



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Costo de Servicio en la Rentabilidad de la Empresa de Courier Sermax
Perú SRL Ayacucho en el periodo 2021”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORA:

Cahuin Cornejo, Shirley Nataly (orcid.org/0000-0001-6812-9693)

ASESOR:

Mg. Salazar Quispe, Víctor Abel (orcid.org/0000-0003-0142-6604)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022



Dedicatoria

Dedico a mi bella madre que día a día me ha enseñado a luchar por mis objetivos y a entender que cualquier cosa que uno se proponga el camino no es fácil, pero se debe seguir adelante y no rendirse, es ella el mejor ejemplo que tengo de perseverancia y optimismo.



Agradecimientos

Agradezco a mi familia por su apoyo incondicional y paciencia durante estos meses que estuve involucrada totalmente en la tesis y por creer en mi persona, gracias a ellos son quien soy y estoy feliz teniéndolos en mi vida que son mi motor y motivo.

A Dios por hacerme cada día más fuerte y acompañarme en cada paso que doy.



Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población y muestra.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimiento.....	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	40



Índice de tablas

Tabla 1 Cálculo de los costos de servicio de la empresa Sermex Perú S.R.L.	18
Tabla 2 Cálculo de los costos de servicio por kilómetros	19
Tabla 3 Balance General del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021	20
Tabla 4 Estados Financieros del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021	21
Tabla 5 Reestructuración de los costos de servicios.....	28
Tabla 6 Cálculo de los costos de servicio por kilómetros reestructurado	29
Tabla 7 Estados de resultados real de la empresa de servicio	29



Índice de figuras

Figura 1 Rentabilidad sobre ventas del 2021	22
Figura 2 Roe del periodo del 2021	23
Figura 3 Roa del periodo del 2021	24
Figura 4 Roi del periodo del 2021	25



Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo analizar los costos de servicios en la obtención de rentabilidad de la empresa SERMAX Perú de Ayacucho en el período 2021. Para la realización del estudio hemos establecido un marco teórico referencial de antecedentes y conceptos sobre los costos de servicio y rentabilidad. El método utilizado fue descriptivo, el diseño fue no experimental. Para la obtención de los datos el instrumento fue la guía de entrevista y análisis documental que se aplicó a los procesos de servicio de la organización para recaudar información que permita responder los objetivos. Se establecieron antecedentes que demostraron la teoría y contribución dentro del estudio, de igual forma se buscó bases teóricas de libro de diferentes autores que ayudaron a complementar sobre los costos de servicio y la rentabilidad. Los resultados obtenidos, determinó que la empresa realizó sus actividades contables de forma empírica que afecta la fijación del precio y rentabilidad el cual fue de -0.35 en el último periodo. Finalmente, se concluye que la Empresa de Courier Sermax Perú SRL de Ayacucho, dentro de sus operaciones sigue manejando las actividades contables de forma empírica lo que genera que no se establezca los costos de servicio de forma correcta.

Palabras clave: costos de servicio, rentabilidad, estrategias, sistema de costos, análisis financiero



Abstract

The objective of this work is to analyze the costs of services in obtaining profitability of the company SERMAX Perú de Ayacucho in the period 2021. For an adequate study, we have established a theoretical reference framework of background and concepts on service costs and profitability. The study method was descriptive, and the instrument was the questionnaire that was applied to the workers of the service company to collect information. International and national antecedents were established to demonstrate our theory and contribute to the study, in the same way theoretical bases of books by different authors were sought to help complement service costs and profitability. After reviewing the concepts and seeing the problematic reality of the company, a visit was made to collect information on the current situation of the service organization to obtain the data, a sample was established, and the interview guide was applied and a documentary analysis. The results obtained determined that the company performs its accounting activities empirically, which is reflected in the pricing and profitability, which was -0.35 in the last period. Finally, it is concluded that the Courier Company Sermax Perú SRL of Ayacucho, within its operations, continues to handle accounting activities empirically, which means that service costs are not established correctly.

Keywords: service costs, profitability, strategies, cost system, financial analysis.



I. INTRODUCCIÓN

Los estudios realizados a diferentes tipos de organizaciones del mundo permitieron observar que la gran mayoría no analizan o controlan los costos en la gestión o proceso; lo que ocasiona desventajas al momento de tomar decisiones, no conoce exactamente su capital económico y su capacidad empresarial dentro de las operaciones; generando que todos estos factores afecten el crecimiento y desarrollo organizacional dentro del periodo (Mejía, 2020).

En el mundo empresarial se analiza y evalúa los costos dentro de las operaciones, para que de esta manera se pueda planear y fiscalizar las actividades principales y secundarias que están vinculadas con la infraestructura de la empresa. Por esa razón, se debe tener dentro de la empresa una estructura empresarial correcta para que el gerente pueda ejecutar sin problemas la planeación, organización de recursos, fijación de objetivos y gestión de los colaboradores. Todas estas actividades aplicadas de forma correcta permitirán dentro de la empresa cumplir con los objetivos y metas propuestas (Ochoa et al., 2020).

Por otro parte, en el ámbito nacional en el Perú las pymes y mypes manejan las operaciones de costos de forma informal, no controlan los costos y gastos, copia modelos de costos de otras empresas, costea después de vendido o prestado el servicio y no determina las horas dedicadas a los clientes, lo cual afecta no sólo su rentabilidad sino también su estabilidad organizacional en el sector que se encuentra dirigido. (Rico, 2021).

Además, en muchas de las empresas nacionales no se establece un centro de costos que les permita planear y monitorear los ingresos y egresos dentro de sus operaciones. Por tal motivo, es importante estructurar y calcular los costos dentro de la organización, lo que le permitirá establecer el precio de ventas de sus servicio o producto de forma precisa. Por último, aún existen empresas informales en los diferentes sectores dentro del territorio nacional lo que dificulta tener un centro de costos que permita revisar y analizar las distintas variaciones de las operaciones que la empresa realiza. En este caso, los propietarios de las empresas deben buscar



mejorar los procesos de los costos con la finalidad de optimizar los resultados. (Sypsoft360, 2020).

La Empresa SERMAX Perú presta el servicio de envío de documentos y encomiendas a las diferentes provincias del Perú, y que ahora afrontan diversos problemas que están afectando su rentabilidad las cuales están vinculadas con la falta de control de los costos y gastos dentro de las actividades diarias. Por tal motivo, se buscó ahondar dentro de las operaciones contables para determinar exactamente los costos de servicios, ya que son de vital importancia al momento de presupuestar los costos que son utilizados dentro de la planeación, cumplimiento y revisión de las operaciones, permitiendo así obtener información que pueda servir dentro de la toma de decisiones y el manejo adecuado de la empresa. Además, hay que mencionar que, si las empresas solamente elaborarán un producto o servicio, no tendrían dificultad; ya que tendrían establecidas las medidas y metas que busca con cada tarea monetaria que se ejecute.

Por todo ello se planteó el problema general: ¿Cuál es la implicancia de los costos de servicios en la rentabilidad de la empresa SERMAX Perú SRL de Ayacucho en el período 2021? Problemas específicos ¿Cómo se determinan los costos de servicio en la empresa SERMAX Perú SRL de Ayacucho en el periodo 2021?, ¿Cuál es la rentabilidad de la empresa SERMAX Perú SRL de Ayacucho en el periodo 2021?, ¿Cómo el conocimiento del costo de servicio permite la fijación del precio de venta competitivo y rentable en la empresa SERMAX Perú SRL de Ayacucho en el periodo 2021?

La investigación se justificó según las siguientes perspectivas: En el aspecto teórico, mediante la aplicación y análisis de una o varias teorías de costeo de servicio y la rentabilidad, podremos interpretar las situaciones detectadas en la empresa SERMAX Perú SRL. Esto nos permitirá demostrar que existe una relación influyente entre las variables para brindar un aporte a las empresas del mismo rubro.

Por otro lado, el estudio se justificó de forma práctica, ya que a partir de la información que brinde el gerente de la empresa podrán tomar acciones acorto plazo



para mejorar los servicios y operaciones de la organización, y a la vez determinar de manera eficiente la retribución y revisión del capital para evitar los costos innecesarios.

Por otro lado, con respecto al aspecto metodológico, la investigación se justificó ya que a partir de ella se podrá generar nuevos estudios que aporten a la línea de investigación dentro del rubro de la empresa de servicio de encomienda y mensajería.

Por último, en el aspecto social el presente estudio también se justificó, dado que esta investigación beneficiará no solo a los empresarios del rubro, sino también a otros investigadores que buscan determinar el efecto que tiene el costeo de servicio en la rentabilidad de las empresas.

Se estableció el objetivo general que es: Analizar los costos de servicios en la obtención de la rentabilidad de la empresa SERMAX Perú SRL de Ayacucho en el período 2021. Para lo cual se plantea los Objetivos Específicos: Describir cómo se determinan los costos de servicios de la Empresa SERMAX Perú de Ayacucho; Analizar la rentabilidad de la Empresa SERMAX Perú de Ayacucho en el período 2021. Explicar cómo el conocimiento de los costos de servicio permite la fijación del precio de venta competitivo y rentable en la empresa SERMAX Perú SRL de Ayacucho en el periodo de 2021.



II. MARCO TEÓRICO

En su estudio Hidalgo y Párraga (2021) “Costos por servicios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de actividad turística” tuvo como objetivo principal analizar los costos por servicios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de actividad turística REHAM S.A. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva con enfoque cualitativo. La población estuvo conformada por las áreas de gerencia administrativa y operativa. Los resultados mostraron los costos asociados con la rentabilidad; precio de provisiones y refrescos \$79,790.62 (5.9%), jornales \$ 223,756.59 (16.7%), devaluación inmueble y unidades \$ 55,348.66 (4,1%), trabajos y arreglo de navíos \$80,401.30 (6%), provisiones materia prima y accesorios \$ 23,936.13 (1,8%), precios activos directos \$244,178.12 (18,2%), precios activos indirectos \$185,690.29 (13,8%), muelle \$293,926.33 (21,9%) y coste de comercializaciones y empleados \$155.778,33 (11,6%). Por último, concluyeron que la empresa en estudio no posee un proceso establecido de costeo correcto donde se pueda planificar los costos asociados en el desarrollo de las operaciones, lo cual genera que no tenga información actualizada, carezca de registro de documentación y falta de control dentro de la organización.

Soriano (2016) “Los costos de servicio y la rentabilidad de la empresa operadora Kajol & Lavan Travel Kajol & Lavan Cía. Ltda.”, en su tesis tuvo como objetivo establecer el modelo contable de análisis de costos – volumen – utilidad para el incremento de la rentabilidad de la organización operadora. El método aplicado en la investigación fue exploratoria, descriptiva y enfoque cualitativo. Los resultados mostraron que la empresa tiene una rentabilidad del 6.44% con respecto a los activos que posee. Asimismo, tiene 16.51% con respecto al patrimonio que posee. Por último, rentabilidad económica del 6% con respecto a los activos que posee. El investigador concluyó que la organización solo aplica dentro de sus operaciones el modelo de costos por órdenes de servicio lo que genera que no se pueda establecer con exactitud los costos individuales dentro de la actividad lo que se refleja al no tener datos precisos de la rentabilidad de la organización.



Rojas (2021) “Costo de servicio y rentabilidad en la empresa SERVI CABLE S.A.C., distrito de San Martín de porres, 2019” tuvo como objetivo principal determinar el nivel de relación que existe entre las variables estudios de la empresa. La metodología aplica dentro del estudio fue de tipo descriptivo, correlación y cuantitativo. Los resultados obtenidos de aplicar el análisis vertical y horizontal se pudieron determinar que la empresa debe movilizar sus capitales para cumplir con sus contratos dentro de un periodo corto. Además, el indicador del Roe mostro que mantuvo un índice de 12% (2019) y 3.27% (2020) debido a la pandemia del país. También, dentro del análisis del indicador del Roa se pudo determinar que los beneficios de la empresa de 8% descendió a 3% con respecto al año pasado. Asimismo, el cálculo del margen de utilidad indicó una baja del 6.1% al 2.2% dentro de los dos periodos de evaluación. Por último, concluyó el autor señalando que la aplicación de un sistema de costos ABC puede no solamente ordenar las operaciones sino mejorar la eficiencia de la empresa, volviéndola más competitiva dentro del sector que se encuentra para desarrollar las operaciones de forma óptima.

A continuación, detallaremos los antecedentes de tesis nacionales:

Ballena (2016) “Costo de servicio y su influencia en la rentabilidad de la empresa de transportes turismo Señor de Huamantanga SRL, Chiclayo 2016”, tuvo como objetivo determinar el nivel de influencia del costo de servicio en la rentabilidad de la empresa; el método aplicado fue correlacional y su muestra estuvo conformada por los archivos financieros de la empresa del año 2016. El instrumento utilizado para la recolección de la información fue el análisis documental. Los resultados señalan que la organización obtiene un 24% lo que representa la utilidad bruta luego de deducir los costos de comercializaciones, ahora el autor indica que el cálculo del margen bruto es de 25% aunque existe un 1% de discrepancia que si bien los costos se minimizan aún influyen en la utilidad bruta. Finalmente, el autor concluyó indicando que calculando la utilidad bruta se puede determinar el impacto del costo de servicio y evaluar los efectos que genera en la rentabilidad con la información obtenida de la organización.

