



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

“Costos de servicio y rentabilidad en la empresa de
Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote – 2021”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORAS:

Ramos Maquera, Katy Margarita (orcid.org/ 0000-0002-1319-6618)

Velásquez Paucá, Pilar Cristina (orcid.org/0000-0002-7817-2270)

ASESOR:

Mg. Valentín Elías, Leonel Martín (orcid.org/0000-0003-2466-1535)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por haberme guiado por el camino del bien; me da fortaleza y paciencia para culminar con éxito este informe.

La tesis la dedico a mi familia que estuvieron conmigo apoyándome en todo momento, que siempre me acompañaron y motivaron en lograr mis objetivos y anhelo de ser profesional.

Agradecimiento

Quiero manifestar mi más sincero para:
A la empresa Transportes KDT E.I.R.L
por apoyarnos y hacer posible que este
trabajo se realice con éxito.

A la Universidad Cesar Vallejo,
agradezco enormemente por
permitirme aprender, crecer y formarme
a través de sus enseñanzas.

A mi asesor Mg Valentín Leonel quien
me guio para la elaboración de la
presente tesis por su rol de apoyo a
través de sus amplias experiencias y
conocimientos.

Índice de Contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	26
3.1 Tipo y diseño de la Investigación.....	26
3.2 Variable y operacionalización.....	27
3.3 Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	29
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.5 Procedimientos.....	34
3.6 Método de análisis de datos.....	35
3.7 Aspectos éticos.....	35
IV. RESULTADOS.....	36
V. DISCUSIÓN.....	70
VI. CONCLUSIONES.....	73
VII. RECOMENDACIONES.....	75
REFERENCIAS.....	76
ANEXOS.....	82

Índice de tablas

Tabla 1 Población de la empresa	29
Tabla 2 Validación de juicio de expertos	31
Tabla 3 Baremo de Interpretación	32
Tabla 4:Resumen de procesamiento de los casos -costos de servicio	33
Tabla 5 Estadística de fiabilidad – costos de servicio	33
Tabla 6 Resumen de procesamiento de los casos -rentabilidad	34
Tabla 7 Estadística de fiabilidad- rentabilidad	34
Tabla 8 Ítem 01 El fundamental elemento de los costos de servicio es el combustible	37
Tabla 9 Ítem 02 Altera directamente a los costos de servicio la variación del precio del combustible	38
Tabla 10 Ítem 03 Efectúan una inspección mensual de los repuestos que forman parte de los costos de servicio	39
Tabla 11 ítem 04 Son importantes dentro del costo de servicio los repuestos como material directo	40
Tabla 12 Ítem 05 Mejoraría un servicio eficiente el aumento de sueldos en la mano de obra	41
Tabla 13 Ítem 06 Incide en la eficacia de la mano de obra directa el pago puntual de sueldos a los empleados	42
Tabla 14 Ítem 07 Motiva a la mano de obra directa gozar de todos los beneficios sociales	43
Tabla 15 Ítem 08 El esfuerzo de la mano de obra directa se refleja en el sueldo de los trabajadores	44
Tabla 16 Ítem 09 La empresa cuenta con seguro para los trabajadores y unidades de transportes.....	45
Tabla 17 Ítem 10 Los gastos de peajes son gastos que se generan sobre los costos de servicio	46
Tabla 18 Ítem 11 La disminución de pago de alquileres faculta que la empresa disminuya los costos indirectos de servicio	47
Tabla 19 Ítem 12 La mano de obra indirecta es importante dentro de los costos indirectos de servicio	48

Tabla 20	Item 13 Los ingresos alcanzados menos los costos y gastos que incidieron en un determinado periodo son la utilidad real.....	49
Tabla 21	Item 14 Si no se realiza un control adecuado de los egresos esto impactaría en seriamente en la utilidad y rentabilidad.....	50
Tabla 22	Item 15 El margen bruto de utilidad es utilizado para evaluar la situación financiera y rentabilidad de la empresa	51
Tabla 23	Item 16 El margen bruto nos serviría para evaluar si obtendremos utilidad y rentabilidad a lo largo de un periodo	52
Tabla 24	Item 17 El margen operacional permite medir el porcentaje de utilidad que se obtiene de la prestación de servicio y mide la rentabilidad de la empresa.....	53
Tabla 25	Item 18 El margen operacional mide la rentabilidad en la empresa	54
Tabla 26	Item 19 El margen neto es el resultado de medir la rentabilidad de la empresa luego de realizar el pago de las utilidades.....	55
Tabla 27	Item 20 La utilidad del margen neto refleja la capacidad de la organización para convertir los ingresos que recibe en beneficios como la rentabilidad	56
Tabla 28	Item 21 Los recursos de inversión son utilizados adecuadamente en la determinación de los costos de servicios	57
Tabla 29	Item 22 Para obtener cobros futuros la empresa debería invertir en vez de reducir sus costos.....	58
Tabla 30	Item 23 El rendimiento del capital permite conocer la rentabilidad real de la empresa.....	59
Tabla 31	Prueba de normalidad de costos de servicios.....	60
Tabla 32	Prueba de normalidad de rentabilidad.....	60
Tabla 33	Coeficiente de correlación de pearson	61
Tabla 34	Grado de correlación y nivel de significancia entre las variables.	62
Tabla 35	Grado de correlación y nivel de significancia entre suministros directos y rentabilidad.....	64
Tabla 36	Grado de correlación y nivel de significancia entre mano de obra directa y rentabilidad	66
Tabla 37	Grado de correlación y nivel de significancia entre costos indirectos y rentabilidad.....	68

Índice de Figuras

Figura 1: ítem 01 El fundamental elemento de los costos de servicio es el combustible	37
Figura 2: ítem 02 Altera directamente a los costos de servicio la variación del precio del combustible	38
Figura 3: ítem 03 Efectúan una inspección mensual de los repuestos que forman parte de los costos de servicio	39
Figura 4: ítem 04 Son importantes dentro del costo de servicio los repuestos como material directo	40
Figura 5: ítem 05 Mejoraría un servicio eficiente el aumento de sueldos en la mano de obra	41
Figura 6: ítem 06 Incide en la eficacia de la mano de obra directa el pago puntual de sueldos a los empleados	42
Figura 7: ítem 07 Motiva a la mano de obra directa gozar de todos los beneficios sociales.....	43
Figura 8: ítem 08 El esfuerzo de la mano de obra directa se refleja en el sueldo de los trabajadores	44
Figura 9: ítem 09 La empresa cuenta con seguro para los trabajadores y unidades de transportes.....	45
Figura 10: ítem 10 Los gastos de peajes son gastos que se generan sobre los costos de servicio	46
Figura 11: ítem 11 La disminución de pago de alquileres faculta que la empresa disminuya los costos indirectos de servicio	47
Figura 12: ítem 12 La mano de obra indirecta es importante dentro de los costos indirectos de servicio	48
Figura 13: ítem 13 Los ingresos alcanzados menos los costos y gastos que incidieron en un determinado periodo son la utilidad real.....	49
Figura 14: ítem 14 Si no se realiza un control adecuado de los egresos esto impactaría seriamente en la utilidad y rentabilidad.....	50
Figura 15: ítem 15 El margen bruto de utilidad es utilizado para evaluar la situación financiera y rentabilidad de la empresa	51
Figura 16: ítem 16 El margen bruto nos serviría para evaluar si obtendremos utilidad y rentabilidad a lo largo de un periodo	52

Figura 17: ítem 17 El margen operacional permite medir el porcentaje de utilidad que se obtiene de la prestación de servicio y mide la rentabilidad de la empresa.....	53
Figura 18: ítem 18 El margen operacional mide la rentabilidad en la empresa	54
Figura 19: ítem 19 El margen neto es el resultado de medir la rentabilidad de la empresa luego de realizar el pago de las utilidades.....	55
Figura 20: ítem 20 La utilidad del margen neto refleja la capacidad de la organización para convertir los ingresos que recibe en beneficios como la rentabilidad	56
Figura 21: ítem 21 Los recursos de inversión son utilizados adecuadamente en la determinación de los costos de servicios	57
Figura 22: ítem 22 Para obtener cobros futuros la empresa debería invertir en vez de reducir sus costos.....	58
Figura 23: ítem 23 El rendimiento del capital permite conocer la rentabilidad real de la empresa.....	59

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo general, determinar de qué manera los costos de servicio se relacionan con la rentabilidad en la empresa de Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote – 2021. Donde se empleó el método general; científico y el método específico, descriptivo; con un tipo de investigación aplicada, nivel de investigación correlacional y un tipo de diseño de investigación No experimental – transversal. La población fue la empresa de estudio y la muestra 12 personas del área de contabilidad y administración. La técnica que se aplicó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. El resultado fue que el valor del coeficiente de correlación hallado es 0,968 y el valor de Z crítico es de 4,38 evidenciando la correlación de ambas variables. Se concluyó que el 50% de los encuestados indican que conocen los métodos y procedimientos para realizar el cálculo de los costos de cada servicio. En cuanto a la rentabilidad el 42%, no tienen conocimiento del cálculo de la utilidad y de la adecuada utilización de la inversión, ya que la rentabilidad es un indicador que permite evaluar la capacidad o el rendimiento del capital que tiene la empresa para generar ganancia sobre una inversión realizada.

Palabras clave: Costos de Servicios, Rentabilidad, Suministros directos.

Abstract

The general objective of this research was to determine how service costs are related to profitability in the KDT E.I.R.L. Transport company, Nuevo Chimbote District - 2021. Where the general method was used; scientific and the specific, descriptive method; with a type of applied research, level of correlational research and a type of non-experimental - cross-sectional research design. The population was the study company and the sample was 12 people from the accounting and administration area. The technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The result was that the value of the correlation coefficient found is 0.968 and the critical Z value is 4.38, evidencing the correlation of both variables. It is concluded that 50% of the respondents indicate that they know the methods and procedures to calculate the costs of each service. Regarding profitability, 42% do not have knowledge of the calculation of profit and the proper use of the investment, since profitability is an indicator that allows evaluating the capacity or performance of the capital that the company has to generate profit. on an investment made.

Keywords: Service Costs, Profitability, Direct Supplies.

I. INTRODUCCIÓN

Las sociedades necesitan saber el costo de los servicios que les permiten administrar y controlar sus recursos de manera conveniente y continua. En la actualidad las empresas necesitan estimar el costo de los servicios a un nivel razonable y asignar los recursos de manera justa. Las tarifas de control de costos son invaluable para las empresas que ofrecen una variedad de servicios porque ayudan a determinar la rentabilidad.

A escala internacional y global, la coordinación del transporte de mercancías por carretera es muy importante teniendo en cuenta factores como la inmediatez, el tiempo, la velocidad, la estabilidad y la durabilidad, y sustituye a otros modos de transporte tradicionales, repercute en el precio del servicio. Mirando el transporte global por función en cada región de Europa, las mercancías se transportan por carretera (toneladas/km), con España representando el treinta y tres por ciento, Suiza (catorce por ciento), Alemania (trece por ciento) e Italia (diez por ciento), Francia (siete por ciento) o Reino Unido (cuatro por ciento), España han observado y son claramente más ventajosas que las mencionadas anteriormente. (Agricultura, 2019)

En nuestro país, el sector del transporte es una actividad muy rivalizaste y su participación tiene un papel notable en el incremento económico y progreso del país, el crecimiento está en Lima, especialmente en Constitución Cusco, Arequipa y Callao. Las unidades transitarias de la actividad compiten constantemente con la finalidad de mejorar la eficiencia y calidad de los servicios de acuerdo con los procesos y lineamientos estratégicos. Pero en realidad, la mayoría de ellos no saben cómo obtener más ganancias porque todo se debe a la falta de control y de costos compartidos. (Fernández, 2018).

Durante la encuesta se encontró que en la empresa de Transporte KDT E.I.R.L., de Nuevo Chimbote, no existen estructuras de costos de servicios reales ya que se establecen de manera empírica, donde no existe una base de costos y el Pronóstico de Rentabilidad se establece de manera técnica, es decir no tener en cuenta el costo de creación del servicio, es por ello que este estudio

busca definir claramente el costo del servicio y cómo afecta las utilidades de la empresa.

En cambio, aquellas instituciones caen en una fila de costes y gastos que en varios sucesos superan la cantidad apostada. A partir de ahí trata de solucionar las dificultades y desafíos que puedan aparecer como mal manejo de la mercancía, mal manejo, retrasos en la importación o exportación, congestión del tráfico, errores de entrega y/o enrutamiento, sin planificación, con soluciones y acciones inmediatas. y estrategias para la prestación de servicios de crédito. En otras palabras, las empresas deben asumir el costo de no perder clientes y seguir las recomendaciones de servicio para mejorar la experiencia del usuario, generar confianza, seguridad y calidad, y brindar los servicios prestados. Al nivel (Fernández, 2018).

Es bien sabido que una entrega fallida no solo significa la pérdida de un cliente, sino que estos errores, errores y riesgos a largo plazo pueden generar grandes costos y pérdidas para el negocio. Debido a una mala gestión y/o logística, el transporte de mercancías puede generar una mala inversión en el transportista, ocasionando pérdidas financieras y económicas a la entidad, así como problemas y ventajas difíciles de lograr.

Cualquier caso, estas empresas esperan que la mejor manera de fidelizar a los usuarios sea gastar en garantizar la seguridad de los bienes o productos en cuanto a servicios prestados, confianza, tecnología, instalaciones, infraestructura, equipamiento, logística y continuidad de operaciones con los clientes y con la competencia para mantener la innovación rentable en los mercados económicos, pero pocas personas conocen realmente el costo de todos los costos involucrados en la prestación de un servicio desde la admisión e importación hasta la transferencia y recepción de bienes o productos (Fernández, 2018).

El problema ahora es no saber cómo imputar el costo del servicio, es decir, la falta de contabilizar el costo del servicio de manera oportuna que permita conocer, identificar y distinguir los costos y gastos incurridos.

cotizaciones, que pueden ser utilizadas por otros nuevos clientes, para que sepan cuán satisfechos están de seguir invirtiendo, apostar en la unidad de servicio de camiones, para que la ganancia sea razonable .

Por lo anterior, se formuló el siguiente problema general: ¿De qué manera los costos de servicios se relacionan con la rentabilidad en la empresa Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote – 2021?, así mismo se mencionan las preguntas específicas: i) ¿De qué manera los suministros directos se relacionan con la rentabilidad de la empresa Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote – 2021?, ii)¿De qué manera la mano de obra directa se relacionan con la rentabilidad de la empresa Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote – 2021?,iii))¿De qué manera los costos indirectos de servicios se relacionan con la rentabilidad de la empresa Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote – 2021?

Según la justificación social, su propósito es servir de referencia para quien esté investigando sobre el tema propuesto, así como ayudar a mejorar el desempeño de cada profesional, lo que ayudará a las empresas de transporte a controlar los costos del servicio y evitar futuras pérdidas.

La justificación práctica es fundamental porque, a partir de los objetivos planteados, se pueden encontrar alternativas de solución que ayuden a mejorar los problemas antes mencionados. Esta investigación se realizó por las mismas razones, es necesario comprender la relación directa entre el costo de los servicios y la rentabilidad, por otro lado, se debe recordar que el objetivo de todo negocio es ganar dinero.

En la justificación teórica permiten comprender la los costos de los servicios y la rentabilidad, los costos de los bienes entregados y su relación con la utilidad. Recuerde también que el propósito del estudio es brindar a los contribuyentes un mejor conocimiento del costo y la rentabilidad de los servicios al detallar los hechos y la relación entre ambas variables. La última es la hipótesis de investigación.

Finalmente, en la metodología se entiende de tipo de estudio aplicada, “diseño causal no experimental – transversal”, y además tiene un enfoque cuantitativo, en el cual se estudian las variables para luego analizarlas, encontrando la unión entre las variables. Para el recojo de información se utiliza un formulario de preguntas, la cual se realiza para construir un cuestionario que jugará un papel de apoyo para medir sus dimensiones, ya que la información de las variables no es manipulada, por lo que es con fines descriptivos.

Tuvo como objetivo general determinar de qué manera los costos de servicios se relacionan con la rentabilidad en la empresa Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote – 2021. Así mismo los objetivos específicos: i) Determinar de qué manera los suministros directos se relacionan con la rentabilidad de la empresa Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote- 2021; ii) Determinar de qué manera la mano de obra se relaciona con la rentabilidad de la empresa Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote – 2021; iii) Determinar de qué manera los costos indirectos se relacionan con la rentabilidad de la empresa Transportes. KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote – 2021.

La hipótesis general es; Los costos de servicio se relacionan de manera directa con la rentabilidad de la empresa Transportes KDT E.I.R.L., del Distrito de Nuevo Chimbote – 2021. Las hipótesis específicas: H1. Los suministros directos se relacionan de manera directa con la rentabilidad de la empresa Transportes KDT E.I.L.R., del Distrito de Nuevo Chimbote – 2021. H2. La mano de obra directa se relaciona de manera directa con la rentabilidad de la empresa Transportes KDT E.I.R.L., del Distrito de Nuevo Chimbote – 2021. H3. Los costos indirectos se relacionan de manera directa con la rentabilidad de la empresa Transportes KDT E.I.R.L., del Distrito de Nuevo Chimbote – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, Vargas (2017) en la tesis titulada: “Costos del servicio y rentabilidad financiera de las empresas de transporte público urbano Imperial S.A. Ciudad del Cusco, 2017”. Universidad de los Andes en Cusco. Tuvo como objetivo principal establecer los costos del servicio y la rentabilidad económica de la unidad de transporte público Imperial S.A. en ciudad de Cusco - año 2017, un método cuantitativo para describir tipos y diseños de manera no experimental. Llegando a la siguiente conclusión: La entidad de transporte público de pasajeros Imperial S.A. los costos del servicio y la utilidad económica no se aplican, porque la empresa administra únicamente la concesión para el desarrollo de rutas, así como el control de rutas de varias distancias. Dado que los costos de los servicios no están controlados, no se reflejan en el rendimiento financiero, que es la relación entre los resultados obtenidos y el capital social.

Según Vásquez (2019) en la tesis: “Costo De Servicio Y Rentabilidad en la Empresa de Transporte de Carga Nicanor S.A.C., Distrito De Lurigancho, 2019”. En la Universidad Peruana de Ciencias e Informática. Su objetivo principal fue Determinar el nivel de relación de la rentabilidad y el costo de servicio en la empresa de transportes de carga Nicanor S.A.C., distrito de Lurigancho, 2019. La metodología fue de enfoque cuantitativo de tipo Descriptivo y diseño no experimental. Teniendo como conclusión: Se concluyó que transporte de carga Nicanor S.A.C, presento un nivel de rentabilidad de 63172.21, tomando como antecedentes los ingresos y gastos. Sin embargo, el costo tanto fijo y administrativo se elevará al 53%, lo que imposibilitará que la empresa genere mayores ganancias, dificultando maximizar sus ganancias en línea con el puro crecimiento financiero y las perspectivas de futuro de la empresa. Se acepta condicionalmente el hecho de que la empresa no cuente con un sistema o estructura de costos, lo que dificulta que la empresa pueda diluir, acotar y limitar el uso del capital en las diversas actividades que actualmente realiza.

A nivel internacional, Chacón (2017) en la tesis: Determinación de costos y análisis de rentabilidad de un caso de negocio real Productos: Casa De La Humita y Tamal Lojano. Tesis previa a la obtención del título de ingeniero en

contabilidad y auditoría. En la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - La Matriz. Teniendo objetivo general establecer que sistema de costeo es el adecuado para implementar en la empresa de alimentos: La Casa de la Humita y Tamal Lojano. La metodología de un enfoque cuantitativo descriptivo, explicativo y aplicación y diseño no experimental. Tuvo conclusión: La empresa La Casa de la Humita y Tamal Lojano ha crecido notoriamente desde sus inicios y ha logrado, con el paso del tiempo, adaptarse mejor a las alteraciones que se han ido realizando. Los técnicas y métodos de gestión, la contabilidad, se guían por decisiones de gestión sólidas. Sin embargo, la ausencia de un sistema de costeo impide conocer con precisión el coste final del producto. Si bien existían políticas administrativas, no se aplicaban al interior de la empresa, provocando desorden en el desempeño de las actividades. Al igual que la política administrativa, tampoco se aplica la política contable, ya que no es lo mismo llevar cuentas fiscales que llevar cuentas financieras y analíticas, porque los contadores no tienen que presentar información a la gerencia sobre el negocio, los contadores sí lo hacían. Analizando los tipos de sistemas de asignación de costos, se puede determinar que el sistema más adecuado para su implementación es el sistema de órdenes de producción.

Según Hidalgo & Párraga (2020) en la tesis: "Costos del servicio y su impacto en la rentabilidad de las empresas turísticas". Tesis para la obtener el título de ingeniero en contabilidad y auditoría. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Tiene como objetivo general analizar los costos del servicio y su impacto en la rentabilidad de la empresa de operaciones turísticas REHAM S.A. Investigación con metodología de tipo descriptiva; La herramienta es un cuestionario, la técnica es revisión de documentos, observación, entrevista. Tuvo como conclusión: REHAM S.A. No cuenta con un proceso de costeo establecido, con el fin de planificar con precisión los costos asociados a la realización de viajes, relacionados con la realización de trámites con información desactualizada y menos con documentos o computadoras para su vigilancia.

Para realizar este estudio se utilizaron teorías relacionadas con el tema. Seguidamente la estructura teórica de la primera variable.

Según Calderón (2013), afirmó en su investigación que: La contabilidad de costos es una rama especializada de la contabilidad pública que proporciona información sobre la producción de bienes o servicios, que se venderán y utilizarán para fines comerciales. Incluye varias transacciones de cuentas, formularios de registro y resúmenes, los cuales serán analizados e interpretados para la aceptación de decisiones . (pág. 1)

Permitirá que las unidades de servicio e industriales recopilen, agreguen y resuman fácilmente la información sobre los resultados comerciales, según el tipo de negocio. Para el cálculo del costo de un servicio, se deben seguir ciertos procedimientos y verificaciones al inicio y al final del servicio, informes resumidos y asignación adecuada de costos y gastos. Los gastos son todos aquellos que deben ser rastreados para alcanzar excelentes resultados al escoger unas decisiones.

Según Chambergó (2012), Es muy conocida en las entidades industriales, porque ayuda a hallar el costo de cada producto. Pero hay entidades que hacen muy poco, como con las unidades de servicio. Estos transportistas no tienen control total sobre estos gastos y costos. Es así el uso de la contabilidad de costos es necesaria no solo porque recopila datos y maneja, también proporciona datos, halla los costos de los servicios y proporciona resultados oportunos para las decisiones.

García (2006) afirma que: “La contabilidad costos es un método de datos que se utiliza para identificar, anotar, compilar, vigilar, examinar, orientar, traducir y reportar todo lo relacionado con servicios, producción, análisis, distribución, ventas, gastos administrativos y financieros” (p. 07).

Calderón (2013) Coincido con el escritor en que la utilización de la contabilidad de costos es muy extensa, porque contiene demasiado informe, y por eso es necesario utilizar métodos y procedimientos que accedan la asignación de costos. En otras palabras, se enfoca en calcular el costo de brindar servicios específicos.

Por lo tanto, es necesario dotar a los sistemas de costos apropiados para las operaciones comerciales. Dado que la contabilidad de costos es el principal

movimiento de todas las sociedades que quieren lograr y desarrollarse monetariamente y financieramente, deben tener en cuenta el monto de dinero que pretenden elaborar un producto o brindar un servicio. Clasificación de los bienes y usos apropiados.

Chambergo (2014) identifica: “El costo es un factor importante que soportan las organizaciones que participan en la preparación de productos o la prestación de servicios en relación con el pago o la venta de productos o la prestación de servicios y las ganancias futuras”.

De igual forma, Oriol (2010) afirma que: “El costo es el valor de consumir los factores principales para fabricar un producto” (p. 125).

Estos costos son los bienes económicos principales para desarrollar productos o prestar servicios, por medio de métodos y procedimientos, para asignar costos y así determinar los costos verdaderos. Estos costos se basan en opinión y estudio de los costos que implica la prestación del servicio, y por ende el cumplimiento del trabajo, incluyendo el valor de cada uno de estos costos. (Oriol, 2010).

Como señala el autor Chacón (2017), el costo es mérito gastado de los bienes usados para desarrollar la producción o prestar servicios e insumos de intervención para realizar la actividad. Dado que el costo es importante en la determinación del precio de un determinado producto o servicio, una entidad debe incorporar un departamento de control de costos si se quiere aumentar el rendimiento de la empresa.

Del párrafo anterior se ha tomado este último, los costos son gastos y tienden a variar según la etapa de duración en que se utilicen o calculen, es decir, se incluirán en las siguientes categorías: cualquier caso en el pasado, presente, futuro o posiblemente evento. También cabe decir que los costos son costos económicos de un período determinado y a su vez incluyen el valor de todos los insumos y materiales, entre otros.

