

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**EL COSTO DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON EL ESTADO DE RESULTADOS
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE GRUPO HUERTA PUENTE S.A.C.,
DISTRITO DE ATE, LIMA 2021**

TESIS

PRESENTADA POR BACHILLER

PUENTE OLANO ERICK JORGE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

CONTADOR PÚBLICO

LIMA-PERÚ

2022

ASESOR

Dr. Charry Aysanoa Juan Marciano

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a Roger, Edith, Danya y Denys, por tenerme en consideración y estima, además de ayudarme a través de su empresa GHP S.A.C. a realizar esta investigación de tesis.

Agradezco a Evelyn y a Jorge, por brindarme la ayuda necesaria en mi grado académico.

A la universidad San Juan Bautista, Medina, Frías y a todos los profesores que contribuyeron a mi progreso profesional. Al Dr. Juan Charry por asesorar en todo momento a la realización de esta tesis.

Por último, a Rubén C. P. y Blanca H. D., por acompañarme siempre en los buenos y malos momentos de mi vida, así como a todas las personas que contribuyeron de una u otra forma en la realización de este trabajo.

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico a la memoria de mi tío Daniel W. Olano Saavedra, quien fue como mi padre, y me ayudo a forjar mis valores, como la perseverancia, honestidad, emprendimiento, puntualidad y la empatía. A mi mamá Laura Olano y a mi hermano Anthony Puente por creer siempre en mí, y ayudarme en todo momento con su amor incondicional y paciencia. A mi tía Edith por confiar en mí trabajo y tratarme con cariño, además de ser una persona especial, amable y emprendedora. Y a Dios por darme la vida, salud y esperanza, para ser un mejor hombre, y así intentar posteriormente ayudar a mi prójimo.

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar cómo se relaciona el costo de servicio con el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021. Es una investigación de tipo básica, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, correlacional lineal. La población estuvo conformada por 08 trabajadores y la muestra se asumió la misma cantidad de la población, elegidos de forma intencional no probabilística. Se utilizó la técnica de la encuesta y se empleó un cuestionario para la variable costo de servicio, conformado por sus dimensiones costo directo, costo indirecto y costo operacional; y otro cuestionario para la variable estado de resultados, conformado por sus dimensiones de la utilidad operativa y utilidad neta. Los resultados de la investigación reportan una relación fuerte, estadísticamente significativa y positiva entre el costo de servicio y el estado de resultados, con una significancia de 0,001, lo que es menor a 0,05, por lo cual se rechazó la hipótesis nula; estos resultados están a un 99 % de valor de confianza. Se concluyó que no existe un modelo adecuado para la estructuración del costeo, por esa razón, el costo de servicio se encontró deficiente, lo que guarda relación con el nivel bajo del estado de resultados. Asimismo, esto no permite brindar una información razonable en el estado de resultados, por lo tanto, los usuarios internos de la empresa no podrán tomar decisiones adecuadas.

Palabras clave: costo de servicio, estado de resultados, costo directo, costo indirecto, costo operacional.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine how the cost of service is related to the income statement of the transportation company Grupo Huerta Puente S.A.C., district of Ate, Lima 2021. It is a basic research, quantitative approach, descriptive level, non-experimental design, linear correlational. The population consisted of 08 workers and the sample was assumed to be the same amount of the population, chosen intentionally and not probabilistically. The survey technique was used and a questionnaire was used for the service cost variable, consisting of its dimensions direct cost, indirect cost and operating cost; and another questionnaire for the income statement variable, consisting of its dimensions operating profit and net profit. The results of the research report a strong, statistically significant and positive relationship between the cost of service and the income statement, with a significance of 0.001, which is less than 0.05, so the null hypothesis was rejected; these results are at a 99% confidence value. It was concluded that there is no adequate model for the structuring of the costing, for that reason, the cost of service was found to be deficient, which is related to the low level of the income statement. Also, this does not allow to provide reasonable information in the income statement, therefore, the internal users of the company will not be able to make adequate decisions.

Keywords: cost of service, income statement, direct cost, indirect cost, operating cost.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizó por la identificación de problemas surgidas en el sector de transporte de carga por carretera, puesto que, no se realiza una estructura adecuada del costo de servicio, que va relacionada con el estado financiero del estado de resultados, que mide la rentabilidad del negocio; asimismo, no permite al usuario interno, tomar decisiones acertadas. Por esta razón, este informe final da a lugar en la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., del distrito de Ate, departamento de Lima; dicha empresa mostró problemas en deficiencias de control de los costos relacionados a la prestación del servicio en el año 2020, que va relacionado con el nivel bajo del estado de resultados de la entidad.

El siguiente trabajo, presenta un total de cinco capítulos: el primero esta referido al problema de investigación, en donde se presenta el planteamiento del problema, la formulación del problema, la justificación, la delimitación del área de estudio, limitaciones y objetivos de la investigación, además del propósito. El capítulo segundo contiene el marco teórico, donde abarca los antecedentes bibliográficos, bases teóricas, marco conceptual, hipótesis, variables y la definición operacional de términos. Respecto al capítulo tercero, referido a la metodología de la investigación, contiene el diseño metodológico, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, diseño de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos. Asimismo, el capítulo cuarto refiere al análisis de resultados, y contiene los resultados, prueba de hipótesis y discusión de resultados. El capítulo quinto contiene las conclusiones y recomendaciones. Además, se presenta los anexos y referencias bibliográficas, y también las páginas preliminares. Finalmente, dejo a consideración a los lectores, que esta investigación contribuya a la ciencia, y en la realización de la mejora continua.

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Asesor	ii
Agradecimiento	iii
Dedicatoria	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Introducción	vii
Índice	viii
Lista de Tablas	x
Lista de figuras	xi
Lista de Anexos	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Justificación	4
1.4 Delimitación del área de estudio	5
1.5 Limitaciones de la investigación	6
1.6 Objetivos de la investigación	6
1.6.1 Objetivo general	6
1.6.2 Objetivos específicos	6
1.7 Propósito	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes bibliográficos	8
2.2 Bases teóricas	13
2.2.1 Costo de servicio	13
2.2.2 Estado de resultados	15
2.3 Marco conceptual	15
2.4 Hipótesis	21
2.4.1 Hipótesis general	21

2.4.2 Hipótesis específicas	21
2.5 Variables	22
2.6 Definición operacional de términos	22
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	23
3.1 Diseño metodológico	23
3.2 Población y muestra	23
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.4 Diseño de recolección de datos	25
3.5 Procesamiento y análisis de datos	25
3.6 Aspectos éticos	25
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	26
4.1 Resultados	26
4.2 Prueba de hipótesis	33
4.3 Discusión de resultados	37
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
5.1 Conclusiones	41
5.2 Recomendaciones	43
Referencias bibliográficas	
Anexos	

LISTA DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Fiabilidad del instrumento del costo de servicio	24
Tabla 2	Fiabilidad del instrumento del estado de resultados	24
Tabla 3	El costo directo	26
Tabla 4	El costo indirecto	27
Tabla 5	El costo operacional	28
Tabla 6	El costo de servicio	29
Tabla 7	La utilidad operativa	30
Tabla 8	La utilidad neta	31
Tabla 9	El estado de resultados	32
Tabla 10	Correlación entre el costo de servicio y el estado de resultados	33
Tabla 11	Correlación entre el costo directo y el estado de resultados	34
Tabla 12	Correlación entre el costo indirecto y el estado de resultados	35
Tabla 13	Correlación entre el costo operacional y el estado de resultados	36

LISTA DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	El costo directo	26
Figura 2	El costo indirecto	27
Figura 3	El costo operacional	28
Figura 4	El costo de servicio	29
Figura 5	La utilidad operativa	30
Figura 6	La utilidad neta	31
Figura 7	El estado de resultados	32

LISTA DE ANEXOS

1. Operacionalización de variables
2. Instrumentos de recolección de datos
3. Validez de instrumentos
4. Confiabilidad de instrumentos
5. Matriz de consistencia
6. Base de datos
7. Reporte de similitud del software URKUND
8. Validación de instrumentos

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En esta época de crisis económica, a raíz del COVID-19, las empresas de servicio de transporte de carga, obtuvieron pérdidas cuantiosas, en relación con la rentabilidad e ingresos del negocio; de acuerdo con Fernández (06 de julio del 2020), planteó a través de su columna del diario digital español CincoDías, un informe realizado por la asociación de transporte internacional por carretera Astic, el cual indicó que el sector de transporte de carga en España, sufrió un impacto significativo de disminución de ingresos por 5.000 millones, esto a causa de la crisis sanitaria del COVID-19, además, enfatizó que este sector de transporte, genera el 5 % del PBI.

Por otro lado, el sector de transporte en Colombia, no es ajeno a esta crisis mundial, según Guerrero y Rodelo (24 de mayo del 2020), a través del diario digital La Patria de Colombia, indicaron que ya no existe liquidez para seguir solventando los gastos del personal; por ello, varios empresarios decidieron optar por mandar de vacaciones a sus trabajadores y posteriormente una finalización de contratos laborales, con la única finalidad de reducir sus gastos. Se estima que este sector, se recuperaría en un plazo de dos años; aunque las proyecciones realizadas, no son las más alentadoras. Un claro ejemplo es la flota de transporte Ospina, que tuvo que suspender contratos a sus conductores, ya que se encontraba en una situación de quiebra.

En el sector de transportes peruano, Luna (20 de julio del 2020), mencionó en su web Cuaderno Borrador, que la empresa interprovincial Soyuz, dedicada a transportar pasajeros de Lima a Ica y viceversa, así como el transporte de carga de encomiendas, decidió cesar y declararse en quiebra, luego de existir 38 años en el mercado, debido a

varios factores, como la competencia informal y medidas drásticas de inmovilización, ocasionado por la pandemia del COVID-19.

El diario digital peruano Gestión (15 de octubre del 2020), afirmó que el PBI en el Perú tuvo una contracción del 9.82 %, debido a la desaceleración de sectores tales como el transporte, minería y manufactura. En rubro transporte, tuvo una reducción de un 27.93 %, que vino acompañado de la mensajería y almacenamiento, debido a una decreciente actividad en la vía marítima, terrestre, aéreo y férrea.

Dentro de este orden de ideas, es importante que las empresas optimicen y controlen sus costos de forma eficiente, y así les permita brindar a sus clientes calidad en los servicios de transporte de carga. Por esta razón, es de vital importancia contar con una adecuada estructura del costo de servicio por las operaciones ejecutadas en la prestación del transporte de carga, para así presentar adecuadamente el costo en el estado de resultados, de manera que, permita a la gerencia tomar decisiones acertadas. Según el abogado tributarista Verona (05 de marzo del 2020), consideró que el estado de resultados o también conocido como estado de ganancias y pérdidas, muestra la actividad del giro del negocio de la empresa en un determinado periodo, en consecuencia, permite identificar si existió una utilidad negativa o positiva, para lo cual se requiere un reconocimiento previo y adecuado de los gastos y costos inmersos en la actividad. En otras palabras, es importante elaborar un adecuado estado de resultados, identificando el costo del servicio y demás gastos de mantenimiento, que permita a los usuarios internos tomar decisiones acertadas.

Por las razones descritas, la investigación realizada en la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C.; se realizó en la necesidad de la empresa en contar con un adecuado costo de servicios, puesto que, no cuenta con un control y detalle de los costos directos, indirectos y operacionales, que intervienen en la prestación del servicio de carga,

por consiguiente, no permite mostrar una información fidedigna en el estado de resultados e imposibilita a gerencia y accionistas tomen decisiones acertadas.

De lo expresado, el problema recae principalmente en una deficiencia de conocimientos para discriminar, detallar, analizar y estructurar de forma adecuada el costo de servicio, ya que se ha venido realizando de forma empírica. Por consiguiente, estos hechos conllevan a que el personal encargado de administración y contabilidad, no controlen de manera apropiada, los costos de viaje del transportista y demás erogaciones de efectivo relacionados en la inversión que se prestan en los servicios de carga de transporte.

Es preciso señalar, que, de continuar la empresa con los lineamientos actuales, se seguirán tomando decisiones desacertadas, con base en la información distorsionada que se presenta en el estado de resultados, puesto que se viene acumulando en un solo rubro los gastos de mantenimiento y costos del servicio. Finalmente, para que esta situación no se siga suscitando, se debe expresar de manera adecuada el costo del servicio en el estado de resultados; por consiguiente, esto permitirá brindar una adecuada y acertada toma de decisiones a gerencia, accionistas y demás interesados en la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre el costo de servicio y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Qué relación existe entre el costo directo y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021?

2. ¿Qué relación existe entre el costo indirecto y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021?

3. ¿Qué relación existe entre el costo operacional y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021?

1.3 Justificación

Las empresas de transporte necesitan discriminar de una forma adecuada sus costos de servicio, ya que permitirá determinar si la empresa cuenta con un margen comercial o utilidad adecuada en un periodo determinado, y se verá reflejado a través del estado de resultados.

1.3.1 Teórica

La presente investigación se justifica en la necesidad de profundizar, identificar y otorgar conocimientos en la teoría de la variable de costos de servicio y su relación con el estado de resultados, el cual se justifica por la falta de información en la estructuración de costos de servicios en las empresas de transporte de carga por

carretera, y ayudará a contribuir en la ciencia de costos, con lo que voy a confrontar este enfoque teórico con la realidad de la empresa Grupo Huerta Puente S.A.C.