Centeno (2017) “Los costos de servicio y su influencia en la rentabilidad de la



agencia de viajes y turismo Kontiki Tours EIRL periodos 2012 y 2013”, la tesis tuvo como objetivo determinar la influencia de los costos de servicio en la rentabilidad de la empresa servicio de los años 2012 al 2013. El método utilizado fue analítico, descriptivo-correlativo, deductivo, y el diseño fue no experimental. Los resultados del estudio señalan que la hoja de costos está compuesta por dos componentes de costos. El costo de los trabajadores obtuvo S/ 737,663.26 y S/ 834,141.77 en cada año. Los costos indirectos suman S/ 948,683.29 y S/ 1,005,618.79 en los diferentes años. Por último, el investigador señala que los costos relacionados al servicio impactan de forma directa en la rentabilidad de la organización de servicio.

Atahualpa (2015) “Los costos de servicios y su relación en la rentabilidad de la empresa de servicios Roa Ingenieros S.A.C”, tuvo como objetivo determinar de qué manera los costos de servicio se relacionan en la rentabilidad de la empresa de servicios. El método aplicado fue descriptivo-correlacional. Los resultados obtenidos del estudio fueron que la empresa mantiene un 83.33% con respecto a los costos servicios y se determina mediante un modelo de costeo. Por otro lado, el 88.89% señala que existe una relación entre los costos y la rentabilidad de la organización. Finalmente, el autor concluyó señalando que efectivamente existe relación entre las variables de estudios, las cuales fueron validadas por el instrumento aplicado dentro del análisis.

Corresponde en esta sección mencionar las diversas teorías de las variables de investigación:

La teoría de la primera variable costos de servicio se define como una operación primordial dentro de la organización ya que dentro de sus operaciones tiene que realizar arqueos para visualizar el desarrollo de las actividades; estos cálculos se realizaban al final de cada periodo donde se adicionan los costos de las operaciones repartidas en el todo el proceso de elaboración. Ahora, bien estas operaciones ejecutaban las organizaciones que solo producción un solo producto o servicio, ya que no había interés por conocer los costos individuales solo se enfocan en la ganancia dejando de lado las unidades materiales (González y Tamez, 2017).



Por otro parte, se indicó que los costos de bienes y servicios son necesarios dentro del cálculo financiero de la organización, ya que permite determinar el grado de crecimiento de la organización por eso es primordial que siempre estén actualizados; además, permite tomar decisiones al momento de realizar inversiones dudosas. También, se menciona que los costos son importantes dentro de las organizaciones ya que permiten ejecutar los modelos de administración para analizar el rendimiento de las operaciones empresariales. Por último, utilizando los costos se puede calcular el margen de utilidad o beneficio de la organización lo cual permitió conocer el estado de las actividades (Lambretón, 2015).

La estructura del costo de servicio es aquel que se encuentra formado por el giro de la organización; donde se encuentra vinculada a la mano de obra directa que necesita remuneraciones, provisiones, flete, gasto de energía, renta, devaluación de activos fijos e indemnización, con el fin de otorgar un servicio óptimo a los usuarios (Chambergo, 2012). De igual modo, Chambergo (2012) indica que los costos de servicios están diseñados por materia prima directa, mano de obra y costos indirectos (p.82).

Se menciona que los materiales directos son aquellos costos que están relacionados con el producto o servicio realizado; el cual se puede aplicar para determinar la cantidad manejada para elaborar el insumo (Hansen y Mowen, 2007, p.40). Además, Chambergo (2012). expone que la materia prima directa o provisiones contribuyen para realizar las operaciones de una unidad, por ejemplo, de una maquinaria pesada sus provisiones serán el combustible, piezas, llantas, etc. (p.524).

Por otro lado, la mano de obra según Chambergo (2012) dentro de las actividades que realiza la organización referida al servicio, la mano de obra directa es primordial porque permite generar el producto intangible los cuales están vinculados con la remuneración, beneficios sociales y otras retribuciones al empleado (p.67).

Además, los costos de fabricación o de servicio (CIF) son aquellos costos



directos o no directos, donde se relacionan con los procesos de elaboración de un producto o servicio; asimismo, de preferencia se debe tener en cuenta la observación del propietario o jefe de personal dentro del área de contabilidad. Además, hay que mencionar que los CIF o CIS no se encuentran relacionados directamente con el bien o servicio ofrecido, pero que se utiliza dentro de la prestación del servicio o proceso de elaboración, teniendo en cuenta lo indicado podemos decir que los costos indirectos más resaltantes se encuentran dentro de los gastos de elaboración, arrendamiento, pagos de servicios, devaluación de inmuebles, etc. (Chambergó, 2012, p. 67).

Los costos indirectos, son aquellos que no se pueden determinar en general o que no se pueden relacionar con aquellos bienes producidos dentro de algunas áreas (García, 2008 p, 12). Por otro lado, señala Hansen y Mowen (2007) que el tema de los costos indirectos está relacionado también con la devaluación de inmuebles, acciones técnicas, las provisiones, la inspección, gestión de materia prima, los arbitrios, etc. (p.40)

Los costos administrativos son aquellos costos que provienen de las funciones administrativas que realizan los trabajadores dentro de la organización, no solamente las que tienen que ver con el pago de remuneración de los mismo, sino también con las operaciones que realizan dentro del área de trabajo los colaboradores, por ejemplo, las actividades del área de recursos humanos desde la contratación hasta el despido (Baca, 2010, p. 142).

Los costos financieros, se define como aquellos costos que no forma parte de la fabricación y que están relacionado con los intereses bancarios generados por la compra de un activo fijo o prestación (Baca, 2010).

Los Costos Fijos, están relacionados con aquellos costos que no tienen un efecto grande dentro de las operaciones de trabajo de la organización, pero son constantes (Torres, 2013).

La definición de la rentabilidad señala que es un indicador que permite evaluar los beneficios de la organización mediante los estados financieros, para cual primero



debe tener las cantidades del balance general y del estado de rendimiento, después aplicando razones financieras se podrá determinar la condición contable de la organización o servirá para tomar decisiones que mejoren la gestión de las operaciones (Córdoba, 2014). Asimismo, la rentabilidad permite medir la capacidad de regreso de la inversión, los datos son mostrados en porcentajes y se evalúa al término del periodo.

La rentabilidad bruta, es el capital de inversión equivale a sus ingresos sin sustraer los gastos asociados a la inversión. Además, este indicador financiero permite determinar si el negocio es rentable o no y se representa en términos porcentuales la condición de la utilidad bruta de la organización frente a los ingresos operacionales netos dentro de un mismo periodo (Arredondo, 2015). También, se menciona que no tiene en cuenta los gastos fijos a los que tiene que hacer frente, ya que son los mismos sin estar vinculados a la cantidad de unidades a elaborar (Thompson et al., 2018).

$$\text{Rentabilidad Bruta} = \text{Ventas netas} - \text{Coste de ventas}$$

De igual modo, se menciona que es una técnica financiera que permite indicar el capital invertido y deuda adquirida dentro de un periodo, además, se ejecuta para analizar el retorno de capital no relacionado con el financiamiento, como por ejemplo una inversión de activo fijo. Finalmente, el indicador nos permite evaluar los beneficios obtenidos y comparar con otras organizaciones que se encuentran desarrollando labores dentro del mismo sector para que de esta manera se pueda determinar si se realiza una adecuada utilización de los recursos organizacionales (De Gea, 2019).

Es necesario recalcar que la utilidad antes del impuesto se considera utilidad bruta, que proviene del cálculo de las ventas totales menos los costos de ventas que la organización reúne dentro del periodo. También, se indica que dentro del descuento se considera los costos directos e indirectos utilizados al momento de la elaboración del bien o servicio, donde incluye además la promoción y mercadotécnica para su ingreso al público. Finalmente, debemos mencionar



entonces que la utilidad bruta es el ingreso conseguido después de descontar los costos implicados en el bien o servicio antes de ser vendido al público (StaffKueski, 2020).

Para agregar se debe señalar que son los ingresos obtenidos después de descontar los costos que puedan estar relacionado antes de aplicar los impuestos. Además, dentro de esta operación no se incluye los costos fijos que tienen que ver con pagos al personal, temas legales, costos de mercadotecnia y arrendamiento de local, tampoco se incluye los costos financieros por préstamos (Marlacm 2021).

Las ratios de rentabilidad. Son razones que permiten determinar la ganancia de una organización dentro de un determinado periodo, cumpliendo con todas sus obligaciones (Flores, 2012). Hay que indicar, que siempre se analiza diferentes periodos durante los años para así determinar la evolución de las cantidades. Por último, se menciona que los indicadores que tienen mayor peso dentro del análisis financiero son los de capital, activos totales y margen general sobre las ventas. Asimismo, señalan Van y Wachowicz (2010) que existe una relación entre las ventas realizadas y la ganancia obtenida con el capital invertido. A continuación, se presenta los tipos de ratios para medir la rentabilidad de la empresa:

Rentabilidad en relación con las ventas (ROS). Es la operación que se realiza para determinar el grado de utilidad de las operaciones realizadas por la organización, se ejecuta mediante las ventas brutas fraccionadas por las ventas netas.

$$R. \text{ sobre ventas} = \text{Ventas brutas} / \text{Ventas netas}$$

Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE). Señala el beneficio del capital social contribuido por los socios de la organización, el cual se adquiere de fraccionar la utilidad neta sobre el capital.

$$\text{Roe} = \text{Utilidad neta} / \text{Patrimonio}$$

Rentabilidad sobre los activos (ROA). Es la operación que se realiza para medir la utilidad y su relación que tiene los activos generales, todo esto se ejecuta para medir la eficacia que tiene la gestión al momento de utilizar sus recursos para



obtener rentabilidad, se obtiene fraccionando los beneficios obtenidos en el cierre del periodo con los activos generales de la organización.

$$\text{Roa} = \text{Utilidad neta} / \text{Activos Totales}$$

Rentabilidad en relación con la inversión (ROI). Es el ejercicio que se realiza para evaluar la eficacia de la contribución de los socios o para cotejar la eficacia de múltiples contribuciones. Además, calcula el beneficio de la contribución con el costo de esta, para aplicar esta razón de fraccionar la utilidad neta con las ventas netas.

$$\text{Roi} = \text{Utilidad Neta} / \text{Ventas netas}$$

Análisis de la rentabilidad. Son métodos establecidos para medir y evaluar la utilidad de la organización mediante el análisis horizontal y vertical de la organización.

Análisis Horizontal. Señala Coello (2015) que la ejecución de este análisis es utilizada para determinar el grado financiero y estado de rendimiento, la numeración establecida en porcentaje muestra el desarrollo o depreciación detallado, la evaluación horizontal permite observar los consecutivos resultados:

- Brinda información de cada cuenta para determinar su nivel financiero entre cada año.
- Se puede utilizar como antecedente para estructurar el estado de movimiento del capital.
- Permite evaluar el desarrollo del crecimiento de cada cuenta.
- Ayuda a cotejar el desarrollo de la organización con otras del mismo sector.

Análisis Vertical. Indica Coello (2015) que este modelo permite observar la intervención de cada cuenta de activos, pasivos y capital con el total general de cada uno dentro de los estados financieros. Así mismo, realiza también evaluación del estado de rendimiento con las ventas generales. El análisis brinda los siguientes datos:

- Muestra la distribución general de los estados monetarios.



- Permite observar el estado de todas las cuentas dentro de los estados.
- Admite planear tácticas para la elaboración de disposiciones.
- Ayuda a gestionar de forma correcta para generar beneficios a la organización.



III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue aplicada, ya que buscó resolver mediante conocimientos teóricos la problemática planteada que está relacionada con los objetivos y variables de investigación (García, 2016).

El diseño fue no experimental y de corte trasversal, donde se buscó analizar los datos obtenidos dentro de un tiempo determinado, dentro de este análisis no se manipuló las variables solo se observó en su forma natural, donde se aplicó el instrumento para la obtención de la información, que servirá para dar respuesta dentro del estudio (Hernández et al., 2014).

La investigación presentó un grado descriptivo, ya que solo se basó en describir la situación de las variables sin ser manipuladas por el investigador dentro de un plazo determinado para que luego sea analizado y poder dar respuesta a la pregunta planteada. Por esa razón, se describió las operaciones que se realizan para calcular los costos de servicio y el efecto que tiene dentro de la rentabilidad (Hernández et al., 2018).