Para Chambergo, C. (2012), informó en su investigación: Los costos de servicio, que son costos incurridos con el fin de proporcionar un servicio fijo, son activos intangibles que no pueden mantenerse en existencia o inventario; Por

otro lado, los costos de mano de obra y los materiales indirectos se consideran principalmente, los costos de servicio son costos incurridos para proporcionar servicios específicos, donde los costos incurridos no pueden ser fácilmente inventariados o controlados, ya que los proveedores de transporte intentan cumplir con los requerimientos de los clientes. Es fundamental recalcar la colaboración directa de la mano de obra y materiales en el costo del servicio de transporte, y con el costo total del nuevo servicio se puede hallar el costo de servicio. Con este resultado, se conocerá el beneficio o pérdida de negocio, se tomará las mejores elecciones para minimizar costos y aumentar el beneficio comercial en el mercado. (p. 81).

Choqqesaca y Lara (2017) definen: El costo del servicio incluye el pago de tarifas y gastos incurridos en la realización de una actividad, la prestación de un servicio o la prestación de un servicio, es decir, un servicio aún no producido y/o un producto aún no fabricado. El servicio brindado no es importante si logramos el gusto del usuario solo sabiendo que el servicio brindado es compatible. Aunque las tarifas de servicio son costos y gastos asociados con la prestación del servicio y el periodo que lleva ejecutarlo. Este desarrollo es activo, necesita gestión, control y procedimientos continuos, por lo que involucra mano de obra directa y abastecimiento que permita un servicio eficiente y otros costos al cliente con servicios indirectos utilizados fuera de servicio. Estos pagos están destinados al consumo inmediato y tienen carácter intocable. Quiere decir que cuando se completa el servicio, el costo y el gasto son definitivos.

Además, Choy, E. (2012). Se sugiere lo siguiente: Comprender el costo de un servicio significa identificar los factores que interfieren con la prestación del servicio a través de los métodos y procedimientos. Todos los costos en que incurren para brindar los servicios, tales como mano de obra, suministros y otros recursos, deben ser tomados en cuenta, con la finalidad de cumplir con los clientes, considerar las características del mercado y la alta demanda en el sector servicios. La necesidad de continuar invirtiendo y desarrollando estrategias para incrementar la utilidad unitaria, brindando así un alto nivel de servicio, buena atención al cliente, mejor soporte profesional, rápida recepción, reducción de tiempos de espera, fletes, desarrollo de transporte y equipamiento

tecnológico. Todos estos cambios son las consecuencias del cumplimiento y entrega del servicio al cliente, los costos incurridos y el uso de recursos, que en conjunto constituyen el costo del servicio. (p.7)

Por otro lado, el costo en la categoría de transporte significa seguir un proceso estricto ya que siempre se requieren recursos y el trabajo de los trabajadores es otro asunto relevante porque son los proveedores de costos e información de costos utilizados y responsables de quiénes son para asegurar un desempeño satisfactorio del servicio (Fernández, 2018).

Para Choy (2012) para conocer el valor de una prestación, es importante conocer y calcular los costos relacionados con el servicio ofrecido con las técnicas y estructuras de costos adecuadas, lo que ayudará a asignar los componentes de cada valor de una prestación, como materiales y mano de obra y otras tarifas de servicio. Las empresas de carga siempre buscan cumplir con los requisitos y necesidades de sus compradores, y este es el día en que se esfuerzan por perfeccionarse brindando servicios. La prestación de un servicio significa la realización de una cadena de hechos que venzan determinadas distinciones para que el pago en el momento de la prestación del servicio sea recíproco. (p. 22).

Para Chambergo, I (2012), identifica que un servicio se convierte en un producto intocable como consecuencia de su valor, ya sean de un hombre o automático, tratando de satisfacer o cumplir con las necesidades de los clientes; Su principal ventaja es que no es físico y no puede ser stock porque se consumió en el momento del préstamo (p. 387).

Como lo señala el autor Choy (2012) define que el servicio incluye actividades y funciones realizadas con el propósito de hacer sacrificios materiales y espirituales a las personas y equipos utilizados para brindar servicios, el servicio puede lograrse para cumplir a las necesidades de los compradores y continuar brindando una mejor satisfacción. Estos servicios son irrelevantes y lo que se brinda es cumplir con las expectativas del cliente. También establece que el servicio es un producto intangible y por lo tanto el usuario debe sentirse satisfecho y cómodo con el trabajo realizado.

Por otro lado, Hansen & Mowen (2010), no se caracteriza por vender productos, por el contrario, su finalidad es ofrecer una excelente experiencia y satisfacer al cliente, por lo que no es posible una solución bancaria calculado. Es decir, en cuanto los recursos económicos se gastan en servicios, se consumen. Los servicios son las actividades o actividades que se realizan para servir a los clientes o el trabajo que el cliente realiza utilizando los productos o instalaciones de la organización. (p. 37).

De igual forma Fernández (2018), estas acciones se complementan con los recursos de los actores, para satisfacer la necesidad del cliente, si bien es cierto, no se obtiene de forma material sino inmaterial. Estos procesos desarrollados de manera eficiente tienen como objetivo brindar al usuario una sensación de seguridad y garantizar que el servicio adquirido se realizará en condiciones óptimas. Para lograr esto, es necesario que todos los recursos y dichos recursos estén en buenas condiciones para cumplir con la función propuesta, así como la mano de obra que será responsable de realizar las actividades, así como otros costos relacionados.

Chambergo, I (2012) establece que los objetivos de costo del servicio son los siguientes: como base para la implantación de precios de servicio y la formulación de normas de gerencia, ayuda a elegir elecciones, comprobar la eficacia del proceso, contribuir a la planificación, control y dirección de la sociedad (p. 82).

En relación con el párrafo anterior, el objetivo principal es identificar y administrar los costos que afectan la operación de un determinado servicio de transporte. De esta forma, se recopilará el costo real de cada servicio y se podrá utilizar como modelo para los servicios que el cliente solicitará en el futuro en función de requisitos y funciones específicos. Se debe reconocer que el costo de los servicios es un negocio complejo, ya que es necesario diseñar métodos de pago adecuados a las actividades de la organización, si se fija la meta, y encontrar el costo de cada servicio.

En palabras de los autores Choqqesaca y Lara (2017), la aplicación de técnicas de costos por servicio requiere la acumulación de recursos

relacionados con el servicio, considerando las carencias comerciales de cada individuo. Clientes para que puedan ser pagados y determinar si el servicio es adecuado. De lo contrario, se deben reducir los costos y crear nuevas inversiones o estrategias para mantener una rentabilidad sostenible.

El costo del servicio es importante porque permite conocer el costo real de cada servicio realizado en relación al uso de los diferentes recursos y dependerá de la distancia, número de unidades de transporte, tipo de servicio, etc. Unidad de transporte, combustible, flete, etc. Seguros de productos, personas, trabajadores y más (Choy, 2012).

Para la distribución de costes del servicio se debe tomar en cuenta la participación de todos los recursos, los cuales serán asignados a cada elemento del costo a través de un esquema de costo del servicio adecuado a las necesidades del servicio. Determine los costos reales e incurridos. en las solicitudes de los clientes. Con el coste obtenido, las empresas pueden conocer las pérdidas y ganancias a partir de las cuales se pueden tomar las mejores decisiones. (Vázquez, 2019)

Se comprende que todos los costos de servicio están representados por la presencia de ciertas características que los distinguen de los costos de producción. Cuando hablamos de un servicio, no estamos ofreciendo un bien, sino que estamos tratando de satisfacer al cliente a través del trabajo profesional y otros recursos. Por otro lado, la producción de bienes, materiales y recursos tiende a quedar rezagada con respecto al costo de la prestación de servicios. Esto significa que los servicios básicamente no están planificados y se brindan instantáneamente en respuesta a las solicitudes de los compradores. Otra característica interesante es que el costo de los servicios varía de acuerdo a la distancia, tiempo, cantidad, peso, etc.

Vásquez (2019) muestra que los costos en unidades de servicio son variables y se caracterizan por uso de los trabajadores como factor clave para la asistencia real del servicio, por lo que determina el cómputo para hallar el costo y/o costo indirecto de la deducción del costo del servicio.

La prestación de servicios incluye una variedad de procedimientos, información, conocimiento, procesos, valor agregado y resultados de la actividad física, con la finalidad de cumplir con los estándares del cliente. Cada pedido suele tener diferentes procesos, funciones y especificaciones. Recuerde que el servicio debe utilizarse cuando esté disponible, de lo contrario se puede perder.

De igual forma, Vargas (2018) define que: “El sistema de costos consta de una serie de características que consciente el crecimiento de un servicio o la producción de bienes para hallar el costo real”.

En particular, se utiliza un sistema de costeo para que las entidades puedan controlar mejor sus recursos y hallar el valor de cada servicio y el costo generado por pedidos de labor. De esta forma, las entidades conocerán con más eficiencia si hay ganancia o baja, con estos datos podrán aumentar sus ganancias.

Para Vásquez, (2019) El costo del servicio se caracteriza por la focalización y acumulación de costos, sin embargo, para determinar el costo de preparación de acuerdo al estimado, luego de completar la orden de trabajo se requiere de la preparación. El costo del servicio se compara con el costo real.

Sin embargo, Chambergo, I (2012) establece que: Las tarifas de servicio generalmente incluyen provisión de horas para salarios, suministros, costos de transporte, consumo de energía, alquiler, consumo de muebles, seguros, etc. La distribución de costes del servicio requerirá de la naturaleza del negocio, tomemos el ejemplo de un transportista. (p.82)

En general, para la autora Vásquez (2019), los costos del servicio incluyen la finalización de la transacción y la acumulación de gastos y costos en cada pedido. De esta forma, es más fácil obtener resultados y se obtiene datos más fiables sobre el coste del servicio. Sin embargo, la utilización de la planificación de costos incluye la asignación e identificación de recursos, costos relacionados a la prestación de un servicio, actividades realizadas con capital humano directo, costos asociados a la prestación de un servicio y costos incurridos para completarlo. Por lo tanto, se debe completar un cuadro de tarifas de servicio para revelar el costo real de cada pedido.

Es fundamental que los componentes de costo del servicio estén correctamente distinguidos en la tabla de costos, y esto permite una mejor estimación de los costos vinculados con la asistencia del servicio. Estos costos son pagados por la organización como parte del costo del servicio y constituyen factores como el esfuerzo de los empleados, los ahorros y otros costos de servicios indirectos asociados con el proceso de traducción.

Chambergo, I (2012). Señala que “Los componentes de la organización de Costos del servicio son los Suministros directos, los costos indirectos y la mano de obra” (p. 82).

Para medir el costo de un servicio, es importante asignar y conocer los componentes que son parte de la prestación del servicio, aunque estos bienes son necesarios para que cada elemento realice una función. El servicio especificado está básicamente permitido.

Por ello, se tiene respetar la distribución de costos, la tecnología y los controles de la prestación del servicio. Para calcular los costos en las organizaciones de servicios, los métodos apropiados, las técnicas y la asignación de recursos, es necesario pagar por la prestación del servicio. Por lo tanto, debe contener un sistema operativo que le permita recopilar información sobre eventos económicos y pagos realizados.

Fernández (2018) identifica lo siguiente: En efecto, la dependencia del sistema de costeo de la empresa de servicio facilitará conocer el costo de servicio, permitiendo el almacenamiento de costos y costos de desarrollo en función de las solicitudes y necesidades de los clientes. En este sentido, el sistema cumplirá el rol de controlar y distribuir la MOD, los materiales y los componentes de costos indirectos del servicio para diagnosticar los costos reales asociados al servicio en un determinado período de tiempo.

Luego Rojas, R. (2007) definió: “Forman el componente básico de los costos de producción, y se definen como materiales directos que se pueden conocer fácilmente en el producto final y tienen un gran número de cantidad” (p. 34)

También conocido como abastecimiento directo en las empresas de servicios de transporte, es el principal componente que posibilita la prestación del servicio, pero es necesario realizar algunas acciones para determinarlo. Pero si consideramos los materiales directos como el factor principal y concluimos el proceso de cálculo del costo de los servicios, entonces podemos ver a simple vista, pero no podemos cambiarlos ni cambiarlos, son los mismos.

Sin embargo, su interferencia contribuye a la eficiencia de los servicios de carga. De igual forma, estos recursos son necesarios para realizar el trabajo y realizar el servicio, incluyendo los accesorios apropiados, combustible y repuestos para la unidad de transporte.

Fernández (2018) define lo siguiente: Estos materiales directos, con base en su participación en la actividad económica, se denominan materiales directos o suministros misceláneos tales como negocios de servicios de mercadería, particulares, etc. Estos costos directos permiten al operador de transporte realizar operaciones y actividades de servicio en buenos términos, en la duración requerida desde el principio y fin de la ruta. De hecho, la finalidad de las sociedades es ofrecer un servicio de alto estándar, por lo que los suministros están relacionados con el servicio.

Los recursos empleados forman parte del costo del servicio, se pueden identificar y medir, ya que el costo del servicio requerido se calculará de acuerdo a los procesos específicos.

Al respecto, Pabón, H. (2014) argumenta que “es necesario obtener y satisfacer las particularidades de identidad, uso y valor, de esta manera se pueden identificar fácilmente con el servicio prestado, su valor y los asociados”. importancia” (pp. 97-98).

El combustible ha sido y seguirá siendo un recurso importante para todas las industrias del transporte terrestre, al menos en el futuro previsible. Esto se debe a que el combustible es un recurso energético no renovable. Como resultado, hay escasez de combustible y su valor solo aumenta con el tiempo. Esto convierte al combustible en uno de los elementos clave de la rentabilidad y la gestión de los vehículos. El combustible es uno de los costos que componen

la mayor parte de la distribución de los costes de una organización de transportes (Rojas, 2007).

Siendo este un recurso clave para todas las empresas de transportes, según diversos estudios, el combustible representa entre un 25 y un 35% de los gastos totales del transporte de mercancías, lo que lo convierte en una de las partidas de costes más importantes. De esta manera, la subida de los costos del GLP puede suponer un problema para muchos transportistas. Además, es el factor que experimenta mayores y más frecuentes fluctuaciones (Pabón, 2014)

Fernández (2018) identifica que: El material directo es fundamental en la prestación de un servicio porque sin su presencia no se puede identificar el servicio. En cambio, son fácilmente identificables al preparar cada pedido. Las corporaciones de servicios consiguen considerar los costos del centro de servicios para materiales, MOD y otros costos indirectos que contribuyen a brindar el servicio.

Sin embargo, los costos incurridos por la empresa de servicios en la realización de prestación y prestación del servicio, los costos adicionales de atención al cliente no estarán incluidos en el costo del servicio.

En las unidades de negocio de servicios de carga, los costos están determinados por una combinación de funciones, manejo, peso y descarga, logística, monitoreo, seguridad, rastreo satelital y otras operaciones, las demás actividades relacionadas con la ejecución del servicio requieren ser completadas durante el desempeño del servicio. tiempo. Desde la importación de bienes o mercancías hasta el destino solicitado.

Según Pabón, (2014) menciona que es importante realizar un control periódicamente de los repuestos en forma detallada, ordenada y actualizada de las unidades disponibles para mantener la continuidad operativa en una empresa.

La duración de los servicios es de uno, dos días o una semana, la cual puede ser corta o larga, ya que el transporte y/o envío se realiza a altura local y nacional y se someterá de la unidad que estará a cargo. para transmitir. Es decir,

teniendo en cuenta la ruta, el destino, la carga y el peso, se calcularán los costes incurridos en el servicio de envío.

De lo anterior, el trabajo directo es el siguiente factor importante en la prestación del servicio. Es uno de los recursos indispensables para conocer el costo de los servicios.

Para Cuevas, C. (2010) define: Es el trabajo humano empleado para crear un producto, y debe medirse e imputarse a determinadas unidades de ese bien. La MOD es el trabajo requerido física o mentalmente por una persona en la productividad de un producto o servicio final y se caracteriza por la participación en la elaboración de un servicio o un producto. Este coste es altamente reconocible y puede medirse por el trajín que los empleados realizan a canje de un salario, contribuciones a la seguridad social, contribuciones del empleador, etc. (p. 51)

Sin embargo, el costo del capital humano es fundamental para la prestación de servicios. Por lo tanto, el trabajo que hacen las personas es el precio más alto del servicio. Es decir, en atención a las obligaciones y acciones realizadas, la empresa está obligada a pagar a los empleados todos los pagos correspondientes, tales como salarios, beneficios sociales, etc.

Segundo Martín, M. y Solorio, E, (2010). Enseña que el trabajo es simple: el elemento humano juega un papel importante en cualquier organización, porque sin él no hay nada. No importa cuán avanzada sea esta industria mecánica o tecnológicamente, no existiría sin el elemento humano (p. 27).

A partir de esta evidencia, se debe enfatizar nuevamente que el esfuerzo humano es parte de los factores habilitadores para la prestación de servicios. Por lo tanto, todas las empresas declaran su búsqueda de brindar un servicio de calidad con el fin de mejorar las ganancias y tomar ganancias. Cuando hablamos de las empresas de servicios de carga, el trabajo incluye la compensación de los conductores, los agentes de carga, los gastos de viaje y más.

Fernández (2018) define que: El costeo de la MOD es importante identificarla y diferenciarla según sus principales funciones en la empresa. Consta de dos fuentes de capital humano, directa e indirecta. El primero se relaciona directamente con la prestación del servicio, y el segundo no está directamente relacionado, pero contribuye al desempeño del servicio.

Este elemento no es más que el pago de salarios a quienes intervienen en diversas actividades directamente relacionadas con la prestación de servicios. Para las entidades de transporte, el capital humano incluye pagos directos a choferes, operadores logísticos, supervisores, ayudantes, despachadores y despachadores, etc. proporcionar conocimientos, habilidades y/o inteligencia .

Como Chambergó (2018), existe una conexión directa al servicio; Por ejemplo, en una entidad de transporte, el trabajo directo será el salario del chofer y ayudantes (p. 67).

Fernández (2018) identifica que: Este es el segundo factor más indispensable en la prestación del servicio, es el trabajo de los trabajadores porque proporciona materiales directos para el desarrollo del servicio. Dentro de cada arreglo particular existe un conjunto de empleados que, a través de su trabajo, mental y costos indirectos, son capaces de satisfacer la demanda.

Por ese lado, el esfuerzo humano utilizado para proporcionar bienes y servicios constituye una parte significativa del costo de los servicios, porque los servicios se brindan utilizando la mano de obra necesaria. Para que la prestación del servicio sea más eficiente, el proceso de prestación del servicio debe utilizar componentes de costo del servicio. En otras palabras, el buen uso de la oferta directa y la intervención de los costos indirectos de los servicios conduce a la rentabilidad de los servicios.

La tercera parte del costo del servicio se clasifica como uno de los costos indirectos del servicio, pero su participación no es directa, sino de apoyo al servicio prestado.

Según Rincón, C. y Villarreal, F. (2014) argumentan que estos son costos de fábrica y no pueden relacionarse directamente con los costos del producto

porque no están completamente integrados en el proceso de producción, o porque los cálculos para su integración directa en los productos son muy complejos ya que varían entre productos, o es imperceptibles por su precio (p. 263).

Todos los costos de servicios indirectos son costos totalmente asociados con los servicios de cumplimiento de pedido de servicio. Entre los costos indirectos de los servicios tenemos seguros, honorarios, alquiler, MOD y otros.

Cabe señalar que los costos indirectos de los servicios son los pagos que realizan las empresas por los servicios prestados por los empleados que están en el servicio, pero están indirectamente relacionados en el proceso de prestación de los mismos. Estos costos indirectos del servicio se consideran parte del costo del servicio, ya que no se puede determinar el monto pagado o incurrido por el servicio, ya que se expresa a través de factores como los materiales, mano de obra y otros factores.

Fernández (2018) define que: Los costos indirectos del servicio incluyen elementos que son indirectamente requeridos por el servicio, e incluyen costos generales incurridos en forma de transporte, como mano de obra indirecta y costos de apoyo como seguros, impuestos, alquiler, etc. Servicios que son necesarios, pero que no interfieren con la prestación del servicio.

Según Choy, (2012). La definición de costos de seguro es: "Gastos que se deben para operar el negocio y para facilitar la mitigación de riesgos al asegurar contra la pérdida repentina de capital debido a un accidente". Esto significa la seguridad de la mercancía de la empresa.

Según Choy, (2012) establece que la tarifa es: "El costo depende de la cantidad de viajes o kilómetros recorridos por un vehículo, por ejemplo, a más viajes o kilómetros recorridos, mayor es el costo". Es el valor que debe pagar el vehículo en el recorrido del punto de partida habilitado. La tarifa se actualiza anualmente en base a la información.

Los gastos de alquiler son los bienes inmuebles y gastos inmobiliarios, son los servicios indispensables para un buen trabajo de los cargos

administrativos, técnicas y administrativas de la empresa, tales como: alquiler de oficinas, depósito, servicio telefónico, etc. (Choy, 2012)

También estudiamos el marco teórico de la segunda variable:

Los transportistas, especialmente las cargueras, están tratando de destacarse en el mercado e incluso bajar sus precios en comparación con sus competidores. Pero pocas personas saben que es realmente práctico para ellos seguir reduciendo los costos de capital que no se reflejan en los estados financieros, o porque a menudo cobran muchas tarifas para cubrir el servicio y antes no parecía tan malo en los ojos de los clientes.

Fernández (2018) determinó que: A pesar de sus esfuerzos, existen diferencias de precios en la utilización de insumos directos, capital humano, costos variables y costos como combustible, materiales, transporte, mantenimiento, repuestos, seguros, alquiler, etc. Esta situación no beneficia a ninguna empresa y por lo tanto afecta el resultado final de la empresa, y debido a una mala gestión o falta de control sobre el historial de costos del servicio, esto ha resultado en la imposibilidad de determinar sus costos reales.

Según Ochoa (2009), la rentabilidad se define como la relación que existe entre la inversión y la utilidad requerida para alcanzarla, pues mide tanto la eficiencia gerencial de la empresa, como expresada por las utilidades obtenidas por la venta y uso de las inversiones (p. 17).

Según Zamora, A. (2008) afirma: “La rentabilidad es la relación entre la rentabilidad y lo que se puede esperar de una inversión porque mide la eficacia de la gestión de la empresa. A través de las ganancias obtenidas por la venta y uso de inversiones” (p. 57).

Según el autor Fernández (2018) determina que: La rentabilidad dependerá de la relación entre inversión y retorno, es decir, qué tan eficientemente la empresa invierte dinero en la compra de sus recursos y cómo lo destinará, y cómo disminuirá. Costo final del servicio. La planificación de costos determina los costos totales de manera confiable y con ello asegura ganancias a través de los ingresos totales. De hecho, el beneficio de la empresa

de servicios está dirigido a crear fondos económicos que le permitan seguir invirtiendo con fines de lucro y mantener el equilibrio económico.

Según Vargas, (2018) en las unidades de transporte, la rentabilidad es la eficiencia de todas las inversiones realizadas durante un determinado período de tiempo para obtener una ganancia. Para lograrlo, se debe implementar un plan estratégico y, por lo tanto, se deben implementar acciones de gestión que faciliten el seguimiento y la gestión del servicio. La rentabilidad se caracteriza por la producción de resultados positivos para la empresa, pero todo depende de la inversión que se haga y del control de los costes de producción o de servicio.

Esto quiere decir que no basta con invertir en la organización, sino que se requiere diligencia en las órdenes de trabajo, suministro y distribución de costos y gastos en una determinada secuencia para obtener el costo real del servicio completo.

Fernández (2018) especifica que: Si los resultados son positivos se puede garantizar que el proceso vaya bien y con ello se estima que la entidad puede seguir generando utilidades. Sin embargo, la empresa necesita mejorar ahora y en el futuro. En este sentido, toda empresa necesita medir la capacidad de sus recursos y activos, y esto sólo puede conocerse a través de las actividades que realiza la empresa para determinar la producción de bienes o servicios. Una vez cumplido cada requisito específico, se elaborará y adjuntará una hoja de costos para asegurar que los resultados obtenidos muestren una rentabilidad consistente, más allá de los rendimientos de otras inversiones. Y para medir mejor la rentabilidad, debe analizar los índices con margen.

Según Vargas, (2018) Las utilidades son resultados positivos del desempeño, producto de la inversión y uso eficiente de los recursos. Para ello, deberá realizar una actividad con su total de ingresos menos el total de gastos incurridos durante el año fiscal o período contable.

Para Horngren, Datar, S. y Foster, G. (2007) con respecto a los ingresos: "El ingreso neto es el ingreso operativo más el ingreso no operativo (como los

ingresos por intereses), menos los gastos no operativos (ejemplo de gastos por intereses), menos el impuesto sobre la renta” (p. 62).

Toda empresa aspira a ser rentable, por lo que debe invertir para cubrir obligaciones de corto plazo, así como mantener una utilidad constante, siempre que exista un oportuno control de costos. Hoy en día, las empresas invierten en sus activos, en sus acciones para crecer, pero también se esfuerzan por pagar deudas para generar ganancias y cubrir gastos. La gran parte de las entidades de servicios de transporte son conscientes de la necesidad de mejora continua y todo por las crecientes demandas y requerimientos de sus clientes.

Los ingresos son los ingresos obtenidos, para determinar la ganancia usamos una ecuación para restar los costos y los costos incurridos en un período dado es la ganancia real, y la ganancia total es simplemente el resultado de restar los mismos gastos sobre el ingreso total; Mientras que, para la renta neta, los impuestos, intereses, gastos generales y otros gastos incurridos por la empresa se deducen de la renta total (Baca, 2010).