1.3.2 Metodológica

Para lograr el cumplimiento de los objetivos, se utilizará el instrumento del cuestionario, para medir la variable del costo del servicio y estado de resultados, y antes de aplicarse este instrumento, será filtrado por el juicio de expertos. Es así que los resultados obtenidos, contribuirán conocimientos científicos en el desarrollo del costo de servicio en las empresas de transporte de carga, y presentará de forma óptima la rentabilidad generada del negocio en el estado de resultados. Finalmente, este trabajo servirá como un aporte para investigaciones que deseen realizar otros investigadores a partir de estas variables.

1.3.3 Práctica

Con esta investigación se pretende dar recomendaciones y sugerencias a la empresa Grupo Huerta Puente S.A.C., para mejorar el proceso de estructuración del costo de servicio, que permitirá brindar información idónea de los costos invertidos. De tal manera, proporcionará información cuantificada y verídica para elaborar el estado de resultados, y a su vez otorgará información real sobre la rentabilidad y utilidad del negocio, que servirá para la toma de decisiones de gerencia y accionistas.

1.4 Delimitación del área de estudio

Tiempo: La delimitación temporal es por el periodo el cual se analizó la información de los costos y gastos, determinado por el periodo 2020.

Espacio: El área de estudio estuvo limitado en la empresa Grupo Huerta Puente S.A.C., ubicada en Calle los Manzanos Mz V Lt 06 del distrito de Ate, Lima Metropolitana.

1.5 Limitaciones de la investigación

-La primera limitación, fue por la coyuntura mundial ocasionada por la enfermedad del COVID-19, ya que no se pudo realizar investigación presencial de las variables en bibliotecas públicas, por las medidas de protección de protocolos sanitarios en el país.

-La segunda limitación, es por las pocas visitas realizadas a la empresa, para analizar información, por la coyuntura de la pandemia del COVID-19.

1.6 Objetivos de la investigación

1.6.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el costo de servicio y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.

1.6.2 Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre el costo directo y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.

2. Determinar la relación entre el costo indirecto y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.

3. Determinar la relación entre el costo operacional y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.

1.7 Propósito

Con esta investigación, se pretende relacionar al costo de servicio con el estado de resultados de la empresa Grupo Huerta Puente S.A.C., para que así la gerencia y los socios puedan tomar decisiones acertadas con la información presentada en el estado financiero.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes bibliográficos

2.1.1 Antecedentes internacionales

Del Pezo (2020), publicó la investigación: “*Costos por servicios y precio de venta de la imprenta Amazonas, Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, Año 2018.*”, desarrollado en la Universidad estatal Península de Santa Elena, La Libertad-Ecuador, para obtener el título de licenciado en Contabilidad y Auditoría. Tuvo como objetivo principal, la determinación del costo de servicio, ya que no cuenta con un modelo de costos que le permita maximizar el precio de venta al cliente. La investigación se basó en el tipo descriptivo, de enfoque mixto, con métodos inductivo, deductivo y analítico. Se concluyó, que se realizaba estimaciones del precio del servicio, con base en la información de la competencia de manera empírica, debido a que no contaba con una estructura adecuada del costo de servicio. Por lo tanto, al no contar con el costeo, la asignación de precios en el servicio, era ineficiente e irreal, causando pérdidas económicas y un impacto negativo en los estados financieros de la entidad.

Cabeza y Maridueña (2019), en su investigación titulada: “*Costo del servicio de transporte pesado y su impacto financiero en TRANSVIRMO S.A.*”, desarrollado en la Universidad de Guayaquil-Ecuador, para obtener el título de Contador Público. Tuvo como objetivo determinar el valor real del servicio que ofrece la empresa a sus clientes, para una adecuada toma de decisiones de gerencia. El tipo de la investigación es descriptivo, exploratoria y analítica, de enfoque cuantitativo y cualitativo, es decir mixto. Concluyeron que, la presidencia asignaba precios al servicio, basándose en el criterio personal, sin considerar ciertos costos importantes

para la óptima estructuración del costo de servicio, por lo tanto, impacto de forma negativa a la utilidad del negocio, ocasionando pérdidas; sin embargo, realizaron un costeo de actividades al servicio, y lograron identificar costos importantes al servicio, consiguiendo obtener un control del costeo, alcanzando así, la mejora financiera de la empresa.

Fernández (2019), desarrolló su tesis: “*Costos del servicio de transporte y la rentabilidad de la compañía turística Wilson S.A. Turiswill de la parroquia José Luis Tamayo, Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017*”, desarrollado en la Universidad estatal Península de Santa Elena, La Libertad-Ecuador, para obtener el título de licenciada en Contabilidad y Auditoría, CPA. La principal necesidad de realizar la investigación, fue para la determinación de los elementos incurridos en el costo de servicio de transporte. La Investigación es de tipo descriptivo, con enfoque cualitativo, y métodos inductivos, sintético. Concluyó, que la empresa presenta dificultad para determinar el costo del servicio, porque no se está distribuyendo y asignando de forma adecuada los costos, esto debido a que no cuenta con un modelo de costeo. Por esa razón, se asigna de forma empírica el precio del servicio, por no contar con el precio real; además, causa incertidumbre al agregar el porcentaje de utilidad a cada servicio, afectando así de forma negativa a la rentabilidad de la empresa.

Rambay (2019), publicó la investigación: “*Costos de servicios funerales y su impacto financiero en Servinacional S.A.*”, desarrollado en la Universidad de Guayaquil-Ecuador, para obtener el título de Contador Público. La presente investigación se realizó para dar información primordial para la determinación correcta de todos los costos que se involucran para la generación del costo en el servicio. Para la investigación se emplearon el método descriptivo, documental y de

campo, con diseño no experimental y enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo). Concluyó que la empresa no revela información real de la rentabilidad y viabilidad del negocio en los estados financieros, puesto que no cuenta con el costo de servicio, ya que todas las salidas de efectivo para realizar el servicio, se contabilizan en conjunto con los demás gastos, no permitiendo así, una discriminación entre costo y gasto, por lo tanto, no se puede determinar si hay utilidad o pérdida, y esto no permite que gerencia tome decisiones para maximizar la rentabilidad del negocio, porque el precio del servicio se asigna de forma empírica.

Santos (2019), efectuó la investigación: *“Costo de servicio de hospedaje y la rentabilidad del Hotel Marvento II del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017”*, desarrollado en la Universidad estatal Península de Santa Elena, La Libertad-Ecuador, para obtener el título de Contador Público. Esta investigación se realizó para estructurar un sistema de costos que ayuden a determinar todos los insumos y elementos que conformen el costo de servicio, con la finalidad de conocer la rentabilidad del negocio. La investigación es de tipo aplicada con orden descriptivo, enfoque cuantitativo y cualitativo, y métodos de nivel teórico, empírico y estadísticos. Concluyó, que la empresa no cuenta con un control de costos adecuado de los elementos que conforman la estructuración de costo de servicio, por consiguiente, no permite conferir una realidad fehaciente de la verdadera rentabilidad de la empresa que se da a través del estado de resultados, y este limita significativamente en la toma de decisiones de gerencia.

2.1.2 Antecedentes nacionales

López (2019), desarrolló la investigación: *“La influencia del costo de servicio en la rentabilidad de la empresa de transportes Flores Hermanos S.R.L. durante el periodo 2015 al 2017”*, desarrollado en la Universidad privada de Tacna-Perú, para obtener el título de Contador Público con mención en Auditoría. Esta investigación tuvo como principal objetivo, demostrar si el costo de servicio, tuvo una influencia significativa en la rentabilidad de las ventas por los periodos 2015, 2016 y 2017. El tipo de investigación es de tipo descriptivo, de carácter longitudinal, de diseño descriptivo longitudinal-causal. La recolección de datos, se realizó a través de las técnicas de la observación y análisis documental. Concluyó, de manera integral, que el costo del servicio si impacta en la rentabilidad que genera la empresa, debido a que existe un control inadecuado de los costos y gastos utilizados en la generación del servicio, por lo que existe un descenso en la utilidad generada en los últimos periodos, reflejados en el estado de resultado de la empresa.

Retamozo (2019), realizó la investigación: *“Los costos de servicio y su relación con la rentabilidad en la empresa Integra Perú SAC. de taxis en la ciudad de Arequipa 2016-2017”*, desarrollado en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa-Perú, para obtener el título de Contador Público. Esta investigación tuvo como objetivo demostrar si el costo de servicio se relaciona con la rentabilidad del negocio. La metodología empleada en este tipo de investigación fue aplicada y se encuentra enmarcada en el diseño no experimental correlacional, de enfoque cuantitativo. Concluyó que el costo de servicio, sean directos o indirectos, tienen una relación significativa con la rentabilidad de la empresa, porque se constató un crecimiento de la utilidad neta al disminuirse los costos, debido a una adecuada

estructuración del costo del servicio, por esta razón, permitió incrementar la rentabilidad reflejada en el estado de resultados integral.

Tejada (2019), presentó la investigación titulada *“Análisis del costo de servicio y su efecto en la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén”*, desarrollado en la Universidad César Vallejo, de Chiclayo-Perú, para obtener el título de Contador Público. Tuvo como objetivo principal, determinar si la utilidad operativa de la empresa, es afectada de alguna forma por el costo de servicio. La investigación tiene enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, con alcance de método explicativo y correlacional. Concluyó, que no existe un sistema de costo para la determinación del costo del servicio, ya que el costeo lo realizan de forma empírica con información de la competencia, y no son reflejados de forma adecuada en el estado de resultados, asimismo, los costos son considerados como gastos administrativos o de ventas, por lo tanto, el costo del servicio afecto a la utilidad operativa de forma directa, porque a mayor costo y gasto la utilidad baja; por lo expresado, el crecimiento fue desfavorable por su baja utilidad.

Ballena (2017), en su investigación titulada: *“Costo de servicio y su influencia en la rentabilidad de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga SRL, Chiclayo 2016”*, desarrollado en la Universidad Privada César Vallejo, de Lima-Perú, para obtener el título de Contador Público. Esta investigación tuvo como principal objetivo, el determinar y diagnosticar si el cálculo del costo de servicio influye en la rentabilidad de la empresa. Los tipos de investigación utilizados fueron descriptivo, explicativo y aplicativo con diseño pre experimental, transversal y descriptivo. La recolección de datos se obtuvo a través de las técnicas de la observación, análisis documental y la entrevista. Concluyó que el cálculo del costo se realiza de forma empírica, porque se estuvo considerando gastos

administrativos en el costeo, por consiguiente, la estructura del costo está mal planteado, y no permite presentarse de forma adecuada en el estado de resultados, afectando así a la utilidad bruta de la empresa.

Choqquesaca y Lara (2017), publicaron la investigación titulada “*Costos de servicios de transporte de carga y fijación de los fletes de la empresa de transporte de carga Leiva H. E.I.R.L.- Cusco, periodo 2016*”, desarrollado en la Universidad Andina del Cusco-Perú, para obtener el título de Contador Público. Tuvo como objetivo principal, realizar una elaboración de costo del servicio, para así determinar el costo unitario. El tipo de investigación es de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo con diseño no experimental; la técnica de recopilación de datos fue obtenida por el instrumento del cuestionario y entrevista. Concluyó que el costo del servicio se estructura de manera empírica, porque no están considerando otros costos importantes del negocio, por esta razón, de los resultados obtenidos, demostraron no tener la suficiente información, para fijar un precio adecuado; porque se determinó, que el costo del servicio al ser deficiente, afecta de forma directa a la determinación del precio del flete, lo cual, es perjudicial para la empresa.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Costo de servicio

Enfoque de costo

El enfoque del costo, según Ramírez et al. (2010), indicaron que existen diversos tipos de costos, los cuales estarán fundamentados dependiendo de la naturaleza de la entidad. En esa línea, si se tiene una empresa de compra y venta de productos, sus costos estarán representados con base en el valor de adquisición, que generalmente están reflejadas en los inventarios del almacén. En cambio, en las empresas de servicios, podrán realizar los costeos con relación al tipo de procesos y operaciones

que guarden dependencia en la prestación del servicio, asimismo, este tipo de costeo podrá determinar de una manera adecuada, en cuanto costó la prestación del servicio brindado, es decir, se podrá determinar el precio del servicio. Sin embargo, esto no se logrará, si no existen políticas de precios y una estructura del costo de servicio, donde esté detallado los elementos que han sido necesarios para su prestación, puesto que, de esto dependerá el éxito o fracaso en las ganancias y utilidades futuras para la empresa, así como también, la satisfacción para los clientes. Por consiguiente, toda esa información servirá para que el nivel gerencial pueda tomar decisiones acertadas.

Por lo expresado, las empresas que brindan servicios de transporte de carga por carretera, podrán estructurar un modelo de costeo, basándose en diversos elementos que sirvan para la prestación del servicio, los cuales se podrán clasificar dependiendo el criterio del profesional, en costos directos, indirectos y operacionales. Finalmente, la determinación del costo del servicio, nos ayudará a determinar de forma cuantificada, en cuanto invirtió la empresa para generar una determinada cantidad de ingresos netos, con la finalidad de obtener la utilidad operativa, neta o bruta, que es determinado después de una diferencia entre los elementos de ingresos netos y costo de servicio, que se suscitan en el estado de resultados de la entidad. Para ello, es importante señalar, que esta información, servirá para saber si la empresa es viable o no, después de lo invertido, donde gerencia podrá tomar decisiones basadas en este resultado.