3.2. Variables y Operacionalización

Variable: Costos de servicios

Definición conceptual:

Según Talavera (2017) señaló que todas las organizaciones deben tener claro los costos del giro de su negocio, ya que es la única manera de saber si está generando rentabilidad o perdiendo ganancia. Todo lo mencionado anteriormente permitió determinar los costos de servicios que brinda, para fijar los precios competitivos dentro del mercado donde desarrolla sus operaciones.

Definición operacional:

Los costos de servicios se encuentran clasificado por las dimensiones: costos directos y costos indirectos su medición se realizará mediante el cálculo de los costos e indicadores.



Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala
Costo de Servicio	Costos directos	Combustible	Razón
		Mano de Obra	
	Costos indirectos	Depreciación	Razón
		Seguro	
		Mantenimiento	

Variable: Rentabilidad

Definición conceptual:

Según Muñoz (2021) definió la rentabilidad como aquella noción que está vinculada con la actividad económica donde involucra medios y recursos para obtener un beneficio. Dicho de otra manera, evaluó los capitales invertidos dentro de un periodo determinado.

Definición operacional:

Los costos de servicios se encuentran clasificado por las dimensiones: rentabilidad bruta, económica y financiera su medición se realizó mediante el cálculo de costos e indicadores.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala
Rentabilidad	Rentabilidad Bruta	Ventas netas menos costos de ventas	Razón
	Rentabilidad económica (ROI)	Activos corrientes	Razón
		Activos no corrientes	
Rentabilidad Financiera (ROE)	Rentabilidad Financiera (ROE)	Recursos propios	Razón
		Recursos ajenos	



3.3. Población y muestra

Población

Hernández et al. (2018) indicó que es la unidad establecida para el estudio o investigación, la cual es elegida por el juicio del experto. La población está conformada por 6 trabajadores de la Empresa de Courier Sermax Peru SRL Ayacucho.

Muestra

Hernández et al. (2018), es la delimitación obtenida de la población mediante fórmula estadística o criterio de experto. Se determinó la muestra aplicando el criterio por conveniencia, de esta manera la muestra es no probabilística, trabajándose (3) motorizados y (3) administrativos, con el contador general, asistente de contabilidad y propietario de la Empresa de Courier Sermax Peru SRL.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el análisis de la empresa de servicio de la ciudad de Ayacucho, se determinó el siguiente método, técnica e instrumento de recolección de datos:

- **Técnicas**

Entrevista. Es la conversación de carácter planificado entre el entrevistador y el entrevistado en la que se estableció un proceso de comunicación en el que intervienen de manera fundamental los gestos, las posturas y todas las diferencias expresiones no verbales tanto del que entrevista, así como el del entrevistado (García, 2016).

Análisis documental. es la actividad que se realizó para obtener información de las variables presentadas en la investigación, este instrumento permitió analizar los datos de los estados financiero de la organización para luego ser presentando en el informe final (Hernández, et al., 2018).

- **Instrumentos**

Guía de entrevista. Se aplicó 18 preguntas con respuesta Likert al gerente y



contador general de la organización para obtener alguna información de las operaciones de contabilidad que se realizan dentro de la organización (Hernández et al., 2018).

Guía de Análisis documental, Estados financieros. Se obtuvieron datos de los reportes de los estados financieros (Balance general y estados de resultados), archivo de precios y pagos realizados a la entidad tributaria dentro del periodo 2021.

3.5. Procedimiento

El conjunto de acciones que se realizaron para la obtención de la información se utilizaron los siguientes instrumentos: guía de entrevista y guía de análisis documental. La entrevista será aplicada al gerente y contador general de la empresa Courier Sermax Peru S.R.L. donde se obtuvo datos del cálculo de los costos de servicios. Por otro lado, se realizó el análisis documental, el cual permitió medir el balance general y el estado de resultados del periodo 2021.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de la información para presentar dentro del informe fue categorizado, ordenado y resumido, con el fin de resolver la problemática presentada.

Figuras y tablas estadísticas

Las figuras y tablas estadísticas se obtuvieron de los resultados de los cuestionarios analizados y serán presentados en figuras y tablas.

3.7. Aspectos éticos

Privacidad: se utilizó para la obtención de los datos los cuales se mantuvieron siempre el anonimato del personal entrevistado y los datos obtenidos de la empresa para no generar el flujo de la información (Del Castillo y Olivares, 2014).

Confidencialidad: los datos reunidos fueron manejados únicamente por el investigador para salvaguardar la información de la empresa, igualmente los datos brindados por el personal a cargo del área fueron utilizados por persona autorizada en la investigación (Monroy y Nava, 2018).



Autonomía: se utilizó para que el investigador se exprese de manera auténtica en el desarrollo de la investigación sin ningún tipo de objeción (Del Castillo y Olivares, 2014).

Políticas de antiplagio: se aplicó para mantener las políticas de derecho de autor, los datos obtenidos fueron revisados mediante un software. Además, para la redacción del informe se empleó el manual de APA. (Barrón y D'Aquino, 2020).



IV. RESULTADOS

- **Objetivo específico 01: Describir cómo se determinan los costos de servicios de la Empresa SERMAX Perú de Ayacucho.**

A continuación, se describe como la empresa calcula los costos de servicio donde incluye el combustible, seguro, mano de obra, depreciación y mantenimiento.

Tabla 1 *Cálculo de los costos de servicio de la empresa Sermax Perú S.R.L.*

HOJA DE COSTOS SERVICIOS						
PERIODO	2021		KM RECORRIDOS	95,220		
COMBUSTIBLE						
KM	C/KM	TOTAL				
95,220	S/ 0.17	S/ 16,477.20				
SEGURO						
DESCRIPCION	PERIODO DE DURACION	COSTO				
SOAT	ANUAL	S/ 225.00				
MANO DE OBRA						
N°	VEHICULO	CARGO	SUELDO	GRAF	CTS	COSTO MOD
1	MOTO	CONDUCTOR	S/ 18,000.00	S/ 3,000.00	S/ 1,500.00	S/ 22,500.00
2	MOTO	CONDUCTOR	S/ 15,600.00	S/ 2,600.00	S/ 1,300.00	S/ 19,500.00
3	MOTO	CONDUCTOR	S/ 15,600.00	S/ 2,600.00	S/ 1,300.00	S/ 19,500.00
TOTAL						S/ 61,500.00
DEPRECIACION						
DESCRIPCION	CANTIDAD	% DEPRECIACION	INVERSION	TOTAL		
MOTO	3	10%	S/ 13,500.00	S/ 1,350.00		
MANTENIMIENTO						
MANTENIMIENTO	S/ 1,560.00					
LAVADO	S/ 576.00					
TOTAL	S/ 2,136.00					

Nota. Elaboración Propia.



Seguidamente de relacionar todos los costos que intervienen en el cálculo del costo de servicio se procedió a identificarlos según su clasificación si es costo directo o indirecto para el cálculo del servicio por kilómetros de la empresa.

Tabla 2 *Cálculo de los costos de servicio por kilómetros*

COSTO DEL SERVICIO POR KM			
COSTOS DIRECTOS		S/.	18,613.20
COMBUSTIBLE	S/.	16,477.20	
MANTENIMIENTO	S/.	2,136.00	
COSTOS INDIRECTOS		S/.	63,075.00
MANO DE OBRA	S/.	61,500.00	
DEPRECIACION	S/.	1,350.00	
SEGURO	S/.	225.00	
TOTAL COSTOS		S/.	81,688.20
KM RECORRIDOS			95,220 KM
COSTO DE RECORRIDO		S/.	0.86

Nota. Elaboración Propia.

Los costos del servicio por kilómetro como se observa reúnen todos los costos que la empresa utiliza durante todo el periodo, esto permitió calcular el costo del servicio que brinda la empresa, el cual es de S/ 0.86.



- **Objetivo específico 02: Analizar la rentabilidad de la Empresa SERMAX Perú de Ayacucho en el período 2021**

Después de establecer los costos directos e indirectos que la empresa utiliza para brindar su servicio se procedió a evaluar la rentabilidad que tiene la empresa en este último periodo del 2021.

Tabla 3 *Balance General: Empresa SERMAX Perú S.R.L del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021*

ACTIVOS	2021	AV
ACTIVOS CORRIENTES		
CAJA Y BANCOS	S/. 486,205	74.3%
CTAS POR COBRAR COMERCIALES	S/. 5,629	0.9%
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	S/. 3,292	0.5%
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	S/. 495,126	75.7%
ACTIVOS NO CORRIENTES		
INMUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO	S/. 424,625	64.9%
DEPRECIACION	S/. 265,689	40.6%
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	S/. 158,936	24.3%
TOTAL DE ACTIVOS	S/. 654,062	100.0%
PASIVOS		
PASIVOS CORRIENTES		
TRIB. Y APORT. SIST. PENS. Y SALUD POR PAGAR	S/. 5,981	0.9%
REMUNERACIONES Y PARTICIP. POR PAGAR	S/. -	0.0%
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	S/. 5,981	0.9%
TOTAL DE PASIVOS	S/. 5,981	0.9%
PATRIMONIO		
CAPITAL	S/. 277,310	42.4%
RESULTADOS ACUMULADOS POSITIVOS	S/. 484,527	74.1%
PERDIDA DEL EJERCICIO	-S/. 113,756	17.4%
TOTAL PATRIMONIO	S/. 648,081	99.1%
TOTAL DE PATRIMONIO Y PASIVO	S/. 654,062	100.0%

Nota. Datos de Empresa SERMAX Perú S.R.L.

Posteriormente de realizar el análisis vertical del año 2021 se procedió a realizar el diagnóstico del equilibrio financiero donde el Activo Circulante 75.7% supera al Pasivo Circulante 0.9% y, por otro lado, los Recursos Permanentes 99.1% (Patrimonio Neto de 99.1%) cubre totalmente el Activo Fijo de 64.9%, con un exceso 34.2% que financia el Capital de Trabajo Neto.



Tabla 4 Estados Financieros: Empresa SERMAX Perú S.R.L del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021

	2021	AV
VENTAS NETAS	S/. 323,490	100.0%
COSTOS DE VENTAS	S/. 321,280	99.3%
RESULTADO BRUTO DE UTILIDAD	S/. 2,210	0.7%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	S/. 115,966	35.8%
RESULTADO DE OPERACIÓN UTILIDAD	-S/. 113,756	-35.2%
GASTOS DIVERSOS	S/. -	0.0%
RESULTADO ANTES DE PART. UTILIDAD	-S/. 113,756	-35.2%
DISTRIBUCION LEGAL DE LA RENTA	S/. -	0.0%
RESULTADO ANTES DEL IMP. UTILIDAD	-S/. 113,756	-35.2%
IMPUESTO A LA RENTA		0.0%
RESULTADO DE EJERCICIO UTILIDAD	-S/. 113,756	-35.2%

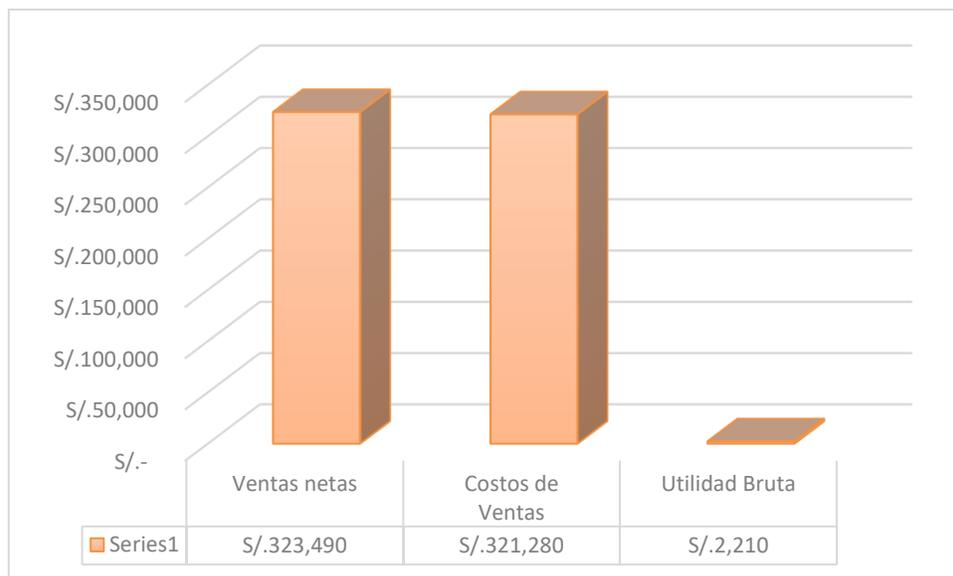
Nota. Datos de Empresa SERMAX Perú S.R.L.

La utilidad Neta en el 2021 representó el 13.1% de las ventas con relación al 2021 que fue del -35.2% tuvo una disminución debido a la reducción de la participación de los gastos diversos y administración en las ventas (de 14.2% paso a 35.8%) que compensa más que proporcionalmente a la reducción de los costos de ventas.