Según Coello (2015), se puede definir que el control de ingresos y gastos nos permite conocer la posición financiera de la empresa. Así podemos categorizar la naturaleza de estos movimientos, la información que nos proporciona la clave de la rentabilidad de la empresa. El control mensual de gastos permite obtener información relevante sobre la rentabilidad y marcha operativa de la empresa. Además, también ayudan en la organización y a elegir decisiones de inversión futuras.

El margen bruto es una métrica importante para un equipo de ventas. A través del cual es posible evaluar el desempeño de la empresa e identificar las señales de alerta. Usando una ecuación simple, puede medir la salud financiera de su empresa y comparar los resultados con los de sus competidores. Representa el porcentaje de las ventas totales que retiene su empresa después de incurrir en costos directos relacionados con la prestación de servicios y la elaboración de bienes (Coello, 2015).

Si el margen neto es positivo, se entiende que la empresa está gestionando muy bien los costes. Por otro lado, si el margen bruto es

decreciente o negativo, es señal de que la empresa está ajustando incorrectamente el precio de sus productos o servicios y está perdiendo dinero en el costo de producción. Se obtiene el precio de venta de cada bien (Coello, 2015).

El margen de beneficio operativo es una tasa de rendimiento que representa el porcentaje de los ingresos totales que se ha convertido en beneficio. Esto significa que el beneficio operativo debe dividirse por la facturación para calcular el margen de beneficio. Este resultado mostrará el porcentaje de ganancia sobre las ventas. (Coello, 2015)

Como resultado, estas organizaciones están tratando de desarrollar nuevas estrategias de inversión que les permitan crecer, generar solidaridad, intercambiar activos con equipos tecnológicos y brindar mejores servicios y de mayor calidad. Para hacer esto, las empresas deben determinar el costo real de la prestación de los servicios, e incluso el costo de la prestación de cada servicio, para que la gerencia pueda tomar mejores decisiones.

Los pagos recurrentes son actividades que permiten la compra de materias primas, inventario y capital para que el negocio sea rentable y tenga liquidez para seguir reinvertiendo en el negocio en el futuro. La sociedad tiene por objeto mantener estables los beneficios económicos y financieros y distribuir bonos a corto y largo plazo. Las organizaciones que invierten recursos financieros y adoptan estrategias para mejorar el desempeño pueden obtener mejores fondos para mejorar sus recursos.” (Vázquez, 2019).”

El objetivo final de todas las empresas es invertir para obtener ganancias y, por esta razón, deben invertir para cumplir con sus obligaciones a corto plazo y mantener una rentabilidad continua mientras controlan los costos de manera oportuna. Hoy en día, las empresas están invirtiendo en sus activos, invirtiendo en su capital para crecer, pero también tratando de pagar la deuda para que los gastos sean rentables.

Según Baca, (2010) argumentan, la rentabilidad mide una inversión realizada en el tiempo. Esto significa que el uso de recursos y costos son claramente necesarios para realizar servicios específicos y llevarlos a cabo de

manera eficiente y eficaz, de lo contrario, las pérdidas no serán resultados positivos para la empresa porque la inversión impuesta no conducirá a la rentabilidad prevista. Las utilidades futuras en las empresas que invierten recursos financieros y adoptan estrategias para mejorar su desempeño pueden tener más probabilidades de obtener financiamiento que les permita mejorar sus recursos.

Por otro lado, el análisis de rentabilidad se mide utilizando varias ratios:

Para Garrido, P e Iñiguez, R. (2012) sostienen que: La rentabilidad es un indicador que nos permite evaluar la capacidad o retorno sobre el capital que una empresa debe generar para rentabilizar una inversión que está realizando. Un resultado económico generará una pérdida que se refleja en la información contable financiera de la empresa. La realización de análisis de rentabilidad mediante indicadores es de gran importancia, ya que permite conocer cómo la empresa sabe utilizar sus inversiones sin alcanzar la solvencia y perder liquidez (p. 381).

Como dicen, la rentabilidad mide una inversión realizada a lo largo del tiempo. Esto significa que el uso de recursos y costos son claramente necesarios para realizar servicios específicos y llevarlos a cabo de manera eficiente y eficaz, de lo contrario, las pérdidas no serán resultados positivos para la empresa porque la inversión impuesta no conducirá a la rentabilidad prevista. (Vázquez, 2019).

Como dicen, la rentabilidad mide una inversión realizada a lo largo del tiempo. Esto significa que el uso de recursos y costos es claramente necesario para realizar ciertos servicios, y llevarlos a cabo de manera eficiente y eficaz, de lo contrario no habrá pérdida y resultados satisfactorios para la empresa porque la imposición de la inversión no traerá ganancias.

En este sentido, Vargas, (2018), para que las empresas se posicionen en el mercado, deben mantener un nivel constante de utilidad. Esto significa que las inversiones en desempeño deben ser asignadas en el momento adecuado y los recursos deben ser administrados adecuadamente para controlar mejor cada flujo de trabajo para obtener costos más precisos y generar ganancias en

línea con las expectativas de la administración de la empresa. Para que la empresa sea rentable tendrá que realizar una serie de acciones, utilizando sus recursos, activos y activos, esto se refleja en los resultados obtenidos, así como en las tasas de retorno. Las ganancias son medidas expresadas a través de cálculos y fórmulas que respaldan el análisis financiero de una entidad para un período en particular.

Para Corona, E.; Bejarano, V. y González, J. (2015) afirman que: “Los ratios son herramientas analíticas que reflejan la mayoría de los síntomas que, si se interpretan adecuadamente, presentan áreas que requieren otro especialista más especializado para su análisis”. (p. 110).

Estos ratios permiten determinar la rentabilidad de la empresa, porque reflejan los resultados que deben ser analizados y evaluados de acuerdo con el área respectiva y en la que se toman las decisiones de gestión.

Coello, A. (2015) afirma que: “Permite evaluar los resultados de eficiencia en la gestión de los recursos económicos y financieros de la empresa”. (p. 2)

Estos índices son cruciales porque miden la capacidad de una empresa para utilizar activos, capital e inversiones. Además de poder determinar el crecimiento y productividad que pueden alcanzar tus ventas. En pocas palabras, la rentabilidad mide el uso eficiente de los recursos económicos y financieros de una empresa. Si, por el contrario, el resultado es alto, indica que la empresa está operando rentablemente, y si el resultado es bajo, puede ser necesario un cambio de administración y un uso adecuado de la inversión de la empresa.

III. METODOLOGÍA

Jiménez (2018) dice: "La metodología de la investigación científica implementan un conjunto de métodos, categorías, reglas y técnicas que dirigen las dificultades de investigación hacia el resultado competente y eficaz de las dificultades científicas".

La metodología es teórica, por lo que el método utilizado por el investigador ayudará a adquirir conocimientos y resolver los problemas planteados por la investigación en aras de un mayor conocimiento.

3.1 Tipo y diseño de la Investigación

Según Mejía (2016), "La investigación aplicada, también conocida como constructivismo o utilitaria, demanda aplicar el aprendizaje obtenido por la investigación, es decir, investiga su importancia. La finalidad de la investigación aplicada es encontrar las formas, modos y maneras en que el conocimiento puede mejorar, transformar, corregir, desarrollar o cambiar una situación particular en el espacio de estudio (p.3).

Es por eso que se ha adoptado el tipo de investigación utilizada en este trabajo, con este tipo de investigación hemos pretendido ampliar y mejorar nuestro conocimiento del costo del servicio y la relación con su rentabilidad en la empresa de transporte KDT E.I.R.L. de Nuevo Chimbote. Con los resultados obtenidos de este trabajo se han propuesto recomendaciones para mejorar la aplicación de ambas variables en el proceso de costo de servicio.

El diseño del estudio es no experimental. Según R. Hernández & Mendoza (2019) "La característica de este tipo de diseño es que no hay manipulación intencional de variables [...], sino fenómenos a estudiar tal como ocurren en su entorno."

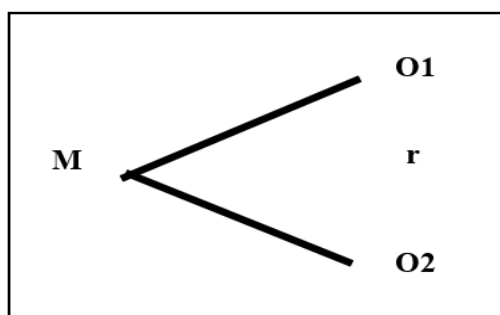
Según Hernández (2014), han demostrado que los proyectos de investigación de corte transversal recolectan datos de un punto o punto en el tiempo en particular, con el objetivo de describir y analizar variables, para conocer los efectos y relaciones con ellas en un momento en particular y lugar. El diseño general del presente estudio es no experimental - transformativo, debido a que las

variables presentadas fueron estudiadas sin ningún tipo de manipulación intencional, al igual que el diseño, específicamente se describe la correlación, ya que este tipo de diseño permite el análisis y la investigación. La relación de variables en la muestra seleccionada.

En cuanto al nivel de investigación, Carbajal & Velasquez (2017) afirmaron que "Los estudios descriptivos seleccionaron un conjunto de preguntas y cada una se midió de forma independiente. Desde un punto de vista científico, la descripción es medible. [...]" (p. 21)

Por tal motivo, el nivel de investigación utilizado en este trabajo de investigación es descriptivo, teniendo como principal objetivo identificar y cuantificar en qué medida existe una relación entre las variables de estudio.

Bernal (2016) menciona "La investigación de correlación para examinar o mostrar la relación entre variables o los resultados de las variables. [...] Uno de los puntos más importantes de la investigación correlacional es el estudio de las relaciones entre variables" (p. 147).



M: Transportes KDT EIRL
O1: Costos de servicio
O2: Rentabilidad
r: relación

3.2 Variable y operacionalización

La actual investigación tiene dos variables, el costo del servicio y la utilidad.

Fernández (2018) define que el costeo de los servicios incluye la inversión de costos y gastos que surgen cuando se realiza, presta o realiza la función, es decir, no hay procesamiento, transformación y/o producción de un producto. El servicio brindado no es crítico, solo nos queda la satisfacción del cliente sabiendo que el servicio brindado es compatible.

Según Andrade (2011), es claro que la rentabilidad es la base para tener un buen capital de trabajo; Es una ratio que ayudará a calcular la relación

entre el beneficio o resultado alcanzado y lo que invertirá la empresa en los recursos o materiales que gestionará para conseguirlo.

La matriz de operacionalización variable se encuentra en el Anexo N° 1 de esta investigación, además de mencionar las variables de costos y rentabilidad del servicio.

Para comprender mejor la definición, Soto (2018) afirmó que los indicadores son datos cuantitativos. Debe estar redactado con precisión, porque nos da orientación para que podamos procesar información o dudas sobre la herramienta y nos permite comprender las dimensiones y variables que indican el estado del problema en cuestión. Ubicar claramente los indicadores nos ayudará a investigar cada indicador, y hacer una mayor contribución, para que los resultados obtenidos puedan ser discutidos con precisión (p.2)

La investigación actual revela una escala ordinal, que es un elemento muy importante en la definición de una variable teniendo en cuenta la escala que se utilizará para medirla, acercándose así al procesamiento y la información estadística.

Molina y Ochoa (2018) plantean que la escala ordinal se encuentra organizada por rango, donde se relaciona un nivel con el siguiente, concluyendo que la escala contiene posiciones superpuestas, también se indica que los números utilizados (p.3)

ESCALA DE LIKERT

PUNTUACIÓN	AFIRMACIÓN
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Nota: Elaboración propia

3.3 Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

J. Arias et al. (2016) “La población de estudio es un grupo de casos, definidos, limitados y accesibles, que servirán de referencia para seleccionar una muestra que cumpla con un conjunto de criterios predeterminados”.

Como se dijo en esta última cita, una población es un conjunto de individuos que tienen ciertos rasgos y características en común, que en el presente trabajo han ayudado a determinar el comportamiento de los individuos y los elementos que participan en hallar el costo de servicios y la rentabilidad. Para este estudio, se consideran los criterios de selección utilizados para identificar a la población seleccionada y a los empleados de los sectores contable, gerencial y gerencial (criterios de inclusión), por otro lado, técnico conductor y mecánico.

La población está conformada por 12 trabajadores de la empresa Transportes KDT E.I.R.L. del distrito de Nuevo Chimbote.

Como nos dice (C. Hernández & Carpio, 2019) se “entiende como un subconjunto del universo o una parte representativa de una población, constituida por unidades muestrales representativas de los elementos objeto de estudio”.

Por otro lado, (Darío, 2016, pág. 47) establece “cuando no podemos hacer el trabajo empírico con toda la población, tomamos un subconjunto llamado muestra, que puede seleccionarse básicamente de dos formas: la primera es mediante aleatorización y el segundo método no tiene este requisito”

En el presente trabajo de investigación, se consideró como población a todo el área contable, administrativo y gerencia.

Tabla 1

POBLACIÓN DE LA EMPRESA

N°	Área	Cargo
1	Gerencia	Gerente General (1)
2	Gerencia	Asistente de Gerencia (1)

3	Administración	Administrador (1)
4	Administración	Asistente Administrativo (1)
5	Contabilidad	Contador (2)
6	Contabilidad	Asistentes Contables (4)
7	Contabilidad	Asistente de Facturación (1)
8	Contabilidad	Asistente Cobranzas (1)

Nota: Elaboración propia

En este estudio la muestra fue determinada por el método censal debido a que la población de estudio es pequeña, es por ello que la población es igual a la muestra.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández y Duana (2020) también señalaron que al realizar un trabajo de investigación es importante pensar en métodos, técnicas y herramientas como medios que garanticen el trabajo empírico de la investigación. Para una mayor investigación, las técnicas constituyen un grupo de herramientas en las que se lleva a cabo la acción, la herramienta agrega recursos o medios para ayudar en la realización de la investigación, además, el uso de técnicas la recopilación de información es una etapa en la que se examinan los datos y transformado para resaltar información, y para indicar conclusiones y opciones de apoyo (pp. 51-53).

Para desarrollar este estudio la técnica utilizada la encuesta, donde se cita a Palella y Martins, (2017) la encuesta es un método que permite recolectar datos a través de la conversación entre dos personas; Con la finalidad de recopilar los contenidos de su propiedad (p. 119).

Marque & Schutt citado en Brant, et al. (2015) indicaron que la selección de datos de una muestra de sujetos se hizo a través de las respuestas que dieron a las preguntas (p. 1).

Una de sus herramientas es un cuestionario que se utiliza para recopilar

datos a través de preguntas (preguntas), con el fin de mantener el orden y brindar respuestas.

De acuerdo con López y Fachelli (2016), el cuestionario refleja el problema planteado en la encuesta, es un instrumento que tiene como finalidad recoger información obtenida de los entrevistados, la cual se brinda al hacer la misma pregunta a los encuestados, pues las respuestas luego serán comparadas. La pregunta genera oraciones de identificación de preguntas, que son parte de las dimensiones y métricas que se utilizarán en esta encuesta (p. 17).

En esta encuesta, el instrumento fue validada por docentes de la Universidad Cesar Vallejo y de la Universidad Católica de Los Ángeles Chimbote, quienes como expertos aseguraron que la estructura dimensional, indicadores y elementos de la herramienta fueran coherentes y aplicables.

Las herramientas de medición de esta tesis incluyen 12 preguntas para la variable “costo del servicio” y 11 preguntas para la variable “rentabilidad”, estas herramientas han sido validadas por docentes expertos y se consideró que las dimensiones, índice estructural y preguntas planteadas están relacionadas, por lo que su aplicación es posible. En opinión de los expertos se concluyó que la herramienta es útil y por lo tanto aplicable.

Tabla 2

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

EXPERTO	GRADO ACADÉMICO	OPINIÓN
Espinoza Manrique María	Magister	Positivo
Espejo Chacón Luis	Doctor	Positivo
Meléndez Torres Juan	Magister	Positivo

Nota: Elaboración propia

Al respecto, citamos a Galizia, Balderrama y Edel (2017) El estudio explica las ventajas de emplear un instrumento virtual, cuyo objetivo es validar el contenido del buscador, a través de la tecnología de puntuación. A partir de

una encuesta realizada entre expertos que apoyaron como calificadoros en la validación del instrumento, quienes expresaron su experiencia y retroalimentación a través del proceso de validación de la herramienta.

La confiabilidad indica si los resultados obtenidos son válidos para investigaciones posteriores.

Por (R. Hernández & Mendoza, 2019, p. 45) La confiabilidad de la herramienta de medición se relaciona con la medida en que se aplica repetidamente al mismo individuo o persona que conduce a los mismos resultados. Por tanto, para evaluar la fiabilidad de las herramientas a aplicar, se realizó una encuesta empírica, en la que los resultados obtenidos se procesaron a través del programa IBM SPSS Statistics.

Un ensayo piloto para Díaz (2020) "Un estudio de factibilidad o factibilidad pequeño o corto, realizado para probar aspectos metodológicos a mayor escala, un estudio más grande o más complejo. La esencia de estos estudios es evitar una falla potencialmente fatal en un estudio " (p. 14).

Para que la herramienta de validación sea confiable, se realizó una prueba en 12 individuos con muestras experimentales, todos los cuales tenían características similares a la población de estudio. De igual forma, esto se mide por el coeficiente alfa de Cronbach y se explica mediante la siguiente escala:

Tabla 3

BAREMO DE INTERPRETACIÓN

RANGO	MAGNITUD
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Nota: Elaboración propia

“Alfa de Cronbach , SPSS versión 25 tenemos.”

Tabla 4

RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE LOS CASOS – COSTOS DE SERVICIO

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	12	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nota: Software SPSS

Tabla 5

ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD – COSTOS DE SERVICIO

ALFA DE CRONBACH	N DE ELEMENTOS
,969	12

Nota: Software SPSS

Dado que el coeficiente = 0,969 se traduce en el baremo de "muy alta", este cuestionario tiene una alta confiabilidad y debe usarse.

Tabla 6

RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE LOS CASOS – RENTABILIDAD

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	12	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nota: Software SPSS

Tabla 7

ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD – RENTABILIDAD

ALFA DE CRONBACH	N DE ELEMENTOS
,957	11

Nota: Software SPSS

Dado que el coeficiente = 0,957 se interpreta en el baremo de "muy alta", este cuestionario tiene una alta confiabilidad y debe usarse.

3.5 Procedimientos

Se solicitó una autorización al gerente de la empresa de estudio para aplicarse el cuestionario de la investigación, seguidamente se construyeron tablas y gráficos con comentarios, finalmente se elaboraron conclusiones y recomendaciones.

3.6 Método de análisis de datos

Para el análisis, se empleó para la operación a través de gráficos, ya que la información que encontramos es representada por valores y plasmados en tablas descriptivas, cada una de las cuales es explicada y analizada para una mejor interpretación.

Los resultados logrados mediante el uso de las técnicas y herramientas antes mencionadas, permitirán revelar cómo la empresa determina tanto sus costos como sus utilidades, y así comprender dónde se ubica la unidad de investigación.

3.7 Aspectos éticos

Esta investigación se sustenta en trabajos realizados por distintos autores, quienes fueron revisados en la referencia estándar de la APA, y se utilizó información obtenida de los sujetos de revisión por consenso, y su voluntad adecuada. Además, debe enfatizarse que la credibilidad es otro aspecto importante de una investigación, ya que una investigación que contiene resultados poco confiables es perjudicial para aquellos para quienes está diseñada la investigación. El doctorado es beneficioso para la sociedad, destacando los principios éticos de respeto a la integridad.

IV. RESULTADOS

Según los autores Valderrama & Jaimes (2019) mencionan que “En este capítulo se presentan los resultados obtenidos tras el análisis cuantitativo o cualitativo. No se deben proporcionar datos sin procesar para este análisis, sino solo una descripción del mismo, respaldada por tablas y datos representativos. Asimismo, también se debe considerar la prueba de hipótesis” (p.289)

4.1. Descripción de resultados

Según Travieso (2017), ha afirmado que: “Son participaciones producto del trabajo investigado, en la que se han empleado procesos y métodos que nos permitirá resolver el problema y se concretaran en el sistema de conocimiento” (p.612)

Para encontrar los resultados, los datos obtenidos de las herramientas de recolección de datos fueron tabulados y procesados en SPSS Statistics. Luego, se presentan los resultados obtenidos del procesamiento de los datos del cuestionario empleado a la muestra seleccionada de la empresa investigadora.

4.1.1. Análisis descriptivo de la variable costos de servicio y rentabilidad

Mediante el análisis descriptivo, que es capaz de re-estadísticar, ordenar y categorizar los datos obtenidos, este análisis nos permite estudiar las tendencias de las variables relacionadas con la muestra. En consecuencia, se presentarán los resultados obtenidos del análisis descriptivo de las variables de estudio ,ordenados y clasificados de acuerdo con las respuestas de cada elemento que actualmente se descubre.

Tabla 8

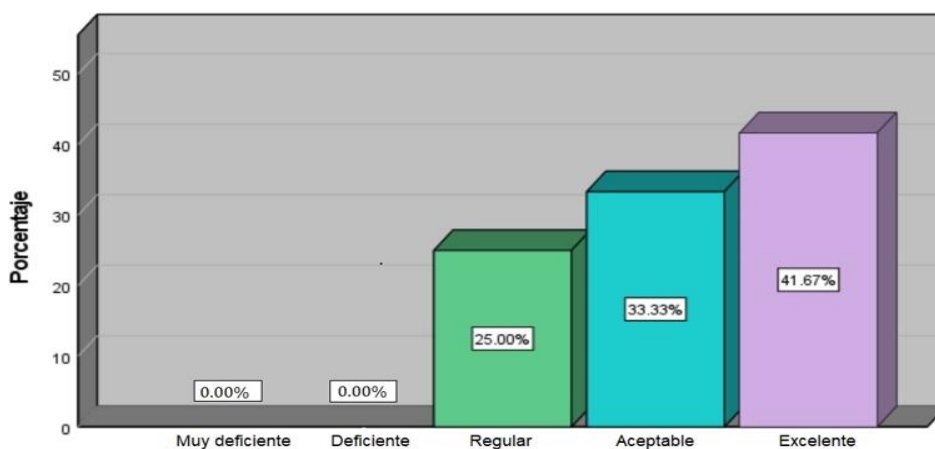
ÍTEM 01 EL FUNDAMENTAL ELEMENTO DE LOS COSTOS DE SERVICIO ES EL COMBUSTIBLE

CATEGORIZACIÓN		FRECUENCIA	%
Nunca	Muy deficiente	0	0%
Casi nunca	Deficiente	0	0%
A veces	Regular	3	25%
Casi siempre	Aceptable	4	33.33%
Siempre	Excelente	5	41.67%
Total		12	100%

Nota: Software SPSS

Figura 1

ÍTEM 01 EL FUNDAMENTAL ELEMENTO DE LOS COSTOS DE SERVICIO ES EL COMBUSTIBLE



Nota: Tabla 8

Interpretación:

Al observar las estadísticas de frecuencia en la tabla 8 y los porcentajes en la Figura 1, se puede ver que el 41,67% de los encuestados considera el combustible como un componente importante en los costos de servicio, el 33,33% lo considera aceptable y por último el 25 % dijo que era regular.

Tabla 9

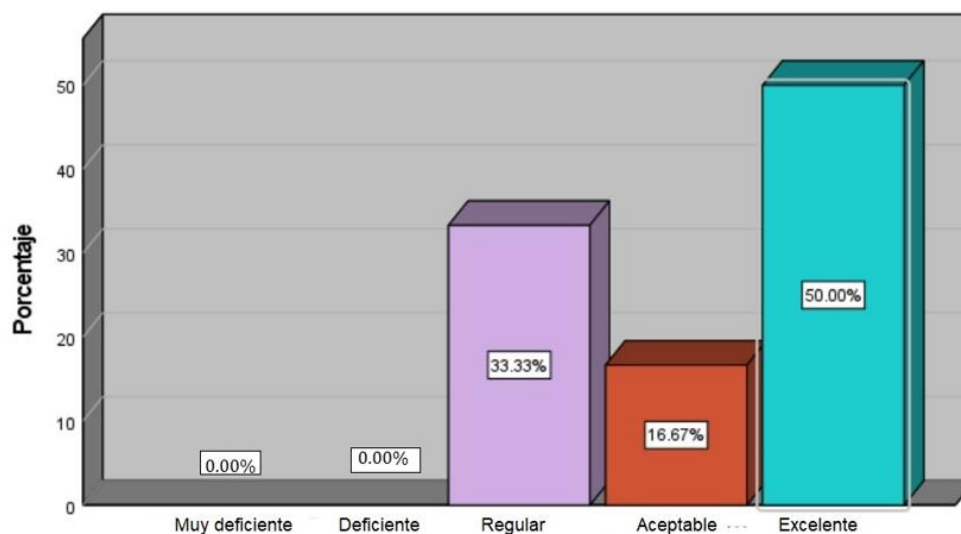
ÍTEM 02 ALTERA DIRECTAMENTE A LOS COSTOS DEL SERVICIO LA VARIACIÓN DEL PRECIO DEL COMBUSTIBLE

CATEGORIZACIÓN		FRECUENCIA	%
Nunca	Muy deficiente	0	0%
Casi nunca	Deficiente	0	0%
A veces	Regular	4	33.33%
Casi siempre	Aceptable	2	16.67%
Siempre	Excelente	6	50%
Total		12	100%

Nota: Software SPSS

Figura 2

ÍTEM 02 ALTERA DIRECTAMENTE A LOS COSTOS DEL SERVICIO LA VARIACIÓN DEL PRECIO DEL COMBUSTIBLE



Nota: Tabla 9

Interpretación:

Al observar las estadísticas de frecuencia en la Tabla 9 y los porcentajes en la Figura 2, se puede ver que el 50% de los encuestados cree que los cambios en los precios de los combustibles afectan directamente los costos, y el 33,33% asume que son regulares y por último 16,67% lo considera aceptable.

