



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y
FINANZAS

TESIS

COSTO DE SERVICIO Y RENTABILIDAD EN LA
EMPRESA MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE
ADUANA, CALLAO, PERIODO 2014-2015-2016-2017

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:

Bach. BRICEÑO ZACARIAS, JULIO CESAR

Bach. PLACIDO DE LA CRUZ, DIANA

LIMA – PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Dra. MADELAINE BERNARDO SANTIAGO

JURADO EXAMINADOR

Dr. ALFREDO GUILLERMO RIVERO GUILLÉN
Presidente

Dr. JORGE LUIS MUÑOZ CHACABANA
Secretario

Mg. YOLANDA MARUJA TACZA CHUCOS
Vocal

DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis a Dios por permitirnos cumplir este logro y a nuestros padres porque estuvieron siempre a nuestro lado brindándonos su mano amiga y dándonos a cada instante una palabra de aliento para llegar a culminar nuestra profesión.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por darnos la fuerza para llegar a donde hemos llegado.

A nuestra asesora por brindarnos su conocimiento y orientarnos en todo momento.

A la universidad porque en sus aulas recibimos el conocimiento para culminar esta profesión.

RESUMEN

El título de la presente investigación es Costo de Servicio y Rentabilidad en la empresa Miguel Vasquez Ruiz S.A.C. – Age. De Aduana, Callao, Periodo 2014-2015-2016-2017, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el costo de servicio y rentabilidad.

La metodología es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y el diseño es no experimental. El nivel es descriptivo – correlacional. La población objeto del estudio fueron los estados financieros y demás documentos contables. No se utilizaron muestras, ya que la documentación fue analizada en su totalidad. La técnica utilizada fue la recolección de datos en forma de revisión documental. Los instrumentos utilizados fueron las fichas de observación.

Los resultados obtenidos por la prueba estadística Rho de Spearman, muestran estos resultados; Con un nivel de confianza del 95% se concluye que; no existe suficiente evidencia para afirmar que, el costo de servicio se relaciona significativamente con el margen comercial, aunque se observa una correlación positiva moderada (0,400), no existe suficiente evidencia para afirmar que, el costo de servicio se relaciona significativamente con la rentabilidad neta sobre ventas, aunque se observa una correlación positiva muy baja (0,105), no existe suficiente evidencia para afirmar que, el costo de servicio se relaciona significativamente con la rentabilidad sobre los capitales, aunque se observa una correlación positiva muy baja (0,200), no existe suficiente evidencia para afirmar que, el costo de servicio se relaciona significativamente con la rentabilidad sobre la inversión, aunque se observa una correlación positiva moderada (0,400).

Palabras claves: Costo, rentabilidad, ratio financiero, mano de obra, depreciación.

ABSTRACT

The title of the present investigation is Cost of Service and Profitability in the company Miguel Vasquez Ruiz S.A.C. - Age. De Aduana, Callao, Period 2014-2015-2016-2017, whose objective was to determine the relationship between the cost of the service and profitability.

The methodology is of a quantitative approach, of applied type and the design is non-experimental. The level is descriptive - correlational. The population studied was the financial statements and other accounting documents. No samples were used since the documentation was analyzed in its entirety. The technique used was the collection of data in the form of a documentary review. The instruments used were the observation cards.

The results obtained by Spearman's Rho statistical test, show these results; With a confidence level of 95%, it is concluded that; there is not enough evidence to affirm that, the cost of service is significantly related to the commercial margin, although a moderate positive correlation is observed (0.400), there is not enough evidence to affirm that, the cost of service is significantly related to the net profitability On sales, although a very low positive correlation is observed (0.105), there is not enough evidence to affirm that, the cost of service is significantly related to the return on capital, although a very low positive correlation (0.200) is observed, not there is enough evidence to affirm that, the cost of service is significantly related to the return on investment, although a moderate positive correlation is observed (0.400).

Keywords: Cost, profitability, financial ratio, labor, depreciation.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Justificación y aportes del estudio	18
1.3.1. Teórica	18
1.3.2. Práctica	18
1.3.3. Social.....	19
1.3.4. Metodológico:	19
1.4. Objetivos de la investigación	19
1.4.1. Objetivo general.....	19
1.4.2. Objetivos específicos	19
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.1. Antecedentes nacionales	21
2.1.2. Antecedentes internacionales	26
2.2. Bases teóricas de las variables	30
2.2.1. Costo de servicio	30