Razón de rentabilidad

Figura 1

Utilidad bruta del 2021



Nota. Elaboración Propia.

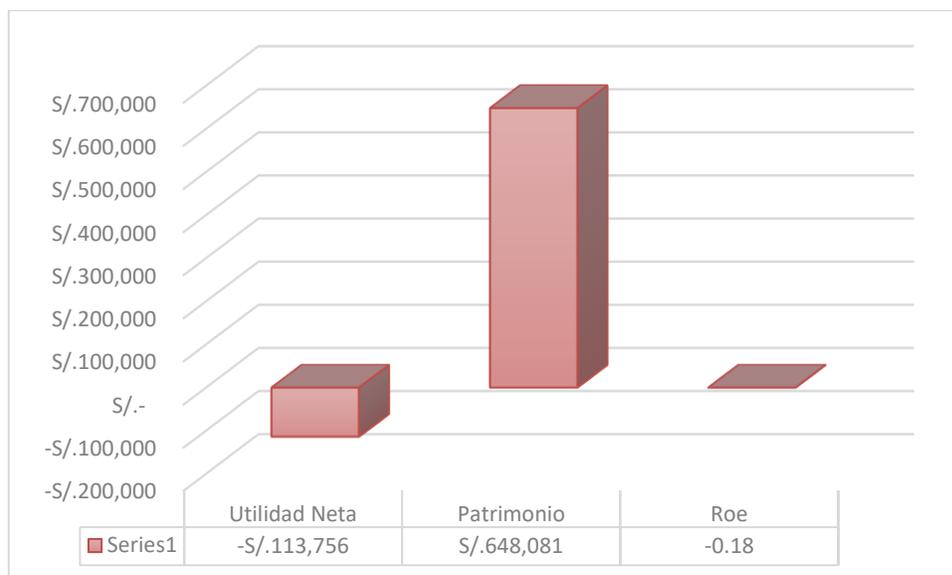
Comentario:

La Figura 1, señala que la empresa generó ventas netas solo para cubrir los costos de ventas dentro de las operaciones de servicio en el año 2021, lo cual genero una utilidad bruta baja (0.68%) al término del periodo.



Figura 2

Roe del periodo del 2021



Nota. Elaboración Propia.

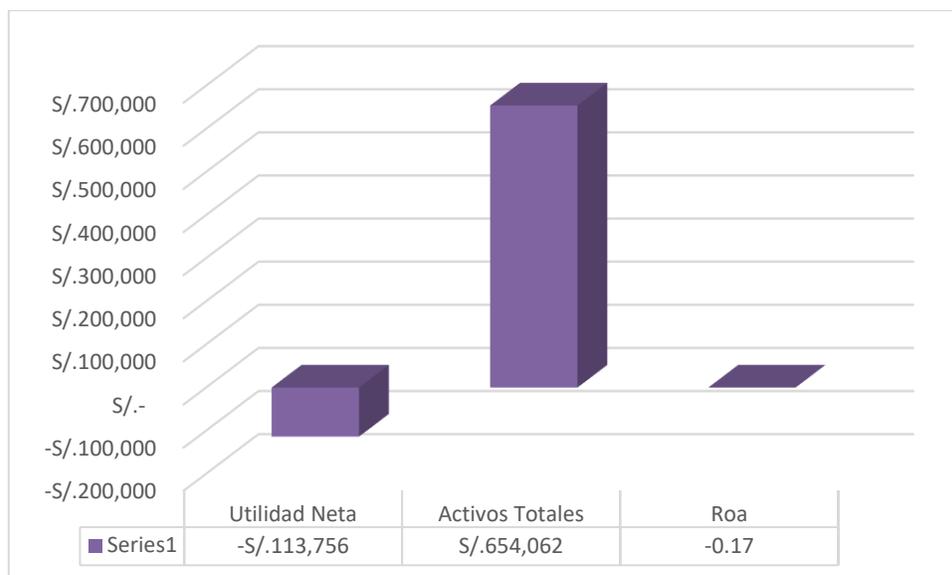
Comentario:

Como se puede ver en la Figura 2, el roe para el periodo 2021 fue -0.18, en la organización en estudio.



Figura 3

Roa del periodo del 2021



Nota. Elaboración Propia.

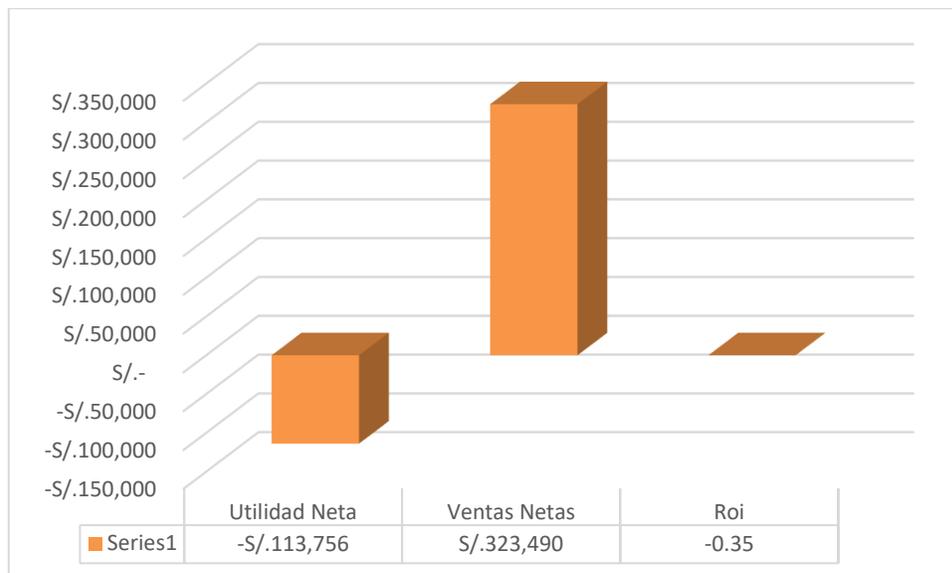
Comentario:

Se puede analizar en la Figura 3, que la utilidad sobre los activos totales ha generado a la organización un índice de -0.17 en el periodo 2021.



Figura 4

Roi del periodo del 2021



Nota. Elaboración Propia.

Comentario:

Se puede analizar en la Figura 4, que la utilidad neta ha generado a la organización un índice de -0.35 en el periodo 2021.



- **Objetivo específico 03: Explicar cómo el conocimiento de los costos de servicio permite la fijación del precio de venta competitivo y rentable en la empresa SERMAX Perú SRL de Ayacucho en el periodo de 2021.**

El producto intangible que está relacionado con el servicio, no siempre tiene establecido una meta que está vinculada con algo físico. El cliente que compra un servicio no está adquiriendo un producto, sino que está pagando por acciones que lleva a cabo para lograr una transformación.

Las organizaciones que está dedicada al servicio siempre tienen dificultades para establecer sus precios que ofrece al mercado. Ahora, al realizar el cálculo de los costos las empresas de servicio siempre son más complicado que las que comercializan un producto, debido a que está conformado por varios elementos que se deben cuantificar al momento de establecer el precio.

El pago en este tipo de organizaciones se establece más como importe, porcentaje, ingreso, ganancia, comisión, etc., los cuales pueden ser cuantificados, generan más variantes dentro del proceso que las empresas elaboradoras de un producto.

Los servicios establecen una práctica. Este tipo de actividad son valorados después ser consumidos o comprados, lo que dificultad que se han juzgados por los clientes. Por esa razón, si una empresa desea lograr implantar una estrategia de precios optimo debe cumplir las siguientes etapas:

Análisis de los costos. La intangibilidad de los servicios plantea dificultades en el establecimiento de los costos. para lograr fijar los costos de producción, la organización debe tomar en cuenta los elementos intangibles que se relacionan con la práctica, la caracterización, el esfuerzo o tiempo que se ha empleado para la prestación del servicio.

Estimación de la demanda. La empresa puede establecer un precio adecuado según la experiencia de sus clientes con diferentes alternativas de importes. Esto genera a las organizaciones de servicio que sea difícil de determinar, ya que confunde a los clientes para decidir si un servicio es caro o barato.



Análisis de la competencia. Antes de definir un precio la organización debe saber el precio y calidad del servicio que ofrece la competencia. Para determinar el precio la empresa debe saber cómo va a establecer su estrategia dentro del mercado, será basada en competencias, rentabilidad del servicio para los usuarios, estrategias de comunicación o la calidad. La toma de decisión debe ser realizada teniendo en cuenta los objetivos de la empresa de servicio.

Finalmente, las empresas de servicio deben definir si los precios que van a utilizar serán bajo o altos. Hay que tener, en cuenta que las organizaciones no pueden fijar un precio alto si solo va a realizar servicios básicos. Asimismo, cuando la empresa adquiera un valor único en sus operaciones se podrá fijar un precio adecuado que garantice una rentabilidad a la empresa.

Los servicios tienen diferentes elementos que lo componen y los costos serán altos si es que la organización ejecuta un nivel alto de servicio. En las diferentes organizaciones los clientes diseñan y consumen diferentes servicios. Hay que indicar que dentro de los servicios adicionales que los clientes adquieren la empresa puede establecer su precio final.

- **Objetivo general: Analizar los costos de servicios en la obtención de la rentabilidad de la empresa SERMAX Perú de Ayacucho en el período 2021.**

Se presenta los costos del servicio que influyen directamente dentro del servicio de Courier después de ordenados y clasificarlos.

Tabla 5 Reestructuración de los costos de servicios

HOJA DE COSTOS SERVICIOS (REAL)

PERIODO	2021		KM RECORRIDOS 95,220					
COMBUSTIBLE								
KM	C/KM	TOTAL						
95,220	S/. 0.17	S/. 16,477.20						
SEGURO								
DESCRIPCION	PERIODO DE DURACION	COSTO						
SOAT CAMIONETA	ANUAL	S/. 300.00						
SOAT MOTO	ANUAL	S/. 225.00						
TOTAL		S/. 525.00						
MANO DE OBRA								
N°	VEHICULO	CARGO	SUELDO	ESSALUD	ASIGNACION	GRAF	CTS	COSTO MOD
1	MOTO	CONDUCTOR	S/. 18,000.00	S/. 1,440.00	S/. 1,800.00	S/. 3,000.00	S/. 1,500.00	S/. 25,740.00
2	MOTO	CONDUCTOR	S/. 15,600.00	S/. 1,248.00	S/. -	S/. 2,600.00	S/. 1,300.00	S/. 20,748.00
3	MOTO	CONDUCTOR	S/. 15,600.00	S/. ,248.00	S/. 1,560.00	S/. 2,600.00	S/. 1,300.00	S/. 22,308.00
TOTAL								S/. 68,796.00
DEPRECIACION								
DESCRIPCION	CANTIDAD	%DEPRECIACION	INVERSION	TOTAL				
MOTO	3	25%	S/. 13,500.00	S/. 3,375.00				
CAMIONETA	1	25%	S/. 98,315.00	S/. 24,578.75				
TOTAL				S/. 27,953.75				
MANTENIMIENTO								
MANTENIMIENTO	S/. 1,560.00							
LAVADO	S/. 576.00							
TOTAL	S/. 2,136.00							

Nota. Datos Obtenidos de la Empresa de Servicio.



Después de identificar y distribuir correctamente los costos de la empresa se pudo observar claramente como está compuesto los costos directos e indirectos, lo cual permitirá obtener los costos totales que influyen directamente en la actividad.

Tabla 6 Cálculo de los costos de servicio por kilómetros reestructurado

COSTO DEL SERVICIO POR KM			
COSTOS DIRECTOS			S/. 85,273.20
COMBUSTIBLE	S/.	16,477.20	
MANO DE OBRA	S/.	68,796.00	
COSTOS INDIRECTOS			S/. 30,614.75
DEPRECIACION	S/.	27,953.75	
SEGURO	S/.	525.00	
MANTENIMIENTO	S/.	2,136.00	
TOTAL COSTOS			S/. 115,887.95
KM RECORRIDOS			95,220 KM
COSTO DE RECORRIDO		S/.	1.22

Nota. Datos Obtenidos de la Empresa de Servicio.

Seguidamente luego de ordenar los costos y clasificarlos se pudo establecer el costo principal de la empresa que genera al momento de realizar el servicio de entrega.

Tabla 7 Estados de resultados real de la empresa de servicio

	2021	REAL
VENTAS NETAS	S/. 323,490.00	S/. 323,490.00
COSTOS DE VENTAS	S/. 183,588.57	S/. 115,887.95
RESULTADO BRUTO DE UTILIDAD	S/. 139,901.43	S/. 207,602.05
GASTOS ADMINISTRATIVOS	S/. 115,966.00	S/. 111,768.60
RESULTADO DE OPERACIÓN UTILIDAD	S/. 23,935.43	S/. 95,833.45
GASTOS DIVERSOS	S/. -	S/. -
RESULTADO ANTES DE PART. UTILIDAD	S/. 23,935.43	S/. 95,833.45
DISTRIBUCION LEGAL DE LA RENTA	S/. 1,196.77	S/. 4,791.67
RESULTADO ANTES DEL IMP. UTILIDAD	S/. 22,738.66	S/. 91,041.78
IMPUESTO A LA RENTA	S/. 6,707.90	S/. 26,857.32
RESULTADO DE EJERCICIO UTILIDAD	S/. 16,030.75	S/. 64,184.45

Nota. Datos Obtenidos de la Empresa de Servicio.