Tabla 10

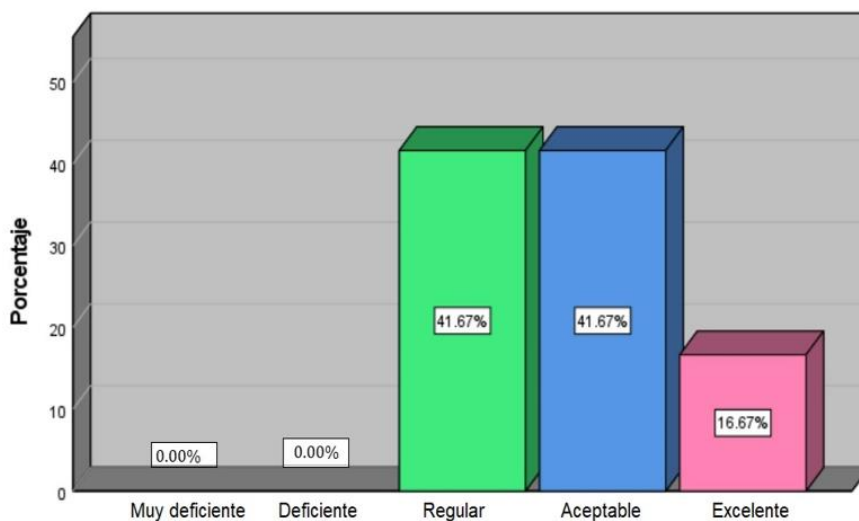
ÍTEM 03 EFECTUAN UNA INSPECCIÓN MENSUAL DE LOS REPUESTOS QUE FORMAN PARTE DE LOS COSTOS DE SERVICIO

CATEGORIZACIÓN		FRECUENCIA	%
Nunca	Muy deficiente	0	0%
Casi nunca	Deficiente	0	0%
A veces	Regular	5	41.67%
Casi siempre	Aceptable	5	41.67%
Siempre	Excelente	2	16.67%
Total		12	100%

Nota: Software SPSS

Figura 3

ÍTEM 03 EFECTUAN UNA INSPECCIÓN MENSUAL DE LOS REPUESTOS QUE FORMAN PARTE DE LOS COSTOS DE SERVICIO



Nota: Tabla 10

Interpretación:

Al observar las estadísticas de frecuencia de la Tabla 10 y los porcentajes de la Figura 3, se puede observar que el 41,67% de los entrevistados cree que realiza controles mensuales a los repuestos incluidos en el costo, el 41% restante cree es regular y el 16,67% cree que es excelente.

Tabla 11

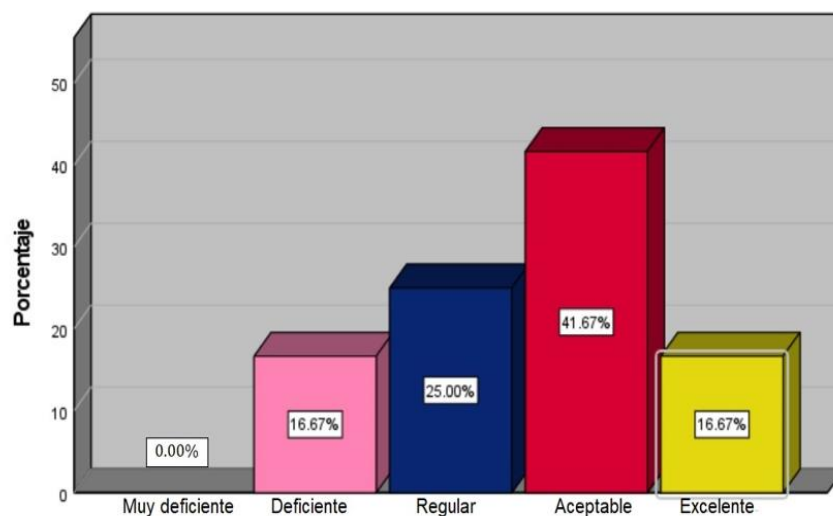
*ÍTEM 04 SON IMPORTANTES DENTRO DEL COSTO DE SERVICIO
LOS REPUESTOS COMO MATERIAL DIRECTO*

CATEGORIZACIÓN		FRECUENCIA	%
Nunca	Muy deficiente	0	0%
Casi nunca	Deficiente	2	16.67%
A veces	Regular	3	25%
Casi siempre	Aceptable	5	41.67%
Siempre	Excelente	2	16.67%
Total		12	100%

Nota: Software SPSS

Figura 4

*ÍTEM 04 SON IMPORTANTES DENTRO DEL COSTO DE SERVICIO
LOS REPUESTOS COMO MATERIAL DIRECTO*



Nota: Tabla 11

Interpretación:

Al observar las estadísticas de frecuencia en la Tabla 11 y los porcentajes en la Figura 4, se puede ver que el 41,67% de los encuestados piensa que las piezas de repuesto son materiales directos importantes en términos de costo, y el 25% piensa que son regulares. Por último, el 16,67% piensa que es excelente y malo.

Tabla 12

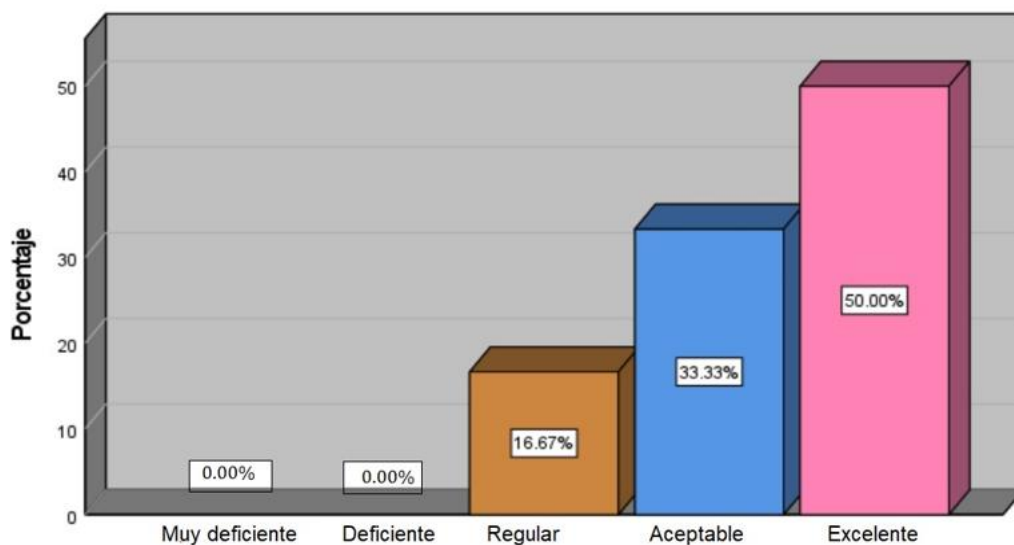
ÍTEM 05 MEJORARIA UN SERVICIO EFICIENTE EL AUMENTO DE SUELDOS EN LA MANO DE OBRA

CATEGORIZACIÓN		FRECUENCIA	%
Nunca	Muy deficiente	0	0%
Casi nunca	Deficiente	0	0%
A veces	Regular	2	16.67%
Casi siempre	Aceptable	4	33.33%
Siempre	Excelente	6	50%
Total		12	100%

Nota: Software SPSS

Figura 5

ÍTEM 05 MEJORARIA UN SERVICIO EFICIENTE EL AUMENTO DE SUELDOS EN LA MANO DE OBRA



Nota: Tabla 12

Interpretación:

Al observar las estadísticas de frecuencia en la Tabla 12 y los porcentajes en la Figura 5, se puede observar que el 50% de los encuestados cree que un aumento de salarios en el trabajo directo mejorará la eficiencia del servicio, el 33,33% lo considera aceptable y finalmente el 16,67% piensa que es regular.

Tabla 13

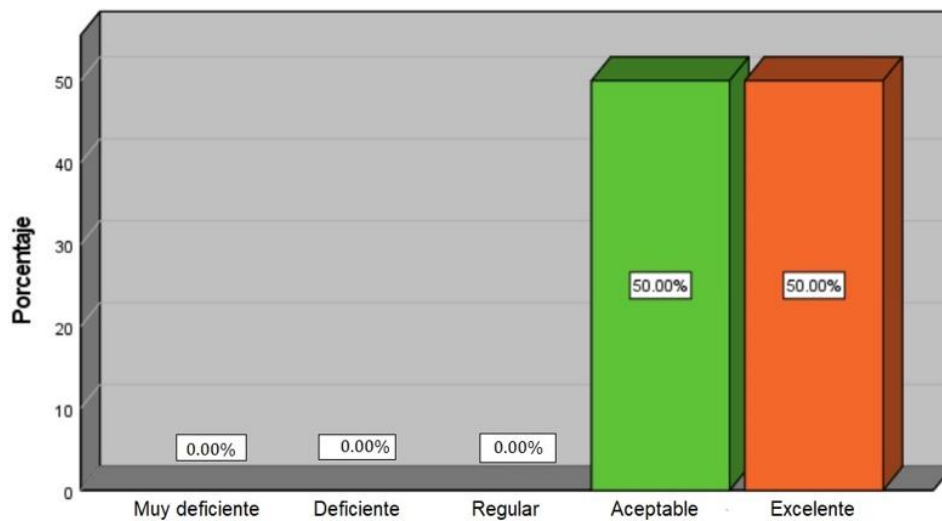
ÍTEM 06 INCIDE EN LA EFICACIA DE LA MANO DE OBRA DIRECTA EL PAGO PUNTUAL DE SUELDOS A LOS EMPLEADOS

CATEGORIZACIÓN		FRECUENCIA	%
Nunca	Muy deficiente	0	0%
Casi nunca	Deficiente	0	0%
A veces	Regular	0	0%
Casi siempre	Aceptable	6	50%
Siempre	Excelente	6	50%
Total		12	100%

Nota: Software SPSS

Figura 6

ÍTEM 06 INCIDE EN LA EFICACIA DE LA MANO DE OBRA DIRECTA EL PAGO PUNTUAL DE SUELDOS A LOS EMPLEADOS



Nota: Tabla 13

Interpretación:

Al observar las estadísticas de frecuencia en la Tabla 13 y los porcentajes en la Figura 6, se puede ver que el 50% de los encuestados cree que el pago oportuno de los salarios afecta la eficiencia de la fuerza laboral era aceptable y excelente.

Tabla 14

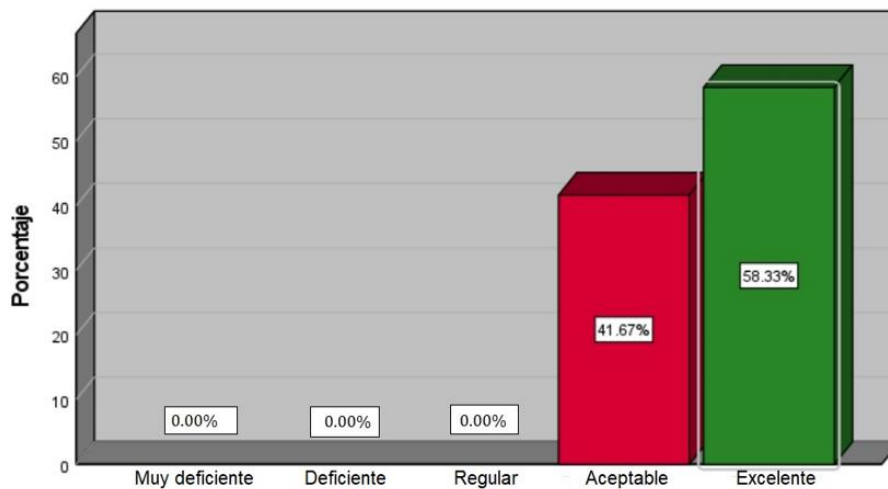
ÍTEM 07 MOTIVA A LA MANO DE OBRA DIRECTA GOZAR DE TODOS LOS BENEFICIOS SOCIALES

CATEGORIZACIÓN		FRECUENCIA	%
Nunca	Muy deficiente	0	0%
Casi nunca	Deficiente	0	0%
A veces	Regular	0	0%
Casi siempre	Aceptable	5	41.67%
Siempre	Excelente	7	58.33%
Total		12	100%

Nota: Software SPSS

Figura 7

ÍTEM 07 MOTIVA A LA MANO DE OBRA DIRECTA GOZAR DE TODOS LOS BENEFICIOS SOCIALES



Nota: Tabla 14

Interpretación:

Al observar las estadísticas de frecuencia en la Tabla 14 y los porcentajes en la Figura 7, se puede ver que el 58,33% de los encuestados cree que disfrutar de todos los beneficios sociales mejora directamente el trabajo, y finalmente el 41,67% se considera aceptable.

Tabla 15

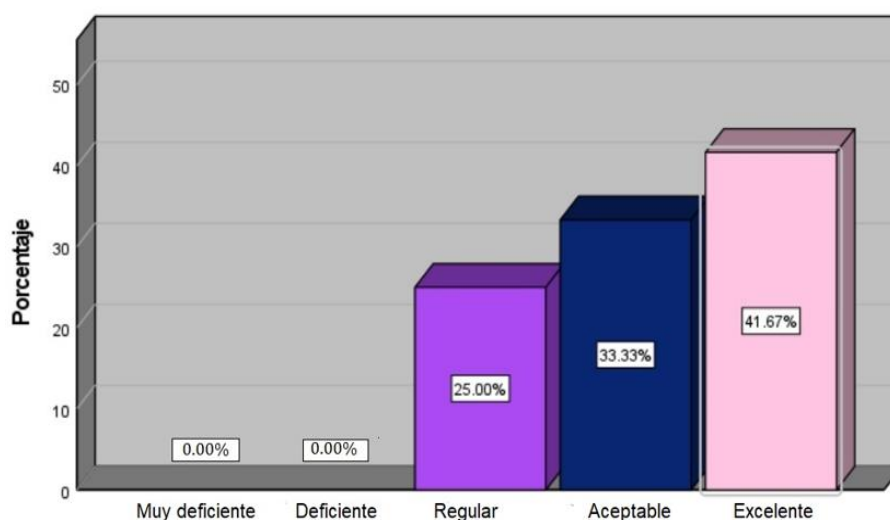
ÍTEM 08 EL ESFUERZO DE LA MANO DE OBRA DIRECTA SE REFLEJA EN EL SUELDO DE LOS EMPLEADOS

CATEGORIZACIÓN		FRECUENCIA	%
Nunca	Muy deficiente	0	0%
Casi nunca	Deficiente	0	0%
A veces	Regular	3	25%
Casi siempre	Aceptable	4	33.33%
Siempre	Excelente	5	41.67%
Total		12	100%

Nota: Software SPSS

Figura 8

ÍTEM 08 EL ESFUERZO DE LA MANO DE OBRA DIRECTA SE REFLEJA EN EL SUELDO DE LOS EMPLEADOS



Nota Tabla 15

Interpretación:

Al observar las estadísticas de los participantes en la Tabla 15 y los porcentajes en la Figura 8, se puede observar que el 41,67 % de los encuestados cree que el esfuerzo laboral directo se refleja en el salario de los trabajadores, el 33,33 % lo considera aceptable y finalmente el 25 % lo considera regular.

Tabla 16

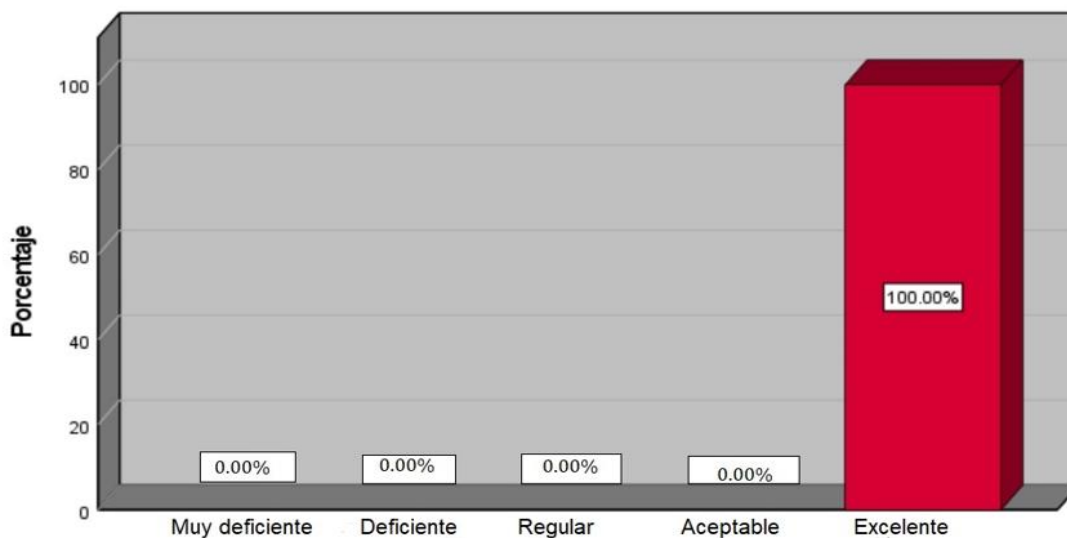
ÍTEM 09 LA EMPRESA CUENTA CON SEGURO PARA LOS EMPLEADOS Y LAS UNIDADES DE TRANSPORTES

CATEGORIZACIÓN		FRECUENCIA	%
Nunca	Muy deficiente	0	0%
Casi nunca	Deficiente	0	0%
A veces	Regular	0	0%
Casi siempre	Aceptable	0	0%
Siempre	Excelente	12	100%
Total		12	100%

Nota: Software SPSS

Figura 9

ÍTEM 09 LA EMPRESA CUENTA CON SEGURO PARA LOS EMPLEADOS Y LAS UNIDADES DE TRANSPORTES



Nota: Tabla 16

Interpretación:

Al observar las estadísticas de frecuencia de la Tabla 16 y los porcentajes de la Figura 9, se puede observar que el 100% de los encuestados cree que la empresa cuenta con un seguro para los trabajadores y operadores de transporte .

Tabla 17

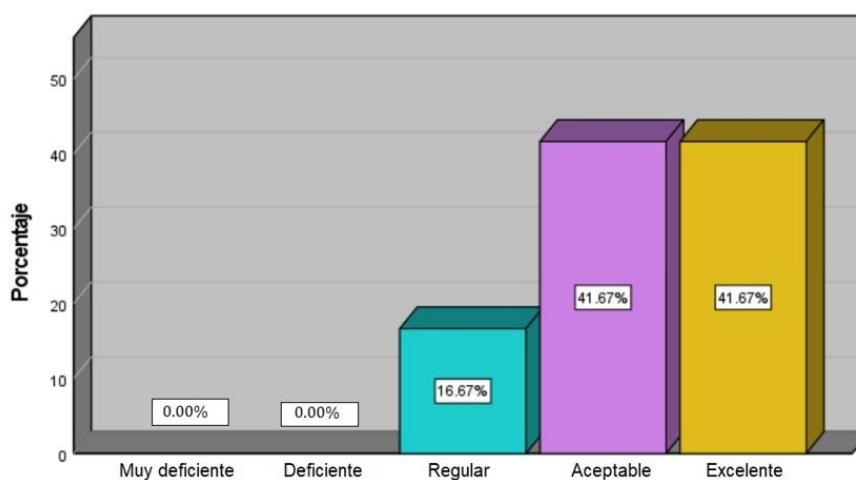
ÍTEM 10 LOS GASTOS DE PEAJES SON GASTOS QUE SE GENERAN SOBRE LOS COSTOS DE SERVICIO

CATEGORIZACIÓN		FRECUENCIA	%
Nunca	Muy deficiente	0	0%
Casi nunca	Deficiente	0	0%
A veces	Regular	2	16.67%
Casi siempre	Aceptable	5	41.67%
Siempre	Excelente	5	41.67%
Total		12	100%

Nota: Software SPSS

Figura 10

ÍTEM 10 LOS GASTOS DE PEAJES SON GASTOS QUE SE GENERAN SOBRE LOS COSTOS DE SERVICIO



Nota: Tabla 17

Interpretación:

Al observar los estadísticos de frecuencia que se presentan en la Tabla 17 y los porcentajes en la Figura 10, se puede observar que el 41,67% de los encuestados piensa que los cargos tarifarios son gastos derivados de los costos del servicio de la empresa, el 41,67% los considera aceptables y finalmente el 16,67% los considera regular.

Tabla 18

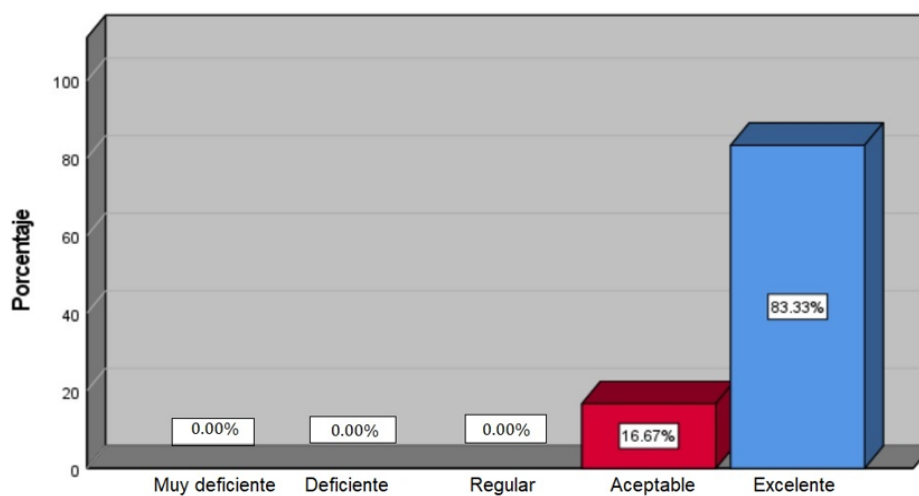
ÍTEM 11 LA DISMINUCIÓN DE PAGO DE ALQUILERES FACULTA QUE LA EMPRESA DISMINUYA LOS COSTOS INDIRECTOS DE SERVICIO

CATEGORIZACIÓN		FRECUENCIA	%
Nunca	Muy deficiente	0	0%
Casi nunca	Deficiente	0	0%
A veces	Regular	0	0%
Casi siempre	Aceptable	2	16.67%
Siempre	Excelente	10	83.33%
Total		12	100%

Nota: Software SPSS

Figura 11

ÍTEM 11 LA DISMINUCIÓN DE PAGO DE ALQUILERES FACULTA QUE LA EMPRESA DISMINUYA LOS COSTOS INDIRECTOS DE SERVICIO



Nota: Tabla 18

Interpretación:

Al observar las estadísticas de frecuencia en la Tabla 18 y los porcentajes en la Figura 11, se puede observar que el 83,33% de los entrevistados cree que la reducción de las rentas le permitirá a la empresa reducir los costos indirectos del servicio y finalmente el 16,67% considera que es aceptable.

Tablas 19

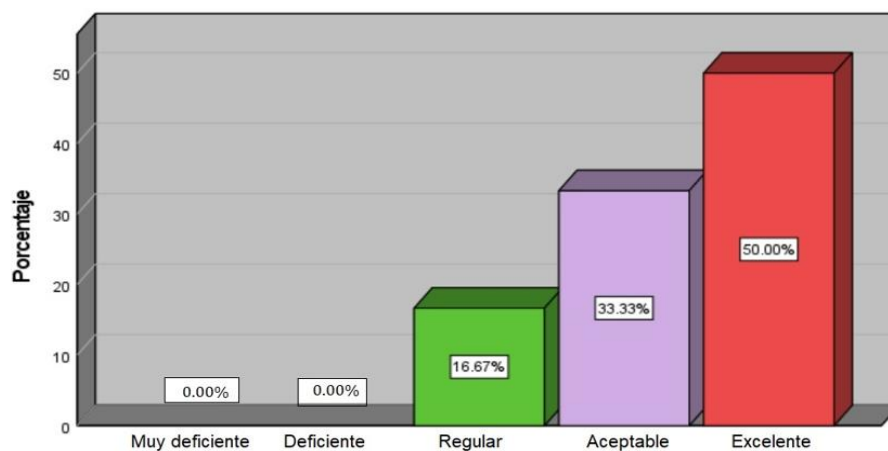
ÍTEM 12 LA MANO DE OBRA INDIRECTA ES IMPORTANTE DENTRO DE LOS COSTOS INDIRECTOS DE SERVICIO.

CATEGORIZACIÓN		FRECUENCIA	%
Nunca	Muy deficiente	0	0%
Casi nunca	Deficiente	0	0%
A veces	Regular	2	16.67%
Casi siempre	Aceptable	4	33.33%
Siempre	Excelente	6	50%
Total		12	100%

Nota: Software SPSS

Figura 12

ÍTEM 12 LA MANO DE OBRA INDIRECTA ES IMPORTANTE DENTRO DE LOS COSTOS INDIRECTOS DE SERVICIO.