2.2.2 Estado de resultados

Enfoque económico

Desde el enfoque económico, Soto et al. (2017), argumentaron que el estado de resultados reporta todos los beneficios e ingresos económicos de la empresa, así como los costos y gastos que se hayan generado en un determinado periodo contable, asimismo, esta información financiera es vital, puesto que, se podrá realizar análisis comparativos, para determinar en qué porcentaje, el costo y gasto consumen más recursos económicos en la empresa. Finalmente, este reporte financiero, cumplirá con el objetivo primordial de proporcionar el resultado económico que genere la entidad en un periodo determinado, lo cual puede ser utilidad o pérdida, por lo tanto, esto será de uso esencial para gerencia, accionistas y usuarios interesados, para que puedan tomar decisiones acertadas y adecuadas, en búsqueda de la mejora continua de la empresa.

De esta manera, podremos determinar si la entidad obtuvo o no un beneficio económico en un periodo, que generalmente se mide de forma mensual, trimestral y anual, por lo tanto, permitirá otorgar una herramienta de análisis, para determinar si es viable o no el negocio, en relación con la rentabilidad obtenida.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Costo de servicio

2.3.1.1 Definición de costo de servicio

Según García (2014), el costo es una erogación de efectivo que sirve para poder obtener beneficios futuros, a cambio de otorgar un bien o servicio a la persona interesada en comprarlo, a través de las ventas. Por lo tanto, es importante señalar que el servicio, entrega o transformación del bien, se

encuentra inmersa en elementos que ayudan a la generación del servicio, por lo tanto, es necesario estructurar el costo de servicio. Asimismo, Zans (2014), indicó que son los costos que se encuentran inmersos en la prestación de servicio, que da la empresa a través de las ventas de productos que son intangibles, y que satisfacen necesidades del cliente. Algunos de los elementos de este costo, es la mano de obra y materiales indirectos. Es por ello la importancia de identificar los costos que intervienen en la venta de un servicio.

Además, Choy (2012), enfatizó que se debe reconocer el costo de servicio, a través de las erogaciones de efectivo, que se realizan por insumos, planilla y otros costos que estén relacionados con el servicio prestado al cliente; además, este tipo de servicio está caracterizado por ser intangible y porque el consumo es de manera inmediata. Con ello, es importante señalar, que los costos en el servicio están integrados por costos de planilla y otros que sirven para generar la venta de servicio. Finalmente, Jiménez (2010), expuso que el costo es toda erogación de efectivo o equivalente de efectivo, que permitirá elaborar un bien o servicio; dichos costos estarán conformados por elementos de sueldos, salarios, insumos y servicios públicos que se relacionan con la generación del costo de servicio prestado al cliente. Por lo tanto, el costo de servicio debe ser estructurado en función de costos que determinen la ejecución del servicio prestado en las empresas, y que satisfacen las necesidades del cliente.

2.3.1.2 Dimensiones de costo de servicio

Dimensión 1: costo directo

El costo directo forma parte de la estructura del costo del servicio, por lo tanto, Viaña (2014), aseveró, que el costo directo tiene propósitos importantes, que servirán para el control y planificación de la administración, a su vez, permitirá evaluar decisiones para la determinación del precio de la venta. Además, señaló que estos costos podrán ser identificados y cuantificados con relación al producto. Por las razones descritas, se tiene que identificar los elementos que conforman de forma directa a la estructura del costo de servicio.

Dimensión 2: costo indirecto

En las empresas de servicio, se deberá identificar el costo indirecto, que se encuentra relacionado de forma indirecta en el costo del servicio, para Aguirre (2004), son aquellos elementos que no se pueden asignar de forma directa, es decir, no se puede validar o identificar con el servicio y actividades prestadas al consumidor final; para poder determinar esta asignación, se tiene que tener en cuenta los tipos de actividades que desarrolla la empresa mediante centro de costos y apoyos, algunos ejemplos del costo indirecto son los arriendos, depreciación, reparaciones, mantenimientos, entre otros. Por esta razón, es importante distinguir los elementos indirectos que ayudaran a prestar el servicio de transporte de carga.

Dimensión 3: costo operacional

El costo operacional, son costos asociados que permiten a la empresa ejecutar la prestación del servicio, según Mercado (2008), explicó que el costo operacional se utiliza para ejecutar el servicio de forma operativa. Asimismo, Nuño (04 de septiembre del 2017), manifestó que son costos que normalmente se ejecutan por la actividad inherente al negocio, y esto se da en cualquier tipo de empresa. Como se manifestó, se infiere que costos como peajes, viáticos, entre otros, se encuentran inmersos en la operatividad del servicio de transporte de carga por carretera.

2.3.1.3 Importancia de costo de servicio

Contar con un adecuado control de los costos en la empresa, permitirá desarrollar y obtener de una forma eficiente la rentabilidad e inversión que se realiza por la prestación del servicio en un determinado periodo. Por esta razón, Altahona (2009), sostuvo que contar con este tipo de herramienta, permitirá conocer cómo se utilizó los recursos económicos en la organización, además, se obtendrá la determinación del costo total y unitario del producto, y este se verá reflejado en resultados gerenciales, financieras y empresariales, para que puedan ser evaluados en la toma de decisiones, en la búsqueda de la maximización de la rentabilidad del negocio. Como bien se puntualizó, es de suma relevancia estructurar un adecuado costo del servicio, para poder evaluar si la organización obtuvo una rentabilidad adecuada por la prestación del servicio de carga por carretera nacional.

2.3.2 Estado de resultados

2.3.2.1 Definición de estado de resultados

Según Ponce et al. (2019), el estado de resultados es un estado dinámico, porque detalla los ingresos y gastos de forma correlativa en relación con el ingreso, que genera la empresa en un periodo, dando un resultado final que puede ser utilidad o pérdida. Por ello, este estado financiero, detalla todos los ingresos, costos y gastos que realizó la empresa en un determinado periodo. En esa misma línea, Chu (2014), enfatizó que este tipo de estado financiero, también conocido como estado de ganancias y pérdidas, muestra al usuario interesado, las utilidades que la empresa obtuvo en un periodo que generalmente puede ser mensual o anual, este tipo de utilidad puede ser pérdida o ganancia, y se obtiene luego de deducir a los ingresos obtenidos por las ventas, con los costos vendidos, gastos operativos, financieros e impuestos. Por consiguiente, es importante tener una apropiada información en este estado, ya que de esto dependerá una adecuada toma de decisiones de gerencia.

Asimismo, Wild et al. (2007), indicaron que el estado de resultados, otorga un detalle de los ingresos, gastos, costo de venta, utilidad neta, utilidad bruta, utilidad antes de impuestos, utilidades de operaciones y pérdida del ejercicio; además de medir la rentabilidad de la empresa en un periodo determinado. Por esta razón es importante proporcionar una información limpia y sin errores, para poder determinar si hubo una rentabilidad en la empresa. Además, Calderón (2004), expuso que también se le conoce como el estado de ganancias y pérdidas, ya que presenta información de las operaciones y el resultado en un periodo determinado, con la finalidad de

verificar la utilidad o pérdida del patrimonio de la entidad, que servirán para la toma de decisiones de gerencia. Ante ello, es importante señalar la importancia de proporcionar un detalle adecuado de los costos a través del costo de servicio, puesto que será vital para determinar la utilidad bruta, operativa y neta que genere la empresa en un determinado periodo del ejercicio.

2.3.2.2 Dimensiones de estado de resultados

Dimensión 1: utilidad operativa

La utilidad operativa se refiere al resultado que se obtiene luego de deducir los costos, gastos administrativos y de ventas, que ayudan exclusivamente a la generación y mantenimiento del negocio. Según Gitman y Zutter (2012), expresaron que la utilidad operativa es la utilidad pura, porque formulan las ganancias por cada venta realizada, y se obtienen luego de haber deducido los costos y gastos, excluyendo interés, dividendos, impuestos, que no intervienen en la generación directa de la ganancia. Ante lo expresado, este tipo de utilidad, nos indica cuanta ganancia obtuvo una empresa, después de deducir sus operaciones comerciales, por lo que puede medir el potencial que tiene una empresa para generar ganancia.

Dimensión 2: utilidad neta

La utilidad neta es un resultado que se obtiene luego de haber deducido todos los gastos, costos, entre otros, para poder obtener un beneficio económico, que serán distribuidos a los dueños del negocio. Según Roldán (02 de febrero del 2019), indicó que la utilidad neta es un beneficio expresado en efectivo, que resulta luego de haber deducido todos los gastos,

tributos e ingresos obtenidos en un periodo, con la finalidad de otorgar dicho beneficio monetario a los dueños de una empresa.

2.3.2.3 Importancia de estado de resultados

El estado de resultados, es un reporte financiero, con una importancia relevante, en relación con la interpretación que se pueda realizar con base en la cuantificación del resultado histórico en las empresas. Es por ello, que nos permitirá realizar diversos tipos de análisis e interpretaciones, asimismo, Vinces (2010), sostuvo que el análisis al estado financiero, es importante porque permitirá determinar qué tipos de beneficios o pérdidas, obtendrán las empresas, cuando deseen realizar algún tipo de inversión; por consiguiente, el objetivo principal de estos reportes financieros, es otorgar una herramienta a gerencia o interesados, en la toma de decisiones, cuando deseen saber si tiene viabilidad la inversión a ejecutar, además, su principal razón de ser es saber si obtendrán a futuro, algún tipo de beneficio y recuperación del costo.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

H_0 : no existe relación positiva entre el costo de servicio y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.

H_a : existe relación positiva entre el costo de servicio y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.

2.4.2 Hipótesis específicas

H_0 : no existe relación positiva entre el costo directo y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.

H₁: existe relación positiva entre el costo directo y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.

H₀: no existe relación positiva entre el costo indirecto y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.

H₂: existe relación positiva entre el costo indirecto y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.

H₀: no existe relación positiva entre el costo operacional y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.

H₃: existe relación positiva entre el costo operacional y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.

2.5 Variables

- Variable X: costo de servicio
- Variable Y: estado de resultados

2.6 Definición operacional de términos

2.6.1 Variable X: costo de servicio

Los costos de servicios, se asocian a los resultados rentables de la empresa. Además, el costo de servicio estará estructurado por el costo directo, indirecto y operacional, que permitirá saber el total de inversión por la prestación realizada.

2.6.2 Variable Y: estado de resultados

El estado de resultado informa el rendimiento económico de una entidad, es un estado financiero que muestra de manera ordenada el resultado del ejercicio, que se da a través de la utilidad operativa y utilidad neta, durante un periodo determinado.

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

La presente investigación corresponde al tipo de estudio básica, debido a que va a generar conocimientos teóricos para enriquecer las variables de costo de servicio y el estado de resultados, en el campo de las ciencias contables y administrativas. Respecto al estudio básica, Hernández et al. (2014), indicaron que la investigación básica ayudará a producir conocimientos y teorías, porque permitirá incrementar conocimientos científicos, y así contribuir a que la sociedad mejore.

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, debido a que se planteó las hipótesis y que fueron probadas mediante la recopilación de información mediante los datos obtenidos con los instrumentos.

3.1.2 Nivel de investigación

Corresponde al nivel de investigación descriptivo, por cuanto describe a las variables de estudio, que son el costo de servicio y estado de resultados. Sobre esto Tamayo (1999), al referirse a la investigación descriptiva, sostiene que comprende los registros, análisis y características de una población o situación, que busca describir los hechos que lo rodean, y no busca probar hipótesis. Esto se puede hacer mediante censos a la población.

3.2 Población y muestra

La población fue representada por 08 trabajadores de la empresa Grupo Huerta Puente S.A.C, ubicada en la calle los Manzanos MZ V LT 06 del distrito de ATE, Lima

Metropolitana. La muestra estuvo representada por 08 trabajadores del área administrativa, contable y gerencial. El muestreo se realizó de manera intencional, no probabilística, debido al menor número de sujetos de la población, asumiéndose la elección de tipo censal.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la técnica de la encuesta, para la variable de costo de servicio, se utilizó un cuestionario conformado por treinta y uno (31) preguntas; además, para la variable de estado de resultados, se utilizó un cuestionario conformado por quince (15) preguntas, en ambos casos se aplicó la escala de Likert.

Respecto a la confiabilidad de los instrumentos de medición de cuestionarios, se darán por medio de la prueba del alfa de cronbach; por lo tanto, se evaluó el instrumento que mide la variable del costo de servicio, determinando una fiabilidad del 0,967.

Tabla 1

Fiabilidad del instrumento del costo de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	31

Asimismo, para el instrumento de medición del cuestionario del estado de resultados, se determinó una fiabilidad del 0,981. Esto significa que ambos instrumentos tienen una alta confiabilidad.

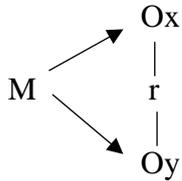
Tabla 2

Fiabilidad del instrumento del estado de resultados

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	15

3.4 Diseño de recolección de datos

La investigación corresponde a un diseño no experimental, correlacional lineal, cuyo diagrama de investigación fue:



Donde:

M es la muestra de investigación

Ox es la observación de la variable: costo de servicio

Oy es la observación de la variable: estado de resultados

r es el grado de relación entre las dos variables

3.5 Procesamiento y análisis de datos

Se utilizó el programa de cálculo Microsoft Excel para la tabulación de los datos obtenidos a través de los cuestionarios realizados para las variables del costo de servicio y estado de resultados. Posteriormente de registrar la información, se trasladó y procesó la tabulación en el software IBM SPSS Statistics 25 para obtener los datos estadísticos descriptivos; finalmente para la comprobación de la hipótesis se aplicó el estadígrafo rho de Spearman.