Después, de evaluar el estado y resultados (Tabla 4) se pudo evidenciar que los costos de ventas no se están distribuyendo de forma correcta debido a que el propietario realiza dos actividades dentro de la empresa lo cual genera que no se sepa con exactitud los costos de ventas de cada actividad donde suma S/. 321,280 y que al final se refleja como pérdida en el periodo, debido a que no se realiza de forma adecuada el cálculo y distribución de los costos está generando una utilidad de -S/ 113,756. Por esa razón, se calculó el costo de venta verdadero con el propietario quien indico que el costo de la empresa en el año 2021 es el 75% del costo de ventas, lo que permitió reestructurar el costo según lo indicando, arrojando un valor de S/ 183,588.57, el cual permitió obtener una utilidad neta de S/ 16,030.75.

Por otro lado, calculando de forma correcta el costo de venta real se obtuvo un costo de S/115,887.95 menos elevado para que la organización pueda descontar las ventas netas para obtener una utilidad bruta que compensen los gastos administrativos y los impuestos de la empresa; logrando así un mejor margen de utilidad neta de S/ 64,184.45 al final del periodo de la organización (Tabla 7).

Por último, la evaluación realiza permitió establecer los costos de ventas del servicio se pudo ordenar y consolidar el costo de servicio real que la empresa tiene y como este genera rentabilidad dentro de la organización. Otro de los puntos observados dentro de la organización es que el propietario combina dos servicios dentro de la empresa lo cual dificultad establecer el costo real del servicio de Courier.



V. DISCUSIÓN

El estudio buscó principalmente analizar los costos de servicios en la obtención de rentabilidad de la empresa SERMAX Perú de Ayacucho en el período 2021, así mismo mediante las dimensiones establecidas se estableció determinar los costos de servicios para evaluar la rentabilidad que tiene la organización al término del periodo. A continuación, se discutirá los resultados obtenidos en la investigación.

Los resultados obtenidos del diagnóstico del costo de servicio de la empresa, nos reveló que el costo está establecido por el combustible, seguro, mano de obra, depreciación y mantenimiento, los cuales deberían estar incluidos dentro del presupuesto anual, lo que permitirá tener una proyección de los costos para determinar de forma óptima la rentabilidad de la empresa. Otro punto que se identificó es que la organización calcula sus costos de forma empírica donde establece un costo de servicio de S/ 0.86, lo cual está generando una utilidad neta de -S/. 113,756 al término del periodo.

Dicho lo anterior podemos decir que concordamos con Atahualpa (2015) señala que la empresa mantiene un 83.33% con respecto a los costos servicios y se determina mediante un modelo de costeo. Por otro lado, el 88.89% señala que existe una relación entre los costos y la rentabilidad de la organización. Así mismo, coincidimos Ramos (2014) menciona que las microempresas necesitan de un sistema de costos acorde a sus necesidades y a su tipo de negocio, con la finalidad de que los propietarios tengan un conocimiento claro del costo de sus productos.

Por otro lado, la utilidad neta en el 2020 representó el 13.1% de las ventas con relación al 2021 que fue del -35.2% tuvo una disminución debido a la reducción de la participación de los gastos diversos y administración en las ventas (de 14.2% paso a 35.8%) que compensa más que proporcionalmente a la reducción de los costos de ventas. También se analizó la utilidad bruta de la organización donde señaló que la empresa generó ventas netas solo para cubrir los costos de ventas dentro de las operaciones de servicio en el año 2021, lo cual genero una utilidad



bruta baja (0.68%) al término del periodo.

Por lo tanto, afirmamos estar de acuerdo con Ballena (2016) donde señaló que la organización obtiene un 24% lo que representó la utilidad bruta luego de deducir los costos de comercializaciones, ahora el autor indicó que el cálculo del margen bruto es de 25% aunque existe un 1% de discrepancia que si bien los costos se minimizan aún influyen en la utilidad bruta. De igual forma, coincidimos con Centeno (2017) indicando que la hoja de costos está compuesta por dos componentes de costos. El costo de los trabajadores obtuvo S/ 737,663.26 y S/ 834,141.77 en cada año. Los costos indirectos suman S/ 948,683.29 y S/ 1,005,618.79 en los diferentes años.

También, de la evaluación realizada de los estados financieros de la organización mediante la razón de rentabilidad se obtuvo un ROE de -0.18, en la organización en estudio. También, mediante el análisis permitió visualizar que la utilidad sobre los activos totales ha generado a la organización un índice de -0.17 y la utilidad neta ha generado un valor de -0.35 en el periodo 2021.

De igual modo, concordamos estar de acuerdo Rojas (2021) donde mediante el análisis del indicador del Roe mostró que mantuvo un índice de 12% (2019) y 3.27% (2020) debido a la pandemia del país. También, dentro del análisis del indicador del Roa se pudo determinar que los beneficios de la empresa de 8% descendió a 3% con respecto al año pasado. Además, afirmamos estar de acuerdo con Hidalgo y Párraga (2021) donde señala que los costos asociados con la rentabilidad son los precios de provisiones y alimentación \$79,790.62 (5.9%), salarios \$ 223,756.59 (16.7%), devaluación inmueble y unidades \$ 55,348.66 (4,1%), trabajos y arreglo de navíos \$80,401.30 (6%), provisiones materia prima y accesorios \$ 23,936.13 (1,8%), precios activos directos \$244,178.12 (18,2%), precios activos indirectos \$185,690.29 (13,8%), muelle \$293,926.33 (21,9%) y coste de comercializaciones y empleados \$155.778,33 (11,6%).

Finalmente, se pudo identificar que el realizar una adecuada gestión de los costos de servicio permitió planificar y estimar los costes de forma correcta en S/



1.22 el cual permitirá calcular de forma precisa los precios al momento de realizar sus operaciones de servicios. Además, esto ayudará a la empresa a ser más competitiva y eficiente al momento de ejecutar sus operaciones y permitirá obtener un monto de utilidad neta real de S/ 64,184.45.



VI. CONCLUSIONES

- El estudio realizado nos hizo comprobar que la Empresa de Courier Sermax Perú SRL de Ayacucho, dentro de sus operaciones se siguen manejando las actividades contables de forma empírica lo que genera que no se establezca los costos de servicio de forma correcta.
- Se determinó que la Empresa de Courier Sermax Perú SRL de Ayacucho no calcula los costos mediante un sistema contable sino no lo realiza de forma empírica donde el cálculo del costo es S/0.86 lo que afecta la rentabilidad arrojando un monto de - S/. 113,756 al término del periodo.
- El cálculo realizado de la rentabilidad de la organización mostró que la utilidad neta en el 2020 representó el 13.1% de las ventas con relación al 2021 que fue del - 35.2% tuvo una disminución debido a la participación de los gastos diversos y administración en las operaciones de la empresa. El roe para el periodo 2021 fue - 0.18, en la organización en estudio y la utilidad sobre los activos totales ha generado a la organización un índice de -0.17 en el periodo 2021.
- El precio del servicio óptimo para la empresa debe ser fijado mediante la estrategia de análisis de los costos, estimación de la demanda y análisis de competencia, ya que esto permitirá no solo tener el precio indicado sino cumplir con los objetivos que la organización busca dentro de su sector. Después, planificar, calcular y agrupar los costos directos e indirectos se la organización se pudo establecer el costo de servicio en S/ 1.22, lo cual permitirá obtener una rentabilidad real de S/ 64,184.45 en el periodo actual de la empresa.



VII. RECOMENDACIONES

- Establecer adecuadamente los costos de servicio de la organización permitirá ser más eficiente y competitiva, permitiendo un crecimiento estable y tomar decisiones rápidas ante cualquier cambio por parte de la demanda.
- Implementar un sistema de costos permitirá que las áreas se vinculen dentro de la organización, logrando de esta manera que el cálculo de los costos sea más preciso y se pueda proyectar un presupuesto dentro del periodo.
- Monitorear siempre las operaciones de la empresa para ver que se cumplan con todos requisitos establecidos por el sistema de costo y buscar aquellos programas que permitan ser más competitiva a la organización dentro de su sector.
- Capacitar al personal del área contable para tener trabajadores más eficientes e innovadores que contribuyan en la planificación y fijación de los precios del servicio que permitan obtener una rentabilidad positiva al cierre del periodo.



REFERENCIAS

- Aguirre, C. (2015) Análisis de costos del servicio de mantenimiento para camiones de carga pesada y diseño de estrategias de Postventa caso AUTEC S.A. [Tesis de Licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador]. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/10009>
- Arredondo, G. M. M. (2015). *Contabilidad y análisis de costos*. Grupo Editorial Patria.
- Atahualpa, J. (2015) Los costos de servicios y su relación en la rentabilidad de la Empresa de Servicios ROA Ingenieros S.A.C. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Callao, Lima]. <http://hdl.handle.net/20.500.12952/1514>
- Baca, G. (2010). *Evaluación de proyectos*. (6° Edición). México D.F: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Ballena, I. (2017) Costo de servicio y su influencia en la rentabilidad de la empresa de Transportes turismo Señor De Huamantanga SRL Chiclayo 2016. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/10173>
- Barreno, C. & Soriano, E. (2016) Los costos de servicios y la rentabilidad de la empresa Operadora Kajol & Lavan Travel Kajol & Lavan Cía. Ltda. [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/24339>
- Barrón de Olivares, V. & D'Aquino, M. (2020). *Proyectos y metodologías de la investigación*. Editorial Maipue. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/160000>
- Calderón, J. (2014). *Estados financieros*. Lima: JCM Editores.
- Centeno, J. (2017) Los costos de servicio y su influencia en la rentabilidad de la agencia de viajes y turismo Kontiki Tours EIRL. periodos 2012 y 2013. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4632>.



- Chambergo, C. (2012). Sistema de costos. (1° Edición). Lima: Editorial Pacifico.
- Coello, A. (2015). Leasing. Actualidad empresarial. Obtenido de http://aempresarial.com/servicios/revista/330_9_vbotxnsmraxazyshfuqixyaimnfnrrmmtafqoxcgyagxyzfetv.pdf
- Córdoba, M. (2014). Análisis financiero. Colombia: ECOE, Ediciones.
- De Gea, M. (2019) La importancia de la rentabilidad en las finanzas personales y en la empresa. <https://uniblog.unicajabanco.es/la-importancia-de-la-rentabilidad-en-las-finanzas-personales-y-e>
- Del Castillo, C. & Olivares, S. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/39410?page=21>
- Flores, J. (2012). Contabilidad Gerencial. (Tercera edición). Lima: Centro de Especialización en Contabilidad y finanzas E.I.R.L.
- García, J. (2014). Costos laborales y su incidencia en la estructura económica de la empresa pesquera Exalmar S.A.A de la provincia de Ascope [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo, Perú].
- González, M. & Tamez, X. (2017) Evolución histórica de la contabilidad de costos. Congreso Virtual Internacional Desarrollo Económico, Social y Empresarial en Iberoamérica. <https://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/desarrollo-empresarial/54-evolucion-historica-de-la-contabilidad-de-costos.pdf>
- Hansen, D., & Mowen, M. (2007). Administración de costos. (5° Edición). México D.F: Cengage Learning.
- Hidalgo, R. & Párraga, K. (2020) Costos por servicios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de actividad turística. [Tesis de Licenciatura, Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil].
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4180>
- Huamantuma, A. (2017) Aplicación del sistema de costos por órdenes de producción y su incidencia en la rentabilidad en la propagación in vitro de fresa en el



- laboratorio de la Escuela de Agronomía de la Unsa - año 2017. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6068>
- Lambretón, V. (2015) La importancia del análisis y la estimación de costos. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/importancia-analisis-estimacion-costos>
- Mejía, S. (2022) ¿Cómo afecta en tu empresa el no tener una adecuada determinación de costos? <https://www.cofide.mx/blog/como-afecta-en-tu-empresa-el-no-tener-una-adecuada-determinación-de-costos>.
- Monroy Mejía, M. D. L. Á. & Nava Sánchez Ilanes, N. (2018). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Éxodo. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/172512>
- Muñoz, J. (2022) Rentabilidad: lo que debes saber para potenciar tu negocio. <https://agicap.com/es/articulo/rentabilidad-empresarial/>
- Ochoa, C., Marrufo, R. & Rojas, L. (2020) Gestión de costos como herramienta de la rentabilidad en pequeñas y medianas empresas. *Revista Espacios* 41(50) 287-298. DOI:10.48082/espacios-a20v41n50p
- Rico, M. (2021) ¿Cómo dominar los costos en tu empresa de servicios? <https://www.e-f.co/blog/c%C3%B3mo-dominar-los-costos-en-tu-empresa-de-servicios>.
- Rojas, J. (2021) Costo de servicio y rentabilidad en la empresa Servi Cable S.A.C., distrito de San Martín de Porres, 2019. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/494>
- Soriano, E. (2016) Los costos de servicios y la rentabilidad de la empresa Operadora Kajol & Lavan Travel Kajol & Lavan Cía. Ltda. [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato].