Nota: Tabla 19

Interpretación:

Al observar las estadísticas de los participantes en la Tabla 19 y los porcentajes en la Figura 12, se puede observar que el 50% de los encuestados cree que el trabajo indirecto es necesario en el costo indirecto de los servicios en el costeo, el 33,33% las considera aceptable. Finalmente, el 16,67% opina que es regular.

Tabla 20

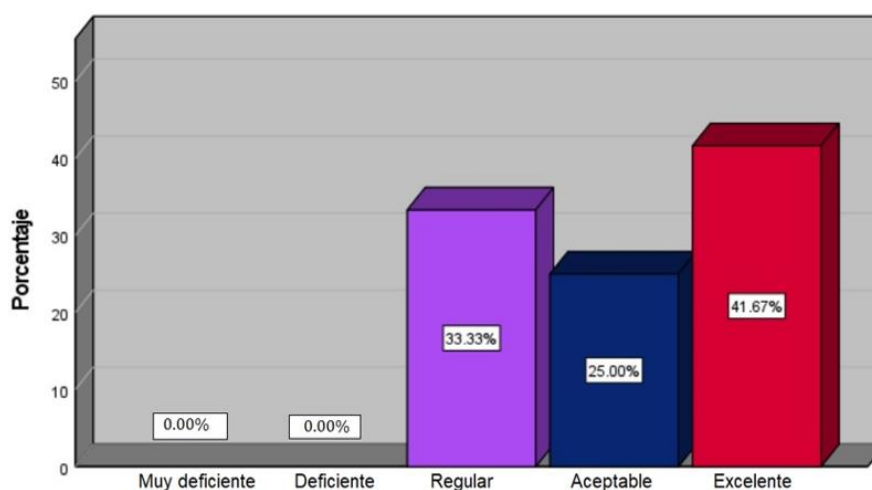
ÍTEM 13 LOS INGRESOS ALCANZADOS MENOS LOS COSTOS Y GASTOS QUE INCIDIERON EN UN DETERMINADO PERIODO SON LA UTILIDAD REAL

CATEGORIZACIÓN		FRECUENCIA	%
Nunca	Muy deficiente	0	0%
Casi nunca	Deficiente	0	0%
A veces	Regular	4	33.33%
Casi siempre	Aceptable	3	25%
Siempre	Excelente	5	41.67%
Total		12	100%

Nota: Software SPSS

Figura 13

ÍTEM 13 LOS INGRESOS ALCANZADOS MENOS LOS COSTOS Y GASTOS QUE INCIDIERON EN UN DETERMINADO PERIODO SON LA UTILIDAD REAL



Nota: Tabla 20

Interpretación:

Al observar las estadísticas de los participantes en la Tabla 20 y los porcentajes en la Figura 13, se puede ver que el 41,67% de los encuestados cree que los ingresos se deducen de los gastos y los gastos incurridos en un período determinado, el 33,33% le pareció regular y finalmente el 25% le pareció aceptable.

Tabla 21

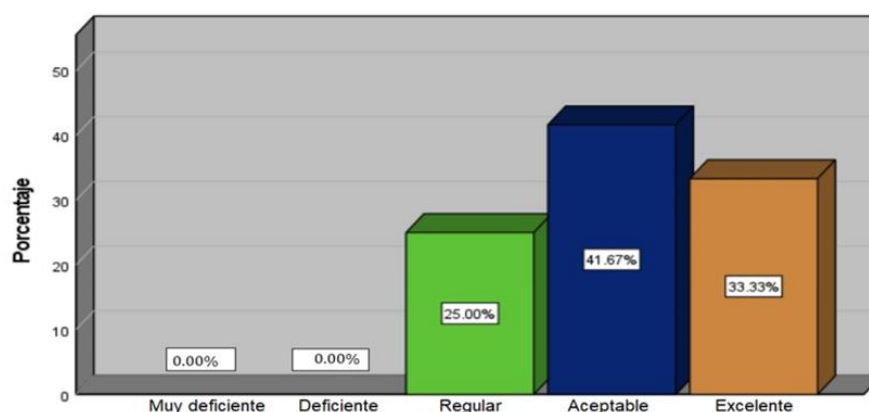
ÍTEM 14 SI NO SE REALIZA UN CONTROL ADECUADO DE LOS EGRESOS ESTO IMPACTARÍA SERIAMENTE EN LA UTILIDAD Y RENTABILIDAD

CATEGORIZACIÓN		FRECUENCIA	%
Nunca	Muy deficiente	0	0%
Casi nunca	Deficiente	0	0%
A veces	Regular	3	25%
Casi siempre	Aceptable	5	41.67%
Siempre	Excelente	4	33.33%
Total		12	100%

Nota: Software SPSS

Figura 14

ÍTEM 14 SI NO SE REALIZA UN CONTROL ADECUADO DE LOS EGRESOS ESTO IMPACTARÍA SERIAMENTE EN LA UTILIDAD Y RENTABILIDAD



Nota: Tabla 21

Interpretación:

Al observar las estadísticas de frecuencia que se dan en la Tabla 21 y los porcentajes en la Figura 14, se puede observar que el 41,67% de los encuestados cree que, si no se lleva a cabo un control adecuado del gasto, se afectará gravemente la utilidad y rentabilidad de la empresa, el 33,33% opina es excelente y finalmente el 25 % piensa que es regular .

Tabla 22

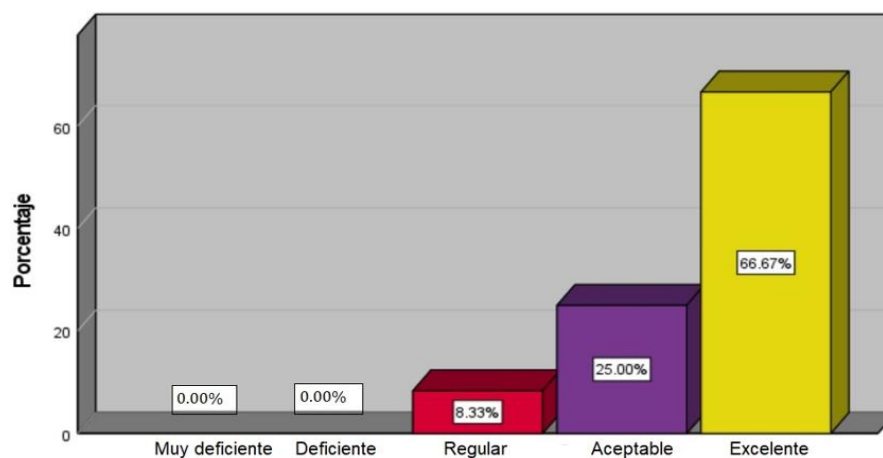
ÍTEM 15 EL MARGEN BRUTO DE UTILIDAD ES UTILIZADO PARA EVALUAR LA SITUACIÓN FINANCIERA Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA

CATEGORIZACIÓN		FRECUENCIA	%
Nunca	Muy deficiente	0	0%
Casi nunca	Deficiente	0	0%
A veces	Regular	1	8.33%
Casi siempre	Aceptable	3	25%
Siempre	Excelente	8	66.67%
Total		12	100%

Nota: Software SPSS

Figura 15

ÍTEM 15 EL MARGEN BRUTO DE UTILIDAD ES UTILIZADO PARA EVALUAR LA SITUACIÓN FINANCIERA Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA



Nota: Tabla 22

Interpretación:

Mirando las estadísticas de frecuencia en la Tabla 22 y los porcentajes en la Figura 15, se puede ver que el 66,67% de los encuestados cree que los márgenes brutos se usan para evaluar la salud financiera y la rentabilidad de la empresa, el 25% piensa que es aceptable y el 8,33% piensa que es regular.

Tabla 23

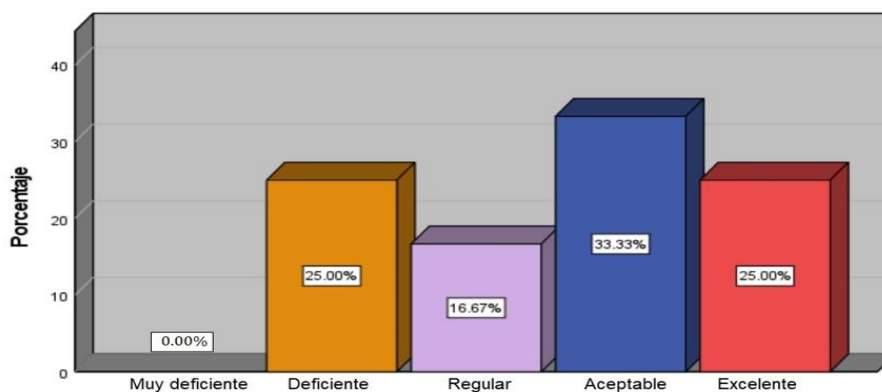
ÍTEM 16 EL MARGEN BRUTO NOS SERVIRIA PARA EVALUAR SI OBTENDREMOS UTILIDAD Y RENTABILIDAD A LO LARGO DE UN PERIODO

CATEGORIZACIÓN		FRECUENCIA	%
Nunca	Muy deficiente	0	0%
Casi nunca	Deficiente	3	25%
A veces	Regular	2	16.67%
Casi siempre	Aceptable	4	33.33%
Siempre	Excelente	3	25%
Total		12	100%

Nota: Software SPSS

Figura 16

ÍTEM 16 EL MARGEN BRUTO NOS SERVIRIA PARA EVALUAR SI OBTENDREMOS UTILIDAD Y RENTABILIDAD A LO LARGO DE UN PERIODO



Nota: Tabla 23

Interpretación:

Mirando las estadísticas de frecuencia en la Tabla 23 y los porcentajes en la Figura 16, se puede ver que el 33.33% de los encuestados cree que los márgenes brutos nos ayudarán a medir si están obteniendo ganancias dentro de cierto tiempo, el 25% lo considerará deficiente. Al final, el 16,67 % considera regular .

Tabla 24

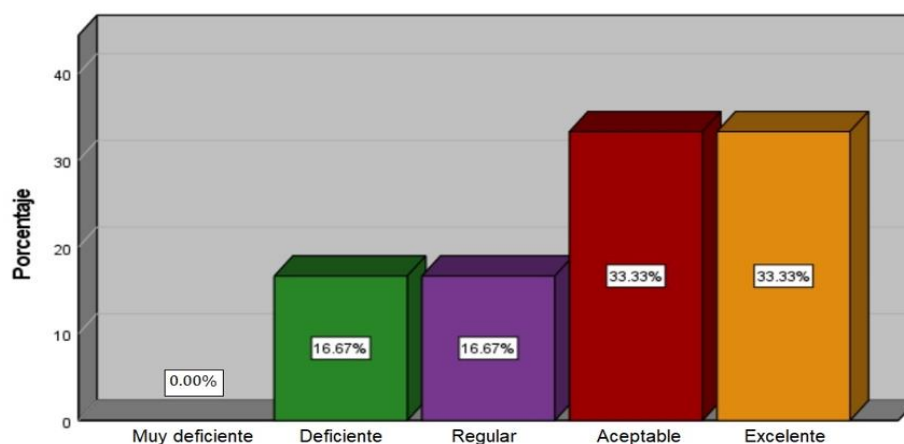
ÍTEM 17 EL MARGEN OPERACIONAL PERMITE MEDIR EL PORCENTAJE DE UTILIDAD QUE SE OBTIENE DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO Y MIDE LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA

CATEGORIZACIÓN		FRECUENCIA	%
Nunca	Muy deficiente	0	0%
Casi nunca	Deficiente	2	16.67%
A veces	Regular	2	16.67%
Casi siempre	Aceptable	4	33.33%
Siempre	Excelente	4	33.33%
Total		12	100%

Nota: Software SPSS

Figura 17:

ÍTEM 17 EL MARGEN OPERACIONAL PERMITE MEDIR EL PORCENTAJE DE UTILIDAD QUE SE OBTIENE DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO Y MIDE LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA



Nota Tabla 24

Interpretación:

Al observar las estadísticas de frecuencia de la Tabla 24 y los porcentajes de la Figura 17, se puede observar que el 33,33% de los entrevistados cree que los márgenes operativos permiten medir el porcentaje de utilidad que se deriva de la prestación de un servicio y medir la rentabilidad de la empresa. Finalmente el 16,67% cree que escasea y con demasiada frecuencia.

Tabla 25

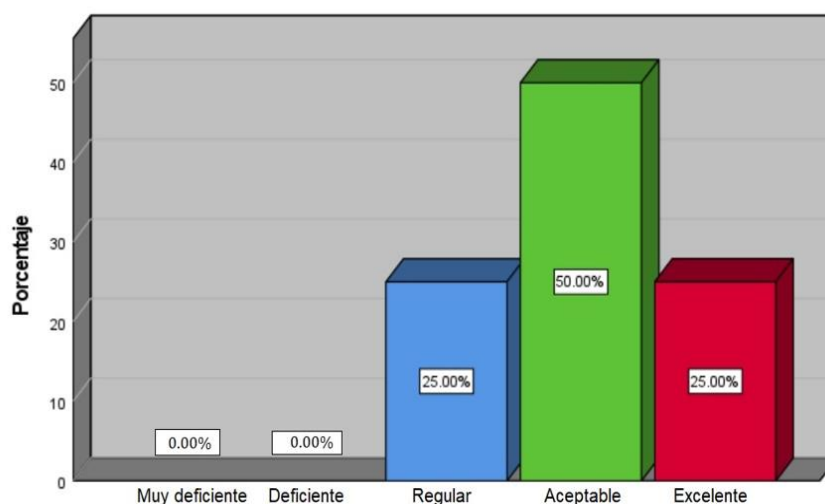
ÍTEM 18 EL MARGEN OPERACIONAL MIDE LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA

	CATEGORIZACIÓN	FRECUENCIA	%
Nunca	Muy deficiente	0	0%
Casi nunca	Deficiente	0	0%
A veces	Regular	3	25.00%
Casi siempre	Aceptable	6	50.00%
Siempre	Excelente	3	25.00%
Total		12	100.00%

Nota: Software SPSS

Figura 18

ÍTEM 18 EL MARGEN OPERACIONAL MIDE LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA



Nota: Tabla 25

Interpretación:

Tomando en cuenta las estadísticas de frecuencia de la Tabla 25 y los porcentajes de la Figura 18, se puede observar que el 50% de los encuestados cree que el margen operativo mide la rentabilidad de la empresa, y el 25% cree que es regular y excelente .

Tabla 26

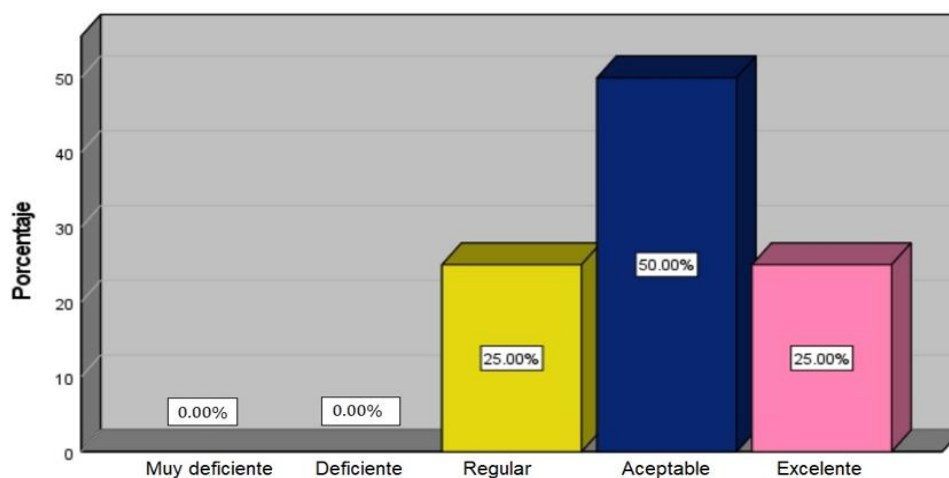
ÍTEM 19 EL MARGEN NETO ES EL RESULTADO DE MEDIR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA LUEGO DE REALIZAR EL PAGO DE UTILIDADES

CATEGORIZACIÓN		FRECUENCIA	%
Nunca	Muy deficiente	0	0%
Casi nunca	Deficiente	0	0%
A veces	Regular	3	25%
Casi siempre	Aceptable	6	50%
Siempre	Excelente	3	25%
Total		12	100%

Nota: Software SPSS

Gráfico 19

ÍTEM 19 EL MARGEN NETO ES EL RESULTADO DE MEDIR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA LUEGO DE REALIZAR EL PAGO DE UTILIDADES



Nota: Tabla 26

Interpretación:

Mirando las estadísticas de frecuencia en la Tabla 26 y los porcentajes en la Figura 19, se puede ver que el 50% de los encuestados cree que el margen de utilidad neta es una medida de la rentabilidad de una empresa. Y finalmente el 25% opina que es regular y excelente .

Tabla 27

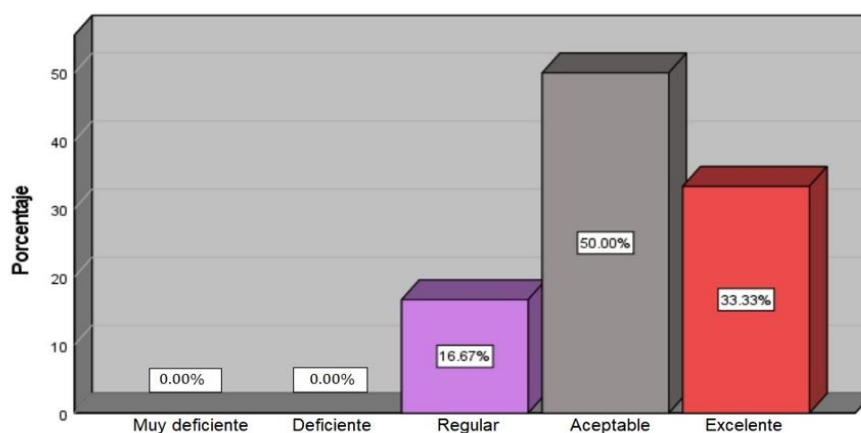
ÍTEM 20 LA UTILIDAD DEL MARGEN NETO REFLEJA LA CAPACIDAD DE LA EMPRESA PARA CONVERTIR LOS INGRESOS QUE RECIBE EN BENEFICIOS COMO LA RENTABILIDAD

CATEGORIZACIÓN		FRECUENCIA	%
Nunca	Muy deficiente	0	0%
Casi nunca	Deficiente	0	0%
A veces	Regular	2	16.67%
Casi siempre	Aceptable	6	50%
Siempre	Excelente	4	33.33%
Total		12	100%

Nota: Software SPSS

Figura 20

ÍTEM 20 LA UTILIDAD DEL MARGEN NETO REFLEJA LA CAPACIDAD DE LA EMPRESA PARA CONVERTIR LOS INGRESOS QUE RECIBE EN BENEFICIOS COMO LA RENTABILIDAD



Nota: Tabla 27

Interpretación:

Mirando las estadísticas de frecuencia en la Tabla 27 y el porcentaje de la Figura 20, el 50% opinan que la utilidad del margen neto refleja la capacidad de la organización para convertir los ingresos que recibe en beneficio, el 33,33% opinan que es excelente y finalmente el 16.67 % opinan que es regular.

Tabla 28

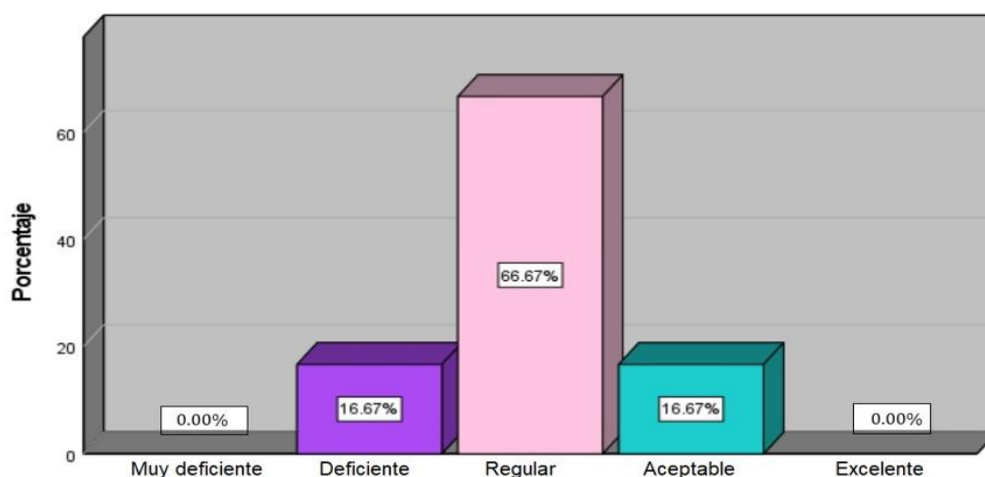
ÍTEM 21 LOS RECURSOS DE INVERSIÓN SON UTILIZADOS ADECUADAMENTE EN LA DETERMINACION DE LOS COSTOS DE SERVICIO

	CATEGORIZACIÓN	FRECUENCIA	%
Nunca	Muy deficiente	0	0%
Casi nunca	Deficiente	2	16.67%
A veces	Regular	8	66.67%
Casi siempre	Aceptable	2	16.67%
Siempre	Excelente	0	0%
Total		12	100%

Nota: Software SPSS

Figura 21

ÍTEM 21 LOS RECURSOS DE INVERSIÓN SON UTILIZADOS ADECUADAMENTE EN LA DETERMINACION DE LOS COSTOS DE SERVICIO



Nota: Tabla 28

Interpretación:

Teniendo en cuenta los estadísticos de frecuencia de la Tabla 28 y los porcentajes de la Figura 21, se puede observar que el 66,67% de los encuestados cree que los recursos de inversión se utilizan correctamente en servicios con altos costos, el 16,67% opina que son deficientes y son aceptables.

Tabla 29

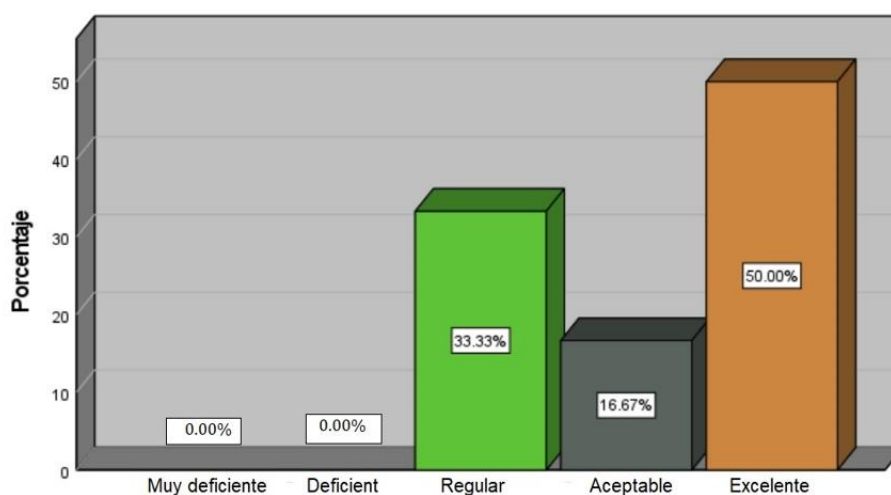
ÍTEM 22 PARA OBTENER COBROS FUTUROS LA EMPRESA DEBERIA INVERTIR EN VEZ DE REDUCIR SUS COSTOS

CATEGORIZACIÓN		FRECUENCIA	%
Nunca	Muy deficiente	0	0%
Casi nunca	Deficiente	0	0%
A veces	Regular	4	33.33%
Casi siempre	Aceptable	2	16.67%
Siempre	Excelente	6	50%
Total		12	100%

Nota: Software SPSS

Figura 22

ÍTEM 22 PARA OBTENER COBROS FUTUROS LA EMPRESA DEBERIA INVERTIR EN VEZ DE REDUCIR SUS COSTOS



Nota: Tabla 29

Interpretación:

Al observar las estadísticas de frecuencia en la Tabla 29 y los porcentajes en la Figura 22, se puede observar que el 50% de los encuestados cree que la empresa debe invertir en lugar de reducir costos en los cobros futuros, el 33,33% dijo que es regular y finalmente el 16,67% lo considera aceptable.