3.6 Aspectos éticos

Durante el desarrollo de la investigación de las variables en estudio, se tuvo en cuenta los aspectos éticos y propiedad intelectual, lo que significa que todos los contenidos extraídos de las fuentes se consignarán sus autorías; asimismo, se solicitó la aceptación de las unidades de análisis para que participen de la investigación, respondiendo los instrumentos de recolección de datos. Asimismo, se tuvo en cuenta los principios de beneficencia, no maleficencia y de justicia, especialmente en los participantes de la investigación.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Resultados de la variable: costo de servicio

Primera dimensión: costo directo

Tabla 3

El costo directo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Niveles	Deficiente	3	37,5	37,5	37,5
	Regular	2	25,0	25,0	62,5
	Eficiente	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

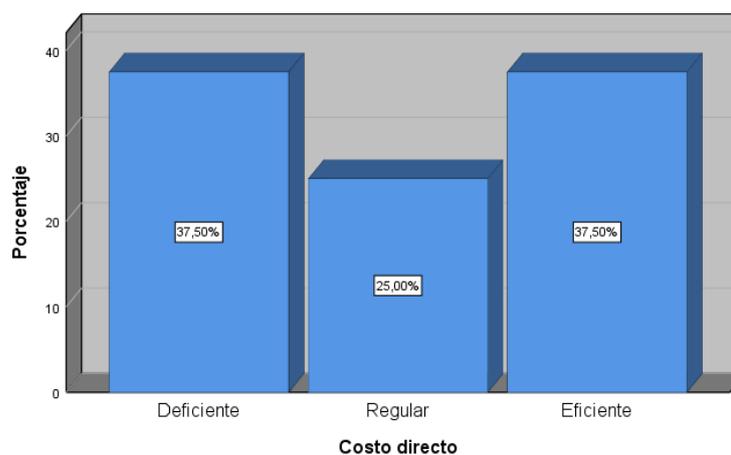


Figura 1. El costo directo

Análisis e interpretación: se observó que el 37.5 % de encuestados, mencionan que el costo directo esta deficiente, porque no se está analizando de forma eficiente los costos de seguro de transporte y SCTR, asimismo, el 25.0 % de encuestados, consideran que está en un nivel regular, porque algunas actividades se realizan de forma ocasional, y el 37.5 % de encuestados señalan de forma eficiente, puesto que se está llevando el control detallado del costo de combustible. Sin embargo, entre la parte deficiente y regular, suman un 62.5 %, esto debido a que no hay una adaptación y estructuración de un centro de costos para esta dimensión.

Segunda dimensión: costo indirecto

Tabla 4

El costo indirecto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Niveles	Deficiente	4	50,0	50,0	50,0
	Regular	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

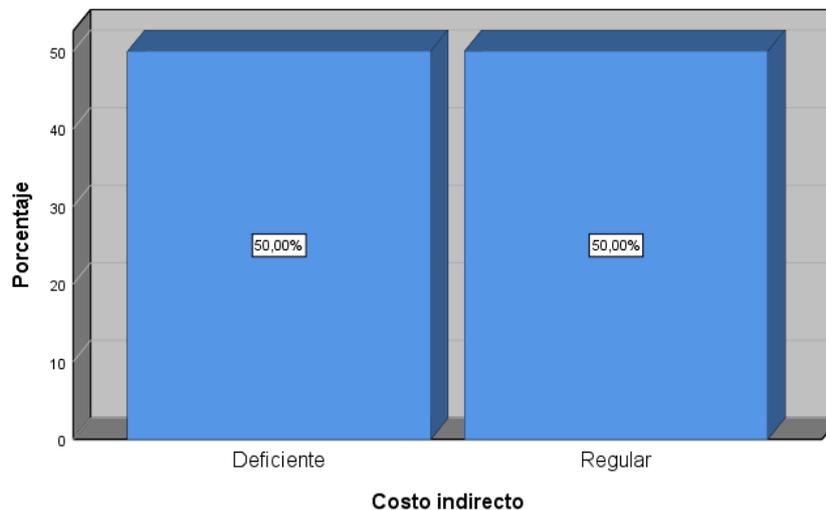


Figura 2. El costo indirecto

Análisis e interpretación: se visualiza que el 50.0 % de encuestados, indican que el costo indirecto está en un nivel deficiente, porque no se está realizando un control detallado de los costos relacionados a la estiba y desestiba, lavado de tracto, lubricantes, mantenimiento y reparación de las unidades de transporte. El otro 50.0 % de encuestados, expresan que el costo indirecto está en un nivel regular, ya que se está entregando información sin detalle por unidad, de los pagos de Soat, repuestos y neumáticos al departamento contable, por lo tanto, no se puede asignar un centro de costos fiable. Esto genera incertidumbre para la elaboración de la estructuración del costo de servicio y no proporciona una información fehaciente de reportes de costos, para los accionistas de la empresa.

Tercera dimensión: costo operacional

Tabla 5

El costo operacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Niveles	Deficiente	5	62,5	62,5	62,5
	Regular	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

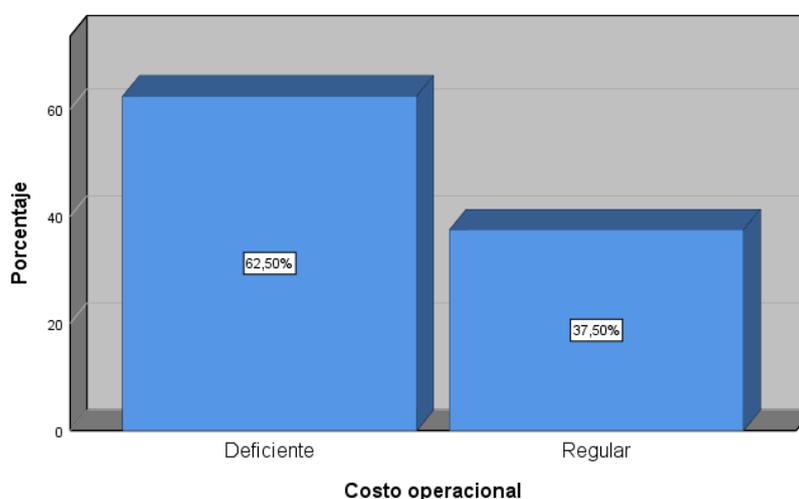


Figura 3. El costo operacional

Análisis e interpretación: se observa que el 62.5 % de encuestados, indican que el costo operacional está en un nivel deficiente, esto debido a que no se está llevando un control de los costos realizados por el GPS, eflight y bonos extraordinarios, además, no se está realizando un análisis detallado de los peajes por cada ruta realizada en la prestación de servicio. El 37.5 % de encuestados manifiestan que está en un nivel regular, porque a pesar de que existe un control de liquidación de viáticos, aún persiste una falta de análisis de la fehaciencia en los comprobantes de pago y costos anexados en la liquidación; ante ello, se manifiesta que no existe una medición oportuna para estructurar el costo operacional, el cual no permite consolidar un reporte adecuado, que son necesarias para la toma de decisiones de accionistas y gerencia.

Variable: costo de servicio

Tabla 6

El costo de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Niveles	Deficiente	5	62,5	62,5	62,5
	Eficiente	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

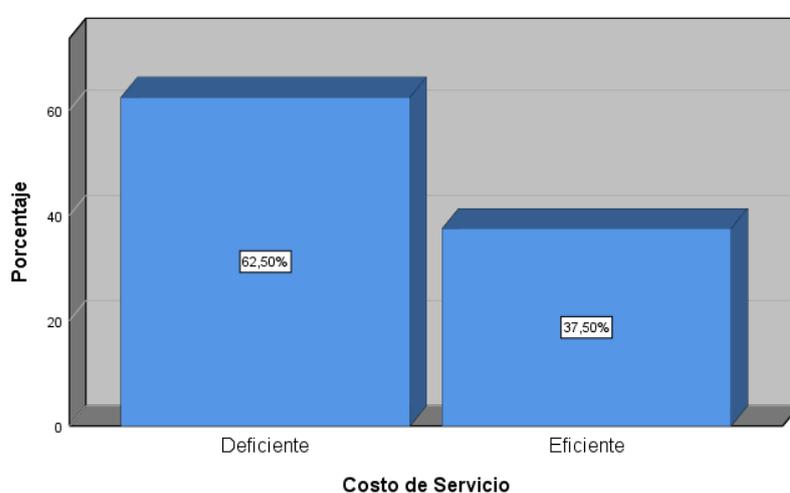


Figura 4. El costo de servicio

Análisis e interpretación: se muestra que el 62.5 % de encuestados, sostienen que el costo de servicio se encuentra en un nivel deficiente, esto debido, a que el costo directo, indirecto y costo operacional se encuentran en gran medida entre lo deficiente y regular. Además, existe información, que no están siendo analizados, identificados y detallados por unidad de transporte, tales como los repuestos, mantenimiento, seguros, entre otros. De otro lado, el 37.5 % de encuestados, señalan que se encuentra en un nivel eficiente, por la razón que existe una identificación del combustible en el costo directo. Se manifiesta que no hay una adaptación de un plan de cuentas que vaya acorde con un centro de costos razonable, por esta razón, al no tener mapeados los costos, distorsiona el costo de servicio y no se ajusta a la realidad de la empresa Grupo Huerta Puente S.A.C.

4.1.2 Resultados de la variable: estado de resultados

Primera dimensión: utilidad operativa

Tabla 7

La utilidad operativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Niveles	Bajo	4	50,0	50,0	50,0
	Medio	1	12,5	12,5	62,5
	Alto	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

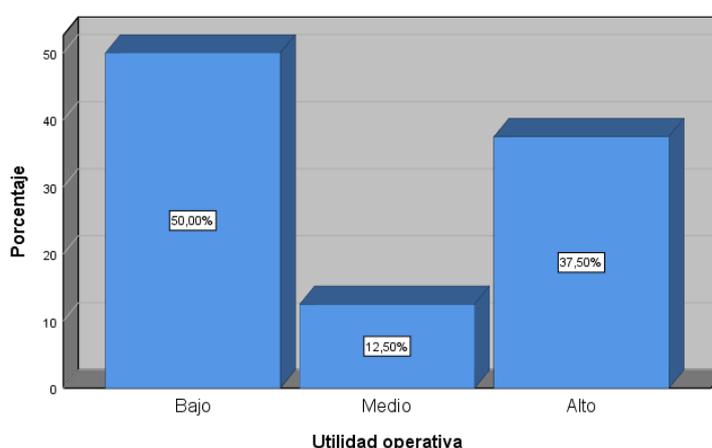


Figura 5. La utilidad operativa

Análisis e interpretación: de la encuesta realizada, se obtuvo que un 50.0 % de encuestados, afirman que la utilidad operativa está en un nivel bajo, porque la información presentada en sus indicadores de esta dimensión, tales como el costo de servicio, gastos operativos y de ventas, no están siendo considerados y expresados de forma fiable. Asimismo, el 12.50 % de encuestados señalan que está en un nivel medio, esto debido a que mantienen una posición neutral. De otro lado, el 37.5 % de encuestados se encuentra en un nivel alto, porque consideran que las ventas netas se ven reflejadas en el estado de resultado, además que son necesarios para obtener mayor utilidad. Sin embargo, la acumulación entre el nivel bajo y medio es del 62.5 %, superando al nivel alto, por consiguiente, la información revelada en el estado de resultado, a través de la utilidad operativa, no puede garantizar una correcta interpretación de la rentabilidad del negocio a los usuarios internos de la empresa.

Segunda dimensión: utilidad neta

Tabla 8

La utilidad neta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Niveles	Bajo	3	37,5	37,5	37,5
	Medio	2	25,0	25,0	62,5
	Alto	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

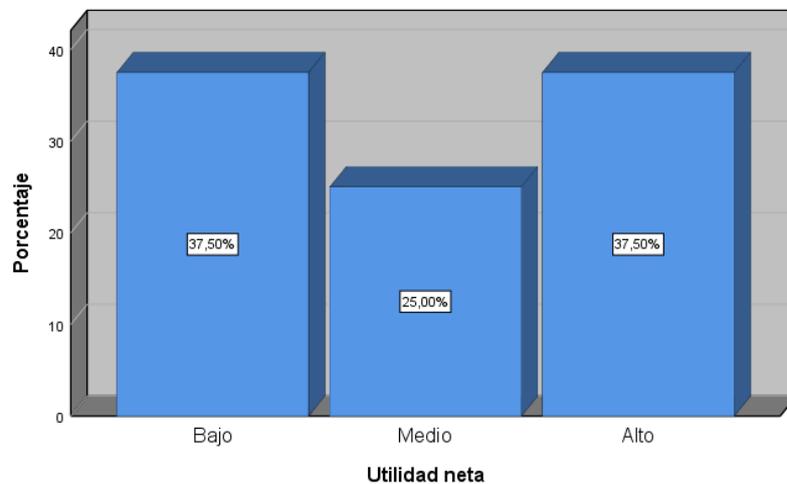


Figura 6. La utilidad neta

Análisis e interpretación: se observa que el 37.5 % de encuestados, indican que la utilidad neta se encuentra en un nivel bajo, y un 25.0 % se encuentra en un nivel medio; ambos resultados superan al 37.5 % de los encuestados que señalan que la utilidad neta está en un nivel alto. Se analiza que el porcentaje acumulado del nivel medio y bajo es del 62.5 %, esto debido a que la información presentada por los gastos financieros, impuesto a la renta y gastos administrativos, no se está analizando y considerando de manera adecuada. Esto no permite, que el estado de resultado, a través de la utilidad neta, pueda brindar una información fehaciente y óptima en la interpretación de sus datos de un periodo determinado.