<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/24339>

Talavera, H. (2017) Procesos de cálculo de costos de servicios.

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

Thompson, A. A., Strickland, I. A. J., & Janes, A. (2018). *Administración estratégica* (2a. ed.). McGraw-Hill Interamericana.

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

Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2010). Fundamentos de gestión financiera. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.



ANEXOS

Entrevista

Valores	Respuesta
1	Totalmente de Acuerdo
2	De Acuerdo
3	Ni de Acuerdo, Ni en desacuerdo
4	En desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

Gerente

N°	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
COSTOS DIRECTOS						
1	¿Considera usted que la planilla de los trabajadores son costos directos de la Empresa de Courier Sermax Perú SRL?		X			
2	¿Cree usted que los costos de servicio se deben identificar a través de un sistema de costeo en la Empresa Courier Sermax Perú SRL?	X				
3	¿Cree usted que los servicios de transporte se deben considerar como costos directos de servicios para la Empresa Courier Sermax Perú SRL?	X				
4	¿Considera usted que es importante contratar los servicios de transporte de terceros para reducir los costos de servicios de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?	X				
COSTOS INDIRECTOS						
5	¿Considera usted que los recibos de agua y luz se deben de considerar como gastos indirectos de servicios mediante un sistema de costeo de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?	X				
6	¿Cree usted que los recibos de agua y luz son costos indirectos de los servicios que brinda la Empresa Courier Sermax Perú SRL?	X				
7	¿Cree usted que los gastos de personal están incluidos en el presupuesto anual como costos indirectos de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?			X		
8	¿Considera usted que la depreciación de activos son los costos indirectos de la empresa Courier Sermax Perú SRL?	X				
9	¿Cree usted que los alquileres de local forman parte de los costos indirectos de la empresa Courier Sermax Perú SRL?			X		
RENTABILIDAD BRUTA						
10	¿Considera usted que la rentabilidad bruta incide significativamente en el beneficio neto de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?		X			
11	¿Cree usted que la rentabilidad bruta considera los gastos fijos al momento de realizar los cálculos la Empresa Sermax Perú SRL?			X		
RENTABILIDAD ECONOMICA						
12	¿Considera usted que la Rentabilidad Económica se mide con los activos corrientes de la empresa Courier Sermax Perú SRL?		X			
13	¿Cree usted que los activos corrientes de la empresa han mejorado en los últimos años en la Empresa Courier Sermax Perú SRL?		X			
14	¿Considera usted que la Rentabilidad Económica se mide con los activos no corrientes de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?					
RENTABILIDAD FINANCIERA						
15	¿Considera usted que la Rentabilidad Financiera se obtiene mediante recursos propios de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?		X			
16	¿Considera usted que la Rentabilidad Financiera es la que espera obtener en la empresa Courier Sermax Perú SRL?		X			
17	¿Considera usted que la Rentabilidad Financiera se obtiene mediante recursos ajenos de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?		X			
18	¿Cree usted que trabajar con recursos ajenos es más beneficioso para la Empresa Courier Sermax Perú SRL?		X			

Entrevista

Valores	Respuesta
1	Totalmente de Acuerdo
2	De Acuerdo
3	Ni de Acuerdo, Ni en desacuerdo
4	En desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

Contador General

N°	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
COSTOS DIRECTOS						
1	¿Considera usted que la planilla de los trabajadores son costos directos de la Empresa de Courier Sermax Perú SRL?	X				
2	¿Cree usted que los costos de servicio se deben identificar a través de un sistema de costeo en la Empresa Courier Sermax Perú SRL?	X				
3	¿Cree usted que los servicios de transporte se deben considerar como costos directos de servicios para la Empresa Courier Sermax Perú SRL?	X				
4	¿Considera usted que es importante contratar los servicios de transporte de terceros para reducir los costos de servicios de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?	X				
COSTOS INDIRECTOS						
5	¿Considera usted que los recibos de agua y luz se deben de considerar como gastos indirectos de servicios mediante un sistema de costeo de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?	X				
6	¿Cree usted que los recibos de agua y luz son costos indirectos de los servicios que brinda la Empresa Courier Sermax Perú SRL?	X				
7	¿Cree usted que los gastos de personal están incluidos en el presupuesto anual como costos indirectos de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?			X		
8	¿Considera usted que la depreciación de activos son los costos indirectos de la empresa Courier Sermax Perú SRL?	X				
9	¿Cree usted que los alquileres de local forman parte de los costos indirectos de la empresa Courier Sermax Perú SRL?			X		
RENTABILIDAD BRUTA						
10	¿Considera usted que la rentabilidad bruta incide significativamente en el beneficio neto de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?	X				
11	¿Cree usted que la rentabilidad bruta considera los gastos fijos al momento de realizar los cálculos la Empresa Sermax Perú SRL?		X			
RENTABILIDAD ECONOMICA						
12	¿Considera usted que la Rentabilidad Económica se mide con los activos corrientes de la empresa Courier Sermax Perú SRL?	X				
13	¿Cree usted que los activos corrientes de la empresa han mejorado en los últimos años en la Empresa Courier Sermax Perú SRL?				X	
14	¿Considera usted que la Rentabilidad Económica se mide con los activos no corrientes de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?				X	
RENTABILIDAD FINANCIERA						
15	¿Considera usted que la Rentabilidad Financiera se obtiene mediante recursos propios de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?		X			
16	¿Considera usted que la Rentabilidad Financiera es la que espera obtener en la empresa Courier Sermax Perú SRL?		X			
17	¿Considera usted que la Rentabilidad Financiera se obtiene mediante recursos ajenos de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?		X			
18	¿Cree usted que trabajar con recursos ajenos es más beneficioso para la Empresa Courier Sermax Perú SRL?		X			



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Mg. Manuel Fernando Astete Durand

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela contabilidad de la UCV, en la sede de Ate, taller de tesis sección 315 Semestre promoción 2021-2, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador.

El título del proyecto de investigación es: ***“Costo de servicio en la rentabilidad de la Empresa de Courier Sermax Perú SRL Ayacucho en el periodo 2021”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema Finanzas y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz instrumental
- El Instrumento
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Cahuin Cornejo Shirley

D.N.I: 47154178

MATRIZ DE CONSISTENCIA – PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“Costo de servicio en la rentabilidad de la Empresa de Courier Sermax Perú SRL Ayacucho en el periodo 2021”

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVOS	VARIABLES INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la implicancia de los costos de servicios en la rentabilidad de la empresa SERMAX Perú SRL de Ayacucho en el período 2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Analizar los costos de servicios en la obtención de rentabilidad de la empresa SERMAX Perú de Ayacucho en el período 2021.</p>	<p>Variable 1 V1= Costos de Servicio</p> <p>Dimensiones V.1.1 Costos directos V.1.2 Costos indirectos</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método de la Investigación</p> <p>Deductivo</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>a. ¿Cómo se determinan los costos de servicio en la empresa SERMAX Perú SRL de Ayacucho en el periodo 2021?</p> <p>b. ¿Cuál es la rentabilidad de la empresa SERMAX Perú SRL de Ayacucho en el periodo 2021?</p> <p>c. ¿Cómo el conocimiento del costo de servicio permite la fijación del precio de venta competitivo y rentable en la empresa SERMAX Perú SRL de Ayacucho en el periodo 2021?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Describir como se determinan los costos de servicios de la Empresa SERMAX Perú de Ayacucho.</p> <p>b. Analizar la rentabilidad de la Empresa SERMAX Perú de Ayacucho en el período 2021.</p> <p>c. Explicar como el conocimiento de los costos de servicio permite la fijación del precio de venta competitivo y rentable en la empresa SERMAX Perú SRL de Ayacucho en el periodo 2021.</p>	<p>Variable 2 V2= Rentabilidad</p> <p>Dimensiones V.1.1 Rentabilidad Bruta V.1.2 Rentabilidad Económica V.1.3 Rentabilidad Financiera</p>	<p>Diseño de la Investigación: Descriptivo, explicativo transaccional no experimental.</p> <p>Muestreo</p> <p>No probabilístico</p> <p>Técnicas. - Entrevista, Análisis documental</p> <p>Instrumentos. - Guía de entrevista. Guía de análisis documental.</p>

MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES – PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“Costo de servicio en la rentabilidad de la Empresa de Courier Sermax Perú SRL Ayacucho en el periodo 2021”

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
1° COSTO DE SERVICIO	Se definen como una operación primordial dentro de la organización ya que dentro de sus operaciones tiene que realizar arqueos para visualizar el desarrollo de las actividades (González y Tamez, 2017)	<p>Los costos de servicio serán medidos a través de costos directos e indirectos. Los cotos directos son aquellos que están relacionados con el producto o servicio realizado; el cual se puede aplicar para determinar la cantidad manejada para elaborar el insumo (Hansen y Mowen, 2007, p.40).</p> <p>Los costos indirectos, son aquellos costos que no se pueden determinar en general o que no se pueden relacionar con aquellos bienes producidos dentro de algunas áreas (García, 2008 p, 12).</p>	<p>V.1.1 Costos directos</p> <p>V.1.2 Costos Indirectos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Remuneración del personal Calidad del servicio Tiempo de ejecución del servicio Transporte de encomienda. Costo de alquiler de local Capacitación al personal Depreciación de bienes Costos de publicidad Costo de combustible 	Escala de Razón
2° RENTABILIDAD	Es aquella que permite evaluar los beneficios de la organización mediante los estados financieros, para cual primero debe tener las cantidades del balance general y del estado de rendimiento, después aplicando razones financieras se podrá determinar la condición contable de la organización o servirá para tomar decisiones que mejoren la gestión de las operaciones (Córdoba, 2014).	Se utilizará el acuerdo a la documentación de los informes contables realizados en la presentación de los estados financieros.	<p>Rentabilidad Bruta</p> <p>Rentabilidad Económica ROI</p> <p>Rentabilidad Financiera ROE</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ventas netas Costo de venta Activos corrientes Activos no corrientes Recursos propios Recursos ajenos 	Escala de Razón

Matriz instrumental

Título: “Costo de servicio en la rentabilidad de la Empresa de Courier Sermax Perú SRL Ayacucho en el periodo 2021”

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICION INSTRUMENTAL	TECNICA / INSTRUMENTO
COSTO DE SERVICIO	Costos Directos	Remuneración del personal	Destinado al personal.	<u>Técnica:</u> Entrevista al contador y gerente <u>Instrumento</u> Guía de entrevista, Guía de Análisis Documental
		Calidad del servicio	Clientes	
		Tiempo de ejecución del servicio	Calidad, tiempo	
		Costo de combustible	Cuentas por cobrar, cobranza dudosa, provisión y castigo	
	Costos indirectos	Costo de alquiler de local	Tributos en el Estado, Gobierno local.	
		Seguro	Empleados.	
		Depreciación de bienes	Cuentas por cobrar, cobranza dudosa, provisión y castigo.	
RENTABILIDAD	Rentabilidad Bruta	Ventas netas menos costos de ventas	Perdida y ganancias de los estados financieros	
		Activos corrientes	Efectivo y otros activos	
	Rentabilidad económica (ROI)	Activos no corrientes	Maquinaria y equipo, vehículos.	
		Recursos propios	Aportaciones de los socios	
		Recursos ajenos	Obligaciones de pago	

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

GUIA DE ENTREVISTA DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

“Costo de servicio en la rentabilidad de la Empresa de Courier Sermax Perú SRL Ayacucho en el periodo 2021”

INTRODUCCION: El presente cuestionario es un instrumento de uso académico para la investigación denominada: “Costo de servicio en la rentabilidad de la Empresa de Courier Sermax Perú SRL Ayacucho en el periodo 2021”. Compuesta por 10 enunciados con sus respectivas respuestas, las que son de carácter académico.

INSTRUCCIONES: A continuación, lea cada pregunta y responda con veracidad y honestidad, cada pregunta presenta tres alternativas, priorice las preguntas y marque con una (X) la respuesta que Ud. crea conveniente.