Tabla 30

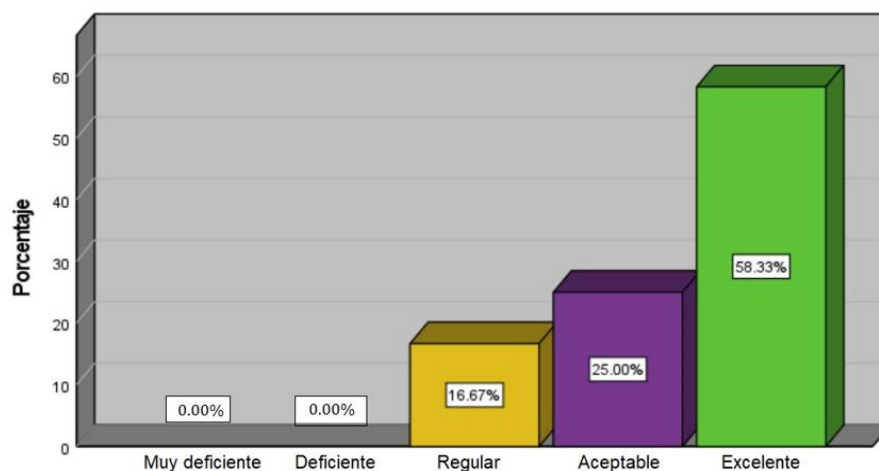
ÍTEM 23 EL RENDIMIENTO DEL CAPITAL PERMITE CONOCER LA RENTABILIDAD REAL DE LA EMPRESA

CATEGORIZACIÓN		FRECUENCIA	%
Nunca	Muy deficiente	0	0%
Casi nunca	Deficiente	0	0%
A veces	Regular	2	16.67%
Casi siempre	Aceptable	3	25%
Siempre	Excelente	7	58.33%
Total		12	100%

Nota: Software SPSS

Figura 23

ÍTEM 23 EL RENDIMIENTO DEL CAPITAL PERMITE CONOCER LA RENTABILIDAD REAL DE LA EMPRESA



Nota Tabla 30

Interpretación:

Al observar las estadísticas de frecuencia en la Tabla 30 y los porcentajes en la Figura 23, se puede observar que el 58,33% de los entrevistados piensa que el retorno del capital permite conocer la verdadera rentabilidad, el 25% lo considera aceptable y finalmente el 16,67% lo considera regular .

Validación de hipótesis

Prueba de normalidad

Para la contrastación de hipótesis se empleó la prueba de normalidad con el objetivo de hablar “p valor” y determinar si la muestra presenta distribución normal o no. Para esta investigación se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro- Wilk.

Tabla 31

PRUEBA DE NORMALIDAD DE COSTOS DE SERVICIO

SHAPIRO-WILK		
ESTADISTICO	GL	SIG.
,883	12	0,095

a. Correlación de significación de Lilliefors

Nota: Software SPSS

Tabla 32

PRUEBA DE NORMALIDAD DE RENTABILIDAD

SHAPIRO-WILK		
ESTADISTICO	GL	SIG.
,903	12	0,172

a. Correlación de significación de Lilliefors

Nota: Software SPSS

Contrastación de hipótesis

Batanero & Arteaga (2018) afirman que “el problema radica en plantear hipótesis nulas y alternativas, cuyo planteamiento erróneo puede conducir a una selección inadecuada de la varianza, errores en el cálculo de las áreas de rechazo y aceptación y, en definitiva, a una mala decisión sobre no rechazar o rechazar la hipótesis nula” (página 78)

Tabla 33

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Negativa alta
-0.4 a -0.69	Negativa moderada
-0.2 a -0.39	Negativa baja
-0.01 a -0.19	Negativa muy baja
0	Nula
0.01 a 0.19	Positiva muy baja
0.2 a 0.39	Positiva baja
0.4 a 0.69	Positiva moderada
0.7 a 0.89	Positiva alta
0.9 a 0.99	Positiva muy alta
1	Positiva grande y perfecta

Nota: Elaboración propia.

Prueba de Hipótesis general

Tabla 34

GRADO DE CORRELACIÓN Y NIVEL DE SIGNIFICANCIA ENTRE LAS VARIABLES

		COSTOS DE SERVICIO	RENTABILIDAD
Costos de Servicio	Correlación de Pearson	1,000	,968**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	12	12
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,968**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	12	12

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

Nota: Software SPSS

Se observa que existe una correlación positiva muy alta entre las variables de la empresa de estudio. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis para la variable costos de servicio y rentabilidad

Prueba de hipótesis: Significancia estadística

1. Nivel de significancia

$\alpha=95\%$ la Z crítica =1,96

2. Calculo estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N + 5)}{9N(N - 1)}}}$$

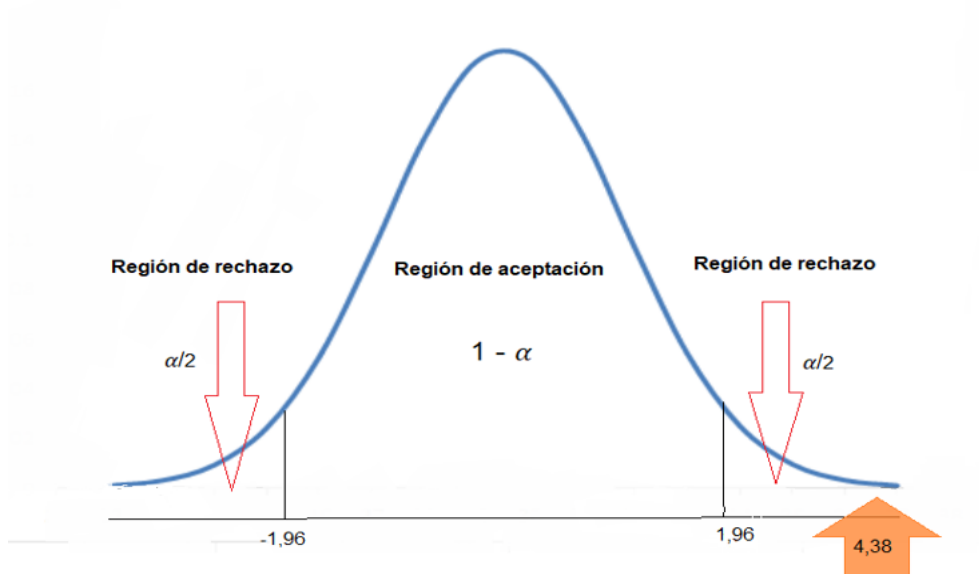
Dónde:

Z crítica = 1,96

t= 0,968

N= 12

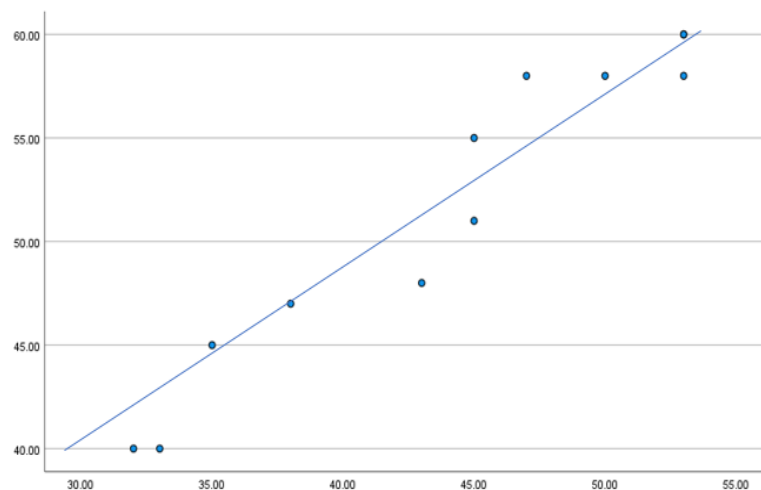
Se obtuvo como resultado el valor de $Z = 4.38$



3. Análisis

Comparando la Z calculado en Z crítica se observa que $4,38 < 1,96$ el valor de Z calculado cae en la región de rechazo, esta relación permite rechazar la hipótesis nula.

4. Diagrama de dispersión



Hipótesis específica 01

Tabla 35

GRADO DE CORRELACIÓN Y NIVEL DE SIGNIFICANCIA SUMINISTROS DIRECTOS Y RENTABILIDAD

		SUMINISTROS DIRECTOS	RENTABILIDAD
Suministros directos	Correlación de Pearson	1,000	,973**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	12	12
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,973**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	12	12

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

Nota: Software SPSS

Se observa que existe una correlación positiva muy alta entre rentabilidad y suministros directos en la empresa de estudio. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis para suministros directos y la variable rentabilidad .

1.Nivel de significancia

$\alpha=95\%$ la Z crítica =1,96

2.Cálculo estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N + 5)}{9N(N - 1)}}}$$

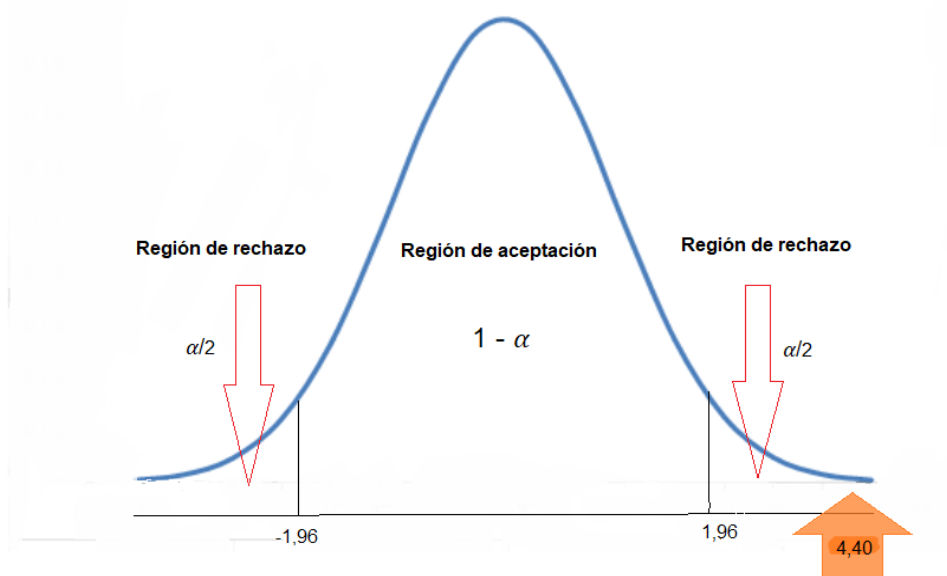
Dónde:

Z crítica = 1,96

t= 0,970

N = 12

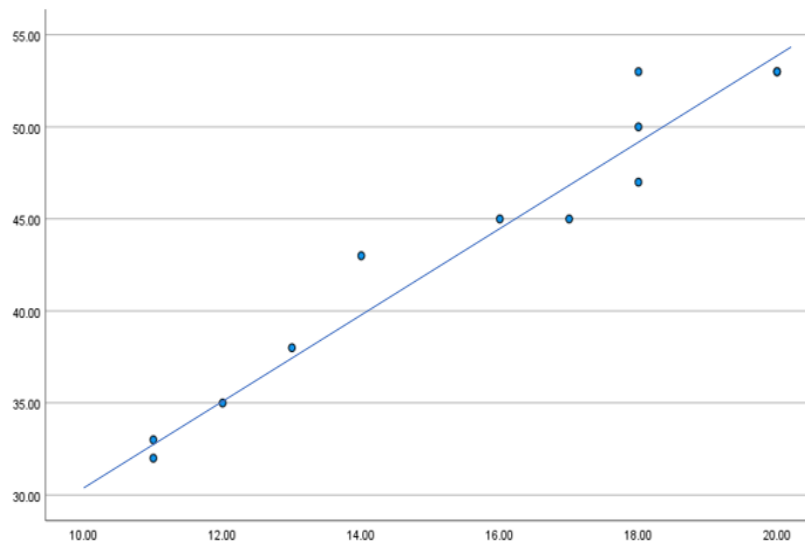
Se obtuvo como resultado el valor de $Z = 4,40$.



3. Análisis

Comparando la Z calculado con Z crítica se observa que $4,40 < 1,96$ el valor Z calculado cae en la región de rechazo, esta relación permite rechazar la hipótesis nula.

4. Diagrama de dispersión



Hipotesis especifica 02

Tabla 36

GRADO DE CORRELACIÓN Y NIVEL DE SIGNIFICANCIA ENTRE MANO DE OBRA DIRECTA Y RENTABILIDAD

		MANO DE OBRA DIRECTA	RENTABILIDAD
Mano de obra directa	Correlación de Pearson	1,000	,950**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	12	12
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,950**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	12	12

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

Nota: Software SPSS

Se observa que existe una correlación positiva muy alta entre rentabilidad y la mano de obra en la empresa de estudio. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis para mano de obra directa y la variable rentabilidad

1. Nivel de significancia

$\alpha=95\%$ la Z crítica =1,96

2. Cálculo estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N + 5)}{9N(N - 1)}}}$$

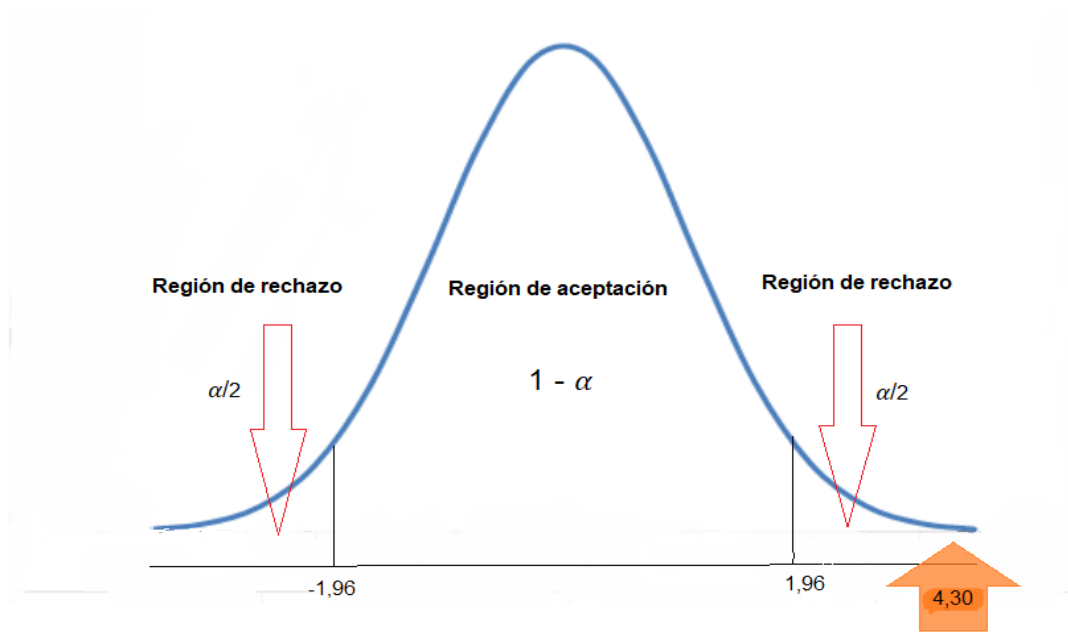
Dónde:

Z crítica = 1,96

t= 0,950

N= 12

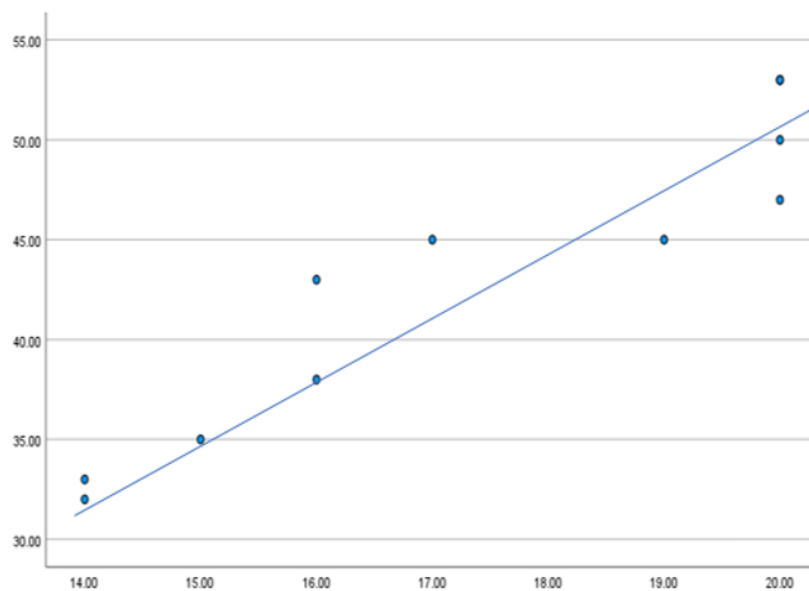
Se obtuvo como resultado el valor de $Z = 4,30$



3. Análisis

Comparando la Z calculado con Z crítica se observa que $4,30 < 1,96$ el valor Z calculado cae en la región de rechazo, esta relación permite rechazar la hipótesis nula.

4. Diagrama de dispersión



Hipótesis específica 03

Tabla 37

GRADO DE CORRELACIÓN Y NIVEL DE SIGNIFICANCIA ENTRE COSTOS INDIRECTOS Y RENTABILIDAD

		COSTOS INDIRECTOS DE SERVICIO	RENTABILIDAD
Costos indirectos de servicio	Correlación de Pearson	1,000	,904**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	12	12
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,904**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	12	12

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

Nota: Software SPSS

Se observa que existe una correlación positiva muy alta entre rentabilidad y los costos indirectos de servicio en la empresa de estudio. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis para costos indirectos de servicio y la variable rentabilidad

1.Nivel de significancia

$\alpha=95\%$ la Z crítica =1,96

2.Cálculo estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N + 5)}{9N(N - 1)}}}$$

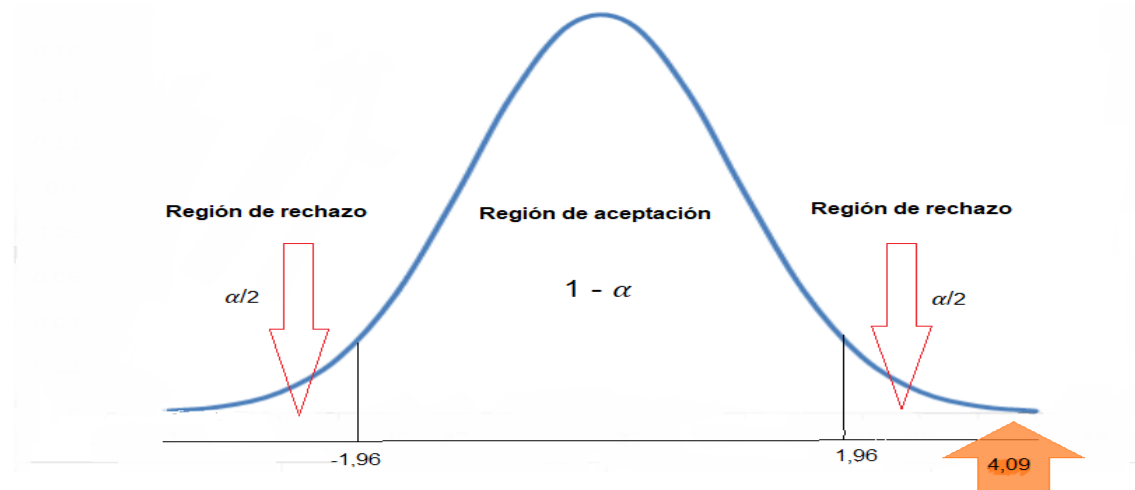
Dónde:

Z crítica = 1,96

t= 0,904

N = 12

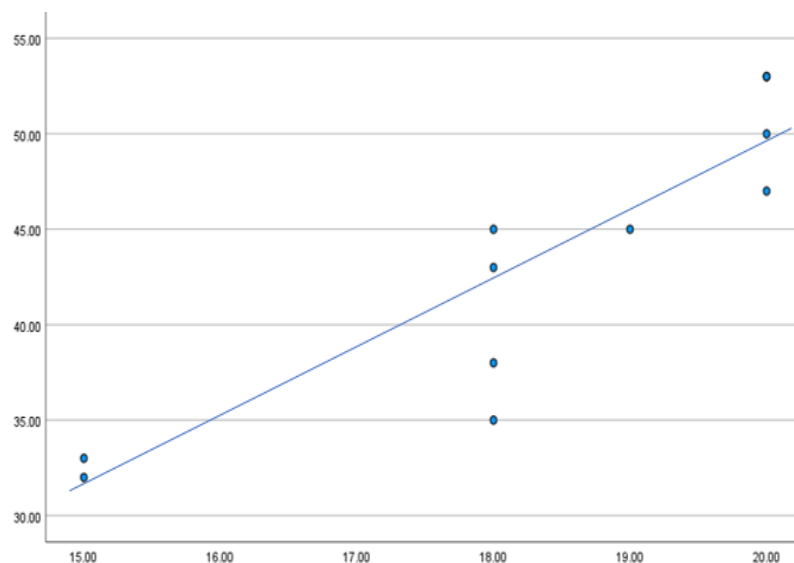
Se obtuvo como resultado el valor de Z = 4,09



3.Análisis

Comparando la Z calculado con Z crítica se observa que $4,09 < 1,96$ el valor Z calculado cae en la región de rechazo, esta relación permite rechazar la hipótesis nula

4.Diagrama de dispersión



V. DISCUSIÓN

Hipotesis general: Se logro como resultado un sig. Bilateral $p = 0.000 < 0.05$, lo que significa que se halla relacion de las variables de estudio, asi tambien una correlación de Pearson = 0.968 , que muestra una correlación positiva muy alta entre las variables. Estos resultados se ajustan con Vargas (2017) que determina que en el hotel la deficiente asignacion de costos de servicios dificulta el cálculo de la rentabilidad. De igual manera Fernández (2018) al concluir que los costos de servicios son importantes para las sociedades de transporte para generar mas rentabilidad empresarial. Se finaliza que en la entidad de estudio existe relacion directa positiva muy alta entre las variables de estudio.

Hipótesis especifica 1: “Los suministros directos se relacionan de manera directa con la rentabilidad de la empresa Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote – 2021”. Se obtuvo como resultado un sig. bilateral $p = 0.000 < 0.05$, lo que indica que existe relación entre suministros directos y Rentabilidad, así también, una correlación de Pearson = 0.973, índice que muestra la existencia de una correlación positiva muy alta. En conclusión, estos resultados concuerdan con lo planteado por Choqquesaca, E. y Lara, J. (2017). La entidad de Transportes de Carga Leiva H. E.I.R.L. Determina que el costo del servicio de transporte ha sido calculado empíricamente, ya que el propietario no aplica un método de fijación de precios, ya que no se considera el costo de los conceptos de transporte, este hecho demuestra que la utilidad está sobreestimada en un 118%, lo cual es un inconveniente. De manera similar Hidalgo & Párraga (2020) No se permite determinar con certeza las tasas incurridas para determinar el costo del servicio. Como afirma el autor, la empresa no utiliza un sistema de estimación de costos donde se pueda determinar el costo real, sino que se basa más en información empírica poco confiable e imparcial para escoger decisiones. Como resultado, sobre generan ingresos sin considerar los insumos y suministros involucrados como parte del costo y costo de la prestación de los servicios. Es como pretender que el costo estimado no tiene nada que ver con lo que realmente está sucediendo, aunque

el método de fijación de precios puede ser demasiado activo y necesita que se vigile constante sobre los recursos, suministros y costos. Para ello, se requiere información oportuna de quienes realizan directamente el servicio. De esta forma, la gestión de procesos y costes será más realista, permitiendo mejores resultados económicos y financieros.

Hipótesis específica 2: “La mano de obra directa se relacionan de manera directa con la rentabilidad de la empresa Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote – 2021”. Se obtuvo como resultado un sig. bilateral $p = 0.000 < 0.05$, lo que indica que existe relación entre la mano de obra directa y Rentabilidad, así también, una correlación de Pearson = 0.950, índice que muestra la existencia de una correlación positiva muy alta. Estos resultados coinciden con Fernández M. (2018). Los costos del personal incluyen las prestaciones sociales y las remuneraciones. Es por eso que es importante gestionar y calcular las tarifas de los servicios ofrecidos. Todos los costos del capital humano deben administrarse en función de la ruta, el recorrido, la distancia, el peso y el tiempo en que se realiza el servicio.

Hipótesis específica 3: “Los costos indirectos de servicio se relacionan de manera directa con la rentabilidad de la empresa Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote – 2021”. Se obtuvo como resultado un sig. bilateral $p = 0.000 < 0.05$, lo que indica que existe relación entre costos indirectos de servicio y Rentabilidad, así también, una correlación de Pearson = 0.904, índice que muestra la existencia de una correlación positiva muy alta. Por lo tanto, estos hallazgos respaldan a lo que dice Vásquez, B. (2019). La unidad no cuenta con una estructura bien definida ni un sistema de costos que le permita medir y determinar el uso de los recursos en las diversas actividades que actualmente desarrolla. Similares que es importante encontrar al costo del servicio. De la investigación realizada, las empresas de transporte de carga no tienen un sistema de costos y esto perjudica el resultado final de la entidad debido a que los costos y gastos relacionados con el transporte de mercancías no están completamente identificados y asignados. Carga y descarga de mercancías. Del mismo modo, si estas empresas adoptan el método de fijar precios y ejecutar pedidos de servicio considerando los elementos del coste del servicio, los

resultados serán mejores. Con respecto a las decisiones basadas en resultados tomadas por la administración, la empresa debe aplicar adecuadamente los costos que no son costos indirectos tales como seguros, rentas, servicios públicos, depreciación, primas de supervisión y directas, o gastos que están asegurados y no relacionados con el negocio de la empresa. compañía rechazarlo. Para tener en cuenta el análisis de costos, la empresa tiene que seguir el método de costos, de esta forma conocerá el costo unitario y total del servicio.

VI. CONCLUSIONES

En el objetivo general se determinó que el costo del servicio es muy bueno, ya que el 50% de los encuestados afirmó conocer los sistemas para el cálculo del costo de cada servicio determinado por el proveedor del servicio de transporte, y al mismo tiempo satisfacen las necesidades y requerimientos del usuario. Con respecto a la rentabilidad, el 42% no tiene conocimientos sobre el cálculo de utilidades y el uso correcto de las inversiones, ya que la rentabilidad es un indicador que dejara medir la capacidad o eficiencia del uso del capital de la empresa. La pérdida económica se refleja en los datos contable financiera de la entidad. Por tanto, el costo del servicio está directamente relacionado con la rentabilidad en la empresa Transportes KDT E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote - 2021.