Variable: estado de resultados

Tabla 9

El estado de resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Niveles	Bajo	4	50,0	50,0	50,0
	Medio	1	12,5	12,5	62,5
	Alto	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

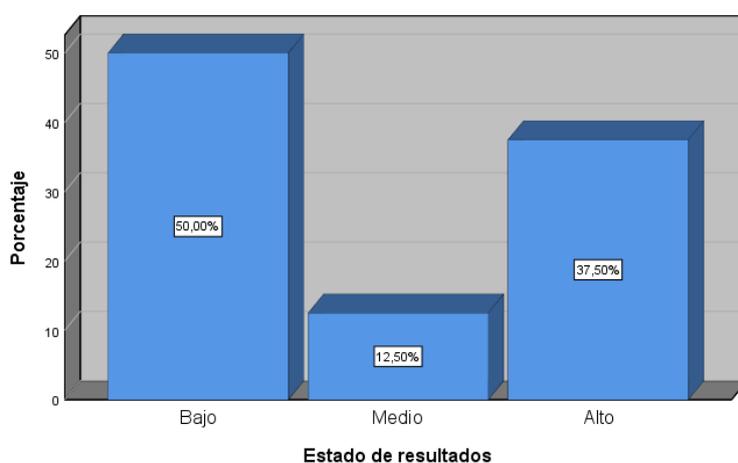


Figura 7. El estado de resultados

Análisis e interpretación: de estos resultados, se obtuvo que el 50.0 % de encuestados, afirman que el estado de resultados se encuentra en un nivel bajo, además el 12.50 % de encuestados señalan un nivel medio, y el acumulado en ambos niveles de bajo y medio arroja un 62.50 %, esto debido a que las dimensiones de utilidad operativa y neta, tienen información no detallada del control en los costos, gastos operativos, administrativos y de ventas de la empresa. De la misma forma, el 37.5 % de encuestados, indican que se encuentra en un nivel alto, porque consideran que la información en el estado de resultado si se encuentra expresada de manera razonable. Sin embargo, el resultado entre medio y bajo, es mayor en proporción al total del porcentaje encuestado, por consiguiente, es de suma relevancia, presentar una información fehaciente y detallada de estas dimensiones, para que puedan ser presentados de manera óptima en el estado de resultados.

4.2 Prueba de Hipótesis

4.2.1 Hipótesis General

H_0 : no existe relación positiva entre el costo de servicio y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.

H_a : existe relación positiva entre el costo de servicio y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.

Regla de decisión:

Si el valor $p >$ de 0,05 se acepta la hipótesis nula

Si el valor $p <$ de 0,05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 10

Correlación entre el costo de servicio y el estado de resultados

			Costo de Servicio	Estado de resultados
Rho de	Costo de Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,926**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	8	8
	Estado de resultados	Coefficiente de correlación	,926**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	8	8

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

Análisis e interpretación: los resultados de la investigación de rho spearman, reportan una relación fuerte, estadísticamente significativa y positiva entre el costo de servicio y el estado de resultados ($r = 0,926$); al tenerse una significancia de 0,001, la misma que es menor a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); asimismo, el costo de servicio se relaciona positivamente con el estado de resultado en la empresa Grupo Huerta Puente S.A.C. del distrito de Ate, Lima. Estos resultados se encuentran a un 99 % de valor de confianza.

4.2.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₀: no existe relación positiva entre el costo directo y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.

H₁: existe relación positiva entre el costo directo y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.

Tabla 11

Correlación entre el costo directo y el estado de resultados

			Costo directo	Estado de resultados
Rho de Spearman	Costo directo	Coefficiente de correlación	1,000	,932**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	8	8
	Estado de resultados	Coefficiente de correlación	,932**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	8	8

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

Análisis e interpretación: el resultado de la investigación de rho spearman, reporta una relación fuerte, estadísticamente significativa y positiva entre el costo directo y el estado de resultado ($r = 0,932$); al tenerse una significancia de 0,001, la misma que es menor a 0,05, entonces se rechaza la primera hipótesis específica nula (H₀); por tanto, el costo directo se relaciona positivamente con el estado de resultado en la empresa Grupo Huerta Puente S.A.C. del distrito de Ate, Lima. Estos resultados se encuentran a un 99 % de valor de confianza.

Hipótesis específica 2

H₀: no existe relación positiva entre el costo indirecto y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.

H₂: existe relación positiva entre el costo indirecto y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.

Tabla 12

Correlación entre el costo indirecto y el estado de resultados

			Costo indirecto	Estado de resultados
Rho de Spearman	Costo indirecto	Coefficiente de correlación	1,000	,956**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	8	8
	Estado de resultados	Coefficiente de correlación	,956**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	8	8

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

Análisis e interpretación: el resultado de la investigación de rho spearman, reporta una relación fuerte, estadísticamente significativa y positiva entre el costo indirecto y el estado de resultado ($r = 0,956$); al tenerse una significancia de 0,000, la misma que es menor a 0,05, entonces se rechaza la segunda hipótesis específica nula (H₀); además, el costo indirecto se relaciona positivamente con el estado de resultado en la empresa Grupo Huerta Puente S.A.C. del distrito de Ate, Lima. Estos resultados se encuentran a un 99 % de valor de confianza.

Hipótesis específica 3

H₀: no existe relación positiva entre el costo operacional y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.

H₃: existe relación positiva entre el costo operacional y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.

Tabla 13

Correlación entre el costo operacional y el estado de resultados

			Costo operacional	Estado de resultados
Rho de Spearman	Costo operacional	Coefficiente de correlación	1,000	,926**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	8	8
	Estado de resultados	Coefficiente de correlación	,926**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	8	8

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

Análisis e interpretación: el resultado de la investigación de rho spearman, reporta una relación fuerte, estadísticamente significativa y positiva entre el costo operacional y el estado de resultado ($r = 0,926$); al tenerse una significancia de 0,001, la misma que es menor a 0,05, entonces se rechaza la tercera hipótesis específica nula (H₀); por consiguiente, el costo operacional se relaciona positivamente con el estado de resultado en la empresa Grupo Huerta Puente S.A.C. del distrito de Ate, Lima. Estos resultados se encuentran a un 99 % de valor de confianza.

4.3 Discusión de resultados

Según el objetivo general, de determinar la relación entre el costo de servicio y el estado de resultados de la empresa Grupo Huerta Puente S.A.C, se obtuvo a partir de los hallazgos encontrados en la hipótesis general, una relación fuerte y positiva ($r=0,926$), entre el costo de servicio y el estado de resultados, por lo que se rechaza la hipótesis nula general; esto debido a que la variable de costo de servicio presenta un 62.5 % de los encuestados de nivel deficiente, asimismo, en la variable de estado de resultado se presenta un 50.0 % de encuestados, afirman un nivel bajo y un 12.5 % de nivel medio. Por lo expresado, en la empresa Grupo Huerta Puente S.A.C., el costo de servicio se encuentra en un nivel deficiente y el estado de resultados en un nivel bajo, por lo tanto, se comprueba la relación fuerte entre las dos variables, porque ambas se encuentran mayormente en un nivel deficiente y bajo, comprobándose así su relación. Ante los resultados alcanzados, se contrasta con lo que sostienen Cabeza y Maridueña (2019), donde hallaron que no se consideraron ciertos costos relevantes para la estructuración del costo del servicio, ocasionando que la empresa obtenga pérdidas. Sin embargo, al realizar un costeo adecuado del costo del servicio, lograron una mejora financiera del negocio; este resultado guarda similitud con el costo del servicio, ya que, al estar mal estructurado, ocasiona que la otra variable se encuentre deficiente. En esa misma línea tiene similitud con lo hallado por Del Pezo (2020), donde expresó que la empresa asignaba precios al servicio de forma empírica, por la razón que no contaban con un adecuado control y estructuración del costo del servicio, por consiguiente, los precios asignados no eran los adecuados, ocasionando así un impacto negativo en el estado financiero y pérdidas económicas al negocio.

De la misma forma, hay coincidencia con lo hallado por Fernández (2019), ya que la empresa asigno de forma empírica los precios al servicio, porque no cuentan con un adecuado modelo estructurado del costo del servicio, por lo tanto, existe una incertidumbre

para la asignación de porcentaje de utilidad a cada servicio, afectado de forma negativa a la rentabilidad del negocio. Asimismo, existe coincidencia con lo hallado por López (2019), indicando que la empresa no cuenta con un adecuado control de los costos y gastos, y este ocasiono que la utilidad en los últimos periodos decrezca, ya que determino que el costo del servicio si impacta con la rentabilidad que genera el negocio. En esa misma línea, la conclusión de Choquesaca y Lara (2017), señalaron que la determinación del precio del flete es inadecuada, porque la empresa no cuenta con un sistema de costo eficiente, lo cual no permitió estructurar de forma adecuada el costo del servicio, ya que se realiza de forma empírica. Por consiguiente, al no tener un costo del servicio eficiente, no permite determinar el precio del flete.

Respecto a los resultados de la investigación de la hipótesis específica 1, el costo directo reporta una relación fuerte y positiva ($r= 0,932$) con el estado de resultados, por lo que se rechazó la primera hipótesis específica nula, esto guarda relación entre el nivel bajo y medio del estado de resultados, y el porcentaje acumulado del 62.5% del nivel deficiente y regular de la dimensión del costo directo. Se observa que la entidad a pesar de llevar un control del costo de combustible, aún no es suficiente porque no lleva un control correcto del registro de otros costos directos como el seguro de transporte y SCTR. En esa línea, al no contar con un control adecuado del costo directo, este se relaciona con el estado de resultados, ya que ambos se encuentran en un nivel deficiente y bajo, comprobándose así la relación fuerte entre el costo directo y el estado de resultados. Asimismo, del resultado de la hipótesis específica 2, el costo indirecto reporta una relación fuerte y positiva ($r=0,956$) con el estado de resultados, por lo que se rechazó la segunda hipótesis específica nula. Esto debido a que el 100.0 % de encuestados sostienen que esta dimensión se encuentra entre los niveles deficiente y regular, debido a que no se está registrando y controlando de forma adecuada los costos indirectos, tales como lubricantes, reparación y

mantenimiento, entre otros. De ese modo, se comprueba que el costo indirecto y el estado de resultados se relacionan, ya que ambos se encuentran entre lo deficiente y bajo. De la misma forma, la hipótesis específica 3, el costo operacional, reporta una relación fuerte y positiva ($r= 0,926$) con el estado de resultados, por lo que se rechazó la tercera hipótesis específica nula. Se observa que el costo operacional se encuentra en un nivel deficiente del 62.5 % y nivel regular del 37.5 %, es decir el 100.0 % de los encuestados sostienen que no se está llevando de forma adecuada el costo operacional, y este a su vez se contrasta con el nivel bajo del estado de resultado, comprobándose así la relación en esta tercera hipótesis.

De la misma manera, existe coincidencia con lo hallado por Rambay (2019), indicando en su investigación que la empresa al no contar con el costo de servicio, no permitió que se pueda mostrar información real de la rentabilidad y viabilidad del negocio, la razón por la que se combinaban los gastos y costos del servicio en un mismo rubro, de manera que, género que gerencia no pueda asignar precios adecuados y tomar decisiones acertadas con base en información de los estados financieros. De modo similar, Santos (2019), halló que el costo de servicio presentado en el estado de resultados, no presentaba una veracidad suficiente, porque no existía un control adecuado del costeo, por esa razón no se conocía la verdadera rentabilidad del negocio, lo que afectó a la toma de decisiones de gerencia. Mientras que se encontró resultados no coincidentes con lo hallado en la investigación de Retamozo (2019), encontró que los costos directos o indirectos del costo del servicio, se relaciona de forma significativa con la rentabilidad de la empresa, porque, al disminuirse los costos, permitió incrementar la utilidad del negocio, esto debido a una adecuada estructuración del costo de servicio, que fue reflejado en el estado de resultados.

Asimismo, se encontró similitud con lo hallado por Tejada (2019), concluyó que la utilidad operativa era afectada de manera negativa, porque no existía un modelo de

costeo para el costo del servicio, debido a que estos costos eran considerados en un mismo conjunto con los gastos administrativos y de ventas, razón por la cual la empresa no presentaba un adecuado estado de resultados, afectando así a que la utilidad sea baja. De forma similar se encontró con Ballena (2017), donde halló que la utilidad bruta de la empresa era afectada por una mala estructuración del costo del servicio, ya que se consideraban gastos administrativos en el costeo, razón por la cual no permitió presentar un apropiado estado de resultados, por consiguiente, afecto a la utilidad bruta del negocio.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera: según el objetivo general, se determinó una relación positiva entre el costo de servicio y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., debido a que no se está adaptando de forma adecuada un plan de cuentas que vaya en concordancia con un centro de costos para las dimensiones de costos directos, indirectos y operacional, por ello, el costo de servicio se encontró en un nivel deficiente, y esto va en relación con el nivel bajo del estado de resultados, porque no se están detallando el control de los gastos y costos. Por ende, el coeficiente de correlación = 0,926, concluye la relación positiva entre el costo de servicio y el estado de resultados, porque a más deficiente sea el costo de servicio, más bajo será el estado de resultados.