Teniendo pleno conocimiento que este trabajo forma parte de una investigación el cual será publicado en la web. Asimismo, se da por entendido la autorización de la publicación de esta información. Por ende, se da consentimiento informado ()

OPCIONES DE RESPUESTA:

ESCALA VALORATIVA

1	TOTALMENTE DE ACUERDO
2	ACUERDO
3	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO
4	EN DESACUERDO
5	TOTALMENTE EN DESACUERDO

N.º	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	OBSERVACION
	COSTOS DIRECTOS						
1.	¿Considera usted que la planilla de los trabajadores son costos directos de la Empresa de Courier Sermax Perú SRL?						
2.	¿Cree usted que los costos de servicio se deben identificar a través de un sistema de costeo en la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						



3.	¿Cree usted que los servicios de transporte se deben considerar como costos directos de servicios para la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
4.	¿Considera usted que es importante contratar los servicios de transporte de terceros para reducir los costos de servicios de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
COSTOS INDIRECTOS							
5.	¿Considera usted que los recibos de agua y luz se deben de considerar como gastos indirectos de servicios mediante un sistema de costeo de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
6.	¿Cree usted que los recibos de agua y luz son costos indirectos de los servicios que brinda la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
7.	¿Cree usted que los gastos de personal están incluidos en el presupuesto anual como costos indirectos de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
8.	¿Considera usted que la depreciación de activos son los costos indirectos de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
9.	¿Cree usted que los alquileres de local forman parte de los costos indirectos de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
RENTABILIDAD BRUTA							
10.	¿Considera usted que la rentabilidad bruta incide significativamente en el beneficio neto de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
11.	¿Cree usted que la rentabilidad bruta considera los gastos fijos al momento de realizar los cálculos la Empresa Sermax Perú SRL?						
RENTABILIDAD ECONOMICA							
12.	¿Considera usted que la Rentabilidad Económica se mide con los activos corrientes de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
13.	¿Cree usted que los activos corrientes de la empresa han mejorado en los últimos años en la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
14.	¿Considera usted que la Rentabilidad Económica se mide con los activos no corrientes de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
RENTABILIDAD FINANCIERA							
15.	¿Considera usted que la Rentabilidad Financiera se obtiene mediante recursos propios de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
16.	¿Considera usted que la Rentabilidad Financiera es la que espera obtener en la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
17.	¿Considera usted que la Rentabilidad Financiera se obtiene mediante recursos ajenos de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
18.	¿Cree usted que trabajar con recursos ajenos es más beneficioso para la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						

Gracias por completar el cuestionario.



12.	¿Considera usted que la Rentabilidad Económica se mide con los activos corrientes de la Empresa Courier Sermex Perú SRL?			X				X				X	
13.	¿Cree usted que los activos corrientes de la empresa han mejorado en los últimos años en la Empresa Courier Sermex Perú SRL?			X				X				X	
14.	¿Considera usted que la Rentabilidad Económica se mide con los activos no corrientes de la Empresa Courier Sermex Perú SRL?			X				X				X	
RENTABILIDAD FINANCIERA													
15.	¿Considera usted que la Rentabilidad Financiera se obtiene mediante recursos propios de la Empresa Courier Sermex Perú SRL?			X				X				X	
16.	¿Considera usted que la Rentabilidad Financiera es la que espera obtener en la Empresa Courier Sermex Perú SRL?			X				X				X	
17.	¿Considera usted que la Rentabilidad Financiera se obtiene mediante recursos ajenos de la Empresa Courier Sermex Perú SRL?			X				X				X	
18.	¿Cree usted que trabajar con recursos ajenos es más beneficioso para la Empresa Courier Sermex Perú SRL?			X				X				X	



Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: CPC Manuel Fernando Astete Durand DNI: 18137985

Especialidad del validador: Contador Público Colegiado

N° de años de Experiencia profesional: 28 años

Trujillo, 3 de abril del 2022



Mg. CPC Manuel Fernando Astete Durand
Contador Público Colegiado
Mat. 02-2083

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ASTETE DURAND, MANUEL FERNANDO DNI 18137985	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 26/12/1988 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
ASTETE DURAND, MANUEL FERNANDO DNI 18137985	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 17/03/1993 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
ASTETE DURAND, MANUEL FERNANDO DNI 18137985	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR Fecha de diploma: 22/08/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 12/02/2011 Fecha egreso: 31/07/2012	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Mg. Moises I. Pairazamán Avila

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela contabilidad de la UCV, en la sede de Ate, taller de tesis sección 315 Semestre promoción 2021-2, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador.

El título del proyecto de investigación es: ***“Costo de servicio en la rentabilidad de la Empresa de Courier Sermax Perú SRL Ayacucho en el periodo 2021”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema Finanzas y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz instrumental
- El Instrumento
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Cahuin Cornejo Shirley

D.N.I: 47154178

MATRIZ DE CONSISTENCIA – PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“Costo de servicio en la rentabilidad de la Empresa de Courier Sermax Perú SRL Ayacucho en el periodo 2021”

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVOS	VARIABLES INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la implicancia de los costos de servicios en la rentabilidad de la empresa SERMAX Perú SRL de Ayacucho en el período 2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Analizar los costos de servicios en la obtención de rentabilidad de la empresa SERMAX Perú de Ayacucho en el período 2021.</p>	<p>Variable 1 V1= Costos de Servicio</p> <p>Dimensiones V.1.1 Costos directos V.1.2 Costos indirectos</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método de la Investigación</p> <p>Deductivo</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>a. ¿Cómo se determinan los costos de servicio en la empresa SERMAX Perú SRL de Ayacucho en el periodo 2021?</p> <p>b. ¿Cuál es la rentabilidad de la empresa SERMAX Perú SRL de Ayacucho en el periodo 2021?</p> <p>c. ¿Cómo el conocimiento del costo de servicio permite la fijación del precio de venta competitivo y rentable en la empresa SERMAX Perú SRL de Ayacucho en el periodo 2021?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Describir como se determinan los costos de servicios de la Empresa SERMAX Perú de Ayacucho.</p> <p>b. Analizar la rentabilidad de la Empresa SERMAX Perú de Ayacucho en el período 2021.</p> <p>c. Explicar como el conocimiento de los costos de servicio permite la fijación del precio de venta competitivo y rentable en la empresa SERMAX Perú SRL de Ayacucho en el periodo 2021.</p>	<p>Variable 2 V2= Rentabilidad</p> <p>Dimensiones V.1.1 Rentabilidad Bruta V.1.2 Rentabilidad Económica V.1.3 Rentabilidad Financiera</p>	<p>Diseño de la Investigación: Descriptivo, explicativo transaccional no experimental.</p> <p>Muestreo</p> <p>No probabilístico</p> <p>Técnicas. - Entrevista, Análisis documental</p> <p>Instrumentos. - Guía de entrevista. Guía de análisis documental.</p>

MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES – PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“Costo de servicio en la rentabilidad de la Empresa de Courier Sermax Perú SRL Ayacucho en el periodo 2021”

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
1° COSTO DE SERVICIO	Se definen como una operación primordial dentro de la organización ya que dentro de sus operaciones tiene que realizar arqueos para visualizar el desarrollo de las actividades (González y Tamez, 2017)	<p>Los costos de servicio serán medidos a través de costos directos e indirectos. Los cotos directos son aquellos que están relacionados con el producto o servicio realizado; el cual se puede aplicar para determinar la cantidad manejada para elaborar el insumo (Hansen y Mowen, 2007, p.40).</p> <p>Los costos indirectos, son aquellos costos que no se pueden determinar en general o que no se pueden relacionar con aquellos bienes producidos dentro de algunas áreas (García, 2008 p, 12).</p>	<p>V.1.1 Costos directos</p> <p>V.1.2 Costos Indirectos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Remuneración del personal Calidad del servicio Tiempo de ejecución del servicio Transporte de encomienda. Costo de alquiler de local Capacitación al personal Depreciación de bienes Costos de publicidad Costo de combustible 	Escala de Razón
2° RENTABILIDAD	Es aquella que permite evaluar los beneficios de la organización mediante los estados financieros, para cual primero debe tener las cantidades del balance general y del estado de rendimiento, después aplicando razones financieras se podrá determinar la condición contable de la organización o servirá para tomar decisiones que mejoren la gestión de las operaciones (Córdoba, 2014).	Se utilizará el acuerdo a la documentación de los informes contables realizados en la presentación de los estados financieros.	<p>Rentabilidad Bruta</p> <p>Rentabilidad Económica ROI</p> <p>Rentabilidad Financiera ROE</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ventas netas Costo de venta Activos corrientes Activos no corrientes Recursos propios Recursos ajenos 	Escala de Razón

Matriz instrumental

Título: “Costo de servicio en la rentabilidad de la Empresa de Courier Sermax Perú SRL Ayacucho en el periodo 2021”

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICION INSTRUMENTAL	TECNICA / INSTRUMENTO
COSTO DE SERVICIO	Costos Directos	Remuneración del personal	Destinado al personal.	<u>Técnica:</u> Entrevista al contador y gerente <u>Instrumento</u> Guía de entrevista, Guía de Análisis Documental
		Calidad del servicio	Clientes	
		Tiempo de ejecución del servicio	Calidad, tiempo	
		Costo de combustible	Cuentas por cobrar, cobranza dudosa, provisión y castigo	
	Costos indirectos	Costo de alquiler de local	Tributos en el Estado, Gobierno local.	
		Seguro	Empleados.	
		Depreciación de bienes	Cuentas por cobrar, cobranza dudosa, provisión y castigo.	
RENTABILIDAD	Rentabilidad Bruta	Ventas netas menos costos de ventas	Perdida y ganancias de los estados financieros	
		Activos corrientes	Efectivo y otros activos	
	Rentabilidad económica (ROI)	Activos no corrientes	Maquinaria y equipo, vehículos.	
		Recursos propios	Aportaciones de los socios	
		Recursos ajenos	Obligaciones de pago	

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

GUIA DE ENTREVISTA DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

“Costo de servicio en la rentabilidad de la Empresa de Courier Sermax Perú SRL Ayacucho en el periodo 2021”

INTRODUCCION: El presente cuestionario es un instrumento de uso académico para la investigación denominada: “Costo de servicio en la rentabilidad de la Empresa de Courier Sermax Perú SRL Ayacucho en el periodo 2021”. Compuesta por 10 enunciados con sus respectivas respuestas, las que son de carácter académico.

INSTRUCCIONES: A continuación, lea cada pregunta y responda con veracidad y honestidad, cada pregunta presenta tres alternativas, priorice las preguntas y marque con una (X) la respuesta que Ud. crea conveniente.

Teniendo pleno conocimiento que este trabajo forma parte de una investigación el cual será publicado en la web. Asimismo, se da por entendido la autorización de la publicación de esta información. Por ende, se da consentimiento informado ()

OPCIONES DE RESPUESTA:

ESCALA VALORATIVA

1	TOTALMENTE DE ACUERDO
2	ACUERDO
3	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO
4	EN DESACUERDO
5	TOTALMENTE EN DESACUERDO

N.º	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	OBSERVACION
	COSTOS DIRECTOS						
1.	¿Considera usted que la planilla de los trabajadores son costos directos de la Empresa de Courier Sermax Perú SRL?						
2.	¿Cree usted que los costos de servicio se deben identificar a través de un sistema de costeo en la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						



3.	¿Cree usted que los servicios de transporte se deben considerar como costos directos de servicios para la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
4.	¿Considera usted que es importante contratar los servicios de transporte de terceros para reducir los costos de servicios de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
COSTOS INDIRECTOS							
5.	¿Considera usted que los recibos de agua y luz se deben de considerar como gastos indirectos de servicios mediante un sistema de costeo de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
6.	¿Cree usted que los recibos de agua y luz son costos indirectos de los servicios que brinda la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
7.	¿Cree usted que los gastos de personal están incluidos en el presupuesto anual como costos indirectos de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
8.	¿Considera usted que la depreciación de activos son los costos indirectos de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
9.	¿Cree usted que los alquileres de local forman parte de los costos indirectos de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
RENTABILIDAD BRUTA							
10.	¿Considera usted que la rentabilidad bruta incide significativamente en el beneficio neto de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
11.	¿Cree usted que la rentabilidad bruta considera los gastos fijos al momento de realizar los cálculos la Empresa Sermax Perú SRL?						
RENTABILIDAD ECONOMICA							
12.	¿Considera usted que la Rentabilidad Económica se mide con los activos corrientes de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
13.	¿Cree usted que los activos corrientes de la empresa han mejorado en los últimos años en la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
14.	¿Considera usted que la Rentabilidad Económica se mide con los activos no corrientes de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
RENTABILIDAD FINANCIERA							
15.	¿Considera usted que la Rentabilidad Financiera se obtiene mediante recursos propios de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
16.	¿Considera usted que la Rentabilidad Financiera es la que espera obtener en la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
17.	¿Considera usted que la Rentabilidad Financiera se obtiene mediante recursos ajenos de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
18.	¿Cree usted que trabajar con recursos ajenos es más beneficioso para la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						

Gracias por completar el cuestionario.