En objetivo específico 1, se determinó que en la empresa Transportes KDT E.I.R.L. los suministros directos son aceptables, debido a que el 33,34% de los entrevistados afirma que estos costos directos permiten que las actividades de servicio del operador se realicen en las mejores condiciones, dentro del tiempo requerido desde el principio y final de la ruta. De hecho, el objetivo principal de la empresa es dar un servicio de calidad, por lo que el abastecimiento está directamente relacionado con el servicio. Con respecto a la rentabilidad, el 42% no tiene conocimientos sobre el cálculo de utilidades y el uso correcto de las inversiones, ya que la rentabilidad es un indicador que permite evaluar la capacidad o eficiencia del uso del capital de la empresa. La pérdida económica se refleja en la información contable financiera de la empresa. Por tanto, los suministros directos están directamente relacionado con la rentabilidad en la empresa Transportes KDT E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote - 2021.

En el objetivo específico 2 se determinó, que en la empresa Transportes KDT E.I.R.L. la mano de obra es excelente debido a que el 50% de los encuestados afirma que el esfuerzo de los trabajadores es necesario en todas las empresas, porque sin este simplemente no hay nada. Así este avanzada sea la industria, mecánica o técnicamente, sin el elemento humano, no existiría. En cuento a la rentabilidad el 42%, no tienen conocimiento del cálculo de la utilidad y de la adecuada utilización de la inversión, ya que la rentabilidad es un indicador que

permite evaluar la capacidad o el rendimiento del capital que tiene la entidad para lograr ganancia sobre una inversión realizada, o por lo contrario generaría una pérdida económica reflejada en la información financiera contable de la empresa. Por lo tanto, la mano de obra directa se relaciona de manera directa con la rentabilidad en la empresa Transportes KDT E.I.R.L. del Distrito de Nuevo Chimbote – 2021.

Finalmente, en objetivo específico 3 se determinó, que en la empresa Transportes KDT E.I.R.L. los costos indirectos del servicio son excelentes, con el 69% de los encuestados diciendo que los costos indirectos del servicio incluyen los componentes indirectos que requiere el servicio, incluidos los costos incurridos en forma de transporte, como mano de obra indirecta y costos de soporte. Tales como seguros, comisiones, alquileres y otros servicios que sean necesarios, pero no compatibles con la prestación del servicio. En cuanto a la rentabilidad, el 42% no sabe cómo calcular la utilidad y el uso correcto de la inversión, debido a que la rentabilidad es un indicador que evalúa la capacidad de capital de una empresa o el desempeño de las operaciones para generar utilidad o por el contrario, las pérdidas económicas reflejadas en la información financiera contable de la empresa. Por lo tanto, los costos indirectos de servicio se relacionan de manera directa con la rentabilidad en la empresa Transportes KDT E.I.R.L. del Distrito de Nuevo Chimbote – 2021.

VII. RECOMENDACIONES

La primera recomendación práctica a la empresa de estudio, para mejorar los costos y el proceso de selección, maneje los costos indirectos que conducen a servicios como seguros, mantenimiento, tarifas de tránsito, depreciación, alquileres y más. Es relevante no sobreestimar los cálculos que a la larga crearán brechas en los resultados con márgenes irreales o en muchos casos perdidos. Por ello, es recomendable contratar personal especializado en costos para que sepan asignar los elementos de costo del servicio para controlar y reducir el costo de cada servicio con el fin de mejorar la rentabilidad. Asimismo, con base en la realidad histórica, se deben equilibrar costos y gastos para anticipar pagos futuros.

La segunda recomendación práctica, se recomienda que las empresas de transporte de carga implementen los resultados de este trabajo de investigación para que los responsables de los costos de servicio puedan conocer el costo real del servicio y así mejorar la forma en que están tarifando los servicios y aumentar el rendimiento financiero y económico de las empresas de transporte.

Metodológicamente se recomienda continuar investigando en el tema de variables en empresas de transporte, lo que demuestra que un mismo método permite similitudes entre diferentes resultados.

Finalmente, desde el punto de vista académico, se recomienda a la escuela de ciencias empresariales de la Universidad Cesar Vallejo continuar con los temas aprendidos con el objetivo de realizar mejoras que profundicen en los temas y ayuden a futuros compañeros.

REFERENCIAS

- Alfonso Y. (2019). Servicio: qué es, características, clasificación y tipos. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/servicio-que-es-caracteristicas-clasificacion-y-tipos/>
- Arias, J., Villasís, Mi., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Rev Alerg Méx*, 201–306.
- Baca, G. (2010). *Evaluación de proyectos*. (6° Edición). México D.F: McGraw-Hill
- Batanero, C., & Arteaga, P. (2018). Conocimiento del contraste de hipótesis por futuros profesores de Educación Secundaria y Bachillerato. *Publicaciones*, 73–95.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación de Colombia S.A.S.
- Calderón, J. (2013). *Contabilidad de Costos I* (Cuarta ed.). Lima, Perú: JCM.
- Chambergó, C. (2012). *Sistema de costos*. (1° Edición). Lima: Editorial Pacífico.
- Chambergó, I. (2012). *Sistema de costos, Diseño e Implementación en las empresas de Servicios, Comerciales e Industriales*. Lima: Pacífico Editores.
- Chambergó, I. (2014). *Contabilidad de costos para la toma de decisiones*. Breña, Perú: Pacífico Editores S.A.C.
- Chacón, N. (2017). Determinación de Costos y Análisis de la Rentabilidad de una Empresa de Alimentos Caso: Casa De La Humita Y Tamal. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14521/Tr>

abajo%20de%20Titulaci%c3%b3n%20PUCE.pdf?sequence=1
&isAllowed=y

Carbajal, Y., & Velasquez, R. (2017). Metodología de la investigación. USMP.

Choquesaca, E. y Lara, J. (2017). Costos de servicios de transporte de carga y fijación de los fletes de la empresa transportes de carga Leiva h. E.I.R.L. – cusco, periodo 2016. Recuperado de: http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1479/3/Eber_Juan_Tesis_bachiller_2017.pdf

Choy, E. (2012). *El dilema de los costos en las empresas de servicios*. Revista de la Facultad de Ciencias Contables. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/3852/3085>

Coello, A. (2015). *Ratios Financieros*. Recuperado de: http://aempresarial.com/servicios/revista/336_9_ECQEIWHCPBRB_KXJFTCQDFROQGYNYCDJHGALOXSRMUJJOEHXKAAA

Corona E., Bejarano V., González J. (2015) *Análisis de Estados Financieros Individuales y Consolidados*. Editorial Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=hSDgAgAAQBAJ&pg=PA19IA48&dq=rentabilidad+ratios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwis97X_tu7TAhUJPIYKHToaB94Q6AEIWzAJ#v=onepage&q=rentabilidad%20ratios&f=false

Cuevas, C. (2010). *Contabilidad de costos*. (3ª Ed.). Colombia: Pearson Educación. Flores, F. (2016), en su tesis titulada: *Sistema de costos por órdenes y su incidencia en la rentabilidad de las empresas constructoras del Perú: caso empresa f & c.E.I.R.L. Trujillo, 2016*. Recuperado de: <http://repositorio.uladech>

.edu.pe/bitstream/handle/123456789/491/RENTABILIDAD_FL
ORES_CABELLOS_JESUS_DENIS.pdf?sequence=4.

Editorial Grudemi (2021). Mano de obra indirecta. Recuperado de
Enciclopedia Económica

<https://enciclopediaeconomica.com/mano-de-obra-indirecta/>

Díaz, V., & Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de
investigación y productividad científica en las Ciencias de la
salud. *Revista Ciencias de La Salud*, 115–121.

Fernández, M. (2018). En su tesis titulada: *Costos de servicio y
rentabilidad*

*de las empresas de transporte de carga en el distrito de
Barranco, año 2017.* Recuperado de:
file:///F:/CLASES%20UCV%202022/ANEXOS/TESIS%20GUIA
S/Fernandez_QMT.pdf

Jiménez, R. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Editorial
Ciencias Médicas.

Galicia, L. Balderrama, Jorge. & Ede, Rubén. (febrero 2017). Udgvirtual.
Revista Apertura (2007). RECUPERADO DE:
<https://doi.org/10.32870/ap.v9n2.993>.

García, J. (2006). *Contabilidad de costos*. México D.F.: Interamericana
Editores S.A

Garrido P. & Iñiquez R. (2012). *Análisis de Estados contables,
Elaboración e interpretación de la información contable*.
Segunda Edición. Madrid: ediciones pirámide.

Giraldo, D. (2015). *Diccionario para contadores*. Perú: Editorial Efecaat
E.I.R.L.

Hansen, D., & Mowen, M. (2010). *Administración de costos*. (5°
Edición). México D.F: CENGAGE LEARNING.

Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de
muestreo. *Revista Alerta*, 76– 79.

- Hernández Sampieri, R. y Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hidalgo, R. & Parraga, K. (2020) En si tesis titulada: Costos por servicios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de actividad turística. Recuperado de: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4180>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.). México: Mc Graw Hill
- Hernández, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA, 9(17), 51-53.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2019). Metodología de la Investigación. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Horngrén, Ch., Datar, S. y Foster, G. (2007). Contabilidad de Costos: Un Enfoque Gerencial. México. Pearson Educación. (12^a. ed.). Interamericana Editores S.A
- Lambretón, V. y Garza, G. (2016) *Costos para la toma de decisiones*. México: Pearson Educación de México S.A
- López, P. y Fachelli, S. (2016). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf.
- Malhotra, N (2014). Investigación de Mercados (5^oed), México: Pearson Education.
- Martínez, M. y March, T. (2005). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. Revista electrónica de humanidades y comunicación social, 1(20), 107-127. Recuperado de

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ExjynXNEPkwJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6844563.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

- Mejía, K. (2016). La investigación en las carreras de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad Ricardo Palma, 1–10.
- Métodos. (23 de MARZO de 2016). DEPRECIACION.NET. Obtenido de DEPRECIACION.NET: <https://depreciación.net/métodos>
- Métodos. (23 de Marzo de 2016). Depreciación .Net. Obtenido de Depreciacion.Net:<https://depreciación.net/métodos>
- Ochoa S. (2009). Administración Financiera. Edit. Interamericana editores. México.
- Oriol, J. (2010). Introducción a la contabilidad y las finanzas. (1° Edición). Barcelona: Profit Editorial.
- Pabón, H. (2014). *Fundamento de costos*. México: Alfaomega Grupo Editor S.A
- Parella, S. & Martins, P. (2017). Metodología De Investigación Cuantitativa. (4ed.). Venezuela: Fedupel.
- Pérez, M. (2021). *Definición de Costo*. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/costo/>.
- Rojas, R. (2007). *Sistemas de Costos* (Un proceso para su implementación). (1°Edición). Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Sede Manizales.
- Rojas, R. (2007). *Sistemas de costos un proceso para su implementación*. Universidad nacional de Colombia sede Manizales. Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/6824/5/97895882800907.pdf>
- Simaro, J. y Tonelli, O. (2014). *Lecturas de Contabilidad Básica*. (2ª Ed.). Buenos Aires: Osmar D. Buyatti Editorial
- Talavera, H. (2017) Proceso de calculo de costos de servicios. Recuperado de:

<https://www.asesorapyme.org/2017/08/05/costos-de-servicios/>

Travieso, N. (2017). Los resultados científicos en las investigaciones biomédicas: un desafío pendiente. MEDISAN, 611–621.

Thompson, I. (s.f) La Definición de Servicios como propósito u objetivo principal de una transacción. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>

Valderrama, S., & Jaimes, C. (2019). El Desarrollo de la Tesis. San Marcos EIRL.

Vargas, R. (2018) En su tesis titulada: Costos de servicios y rentabilidad financiera en la empresa de transporte público urbano “Imperial S.A.”, ciudad del Cusco, periodo – 2017. Recuperado de: <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3138>

Vásquez, B. (2019) En su tesis titulada: Costo de Servicio y Rentabilidad en

la Empresa de Transporte de Carga Nicanor S.A.C., Distrito de Lurigancho, 2019. Recuperado de: <http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/399/TESIS%20FINAL%20PRESENTADO%20%20VASQUEZ%20CAYETANO%20BLANCA%20MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
COSTO DE SERVICIO	Fernández (2018), Define que el costo de servicio comprende la inversión de los gastos y costo que se genera cuando se realiza un trabajo, sirve, proporciona servicios, es decir no existe elaboración y/o fabricación de un producto. El servicio que se ofrece es intangible solo se cuenta con la satisfacción del cliente para saber que el servicio brindado es conforme.	El costo de servicios es de importancia ya que permite saber los costos reales de cada servicio realizado que involucra el uso de distintos recursos y ello va a jugarse la distancia, cantidad de unidades de transporte, tipo de unidades a trasladar los combustibles, peajes, seguro tanto hacia el producto como para el personal, mano de obra, entre otros. (Fernandez,2018)	Materiales Directos	Combustible	Escala Likert.
				Repuestos	
			Mano de Obra Directa	Sueldos	
				Beneficios sociales	
				Seguros	
			Costos Indirectos de Servicio	Peajes	
				Alquileres	
				Mano de obra indirecta	
			RENTABILIDAD	Según Andrade (2011), precisa que la rentabilidad es el cuerpo para obtener un buen capital de trabajo; siendo los porcentajes que ayudaran a calcular la vinculación entre los beneficios o los resultados logrados, y lo que la empresa invertirá en los recursos o materiales que se han manejado para obtenerlos.	
Egresos					
Margen bruto					
Margen operacional					
Margen neto					
Inversión	Recursos				
	Cobros futuros				
	Rendimientos sobre el capital				

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	VARIABLE DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General: ¿De qué manera los costos de servicio se relacionan con la rentabilidad en la empresa de Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote – 2021?	Objetivo General: Determinar de qué manera los costos de servicio se relacionan con la rentabilidad en la empresa de Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote – 2021	Hipótesis General: Los Costos de Servicio se relacionan de manera directa con la Rentabilidad en la empresa de Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote - 2021.	V1. Costo de Servicio	V1. Costo de Servicio. D1. Materiales directos I1.2. Combustible I1.3. Repuestos D2. Mano de obra directa I2.1. Sueldos. I2.2. Beneficios sociales. D3. Costos indirectos de servicio. I3.1. Seguros. I3.2. Peajes. I3.3. Alquileres I3.4. Mano de obra directa V2. Rentabilidad. D1. Utilidad. I4.1. Margen bruto. I4.2. Ingresos. I4.3. Egresos. I4.4. Margen operacional I4.5. Margen neto D2. Inversión. I5.2. Rendimiento sobre el capital. I5.4. Recursos. I5.5. Cobros futuros.	Método General: científico Método Específico: • Descriptivo Tipo de Investigación. Aplicada Nivel de Investigación. Correlacional Diseño de Investigación. No experimental – transversal, Esquema OX M R OY Donde: M= muestra Ox =Costos de servicios Oy= Rentabilidad R = relación entre las dos variables
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especificas			
¿De qué manera los suministros directos se relacionan con la rentabilidad de la Empresa Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote - 2021?	Determinar de qué manera los suministros directos se relacionan con la rentabilidad de la empresa Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote-2021	H1. Los suministros directos se relacionan de manera directa con la rentabilidad de la empresa Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote-2021.	• La importancia de los Costos de Servicio (Fernandez,2018) • Estructura de los Costos de los Costos de Servicio (Chamberg,2012)		
¿De qué manera la mano de obra directa se relaciona con la rentabilidad de la empresa Transporte KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote-2021?	Determinar de qué manera la mano de obra directa se relaciona con la rentabilidad de la empresa Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote-2021	H2. La mano de obra directa se relaciona de manera directa con la rentabilidad de la empresa Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote-2021	V2 Rentabilidad • Análisis de Rentabilidad (Garrido y Iñiguez, 2012)		
¿De qué manera los costos indirectos de servicio se relacionan con la rentabilidad de la empresa Transporte KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote-2021?	Determinar de qué manera los costos indirectos de servicio se relacionan con la rentabilidad de la empresa Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote-2021	H3. Los costos indirectos de servicio se relacionan de manera directa con la rentabilidad de la empresa Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote-2021			

relacionan con la rentabilidad de la empresa Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote - 2021?

servicio se relacionan con la rentabilidad de la empresa Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote – 2021.

empresa Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote – 2021.

- Ratios de Rentabilidad (Corona, Bejaran y González, 2015)

Población

Empresa Transportes KDT E.I.R.L.

Muestra

12 trabajadores

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

encuestas

Instrumentos:

Cuestionario

Técnicas y procesamientos de análisis de datos:

Análisis estadísticos

Anexo 3: Matriz de operacionalización del Instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
V1. Costo de Servicio	Materiales directos	I1. Combustibles	1. ¿Considera que el combustible es el principal componente o Material directo de los costos de servicio?	1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
			2. ¿Considera que la variación en el precio del combustible como material directo afecta directamente a los costos del servicio de la Empresa de Transportes KDT E.I.R.L.?	
		I2. Repuestos	3. ¿Dentro de los Materiales directos realizan un control mensual de los repuestos que son parte del costo de servicio de la empresa de Transportes KDT E.I.R.L.?	
			4. ¿Cree usted que los repuestos como material directo son importantes dentro del costos de servicio de la empresa de Transportes KDT E.I.R.L.?	
	Mano de obra directa	I1. Sueldos	5. ¿Cree usted que dentro de la mano de obra directa el aumento de sueldos mejoraría un servicio eficiente?	
			6. ¿Cree usted que el pago de manera puntual de sueldo a todos los empleados, influya en la eficiencia de mano de obra directa que afecte en el costo de servicio de la empresa?	
		I2. Beneficios sociales	7. ¿Considera que gozar de todos los beneficios sociales motiva a la mano de obra directa y a su vez un adecuado costo de servicio en la empresa?	
			8. ¿Cree usted que el esfuerzo de la mano de obra directa se refleja en el sueldo de los trabajadores que intervienen en la mejorar el costo servicio?	
	Costos indirectos de servicio	I1. Seguros	9. ¿Cree usted que la empresa Transportes KDT E.I.R.L. cuenta con seguros para los trabajadores y las unidades de transportes para un óptimo servicio brindado?	
		I2. Peajes	10. ¿Cree usted que los gastos de peajes son gastos que se generan sobre los costos de servicio en la empresa?	
		I3. Alquileres	11. ¿Considera que la reducción de pago de alquileres permitiría que la empresa disminuya el costo indirecto de servicio?	
		I4. Mano de obra indirecta	12. ¿Considera que la mano de obra indirecta es indispensable dentro de los costos indirectos de servicio en el cálculo de costos de servicios?	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
V2. Rentabilidad	D1. Utilidad	I1. Ingresos	13. ¿Cree usted que todos los ingresos obtenidos menos los costos y gastos que incurrió en un determinado periodo son la utilidad real que gana la empresa y la rentabilidad de la misma?	1.Nunca
		I2. Egresos	14. ¿Cree usted que si no se realiza un control adecuado de los egresos esto impactaría en seriamente en la utilidad y rentabilidad de la empresa?	2.Casi nunca
		I3. Margen bruto	15. ¿Cree usted el margen bruto de utilidad se utiliza para evaluar la situación financiera y rentabilidad en la empresa?	3.A veces
			16. ¿Cree usted que el margen bruto que es un método de comparación nos serviría para evaluar si obtendremos utilidad y rentabilidad a largo de un periodo?	4.Casi siempre
			17. ¿Cree usted que el margen operacional permite medir el porcentaje de utilidad que se obtiene de la prestación de servicio y mide la rentabilidad de la empresa?	5.Siempre
	I4. Margen Operacional	18. ¿Cree usted que el margen operacional mide la rentabilidad en la empresa?		
	D2. Inversión	I5. Margen neto	19. ¿Cree usted que el margen neto es el resultado de medir la rentabilidad de la empresa luego de realizar el pago de las utilidades?	
			20. ¿Cree usted que la utilidad del margen neto refleja la capacidad de la organización para convertir los ingresos que recibe en beneficios como la rentabilidad en la empresa?	
		I1. Recursos	21. ¿Cree usted que los recursos de Inversión son utilizados adecuadamente en la determinación de los costos de servicios de la empresa?	
		I2. Cobros Futuros	22. ¿Cree usted que la empresa debería de invertir en vez de reducir sus costos para obtener cobros futuros en la empresa?	
I3. Rendimiento sobre el capital		23. ¿Cree usted que el rendimiento del capital permite conocer la rentabilidad real de la empresa?		

Anexo 4: Matriz de coherencia de conclusiones

CONCLUSIONES	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	MARCO TEORICO
CG.	PG.	OG.	HG.	DOV1.
<p>Se determinó que en la empresa Transportes KDT E.I.R.L. los costos de servicio son excelente, debido a que el 50% de los encuestados indican que conocen los métodos y procedimientos para realizar el cálculo de los costos de cada servicio, ya que los proveedores de servicio de transporte unitario se esfuerzan por satisfacer las necesidades y referimiento de los usuarios. En cuento a la rentabilidad el 42%, no tienen conocimiento del cálculo de la utilidad y de la adecuada utilización de la inversión, ya que la rentabilidad es un indicador que permite evaluar la capacidad o el rendimiento del capital que tiene la empresa para generar ganancia sobre una inversión realizada, o por lo contrario generaría una pérdida económica reflejada en la información financiera contable de la empresa. Por lo tanto, los costos de servicios se relacionan de manera directa con la rentabilidad en la empresa Transportes KDT E.I.R.L. del Distrito de Nuevo Chimbote – 2021.</p>	<p>¿De qué manera los costos de servicio se relacionan con la rentabilidad, en la empresa de Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote – 2021?</p>	<p>Determinar de qué manera los costos de servicio se relacionan con la rentabilidad en la empresa de Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote – 2021</p>	<p>Los Costos de Servicio se relacionan de manera directa con la Rentabilidad en la empresa de Transportes KDT E.I.R.L. del Distrito de Nuevo Chimbote – 2021.</p>	<p>Costos de Servicio</p> <p>Para Chamberg, C. (2012), informa en su investigación: El costo de servicio, son gastos que incurren la finalidad de brindar un servicio fijo, el cual siendo un intangible, no es posible de almacenar o inventariar; por otro lado, considerar fundamentalmente la mano de obra y materiales indirectos respectivamente los costos de servicio son costos incurridos para proporcionar servicios específicos, teniendo en cuenta que los costos incurridos no pueden ser fácilmente inventariados o controlados, ya que los proveedores de servicios de transporte unitario se esfuerzan por satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios.</p> <p>Choquesaca y Lara (2017) definen que: El costo del servicio incluye el pago de costos y gastos incurridos cuando se realiza una tarea, se realiza un servicio o se presta un servicio, es decir, no se fabrica y/o no se fabrica un producto. El servicio prestado no es importante, si solo conseguimos la satisfacción del cliente sabiendo que el servicio prestado es compatible. Aunque las tarifas de servicio son los costos y gastos involucrados en la prestación del servicio y el tiempo necesario para realizarlo.</p> <p>Para Choy (2012) averiguar el costo de un servicio, es necesario conocer y determinar los costos asociados con la prestación del servicio con las tecnologías y la estructura de costos adecuadas, lo que ayudará a asignar los elementos de costo de los servicios, como los materiales y la mano de obra y otras tarifas de servicio. Las empresas de transporte siempre están buscando la forma de cumplir con las necesidades y cumplir con las necesidades que demandan sus clientes, y este es el día en que se esfuerzan por perfeccionarse brindando servicios.</p>

DOV2.

Rentabilidad

Según Ochoa (2009) define que la rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y la utilización de inversiones (p. 17).

Para Garrido, P y Iñiguez, R. (2012) argumentan que: La rentabilidad es un indicador que permite evaluar la capacidad o el rendimiento del capital que tiene la empresa para generar ganancia sobre una inversión realizada, o por lo contrario generaría una pérdida económica reflejada en la información financiera contable de la empresa. Realizar un análisis de rentabilidad mediante ratios es de gran importancia, porque permite detectar de qué manera la empresa sabe emplear su inversión sin conseguir pérdidas de solvencia y liquidez (p. 381).

Según Zamora, A. (2008) señala que: "La rentabilidad es la relación entre la utilidad y lo que se espera de inversión puesto que mide la efectividad de la gerencia de la empresa. Mediante las utilidades obtenidas a las ventas realizadas y utilización de las inversiones" (p. 57).