Segunda: según el primer objetivo específico, se determinó una relación positiva entre el costo directo y el estado de resultado en la empresa Grupo Huerta Puente S.A.C., todo esto a que no se detalla de forma eficiente los costos de seguro de transporte, SCTR, combustible; lo cual no permite estructurar a través de un centro de costeo el costo directo. Por consiguiente, el resultado nos da un coeficiente de correlación = 0,932, por ello, se concluye la relación positiva entre el costo directo y el estado de resultados, por la razón que el costo directo está en un nivel deficiente y el estado de resultados en un nivel bajo.

Tercera: según el segundo objetivo específico, se determinó una relación positiva entre el costo indirecto y el estado de resultados en la empresa Grupo Huerta Puente S.A.C., debido a que la empresa no realiza un control adecuado de los costos de lubricantes, mantenimiento, entre otros; por ello no permite estructurar un centro

de costos adecuado para el costo indirecto. Asimismo, el resultado nos da un coeficiente de correlación = 0,956, y concluyó una relación positiva entre el costo indirecto y el estado de resultados, ya que están en un nivel deficiente y nivel bajo respectivamente.

Cuarta: según el tercer objetivo específico, se determinó una relación positiva entre el costo operacional y el estado de resultados en la empresa Grupo Huerta Puente S.A.C., todo esto ocurre porque la empresa no realiza un monitoreo y registro de sus costos operacionales que se ejecutan en conjunto con los conductores de las unidades de transporte, y no permite tener un centro de costos idóneo para el costo operacional. Por ende, el resultado da un coeficiente de correlación = 0,926, y se concluyó que el costo operacional esta en un nivel deficiente, y se relaciona con el nivel bajo del estado de resultados.

5.2 Recomendaciones

Primera: se recomienda al área contable de la empresa Grupo Huerta Puente S.A.C., elaborar un plan de cuentas que se relacione con la operatividad del servicio de flete prestado a los clientes, con ello, podrá relacionarlo con un centro de costos discriminados por cada tipo de costeo, y esto a su vez permitirá elaborar de forma precisa el costo de servicio. Con esta mejora, se podrá mostrar el costo de servicio en el estado de resultados, y permitirá mostrar si la empresa tiene ganancia o pérdida a través de la utilidad bruta, en consecuencia, los accionistas podrán tomar decisiones más precisas, para mejorar el posicionamiento y rentabilidad de la empresa.

Segunda: se recomienda al área administrativa y contable de la empresa Grupo Huerta Puente S.A.C, tener un control detallado de los costos directos, ya que ayudan en gran medida a la ejecución del servicio de flete, razón por la cual, se debe discriminar y detallar por un centro de costo el consumo de cada unidad. Esto se puede lograr a través de los vales de consumo del combustible, que pueden ser identificados a través del comprobante de pago, así también servirá para los otros elementos del costo directo.

Tercera: se recomienda a la gerencia de la empresa Grupo Huerta Puente S.A.C., capacitar al personal administrativo para que puedan detallar los costos indirectos invertidos en las unidades de transportes, puesto que no son de fácil reconocimiento; además, permita entregar dicha información a la contabilidad, para que puedan asignarlos a un centro de costos, y así lograr la estructuración precisa del costo de servicio.

Cuarta: se recomienda al área administrativa de la empresa Grupo Huerta Puente S.A.C., implementar un formato de viajes, para entregar a los trabajadores que ejecutan

el servicio de flete, la razón por la que permitirá especificar los costos operacionales invertidos en el traslado de mercaderías en carretera, y posterior sean entregados los formatos a la contabilidad y administración.

Referencias bibliográficas

- Aguirre, J. (2004). *Sistema de Costeo: La asignación del costo total a productos y servicios*. (1era ed.). Fundación Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Altahona, T. (2009). *Libro práctico sobre Contabilidad de Costos*. Porter.
- 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 para optar el título de Contador Público, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital institucional-Universidad César Vallejo.
- Cabeza, B. y Maridueña, J. (2019). *Costo del servicio de transporte pesado y su impacto financiero en transvirmo S.A.* [Tesis para optar el título de Contador Público Autorizado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional-Universidad de Guayaquil.
- Calderón, J. (2004). *Estados financieros: teoría y práctica*. JCM Editores.
- Choquesaca, E. y Lara, J. (2017). *Costos de servicios de transporte de carga y fijación de los fletes de la empresa Transportes de Carga Leiva H. E.I.R.L.-Cusco, Periodo 2016*. [Tesis para optar el título de Contador Público, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio digital -Universidad Andina del Cusco.
- Choy, E. (2012). El dilema de los costos en las empresas de servicios. *Quipukamayoc. Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 20(37),7-14.
- Chu, M. (2014). *Finanzas para no financieros*. (4ta ed.). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Contreras, J. (2019). *Principio de devengado y el estado de resultados en las empresas de transporte terrestre de carga pesada del distrito de ate, 2018*. [Tesis para obtener el

título profesional de Contador Público, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital- Universidad César vallejo.

Del Pezo, J. (2020). *Costos por servicios y precio de venta de la imprenta Amazonas, Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018*. [Tesis para optar el título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio digital- Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Fernández, C. (2019). *Costos del servicio de transporte y la rentabilidad de la compañía turística Wilson S.A. Turiswil de la parroquia José Luis Tamayo, Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, Año 2017*. [Tesis para optar el título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, CPA, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio digital- Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Fernández, J. (06 de julio del 2020). *El transporte de carga por carretera prevé una caída de 5.000 millones en ingresos en España*. Cincodías. https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/07/06/companias/1594036403_415951.html

García, J. (2014). *Contabilidad de Costos*. (4ta ed.). McGraw Hill-Interamericana Editores.

Gestión (15 de octubre del 2020). *PBI se contrae 9.82% en agosto por caída de sectores minería, transportes y manufactura*. Gestión. <https://gestion.pe/economia/pbi-de-peru-pbi-se-contrae-982-en-agosto-por-caida-de-sectores-mineria-transportes-y-manufactura-inei-nndc-noticia/>

Gitman, L. y Zutter C. (2012). *Principios de administración financiera*. (12da ed.). Pearson educación.

- Guerrero, T. y Rodelo, A. (24 de mayo del 2020). *Empresas de transporte, a punto de la quiebra*. La Patria. <https://www.lapatria.com/economia/empresas-de-transporte-punto-de-la-quiebra-458097>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta. ed.). McGraw-Hill
- Jiménez, W. (2010). *Contabilidad de Costos*. Fundación para la Educación Superior San Mateo. <https://www.sanmateo.edu.co/documentos/publicacion-contabilidad-costos.pdf>
- López, J. (2019). *La influencia del costo de servicio en la rentabilidad de la empresa de transportes Flores Hermanos S.R.L., durante el periodo 2015 al 2017*. [Tesis para optar el título de Contador Público con mención en Auditoría, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio digital-Universidad Privada de Tacna.
- Luna, C. (20 de julio del 2020). *Soyuz quiebra luego de 38 años en el mercado*. Cuaderno Borrador. <https://cuadernoborrador.com/2020/07/20/soyuz-cierra-luego-de-38-anos-en-el-mercado/>
- Mercado, J. (2008). *Costos y presupuestos*. Facultad de ciencias administrativas y contables, Universidad Peruana Los Andes.
- Nuño, P. (04 de septiembre del 2017). *Costes operativos*. EmprendePyme. <https://www.emprendepyme.net/costes-operativos.html>
- Ponce, O., Morejón, M., Salazar, G. y Baque, E. (2019). *Introducción a las finanzas*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Rambay, P. (2019). *Costos de servicios funerales y su impacto financiero en Servinacional S.A.* [Tesis para optar el título de Contador Público Autorizado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional-Universidad de Guayaquil.

- Ramírez, C., García, M. y Pantoja, C. (2010). *Fundamentos y técnicas de costos*. Universidad Libre, Sede Cartagena.
- Retamozo, S. (2019). *Los costos de servicio y su relación con la rentabilidad en la empresa Integra Perú SAC. de taxis en la ciudad de Arequipa 2016-2017*. [Tesis para optar el título de Contador Público, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio institucional digital-Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Roldán, P. (02 de febrero del 2019). *Utilidad neta*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/utilidad-neta.html>
- Román, J. (2017). *Análisis de estados financieros individuales y consolidados*. Editorial UNED.
- Safra, V. (2020). *Costo de servicio y rentabilidad en las empresas de transporte de carga distrito La Victoria-Lima metropolitana, 2017-2019*. [Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital-Universidad César vallejo.
- Santos, C. (2019). *Costo de servicio de hospedaje y la rentabilidad del Hotel Marvento II del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017*. [Tesis para optar el título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional- Universidad de Guayaquil.
- Soto, C., Ramón, R., Solórzano, A., Sarmiento, C. y Mite, M. (2017). *Análisis de estados financieros “La clave del equilibrio gerencial”*. (1era ed.). Grupo Compás.
- Tamayo, M. (1999). *Serie aprender a investigar*. (3era ed.). Arfo editores.
- Tejada, J. (2019). *Análisis del costo de servicio y su efecto en la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén*. [Tesis para optar el título de Contador Público, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital institucional-Universidad César Vallejo.

- Verona, J. (05 de marzo del 2020). *El estado de Resultados*. Grupo Verona.
<https://grupoverona.pe/el-estado-de-resultados/>
- Viaña, L. (2014). *Manual de Costos y Presupuestos*. Instituto tecnológico de soledad atlántica-ITSA.
- Vinces, V. (2010). *Análisis e Interpretación de los Estados Financieros*. Vicerrectorado de investigación de la Universidad Tecnológica del Perú.
- Wild, J., Subramanyam, K. y Halsey, R. (2007). *Análisis de Estados Financieros*. (9na ed.).
MCGraw Hill-Interamericana Editores.
- Zans, W. (2014). *Contabilidad de costos I*. San Marcos.

Anexos

Anexo 1: Operacionalización de variables

Operacionalización de la variable: costo de servicio

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos
<p>Choy (2012), explicó que el costo de servicio es relevante, porque permite obtener los costos de cada servicio, además que es necesario realizar ciertos mecanismos o procedimientos para obtenerlo; referente a los elementos del costo de servicios tenemos:</p> <p>a) Los costos directos se pueden obtener de forma directa y de manera veraz.</p> <p>b) Los costos indirectos no se pueden obtener o reconocerse de forma directa en el servicio realizado.</p> <p>c) Los costos operacionales son desembolsos de efectivo que realiza la empresa para operar las actividades entorno al servicio.</p>	<p>Los costos de servicios, se asocian a los resultados rentables de la empresa. Además, el costo de servicio estará estructurado por el costo directo, indirecto y operacional. (Safra, 2020, p. 45)</p>	Costo Directo	<ul style="list-style-type: none"> • Combustible • Sueldo conductor • SCTR • Seguro transporte 	<p>1-4</p> <p>5-6</p> <p>7</p> <p>8</p>	<p>Deficiente: (8-18)</p> <p>Regular: (19-29)</p> <p>Eficiente: (30-40)</p>
		Costo Indirecto	<ul style="list-style-type: none"> • Estiba y desestiba • Cochera y guardianía • Lavado tracto • Seguro de salud conductor • Lubricantes • Repuestos • Neumáticos • Mantenimiento y reparación • Depreciación • SOAT 	<p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13-14</p> <p>15-16</p> <p>17-18</p> <p>19-20</p> <p>21</p> <p>22</p>	<p>Deficiente: (14-32)</p> <p>Regular: (33-51)</p> <p>Eficiente: (52-70)</p>
		Costo operacional	<ul style="list-style-type: none"> • Peajes • Viáticos • Sueldo coordinador • Efletex • GPS • Bono extraordinario 	<p>23-24</p> <p>25-26</p> <p>27</p> <p>28-29</p> <p>30</p> <p>31</p>	<p>Deficiente: (9-21)</p> <p>Regular: (22-33)</p> <p>Eficiente: (34-45)</p>

Operacionalización de la variable: estado de resultados

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles y rangos
<p>El estado de resultados es un estado financiero, que otorga la utilidad o pérdida, después de haber mostrado la utilidad bruta, utilidad operativa y por último la utilidad neta resultante de un ejercicio o periodo contable determinado a través de la confrontación de los ingresos con los costos y/o gastos que les son relativas. Dicha confrontación tiene como resultado al remanente que se le llama resultado, la cual puede ser positivo o llamado utilidad y si es negativo se le llama pérdida. (Román ,2017, p. 99)</p>	<p>El estado de resultados informa el rendimiento económico de una entidad, es un estado financiero que muestra de manera ordenada el resultado del ejercicio, que se da a través de la utilidad operativa y utilidad neta, durante un periodo determinado. (Contreras, 2019, p. 20)</p>	Utilidad Operativa	• Ventas netas	1-3	Bajo: (10-24)
			• Costo de servicio	4-5	Medio: (25-37)
			• Gastos operativos	6-8	Alto: (38-50)
			• Gastos de venta	9-10	
			• Gastos financieros	11	
		Utilidad Neta	• Gastos administrativos	12	Bajo: (5-11)
			• Impuesto a la renta	13-14	Medio: (12-18)
			• Participación a los trabajadores	15	Alto: (19-25)

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

INSTRUMENTO
CUESTIONARIO N° 1

Finalidad

El presente instrumento tiene la finalidad para medir el nivel del costo de servicio de la empresa Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito Ate, Lima 2021.