12.	¿Considera usted que la Rentabilidad Económica se mide con los activos corrientes de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?			X				X				X	
13.	¿Cree usted que los activos corrientes de la empresa han mejorado en los últimos años en la Empresa Courier Sermax Perú SRL?			X				X				X	
14.	¿Considera usted que la Rentabilidad Económica se mide con los activos no corrientes de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?			X				X				X	
RENTABILIDAD FINANCIERA													
15.	¿Considera usted que la Rentabilidad Financiera se obtiene mediante recursos propios de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?			X				X				X	
16.	¿Considera usted que la Rentabilidad Financiera es la que espera obtener en la Empresa Courier Sermax Perú SRL?			X				X				X	
17.	¿Considera usted que la Rentabilidad Financiera se obtiene mediante recursos ajenos de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?			X				X				X	
18.	¿Cree usted que trabajar con recursos ajenos es más beneficioso para la Empresa Courier Sermax Perú SRL?			X				X				X	



Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Moisés Ismael Páirazamán Avila DNI: 18861509.

Especialidad del validador: Contador Público

N° de años de Experiencia profesional: Más de 15 años

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de marzo del 2022

Moisés I. Pairazamán Avila
Magister en Finanzas


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PAIRAZAMAN AVILA, MOISES ISMAEL DNI 18861509	MAESTRO EN CIENCIAS ECONOMICAS FINANZA Fecha de diploma: 16/07/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
PAIRAZAMAN AVILA, MOISES ISMAEL DNI 18861509	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 28/04/2000 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
PAIRAZAMAN AVILA, MOISES ISMAEL DNI 18861509	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 03/08/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Mg. Cesar Moisés Jauregui Flores

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela contabilidad de la UCV, en la sede de Ate, taller de tesis sección 315 Semestre promoción 2021-2, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador.

El título del proyecto de investigación es: ***“Costo de servicio en la rentabilidad de la Empresa de Courier Sermax Perú SRL Ayacucho en el periodo 2021”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema Finanzas y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz instrumental
- El Instrumento
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Cahuin Cornejo Shirley

D.N.I: 47154178

MATRIZ DE CONSISTENCIA – PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“Costo de servicio en la rentabilidad de la Empresa de Courier Sermax Perú SRL Ayacucho en el periodo 2021”

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVOS	VARIABLES INDICADORES	METODOLOGIA
<p>¿Cuál es la implicancia de los costos de servicios en la rentabilidad de la empresa SERMAX Perú SRL de Ayacucho en el período 2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Analizar los costos de servicios en la obtención de rentabilidad de la empresa SERMAX Perú de Ayacucho en el período 2021.</p>	<p>Variable 1 V1= Costos de Servicio</p> <p>Dimensiones V.1.1 Costos directos V.1.2 Costos indirectos</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método de la Investigación</p> <p>Deductivo</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>a. ¿Cómo se determinan los costos de servicio en la empresa SERMAX Perú SRL de Ayacucho en el periodo 2021?</p> <p>b. ¿Cuál es la rentabilidad de la empresa SERMAX Perú SRL de Ayacucho en el periodo 2021?</p> <p>c. ¿Cómo el conocimiento del costo de servicio permite la fijación del precio de venta competitivo y rentable en la empresa SERMAX Perú SRL de Ayacucho en el periodo 2021?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Describir como se determinan los costos de servicios de la Empresa SERMAX Perú de Ayacucho.</p> <p>b. Analizar la rentabilidad de la Empresa SERMAX Perú de Ayacucho en el período 2021.</p> <p>c. Explicar como el conocimiento de los costos de servicio permite la fijación del precio de venta competitivo y rentable en la empresa SERMAX Perú SRL de Ayacucho en el periodo 2021.</p>	<p>Variable 2 V2= Rentabilidad</p> <p>Dimensiones V.1.1 Rentabilidad Bruta V.1.2 Rentabilidad Económica V.1.3 Rentabilidad Financiera</p>	<p>Diseño de la Investigación: Descriptivo, explicativo transaccional no experimental.</p> <p>Muestreo</p> <p>No probabilístico</p> <p>Técnicas. - Entrevista, Análisis documental</p> <p>Instrumentos. - Guía de entrevista. Guía de análisis documental.</p>

MATRIZ DE OPERALIZACION DE LAS VARIABLES – PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“Costo de servicio en la rentabilidad de la Empresa de Courier Sermax Perú SRL Ayacucho en el periodo 2021”

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
1° COSTO DE SERVICIO	<p>Se definen como una operación primordial dentro de la organización ya que dentro de sus operaciones tiene que realizar arqueos para visualizar el desarrollo de las actividades (González y Tamez, 2017)</p>	<p>Los costos de servicio serán medidos a través de costos directos e indirectos. Los cotos directos son aquellos que están relacionados con el producto o servicio realizado; el cual se puede aplicar para determinar la cantidad manejada para elaborar el insumo (Hansen y Mowen, 2007, p.40).</p> <p>Los costos indirectos, son aquellos costos que no se pueden determinar en general o que no se pueden relacionar con aquellos bienes producidos dentro de algunas áreas (García, 2008 p, 12).</p>	<p>V.1.1 Costos directos</p> <p>V.1.2 Costos Indirectos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración del personal • Calidad del servicio • Tiempo de ejecución del servicio • Transporte de encomienda. • Costo de alquiler de local • Capacitación al personal • Depreciación de bienes • Costos de publicidad • Costo de combustible 	<p>Escala de Razón</p>
2° RENTABILIDAD	<p>Es aquella que permite evaluar los beneficios de la organización mediante los estados financieros, para cual primero debe tener las cantidades del balance general y del estado de rendimiento, después aplicando razones financieras se podrá determinar la condición contable de la organización o servirá para tomar decisiones que mejoren la gestión de las operaciones (Córdoba, 2014).</p>	<p>Se utilizará el acuerdo a la documentación de los informes contables realizados en la presentación de los estados financieros.</p>	<p>Rentabilidad Bruta</p> <p>Rentabilidad Económica ROI</p> <p>Rentabilidad Financiera ROE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ventas netas • Costo de venta • Activos corrientes • Activos no corrientes • Recursos propios • Recursos ajenos 	<p>Escala de Razón</p>

Matriz instrumental

Título: “Costo de servicio en la rentabilidad de la Empresa de Courier Sermax Perú SRL Ayacucho en el periodo 2021”

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICION INSTRUMENTAL	TECNICA / INSTRUMENTO
COSTO DE SERVICIO	Costos Directos	Remuneración del personal	Destinado al personal.	<u>Técnica:</u> Entrevista al contador y gerente <u>Instrumento</u> Guía de entrevista, Guía de Análisis Documental
		Calidad del servicio	Clientes	
		Tiempo de ejecución del servicio	Calidad, tiempo	
		Costo de combustible	Cuentas por cobrar, cobranza dudosa, provisión y castigo	
	Costos indirectos	Costo de alquiler de local	Tributos en el Estado, Gobierno local.	
		Seguro	Empleados.	
		Depreciación de bienes	Cuentas por cobrar, cobranza dudosa, provisión y castigo.	
RENTABILIDAD	Rentabilidad Bruta	Ventas netas menos costos de ventas	Perdida y ganancias de los estados financieros	
		Activos corrientes	Efectivo y otros activos	
	Rentabilidad económica (ROI)	Activos no corrientes	Maquinaria y equipo, vehículos.	
		Recursos propios	Aportaciones de los socios	
		Recursos ajenos	Obligaciones de pago	

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

GUIA DE ENTREVISTA DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

“Costo de servicio en la rentabilidad de la Empresa de Courier Sermax Perú SRL Ayacucho en el periodo 2021”

INTRODUCCION: El presente cuestionario es un instrumento de uso académico para la investigación denominada: “Costo de servicio en la rentabilidad de la Empresa de Courier Sermax Perú SRL Ayacucho en el periodo 2021”. Compuesta por 10 enunciados con sus respectivas respuestas, las que son de carácter académico.

INSTRUCCIONES: A continuación, lea cada pregunta y responda con veracidad y honestidad, cada pregunta presenta tres alternativas, priorice las preguntas y marque con una (X) la respuesta que Ud. crea conveniente.

Teniendo pleno conocimiento que este trabajo forma parte de una investigación el cual será publicado en la web. Asimismo, se da por entendido la autorización de la publicación de esta información. Por ende, se da consentimiento informado ()

OPCIONES DE RESPUESTA:

ESCALA VALORATIVA

1	TOTALMENTE DE ACUERDO
2	ACUERDO
3	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO
4	EN DESACUERDO
5	TOTALMENTE EN DESACUERDO

N.º	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	OBSERVACION
	COSTOS DIRECTOS						
1.	¿Considera usted que la planilla de los trabajadores son costos directos de la Empresa de Courier Sermax Perú SRL?						
2.	¿Cree usted que los costos de servicio se deben identificar a través de un sistema de costeo en la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						



3.	¿Cree usted que los servicios de transporte se deben considerar como costos directos de servicios para la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
4.	¿Considera usted que es importante contratar los servicios de transporte de terceros para reducir los costos de servicios de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
COSTOS INDIRECTOS							
5.	¿Considera usted que los recibos de agua y luz se deben de considerar como gastos indirectos de servicios mediante un sistema de costeo de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
6.	¿Cree usted que los recibos de agua y luz son costos indirectos de los servicios que brinda la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
7.	¿Cree usted que los gastos de personal están incluidos en el presupuesto anual como costos indirectos de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
8.	¿Considera usted que la depreciación de activos son los costos indirectos de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
9.	¿Cree usted que los alquileres de local forman parte de los costos indirectos de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
RENTABILIDAD BRUTA							
10.	¿Considera usted que la rentabilidad bruta incide significativamente en el beneficio neto de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
11.	¿Cree usted que la rentabilidad bruta considera los gastos fijos al momento de realizar los cálculos la Empresa Sermax Perú SRL?						
RENTABILIDAD ECONOMICA							
12.	¿Considera usted que la Rentabilidad Económica se mide con los activos corrientes de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
13.	¿Cree usted que los activos corrientes de la empresa han mejorado en los últimos años en la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
14.	¿Considera usted que la Rentabilidad Económica se mide con los activos no corrientes de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
RENTABILIDAD FINANCIERA							
15.	¿Considera usted que la Rentabilidad Financiera se obtiene mediante recursos propios de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
16.	¿Considera usted que la Rentabilidad Financiera es la que espera obtener en la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
17.	¿Considera usted que la Rentabilidad Financiera se obtiene mediante recursos ajenos de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						
18.	¿Cree usted que trabajar con recursos ajenos es más beneficioso para la Empresa Courier Sermax Perú SRL?						

Gracias por completar el cuestionario.



12.	¿Considera usted que la Rentabilidad Económica se mide con los activos corrientes de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?			X				X				X	
13.	¿Cree usted que los activos corrientes de la empresa han mejorado en los últimos años en la Empresa Courier Sermax Perú SRL?			X				X				X	
14.	¿Considera usted que la Rentabilidad Económica se mide con los activos no corrientes de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?			X				X				X	
RENTABILIDAD FINANCIERA													
15.	¿Considera usted que la Rentabilidad Financiera se obtiene mediante recursos propios de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?			X				X				X	
16.	¿Considera usted que la Rentabilidad Financiera es la que espera obtener en la Empresa Courier Sermax Perú SRL?			X				X				X	
17.	¿Considera usted que la Rentabilidad Financiera se obtiene mediante recursos ajenos de la Empresa Courier Sermax Perú SRL?			X				X				X	
18.	¿Cree usted que trabajar con recursos ajenos es más beneficioso para la Empresa Courier Sermax Perú SRL?			X				X				X	



Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg. CPC CESAR MOISES JAUREGUI FLORES **DNI:** 17934440

Especialidad del validador: CONTADOR PUBLICO

N° de años de Experiencia profesional: 23 años

6 DE ABRIL DEL 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mg. C.P.C. César Moisés Jauregui Flores

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
JAUREGUI FLORES, CESAR MOISES DNI 17934440	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 15/07/1999 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
JAUREGUI FLORES, CESAR MOISES DNI 17934440	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Fecha de diploma: 09/09/1997 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
JAUREGUI FLORES, CESAR MOISES DNI 17934440	MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS MENCION: TRIBUTACION Fecha de diploma: 09/03/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/06/2015 Fecha egreso: 28/01/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>



CARTA DE AUTORIZACION PARA USO DE DATOS

Yo, José Antonio Muñoz Grandez, identificado con DNI N°41148589, con el cargo de administrador, representante de la empresa **SERMAX PERU S.R.L.** con RUC N° 20494887267 autorizo a la Srta. **SHIRLEY NATALY CAHUIN CORNEJO** identificado con **DNI N° 42406175** utilizar los datos necesarios de la organización para desarrollar su tesis para la obtención de su título profesional.

Ayacucho, 05 abril del 2022

SERMAX PERU S.R.L.
José A. Muñoz Grandez
~~Gerente General~~
Lic. José Antonio Muñoz
Gerente General