palabras: 13780

Total de caracteres: 78135

Costos de servicios y su influencia en la rentabilidad de la empresa de Servicios y Transportes Villa Bellavista S.A.C., distrito de Tarapoto, Año 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	tesis.unsm.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
5	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	2%
7	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%