Indicaciones

Estimado (a)

Sus respuestas serán tratadas de forma anónima, y usada exclusivamente para fines de investigación y no serán orientadas a otra intención, se pide responder con sinceridad y veracidad, lo cual se pide responder todas las interrogantes.

Marque con una (X), la alternativa que usted considere pertinente, de acuerdo al ítem en los casilleros señalados.

Escala

Responda utilizando la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

COSTO DE SERVICIO	VALORES DE LA ESCALA				
	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
Costo directo					
1. ¿Controla que se entreguen los comprobantes de pago por el consumo del combustible emitida por los proveedores?					
2. ¿Revisa que los vales de consumo de combustible, coincidan con cada comprobante entregado por los proveedores?					
3. ¿Analiza que el llenado extra de combustible en ruta realizado por el chofer, vaya acorde por cada servicio realizado?					
4. ¿Controla cuanto combustible consume cada unidad de transporte?					
5. ¿Registra y entrega de una forma adecuada la información de todos los sueldos de conductores de la unidad de transporte a contabilidad?					
6. ¿Realiza un detalle de cada sueldo de conductor, para efectuar un costeo del costo de servicio?					
7. ¿Registra y entrega los pagos del seguro complementario de trabajo de riesgo-SCTR del conductor del vehículo?					

8. ¿Analiza y registra que el seguro de transporte, se discrimine por cada vehículo?					
Costo indirecto	1	2	3	4	5
9. ¿Registra y analiza que se entregue comprobantes de pago, relacionado al estiba y desestiba cedida por los choferes?					
10. ¿Controla los documentos relacionados a los pagos de cochera y guardiana realizadas por los choferes?					
11. ¿Analiza y/o registra los comprobantes relacionados al lavado de tracto de las unidades de transporte?					
12. ¿Registra y analiza los desembolsos de efectivo, relacionados al seguro de salud del chofer de transporte?					
13. ¿Registra y solicita comprobantes de pago por el lubricante empleado en la unidad de transporte?					
14. ¿Controla y lleva un detalle de lubricante por cada unidad de transporte?					
15. ¿Registra y solicita comprobantes de pago asociados a los repuestos utilizados en los vehículos?					
16. ¿Controla y lleva de forma separada, un detalle de los repuestos por cada unidad de transporte?					
17. ¿Lleva un control de los neumáticos empleados por cada unidad de transporte?					
18. ¿Revisa que se entregue comprobantes de pago por la compra de los neumáticos empleados en los vehículos?					
19. ¿Lleva un control de los costos y/o gastos de mantenimiento y reparación de cada vehículo?					
20. ¿Controla que se entregue comprobantes de pago por los servicios de mantenimiento y reparación de los vehículos?					
21. ¿Analiza y registra la depreciación relacionada al desgaste de cada vehículo?					
22. ¿Revisa y registra los pagos del Soat de los vehículos en el tiempo establecido para evitar contingencias?					
Costo operacional	1	2	3	4	5
23. ¿Revisa que los comprobantes de peajes estén asociados a la ruta del conductor?					
24. ¿Analiza y registra los comprobantes de peaje en algún centro de costos para su mejor análisis?					
25. ¿Entrega el formato de liquidación de viáticos, cada vez que el chofer realiza un servicio, para un mejor control de los costos de los viáticos?					
26. ¿Revisa el formato de liquidación de viáticos entregadas por el chofer, que éstas cumplan con comprobantes fehacientes para su deducción de los viáticos?					
27. ¿Registra y controla el sueldo del coordinador, encargado del seguimiento de transporte?					
28. ¿Revisa que cada pago realizado a epletex, cuente con su respectivo comprobante de pago y/o factura?					
29. ¿Analiza y registra por separado los pagos de epletex, asignándolo a cada unidad de transporte?					
30. ¿Lleva y registra un control de los pagos del GPS, relacionado al seguimiento de las unidades de transporte?					
31. ¿Realiza un reporte detallado, de los pagos de bonos extraordinarios efectuados al chofer de los servicios prestados?					



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

INSTRUMENTO
CUESTIONARIO N° 2

Finalidad

El presente instrumento tiene la finalidad para medir el estado de resultados de la empresa Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito Ate, Lima 2021.

Indicaciones

Estimado (a)

Sus respuestas serán tratadas de forma anónima, y usada exclusivamente para fines de investigación y no serán orientadas a otra intención, se pide responder con sinceridad y veracidad, lo cual se pide responder todas las interrogantes.

Marque con una (X), la alternativa que usted considere pertinente, de acuerdo al ítem en los casilleros señalados.

Escala

Responda utilizando la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo

ITEMS	VALORES DE LA ESCALA				
	Muy en desacuerdo	Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo
	1	2	3	4	5
Utilidad operativa					
1. Las ventas netas se reflejan en el estado de resultado.					
2. El aumento de las ventas netas ayuda a generar mayor utilidad.					
3. Las ventas netas del periodo es la suma de todas las ventas realizadas ya sea al contado o crédito.					
4. Controlar y discriminar los costos de manera oportuna, permite obtener un costo de servicio razonable.					
5. Contar con el detalle del costo de servicio, permitirá obtener un mejor panorama de la rentabilidad del negocio.					

6. Los gastos operativos brindan información relevante para obtener resultados operativos razonables.					
7. Los gastos operativos revelan la distribución de gastos dentro de la empresa.					
8. Los gastos operativos brindan información para obtener una mejor rentabilidad del negocio.					
9. Controlar los gastos de venta, permitirá revelar información relevante en el estado de resultado.					
10. Los gastos de venta permite incrementar la rentabilidad del negocio a través de la publicidad de los servicios de venta.					
Utilidad neta	1	2	3	4	5
11. Los gastos financieros es información necesaria para obtener resultados razonables.					
12. Los gastos administrativos guardan proporción con las funciones según organigrama de la empresa.					
13. El impuesto a la renta razonable es el resultado de registrar las transacciones comerciales de manera oportuna.					
14. El impuesto a la renta representa la parte proporcional que le corresponde al estado, según la utilidad obtenida.					
15. La participación de los trabajadores, representa una parte proporcional de los resultados positivos obtenidos.					

Anexo 3: Validez de instrumentos

a) Validación del instrumento de medición por juicio de expertos y el certificado de validez de la variable costo de servicio, efectuado por Safra (2020), tenemos:

Validación de instrumento por juicio de expertos

Grado académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
Mg.	Jhoansson Víctor Manuel Quilia Valerio	Aplicable
Dr.	Orlando Juan Márquez Caro	Aplicable

Certificado de validez de instrumento:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COSTO DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Costos directos								
1	Controla contablemente la documentación relacionada al consumo del combustible emitida por los choferes.	x						
2	Registra en una cuenta determinada los costos y/o gastos de mantenimientos de los vehículos.	x						
3	Registra en una cuenta los costos y/o gastos asociados a los repuestos utilizados en los vehículos.	x						
4	Registra contablemente el salario del conductor en una cuenta específica.	x						
5	Analiza los reportes de la cuenta asociada al salario del conductor para determinar los costos de servicios.	x						
DIMENSIÓN 2: Costos indirectos								
6	Revisa y analiza los comprobantes relacionados a imprevistos administrativos presentados por el conductor.	x						
7	Realiza y registra los pagos del Soat de los vehículos en el tiempo establecido para evitar contingencias.	x						
8	Analiza los comprobantes de útiles de limpieza para los vehículos antes de ser registrados.	x						
9	Registra los gastos de oficina con algún centro de costo para un mejor análisis posterior.	x						
10	Revisa los registros contables de los impuestos vehiculares.	x						
DIMENSIÓN 2: Costos operacionales								
11	Realiza un reporte detallado de los pagos adicionales efectuados al chofer de los servicios prestados.	x						
12	Brinda el formato de rendición de cuentas cada vez que el chofer realiza un servicio, para un mejor control de los costos v/o gastos.	x						
13	Revisa las rendiciones de cuentas emitidas por el chofer, que están cumplan con comprobantes fehacientes para su deducción.	x						
14	Revisa que los comprobantes de peajes estén asociados a la ruta del conductor.	x						
15	Analiza y registra los comprobantes de peaje en algún centro de costos para su mejor análisis de costo.	x						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

...13 de ...07 del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador:Collahua Enciso Jorge..... DNI:.....06136386.....

Especialidad del evaluador:.....Finanzas.....

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

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



Mg. Jorge Collahua Enciso
 DNI 06136386
 Finanzas

12	Brinda el formato de rendición de cuentas cada vez que el chofer realiza un servicio, para un mejor control de los costos y/o gastos.								
13	Revisa las rendiciones de cuentas emitidas por el chofer, que están cumplan con comprobantes fehacientes para su deducción.								
14	Revisa que los comprobantes de peajes estén asociados a la ruta del conductor.								
15	Analiza y registra los comprobantes de peaje en algún centro de costos para su mejor análisis de costo.								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 ...14.....de...07.....del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador:La Torre Palomino Víctor Samuel..... DNI:.....43302023.....
 Especialidad del evaluador:.....Finanzas.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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.

12	Brinda el formato de rendición de cuentas cada vez que el chofer realiza un servicio, para un mejor control de los costos y/o gastos.								
13	Revisa las rendiciones de cuentas emitidas por el chofer, que están cumplan con comprobantes fehacientes para su deducción.								
14	Revisa que los comprobantes de peajes estén asociados a la ruta del conductor.								
15	Analiza y registra los comprobantes de peaje en algún centro de costos para su mejor análisis de costo.								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez evaluador: Ponce Cacería Juan Manuel DNI: 07872779
 Especialidad del evaluador: FINANZAS
 14 de julio del 2020
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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.

b) Validación del instrumento de medición por juicio de expertos y el certificado de validez de la variable de estado de resultados, efectuado por Contreras (2019), tenemos:

Expertos	Opinión de Aplicabilidad
Dr. Ricardo García Céspedes	Aplicable
Dr. Walter Ibarra Fretell	Aplicable
Mg. Donato Díaz Díaz	Aplicable

Certificado de validez de instrumento:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: " PRINCIPIO DE DEVENGADO Y EL ESTADO DE RESULTADOS EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA PESADA DEL DISTRITO DE ATE, 2018".

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE: PRINCIPIO DE DEVENGADO							
	DIMENSIÓN 1: HECHOS ECONÓMICOS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Las ventas al crédito determinan el control de las cuentas por cobrar a los clientes.	/		/		/		
2	Las compras de mercadería se deben devengar en el momento que nos emiten las facturas.	/		/		/		
3	Las compras de mercadería varían según el stock de los almacenes.	/		/		/		
4	Las compras de mercadería se pueden obtener mediante créditos aprobados por los proveedores.	/		/		/		
5	El control oportuno de los activos es importante para obtener resultados económicos razonables.	/		/		/		
6	La liquidez de la empresa resulta de las transacciones comerciales.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: PERIODO CONTABLE							
		Si	No	Si	No	Si	No	
7	La provisión de los beneficios sociales ayuda a controlar los pagos del personal a futuro.	/		/		/		
8	Pagar los impuestos de manera oportuna afecta el efectivo de la empresa.	/		/		/		
9	El registro oportuno de los ingresos otorga un control adecuado de las ventas mensuales.	/		/		/		
10	La provisión de los gastos operativos ayuda a controlar nuestras cuentas por pagar operativas.	/		/		/		
	VARIABLE DEPENDIENTE: ESTADO DE RESULTADOS							
	DIMENSIÓN 3: UTILIDAD OPERATIVA							
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Controlar las operaciones comerciales de manera oportuna se obtiene un costo de venta razonable.	/		/		/		
12	Las ventas netas se deben devengar en el momento en que emitimos la factura.	/		/		/		
13	Las ventas netas representan parte del activo de la empresa.	/		/		/		
14	Las ventas netas es la suma de todas las ventas realizadas ya sea en efectivo o crédito.	/		/		/		
15	Los gastos operativos brindan información relevante para obtener resultados operativos razonables.	/		/		/		
16	Los gastos operativos revelan la distribución de gastos dentro de la empresa.	/		/		/		
17	Controlar los gastos de venta revela información relevante a los estados financieros.	/		/		/		

18	Los gastos de venta indican la rentabilidad que emiten al realizar publicidad de los productos.	/		/		/	
DIMENSIÓN 4: UTILIDAD NETA							
		Si	No	Si	No	Si	No
19	Los gastos administrativos se visualizan en el estado de resultado.	/		/		/	
20	Los gastos administrativos guardan proporción a las funciones encomendadas según organigrama.	/		/		/	
21	El impuesto a la renta razonable es el resultado de registrar las transacciones comerciales de manera oportuna.	/		/		/	
22	El impuesto a la renta representa la parte proporcional que le corresponde al estado según utilidad obtenida.	/		/		/	
23	La participación de los trabajadores representa una parte proporcional de los resultados positivos obtenidos.	/		/		/	
24	Los gastos financieros es información relevante para obtener resultados razonables.	/		/		/	
25	El análisis de los gastos financieros determina el control interno del funcionamiento estimado en el sistema bancario.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Si Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. García Cespedes Ricardo

DNI: 88394097

Especialidad del validador: Tributaria

Lima, 21 de Junio del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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


Firma del Experto Informante.