CE1	PE1.	OE1	HE1.	DD1
Se determinó que en la empresa Transportes KDT E.I.R.L. los suministros directos son aceptables, debido a que el 33.34% de los encuestados indican que, estos costos directos permiten que las actividades de servicio de los operadores de transporte se realicen en condiciones óptimas, en el tiempo requerido desde el inicio y fin del destino. De hecho,	¿Cómo los suministros directos se relacionan con la rentabilidad de la Empresa Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote - 2021?	Determinar cómo los suministros directos se relacionan con la rentabilidad de la empresa Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote - 2021	Los suministros directos se relacionan con la rentabilidad de la empresa Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote - 2021.	Suministros directos Fernández (2018) define que: Estos suministros directos, de acuerdo a su participación en la actividad económica, se denominan materiales directos o suministros varios tales como empresas de servicios de carga, particulares, etc. Estos costes directos permiten que las actividades de servicio de los operadores de transporte se realicen en condiciones óptimas, en el tiempo requerido desde el inicio y fin del destino. De hecho, el objetivo principal de las empresas es brindar un servicio de alta calidad, por lo que los suministros relacionados están directamente relacionados con el servicio.

el objetivo principal de la empresa es brindar un servicio de alta calidad, por lo que los suministros directos estén directamente relacionados con el servicio. En cuanto a la rentabilidad el 42%, no tienen conocimiento del cálculo de la utilidad y de la adecuada utilización de la inversión, ya que la rentabilidad es un indicador que permite evaluar la capacidad o el rendimiento del capital que tiene la empresa para generar ganancia sobre una inversión realizada, o por lo contrario generaría una pérdida económica reflejada en la información financiera contable de la empresa. Por lo tanto, los costos de servicios se relacionan de manera directa con la rentabilidad en la empresa Transportes KDT E.I.R.L. del Distrito de Nuevo Chimbote – 2021.

Fernández (2018) define que: Los suministros directos son elementos esenciales en la realización de servicios ya que sin su presencia no se podría concretar el servicio. Por otro lado, se pueden reconocer con facilidad en la elaboración de cada orden de trabajo.

CE2	PE2.	OE2	HE2.	DD2
<p>Se determinó que en la empresa Transportes KDT E.I.R.L. la mano de obra es excelente, debido a que el 50% de los encuestados indican que, es el elemento humano que juega un papel relevante en cualquier organización, ya que sin el simplemente no existiría nada. No importa que tan avanzada este una industria, ya sea mecánica o tecnológicamente, si no posee el elemento humano esta no subsistirá. En cuanto a la rentabilidad el 42%, no tienen conocimiento del cálculo de la utilidad y de la adecuada utilización de la inversión, ya que la rentabilidad es un indicador que permite evaluar la capacidad o el rendimiento del capital que tiene la empresa para generar ganancia sobre una inversión realizada, o por lo contrario generaría una pérdida económica reflejada en la información financiera contable de la empresa. Por lo tanto, los costos de servicios se relacionan de manera directa con la rentabilidad en la empresa Transportes KDT E.I.R.L. del Distrito de Nuevo Chimbote – 2021.</p>	<p>¿Cómo la mano de obra directa se relaciona con la rentabilidad de la empresa Transporte KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote-2021?</p>	<p>Determinar cómo la mano de obra directa se relaciona con la rentabilidad de la empresa Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote-2021</p>	<p>La mano de obra directa se relaciona con la rentabilidad de la empresa Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote - 2021.</p>	<p>Mano de obra directa</p> <p>Para Cuevas, C. (2010) define que: Es el esfuerzo humano que se emplea para producir un bien, puede ser medido y cargado a unidades particulares de dicho bien. La mano de obra directa resulta ser el trabajo humano físico o mental indispensable en la elaboración de un producto terminado o servicio y está caracterizado por se involucra en la elaboración del bien o servicio. Este costo es reconocido con facilidad, puede ser medido por las actividades que realizan los trabajadores a cambio de una retribución, tales como los salarios, cargas sociales, aportes patronales entre otros. (p. 51)</p> <p>Según Martí, M. y Solorio, E. (2010). Informa que la Mano de obra directa es: El elemento humano que juega un papel relevante en cualquier organización, ya que sin el simplemente no existiría nada. No importa que tan avanzada este una industria, ya sea mecánica o tecnológicamente, si no posee el elemento humano esta no subsistirá. (p. 27)</p>
CE3	PE3.	OE3	HE3.	DD3
<p>Se determinó que en la empresa Transportes KDT E.I.R.L. los costos indirectos de servicios son excelente, debido a que el</p>	<p>¿Cómo los costos indirectos de servicio se relacionan con la</p>	<p>Determinar cómo los costos indirectos de servicio se relacionan con la rentabilidad de</p>	<p>Los costos indirectos de servicio se relacionan con la rentabilidad de la</p>	<p>Costos indirectos de servicio</p> <p>Fernández (2018) define que: Los costos de servicios indirectos consisten en artículos que son requeridos</p>

<p>69% de los encuestados indican que, los costos de servicios indirectos consisten en artículos que son requeridos indirectamente por el servicio, incluyen costos generales incurridos en la forma de envío, como mano de obra indirecta, y costos de asistencia como seguros, tarifas, alquiler y otros servicios necesarios, pero no interfieren con la prestación del servicio. En cuanto a la rentabilidad el 42%, no tienen conocimiento del cálculo de la utilidad y de la adecuada utilización de la inversión, ya que la rentabilidad es un indicador que permite evaluar la capacidad o el rendimiento del capital que tiene la empresa para generar ganancia sobre una inversión realizada, o por lo contrario generaría una pérdida económica reflejada en la información financiera contable de la empresa. Por lo tanto, los costos de servicios se relacionan de manera directa con la rentabilidad en la empresa Transportes KDT E.I.R.L. del Distrito de Nuevo Chimbote – 2021.</p>	<p>rentabilidad de la empresa Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote – 2021?</p>	<p>la empresa Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote – 2021</p>	<p>empresa Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote – 2021.</p>	<p>indirectamente por el servicio, incluyen costos generales incurridos en la forma de envío, como mano de obra indirecta, y costos de asistencia como seguros, tarifas, alquiler y otros servicios necesarios, pero no interfieren con la prestación del servicio.</p> <p>Según Rincón, C. y Villarreal, F. (2014) sostiene que: Son todos los costos de fábrica que no se pueden relacionar directamente en el costo del producto porque no se integran plenamente dentro del proceso de producción, o porque su cálculo para integrarlo directamente al producto es bastante complejo por su variabilidad entre productos o porque su precio es imperceptible. (p. 263)</p>
---	--	---	---	--

Anexo 5: Instrumentos



ANEXO: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: Costos de Servicio y Rentabilidad en la Empresa de Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote – 2021, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta

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

Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Ramos Maquera Katy Margarita y Velasquez Paucar Pilar Cristina. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Título del cuestionario: Costos de Servicio

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. ¿Considera que el combustible es el principal componente o Material directo de los costos de servicio?					
2. ¿Considera que la variación en el precio del combustible como material directo afecta directamente a los costos del servicio de la Empresa de Transportes KDT E.I.R.L.?					
3. ¿Dentro de los Materiales directos realizan un control mensual de los repuestos que son parte de los costos de servicio de la empresa de Transportes KDT E.I.R.L.?					
4. ¿Cree usted que los repuestos como material directo son importantes dentro del costos de servicio de la empresa de Transportes KDT E.I.R.L.?					
5. ¿Cree usted que dentro de la mano de obra directa el aumento de sueldos mejoraría un servicio eficiente?					
6. ¿Cree usted que el pago de manera puntual de sueldo a todos los empleados, influya en la eficiencia de mano de obra directa que afecte en el costos de servicio de la empresa?					
7. ¿Considera que gozar de todos los beneficios sociales motiva a la mano de obra directa y a s vez un adecuado costos de servicio en la empresa?					
8. ¿Cree usted que el esfuerzo de la mano de obra directa se refleja en el sueldo de los					



PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
trabajadores que intervienen en la mejora de los costos servicio?					
9. ¿Cree usted que la empresa Transportes KDT E.I.R.L. cuenta con seguros para los trabajadores y las unidades de transportes para un óptimo servicio brindado?					
10. ¿Cree usted que los gastos de peajes son gastos que se generan sobre los costos de servicio en la empresa?					
11. ¿Considera que la reducción de pago de alquileres permitiría que la empresa disminuya los costos indirectos de servicio?					
12. ¿Considera que la mano de obra indirecta es indispensable dentro de los costos indirectos de servicio en el cálculo de costos de servicios?					

Gracias por su colaboración

ANEXO : INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: Costos de Servicio y Rentabilidad en la Empresa de Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote – 2021, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta

- Nunca = 1
- Casi nunca = 2
- A veces = 3
- Casi siempre = 4
- Siempre = 5

Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Ramos Maquera Katy Margarita y Velásquez Paucá Pilar Cristina. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Título del cuestionario: Rentabilidad

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. Cree usted que todos los ingresos obtenidos menos los costos y gastos que incurrió en un determinado periodo son la utilidad real que gana la empresa y la rentabilidad de la misma?					
2. ¿Cree usted que si no se realiza un control adecuado de los egresos esto impactaría seriamente en la utilidad y rentabilidad de la empresa?					
3. ¿Cree usted el margen bruto de utilidad se utiliza para evaluar la situación financiera y rentabilidad en la empresa?					
4. ¿Cree usted que el margen bruto que es un método de comparación nos serviría para evaluar si obtendremos utilidad y rentabilidad a largo de un periodo?					
5. ¿Cree usted que el margen operacional permite medir el porcentaje de utilidad que se obtiene de la prestación de servicio y mide la rentabilidad de la empresa?					
6. ¿Cree usted que el margen operacional mide la rentabilidad en la empresa?					
7. ¿Cree usted que el margen neto es el resultado de medir la rentabilidad de la empresa luego de realizar el pago de las utilidades?					
8. ¿Cree usted que la utilidad del margen neto refleja la capacidad de la organización para convertir los ingresos que recibe en beneficios como la rentabilidad en la empresa?					
9. ¿Cree usted que los recursos de Inversión son utilizados adecuadamente en la determinación de los costos de servicios de la empresa?					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
10. ¿Cree usted que la empresa debería de invertir en vez de reducir sus costos para obtener cobros futuros en la empresa?					
11. ¿Cree usted que el rendimiento del capital permite conocer la rentabilidad real de la empresa?					

Gracias por su colaboración

Anexo 6: Validación de Instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 30 de mayo de 2022

Apellidos y nombres del experto : Espejo Chacón Luis Fernando
DNI : 32943821
Teléfono : 949463060
Título/grados : Doctor en Contabilidad y Finanzas
Cargo e institución en que labora : Docente en la Universidad César Vallejo
Instrumento a evaluar : Cuestionario Costos de Servicio

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de Sí o No.

Nº	Ítem	Sí	No	Observaciones
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	x		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	x		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	x		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	x		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	x		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	x		

SUGERENCIAS: _____

Dr. C.P.C. Luis F. Espejo Chacón
MATRÍCULA N° 00-002

Dr. Luis Fernando Espejo Chacón
DNI: 32943821

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD****TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 30 de mayo de 2022

Apellidos y nombres del experto : Espejo Chacón Luis Fernando
DNI : 32943821
Teléfono : 949463060
Título/grados : Doctor en Contabilidad y Finanzas
Cargo e institución en que labora : Docente en la Universidad César Vallejo
Instrumento a evaluar : Cuestionario Rentabilidad

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de Sí o No.

Nº	Ítem	Si	No	Observaciones
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	x		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	x		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	x		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	x		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	x		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	x		

SUGERENCIAS: _____



Dr. CEC Luis F. Espejo Chacón
DNI: 32943821

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 23 de mayo de 2022

Apellidos y nombres del experto : Espinoza Manrique Maria teresa
 DNI : 41208021
 Teléfono : 994150134
 Título/grados : Magister en Administración de Negocios
 Cargo e institución en que labora : Contadora en E&M ASESORES S.A.C.
 Instrumento a evaluar : Cuestionario Costos de servicio

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de Sí o No.

Nº	Ítem	Sí	No	Observaciones
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	x		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	x		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	x		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	x		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	x		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	x		

SUGERENCIAS: _____


 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MARÍA P. ESPINOZA MANRIQUE
 CPC N° 984

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 23 de mayo de 2022

Apellidos y nombres del experto : Espinoza Manrique Maria teresa
 DNI : 41208021
 Teléfono : 994150134
 Título/grados : Magister en Administración de Negocios
 Cargo e institución en que labora : Contadora en E&M ASESORES S.A.C.
 Instrumento a evaluar : Cuestionario Rentabilidad

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de Sí o No.

Nº	Ítem	Sí	No	Observaciones
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	x		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	x		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	x		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	x		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	x		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	x		

SUGERENCIAS: _____


 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MARÍA ESPINOZA MANRIQUE
 CPC N° 964

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

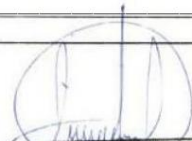
Lima, 30 de Mayo de 2022

Apellidos y nombres del experto : Meléndez Torres Juan Bladimiro
 DNI : 32888189
 Teléfono : 970948200
 Título/grados : CONTADOR PÚBLICO/Mgtr.
 Cargo e institución en que labora : Docente en la Universidad Católica los Ángeles de
 Chimbote
 Instrumento a evaluar : Cuestionario Rentabilidad

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o No.

Nº	Ítem	Si	No	Observaciones
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: _____



CPC. Mgtr. Juan B. Meléndez Torres
 COLECCIÓN DE CONTADORES PÚBLICOS DE ANCASH
 Nombre, Firma y Sello
 MAT. Nº 06-363
 DOCENTE ULADECH CATÓLICA

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

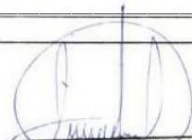
Lima, 30 de Mayo de 2022

Apellidos y nombres del experto : Meléndez Torres Juan Bladimiro
 DNI : 32888189
 Teléfono : 970948200
 Título/grados : CONTADOR PÚBLICO/Mgtr.
 Cargo e institución en que labora : Docente en la Universidad Católica los Ángeles de
 Chimbote
 Instrumento a evaluar : Cuestionario Costos de servicio

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de Sí o No.

Nº	Ítem	Sí	No	Observaciones
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: _____



CPCC. Mgtr. Juan B. Meléndez Torres
COLEGIOS DE CONTADORES PÚBLICOS DE ANCASH
 MAT. Nº 06-363
 DOCENTE ULADECH CATÓLICA

Anexo 7: Data Estadística

ENCUESTADOS	PRIMERA VARIABLE (COSTOS DE SERVICIOS)													SEGUNDA VARIABLE (RENTABILIDAD)											
	MATERIALES DIRECTOS				MANO DE OBRA				COSTOS INDIRECTOS DE SERVICIOS					UTILIDAD					INVERSION						
	ITEMS													ITEMS											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	SUMA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	SUMA
E1	3	3	3	2	3	4	4	3	5	3	4	3	40	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	32
E2	3	3	3	2	3	4	4	3	5	3	4	3	40	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	33
E3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	45	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	35
E4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	47	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	38
E5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	48	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	43
E6	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	51	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	45
E7	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	55	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	5	45
E8	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	58	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	47
E9	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	58	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	50
E10	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	58	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	53
E11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	53
E12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	53

SUMATORIAS

1. COSTOS DE SERVICIOS				2. RENTABILIDAD		
V1	D1	D2	D3	V2	D1	D2
40	11	14	15	32	22	10
40	11	14	15	33	23	10
45	12	15	18	35	25	10
47	13	16	18	38	29	9
48	14	16	18	43	32	11
51	16	17	18	45	33	12
55	17	19	19	45	33	12
58	18	20	20	47	34	13
58	18	20	20	50	37	13
58	18	20	20	53	40	13
60	20	20	20	53	40	13
60	20	20	20	53	40	13

	V1	D1	D2	D3	V2	D01	D02	
NUMERO DE PREGUNTAS	12	4	4	4	11	8	3	
RESPUESTA MINIMA	2	2	3	2	2	2	2	
RESPUESTA MAXIMA	5	5	5	5	5	5	5	
VALOR MINIMO	4	3	40	1	2	3	2	
VALOR MAXIMO	11	12	60	5	5	5	5	
RANGO	7	9	20	4	3	2	3	
NIVELES	3	3	3	3	3	3	3	
INTERVALO	2	3	7	1	1	1	1	
BAREMOS	BAJO	4	3	40	1	2	3	2
		5	5	46	1	2	3	2
	MEDIO	6	6	47	2	3	4	3
	7	8	53	2	3	4	3	
ALTO	8	9	54	3	4	5	4	
	11	12	60	5	5	5	5	

Anexo 8: Autorización para la realización de la investigación

CARTA DE AUTORIZACION



Yo, Lenin Lay Casana Rojas, identificado con DNI N°32972905, en mi calidad de Representante Legal de la empresa TRANSPORTES KDT E.I.R.L. con RUC N°20569309817, ubicada en Jr. Huaraz Mza. J2 Lote. 7 – Buenos Aires, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa y Departamento de Ancash.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A Pilar Cristina Velásquez Pauca, identificado con DNI N°71519025 y a Katy Margarita Ramos Maquera, identificado con DNI N°47038719 bachiller de la Carrera Profesional de Contabilidad para que utilicen la información que sea requerida de la empresa con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación para optar el Título Profesional de Contador Público

Adjunto a esta carta de autorización la siguiente documentación:

(x) Ficha RUC

TRANSPORTES KDT E.I.R.L.

Lenin Lay Casana Rojas
TITULAR GERENTE

Firma y sello del Representante Legal
DNI:

El Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Bachiller será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

TRANSPORTE DE CARGA A NIVEL NACIONAL: Refrigerada, Plataformas, Contenedores

📍 Jr. Huaraz Mz. J2 Lt. 07 Urb. Buenos Aires Nvo. Chimbote

☎ 043-637437 ☎ 998392083 - 994093246 ☎ 51*839*2083 51*409*3246 ✉ transporteskdtd@gmail.com

Reporte de Ficha RUC
TRANSPORTES KDT E.I.R.L.
20569309817

Lima, 29/05/2022

Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (D. Leg 912) a partir del 01/12/2019

Mediante Resolución N° 1430050006025

Información General del Contribuyente

Código y descripción de Tipo de Contribuyente	07 EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA
Fecha de Inscripción	08/09/2014
Fecha de Inicio de Actividades	01/11/2014
Estado del Contribuyente	ACTIVO
Dependencia SUNAT	0143 - O.Z.CHIMBOTE-MEPECO
Condición del Domicilio Fiscal	HABIDO
Emisor electrónico desde	29/10/2018
Comprobantes electrónicos	FACTURA (desde 29/10/2018),BOLETA (desde 20/01/2020)

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial	-
Tipo de Representación	-
Actividad Económica Principal	4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
Actividad Económica Secundaria 1	---
Actividad Económica Secundaria 2	---
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	MANUAL
Sistema de Contabilidad	MANUAL
Código de Profesión / Oficio	-
Actividad de Comercio Exterior	SIN ACTIVIDAD
Número Fax	-
Teléfono Fijo 1	43 - 637437
Teléfono Fijo 2	-
Teléfono Móvil 1	1 - 994005163
Teléfono Móvil 2	-
Correo Electrónico 1	transporteskd@gmail.com
Correo Electrónico 2	e.m_asesores@hotmail.com

Domicilio Fiscal

Actividad Económica Principal	4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
Departamento	ANCASH
Provincia	SANTA
Distrito	NUEVO CHIMBOTE
Tipo y Nombre Zona	URB. BUENOS AIRES

Tipo y Nombre Vía	JR. HUARAZ
Nro	-
Km	-
Mz	J2
Lote	7
Dpto	-
Interior	-
Otras Referencias	FRENTA AL HOTEL ARCO IRIS NUEVO CHIMBOTE
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	PROPIO

Datos de la Persona Natural / Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP	17/11/2011
Número de Partida Registral	11056432
Tomo/Ficha	-
Folio	-
Asiento	-
Origen de la Entidad	NACIONAL
País de Origen	-

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Exoneración		
		Marca de Exoneración	Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	01/11/2014	-	-	-
IMP. TEMPORAL A LOS ACTIV. NETOS	01/03/2020	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/10/2020	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/01/2015	-	-	-
RENTA - REGIMEN MYPE TRIBUTARIO	01/01/2017	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/01/2015	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/01/2015	-	-	-

Representantes Legales

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD 32972905	CASANA ROJAS LENIN LAY	TITULAR-GERENTE	10/06/1976	17/11/2011	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	URB. BUENOS AIRES JR. HUARAZ 113	ANCASH SANTA NUEVO CHIMBOTE	02 -	-	

Otras Personas Vinculadas						
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 32972905	CASANA ROJAS LENIN LAY	TITULAR	10/06/1976	17/11/2011	-	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	-	-	-	-		
	País de Residencia	País de Constitución				
-	-					

Dependencia SUNAT: O.Z.CHIMBOTE-MEPECO

Fecha: 29/05/2022

Hora: 19:41

Página 3 de 3



Jefe del área de Servicios
SUNAT

Sr. Contribuyente, al solicitar el presente Reporte Electrónico, debe tener en cuenta lo siguiente:

- La información mostrada corresponde a lo registrado por usted a través de SUNAT Operaciones en Línea.
- El máximo de reportes a ser generados por día es TRES (03). A partir del 4to reporte, se toma el último reporte generado. La generación del reporte en el día siempre muestra los datos registrados hasta el día anterior.
- Es importante que, para efectos de mantenerlo informado sobre sus obligaciones y facilidades, actualice sus datos en el RUC, como correo electrónico, teléfono fijo y teléfono celular.
- Puede validar y visualizar el reporte electrónico generado a través del código QR ubicado en la parte inferior derecha del presente documento o colocando la siguiente dirección en la barra del navegador:

<https://www.sunat.gob.pe/cl-ti-itreporteec-visor/reporteeec/reportecertificado/descarga?doc=lsko%2F4qSKb9cTi12wLRM0FvAA9D45eEnxGTBDmbJ%2FhfC33q8OY4ivizTXd5mMeTF1rVBj1%2B7CdjeMpYW4bjtL4wzMqBKSf61nsui8iyu6tc%3D>



Anexo 9: Autorización para la aplicación del Instrumento

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Nuevo Chimbote, 31 de mayo de 2022

Señor:
Casana Rojas Lenin Lay
Transportes KDT E.I.R.L.
Gerente General
Jr. Huaraz Mza. J2 Lote. 7 – Buenos Aires
Nuevo Chimbote

Asunto: Autorización para aplicar instrumento.

Estimado señor:

Por medio de la presente solicitamos a Usted, autorizar el desarrollo de una "encuesta" como instrumento de trabajo de investigación "Costos de Servicio y Rentabilidad en la Empresa de Transportes KDT E.I.R.L., Distrito de Nuevo Chimbote – 2021" de las estudiantes Velásquez Pauca Pilar Cristina con DNI N° 71519025 y Ramos Maquera Katy Margarita con DNI N°47038719, correspondiente al curso de Taller de titulación de la carrera de contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo.

Agradeciendo anticipadamente su atención.

Atentamente,



Velásquez Pauca Pilar Cristina
DNI 71519025



Ramos Maquera Katy Margarita
DNI 47038719

CARTA DE AUTORIZACIÓN



Nuevo Chimbote, 04 de junio del 2022

Yo, Lenin Lay Casana Rojas, identificado con DNI N°32972905, en mi calidad de Representante Legal de la empresa TRANSPORTES KDT E.I.R.L. con RUC N°20569309817, ubicada en Jr. Huaraz Mza. J2 Lote. 7 – Buenos Aires, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa y Departamento de Ancash.

Asunto:

Autorización para aplicar el instrumento (encuesta)

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, con la finalidad de dar respuesta a la carta entregada el 31 de mayo del 2022, por el medio del cual se me requiere dar autorización para la aplicación de una encuesta.

Por medio de esta presente doy autorización a las Srta. Velasquez Pauca Pilar Cristina con DNI N° 71519025 y la Srta. Ramos Maquera Katy Margarita con DNI N°47038719 para la aplicación de su encuesta en la empresa TRANSPORTES KDT E.I.R.L. con RUC 20569309817, con la finalidad de que puedan finalizar su trabajo de investigación.

Atentamente,

TRANSPORTES KDT E.I.R.L.

Lenin Lay Casana Rojas
TITULAR GENERAL

TRANSPORTE DE CARGA A NIVEL NACIONAL: Refrigerada, Plataformas, Contenedores

📍 Jr. Huaraz Mz. J2 Lt. 07 Urb. Buenos Aires Nvo. Chimbote

☎ 043-637437 ☎ 998392083 - 994093246 ☎ 51*839*2083 51*409*3246 ✉ transporteskdt@gmail.com

Anexo 10: Constancia de conformidad de la realización de la investigación



Yo, Lenin Lay Casana Rojas, identificado con DNI N°32972905, en mi calidad de Representante Legal de la empresa TRANSPORTES KDT E.I.R.L. con RUC N°20569309817, ubicada en Jr. Huaraz Mza. J2 Lote. 7 – Buenos Aires, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa y Departamento de Ancash.

CERTIFICO EL FIN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN,

Que la Srta. Pilar Cristina Velásquez Paucá, identificado con DNI N°71519025 y la Srta. Katy Margarita Ramos Maquera, identificado con DNI N°47038719 bachilleres de la Carrera Profesional de Contabilidad, han finalizado su trabajo de investigación en la empresa TRANSPORTES KDT E.I.R.L.

Otorgo este documento para fines que estime conveniente.

TRANSPORTES KDT E.I.R.L.
Lenin Lay Casana Rojas
REPRESENTANTE LEGAL

TRANSPORTE DE CARGA A NIVEL NACIONAL: Refrigerada, Plataformas, Contenedores

Jr. Huaraz Mz. J2 Lt. 07 Urb. Buenos Aires Nvo. Chimbote

☎ 043-637437 ☎ 998392083 - 994093246 ☎ 51*839*2083 51*409*3246 ✉ transporteskdt@gmail.com