18	Los gastos de venta indican la rentabilidad que emiten al realizar publicidad de los productos.	/		/		/	
DIMENSIÓN 4: UTILIDAD NETA							
		Si	No	Si	No	Si	No
19	Los gastos administrativos se visualizan en el estado de resultado.	/		/		/	
20	Los gastos administrativos guardan proporción a las funciones encomendadas según organigrama.	/		/		/	
21	El impuesto a la renta razonable es el resultado de registrar las transacciones comerciales de manera oportuna.	/		/		/	
22	El impuesto a la renta representa la parte proporcional que le corresponde al estado según utilidad obtenida.	/		/		/	
23	La participación de los trabajadores representa una parte proporcional de los resultados positivos obtenidos.	/		/		/	
24	Los gastos financieros es información relevante para obtener resultados razonables.	/		/		/	
25	El análisis de los gastos financieros determina el control interno del funcionamiento estimado en el sistema bancario.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir [] | No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Díaz Díaz Donato

DNI: 08467350

Especialidad del validador: Substitución

Lima, de del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Cleridad: 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


Firma del Experto Informante.

18	Los gastos de venta indican la rentabilidad que emiten al realizar publicidad de los productos.						
DIMENSIÓN 4: UTILIDAD NETA							
		Si	No	Si	No	Si	No
19	Los gastos administrativos se visualizan en el estado de resultado.						
20	Los gastos administrativos guardan proporción a las funciones encomendadas según organigrama.						
21	El impuesto a la renta razonable es el resultado de registrar las transacciones comerciales de manera oportuna.						
22	El impuesto a la renta representa la parte proporcional que le corresponde al estado según utilidad obtenida.						
23	La participación de los trabajadores representa una parte proporcional de los resultados positivos obtenidos.						
24	Los gastos financieros es información relevante para obtener resultados razonables.						
25	El análisis de los gastos financieros determina el control interno del funcionamiento estimado en el sistema bancario.						

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Ibasso Fretell, Walter
 DNI: 06098058

Especialidad del validador: DOCTOR CONTABILIDAD

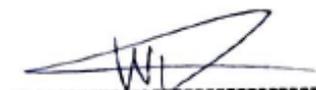
Lima, 16 de 11 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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



Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Confiabilidad de instrumentos

-Confiabilidad efectuada para la siguiente investigación, adaptada para medir el costo de servicio:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	31

- Confiabilidad adaptada para medir el instrumento del estado de resultados en la presente investigación:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	15

-Confiabilidad del instrumento del costo de servicio, efectuada por Safra (2020):

Fiabilidad de los instrumentos		
Variables	Alfa de Cronbach	N ^a de elementos
Costo de Servicio	0.893	15

-Confiabilidad del instrumento del estado de resultados, efectuada por Contreras (2019):

Alpha de Cronbach del instrumento que mide la variable estado de resultados

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	15

Anexo 5: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA																		
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre el costo de servicio y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>1. ¿En qué medida el costo directo se relaciona con el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021?</p> <p>2. ¿En qué medida el costo indirecto se relaciona con el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021?</p> <p>3. ¿En qué medida el costo operacional se relaciona con el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el costo de servicio y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Establecer el grado de relación entre el costo directo y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.</p> <p>2. Establecer el grado de relación entre el costo indirecto y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.</p> <p>3. Establecer el grado de relación entre el costo operacional y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Ho: No existe relación positiva entre el costo de servicio y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.</p> <p>Ha: Existe relación positiva entre el costo de servicio y el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.</p> <p>Hipótesis Específicos</p> <p>Hipótesis Especifica 1</p> <p>Ho: El costo directo no se relaciona con el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.</p> <p>H1: El costo directo se relaciona con el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.</p> <p>Hipótesis Especifica 2</p> <p>Ho: El costo indirecto no se relaciona con el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.</p> <p>H2: El costo indirecto se relaciona con el estado de</p>	<p>V 1: El Costo de Servicio (X):</p> <p>La autora Choy (2012), enfatizó que se debe reconocer el costo de servicio, a través de las erogaciones de efectivo, que se realizan por elementos, tales como los insumos, planilla y otros costos que estén relacionados con el servicio prestado al cliente, además, este tipo de servicio está caracterizado por ser intangible y por qué el consumo es de manera inmediata.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Costo Directo</td> <td>Combustible</td> </tr> <tr> <td>Sueldo conductor</td> </tr> <tr> <td>SCTR</td> </tr> <tr> <td rowspan="10">Costo Indirecto</td> <td>Seguro transporte</td> </tr> <tr> <td>Estiba y desestiba</td> </tr> <tr> <td>Cochera y guardianía</td> </tr> <tr> <td>Lavado tracto</td> </tr> <tr> <td>Seguro de salud conductor</td> </tr> <tr> <td>Lubricantes</td> </tr> <tr> <td>Repuestos</td> </tr> <tr> <td>Neumáticos</td> </tr> <tr> <td>Mantenimiento y reparación</td> </tr> <tr> <td>Depreciación</td> </tr> <tr> <td>SOAT</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Costo Directo	Combustible	Sueldo conductor	SCTR	Costo Indirecto	Seguro transporte	Estiba y desestiba	Cochera y guardianía	Lavado tracto	Seguro de salud conductor	Lubricantes	Repuestos	Neumáticos	Mantenimiento y reparación	Depreciación	SOAT	<p>Enfoque</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuantitativo <p>Tipo de investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Básica <p>Nivel de Investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo <p>Diseño de Investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> • No experimental • Correlacional lineal <p>Técnica de Recolección de Datos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta 	<p>Población</p> <p>Conformado por 08 trabajadores de la empresa.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra es de 08 trabajadores, de manera intencional, no probabilística, de elección censal.</p>
Dimensiones	Indicadores																						
Costo Directo	Combustible																						
	Sueldo conductor																						
	SCTR																						
Costo Indirecto	Seguro transporte																						
	Estiba y desestiba																						
	Cochera y guardianía																						
	Lavado tracto																						
	Seguro de salud conductor																						
	Lubricantes																						
	Repuestos																						
	Neumáticos																						
	Mantenimiento y reparación																						
	Depreciación																						
SOAT																							

resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.

Hipótesis Especifica 3

Ho: El costo operacional no se relaciona con el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.

H3: El costo operacional se relaciona con el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021.

Costo operacional

- Peajes
- Viáticos
- Sueldo coordinador
- Efletex
- GPS
- Bono extraordinario

V 2: El Estado de Resultado (Y):

Los autores Wild, Subramanyam y Halsey (2007), indicaron que el estado de resultados, otorga un detalle de los ingresos, gastos, costo de venta, utilidad neta, utilidad bruta, utilidad antes de impuestos, utilidades de operaciones y perdida del ejercicio, además de medir la rentabilidad de la empresa en un periodo determinado.

Dimensiones	Indicadores
Utilidad operativa	Ventas netas
	Costo de servicio
	Gastos operativos
	Gastos de venta
Utilidad neta	Gastos financieros
	Gastos administrativos
	Impuesto a la renta
	Participación a los trabajadores

Anexo 6: Base de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
23	Item23	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	Item24	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
25	Item25	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
26	Item26	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
27	Item27	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
28	Item28	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
29	Item29	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
30	Item30	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
31	Item31	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
32	Item.1	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
33	Item.2	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
34	Item.3	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
35	Item.4	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
36	Item.5	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
37	Item.6	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
38	Item.7	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
39	Item.8	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
40	Item.9	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
41	Item.10	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
42	Item.11	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
43	Item.12	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
44	Item.13	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
45	Item.14	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
46	Item.15	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
47	x1_total	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
48	x2_total	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
49	x3_total	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
50	y1_total	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
51	y2_total	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
52	X_TOTAL	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
53	Y_TOTAL	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
54	x1_nivel	Numérico	8	0	Costo directo	{1, Deficiente}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
55	x2_nivel	Numérico	8	0	Costo indirecto	{1, Deficiente}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
56	x3_nivel	Numérico	8	0	Costo operacional	{1, Deficiente}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
57	y1_nivel	Numérico	8	0	Utilidad operativa	{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
58	y2_nivel	Numérico	8	0	Utilidad neta	{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
59	X_NIVEL	Numérico	8	0	Costo de Servicio	{1, Deficiente}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
60	Y_NIVEL	Numérico	8	0	Estado de resultado	{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
61											

Vista de datos | Vista de variables

30 : Item7																				Visible: 60 de 60 variables
	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	x1_total	x2_total	x3_total	y1_total	y2_total	X_TOTAL	Y_TOTAL	x1_nivel	x2_nivel	x3_nivel	y1_nivel	y2_nivel	X_NIVEL	Y_NIVEL	
1	5	5	4	5	5	36	49	32	46	24	117	70	3	2	2	3	3	3	3	
2	1	2	3	3	3	17	34	14	20	12	65	32	1	1	1	1	2	1	1	
3	1	3	3	1	3	19	30	9	22	11	58	33	2	1	1	1	1	1	1	
4	5	5	4	5	5	36	49	32	46	24	117	70	3	2	2	3	3	3	3	
5	1	1	1	3	1	14	25	11	17	7	50	24	1	1	1	1	1	1	1	
6	4	5	4	5	5	36	49	33	48	23	118	71	3	2	2	3	3	3	3	
7	3	1	1	1	1	8	16	9	16	7	33	23	1	1	1	1	1	1	1	
8	2	3	5	4	2	19	30	21	28	16	70	44	2	2	1	2	2	1	2	
9																				
10																				
11																				
12																				
13																				
14																				
15																				
16																				
17																				
18																				

Anexo 7: Reporte de similitud del software URKUND



Document Information

Analyzed document	Tesis 11. Puente Olano, Erick (aprobada).docx (D118053216)
Submitted	2021-11-10 05:25:00
Submitted by	
Submitter email	virgilio.rodas@upsjb.edu.pe
Similarity	1%
Analysis address	virgilio.rodas.upsjb@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	TESIS.docx Document TESIS.docx (D53892868)	 4
SA	Tesis Final Ugaz Uriarte J. 22 de junio..docx Document Tesis Final Ugaz Uriarte J. 22 de junio..docx (D109540038)	 1

Anexo 8: Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1.DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del informante: Chico Tasayco, Héctor

1.2 Cargo o institución donde labora : Universidad Privada San Juan Bautista

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Escala tipo ordinal

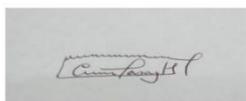
1.4 Título de la investigación: “El costo de servicio y su relación con el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021”

1.5 Autor: Puente Olano Erick Jorge

2.ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORMANTES

INDICADORES	CRITERIO	JUICIOS DE EXPERTOS			
		Deficiente 0-25%	Aceptable 26-75%	Bueno 51-75%	Excelente 76-100%
Congruencia de items	Si existe relación entre las preguntas				80%
Amplitud de contenido	Si el contenido de las preguntas esta comprensible				85%
Redacción de los items	Si esta expresada con claridad las preguntas				80%
Claridad y precisión	Están formulado con lenguaje apropiado				90%
Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación				80%
Promedio de porcentaje de puntuación asignada por expertos					83%

Evaluated by: Mgtr. Héctor Chico Tasayco



Firma:

DNI: 08676340

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del informante: **MARCIAL ANTONIO MEDINA VIGO**

1.2 Cargo o institución donde labora : **Docente Universidad Privada San Juan Bautista**

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Escala tipo ordinal**

1.4 Título de la investigación: **“El costo de servicio y su relación con el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021”**

1.5 Autor: **Puente Olano Erick Jorge**

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORMANTES

INDICADORES	CRITERIO	JUICIOS DE EXPERTOS			
		Deficiente 0-25%	Aceptable 26-75%	Bueno 51-75%	Excelente 76-100%
Congruencia de ítems	Si existe relación entre las preguntas				80%
Amplitud de contenido	Si el contenido de las preguntas esta comprensible			75%	
Redacción de los ítems	Si esta expresada con claridad las preguntas			75%	
Claridad y precisión	Están formulado con lenguaje apropiado				80%
Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación				80%
Promedio de porcentaje de puntuación asignada por expertos					78%

Evaluado por: Marcial Antonio Medina Vigo

Firma: 

DNI: 09156053

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1.DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del informante: Francisco Frias Fernández

1.2 Cargo o institución donde labora: Docente de Escuela de Contabilidad UPSJB

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Escala tipo ordinal

1.4 Título de la investigación: “El costo de servicio y su relación con el estado de resultados de la empresa de transporte Grupo Huerta Puente S.A.C., distrito de Ate, Lima 2021”

1.5 Autor: Puente Olano Erick Jorge

2.ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORMANTES

INDICADORES	CRITERIO	JUICIOS DE EXPERTOS			
		Deficiente 0-25%	Aceptable 26-75%	Bueno 51-75%	Excelente 76-100%
Congruencia de ítems	Si existe relación entre las preguntas				X
Amplitud de contenido	Si el contenido de las preguntas esta comprensible				X
Redacción de los ítems	Si están expresadas con claridad las preguntas				X
Claridad y precisión	Están formulado con lenguaje apropiado				X
Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación				X
Promedio de porcentaje de puntuación asignada por expertos					80%

Evaluado por:

Francisco Frias Fernández



Firma:

DNI: 08121847