2.2.2.	Rentabilidad.....	38
2.3.	Definición de términos básicos	46
III.	MÉTODOS Y MATERIALES	50
3.1.	Hipótesis de la investigación	50
3.1.1.	Hipótesis general	50
3.1.2.	Hipótesis específicas	50
3.2.	Variables de estudio.....	50
3.2.1.	Definición conceptual.....	51
3.2.2.	Definición operacional.....	51
3.3.	Nivel de investigación.....	53
3.4.	Diseño de la investigación.....	53
3.4.1.	Tipo de estudio:	54
3.5.	Población y muestra de estudio.....	54
3.5.1.	Población.....	54
3.5.2.	Muestra	54
3.5.3.	Muestreo.....	54
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos	55
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	55
3.7.	Validación y confiabilidad del instrumento	55
3.8.	Métodos de análisis de datos	56
3.9.	Desarrollo de la propuesta de valor	56
3.10.	Aspectos deontológicos	57
IV.	RESULTADOS.....	58
4.1.	Resultados descriptivos	58
4.1.1.	Costo de Servicio.....	58
4.1.2.	Rentabilidad.....	64
4.1.3.	Estado de Resultados.....	71
4.1.4.	Estado de Situación Financiera	73
4.2.	Resultados de las hipótesis.....	77
4.2.1.	Hipótesis general	77
4.2.2.	Hipótesis específico I	79
4.2.3.	Hipótesis Específico II.....	81

4.2.4. Hipótesis Específico III.....	83
4.2.5. Hipótesis Específico IV	85
V. DISCUSIÓN.....	88
5.1. Análisis de discusión de resultados	88
VI. CONCLUSIONES.....	92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94
ANEXO	96
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	97
Anexo 2: Matriz de Operacionalización	99
Anexo 3: Validación de Instrumentos	100
Anexo 4: Matriz de datos de la empresa	104
Anexo 5: Consentimiento informado	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Costo de Servicio (Directos e Indirectos).....	58
Tabla 2.	Determinación del Ratio de Margen Comercial	64
Tabla 3.	Determinación del Ratio de Rentabilidad Neta sobre Ventas Periodo 2014 – 2017	66
Tabla 1.	Determinación del Ratio de Rentabilidad sobre los Capitales Propios.	67
Tabla 5.	Determinación del Ratio de Rentabilidad sobre la Inversión	69
Tabla 6.	Estado de Resultados	71
Tabla 7.	Estado de Situación Financiera (Activos)	73
Tabla 8.	Estado de Situación Financiera (Pasivos y Patrimonio).....	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Costo total de servicio. Periodo 2014 - 2017	59
Figura 2. Costo total de servicio según tipo (Soles). Periodo 2014 - 2017	60
Figura 3. Costo total de servicio según tipo (Porcentajes). Periodo 2014 - 2017	61
Figura 4. Costos directos según tipo (Soles). Periodo 2014 - 2017	62
Figura 5. Costos indirectos según tipo (Soles). Periodo 2014 - 2017	63
Figura 6. Ratio de margen comercial (Porcentaje). Periodo 2014 - 2017	65
Figura 7. Ratio de rentabilidad neta sobre ventas (Porcentaje). Periodo 2014 – 2017	66
Figura 8. Ratio de Rentabilidad sobre los Capitales Propios (Porcentaje). Periodo 2014 – 2017	68
Figura 9. Ratio de Rentabilidad sobre la Inversión (Porcentaje). Periodo 2014 – 2017	70
Figura 10. Ventas y Utilidades. Periodo 2014 – 2017	72
Figura 11. Activos de la Empresa (Corrientes y no Corrientes). Periodo 2014 – 2017	74
Figura 12. Pasivos de la Empresa (Corrientes y no Corrientes). Periodo 2014 – 2017	76
Figura 13. Activo y Pasivo de la Empresa. Periodo 2014 – 2017	77
Figura 14. Total Costo de Servicio * Ratio de Margen Comercial	80
Figura 15. Total Costo de Servicio * Ratio de Rentabilidad Neta sobre Ventas	82
Figura 16. Total Costo de Servicio * Ratio de Rentabilidad sobre los Capitales Propios	84
Figura 17. Total Costo de Servicio * Ratio de Rentabilidad sobre la Inversión	86

INTRODUCCIÓN

Para las empresas que se dedican a brindar servicios en el Perú, un problema constante es la correcta identificación y determinación de sus costos de servicio, ya que, por lo general estos son determinados de manera empírica y no mediante la aplicación de un sistema de costos que se encuentre adecuado al tipo de servicio que brindan, lo cual sería la forma correcta de hacerlo.

En estos tiempos donde la globalización es una realidad, el comercio internacional es una de sus principales ventajas, este se da por el intercambio de bienes y/o servicios entre distintos países, sin embargo, tratándose de bienes o mercancías, el traslado de estos necesariamente implica el cruzar fronteras, es ahí donde juegan un papel muy importante los agentes de aduanas.

La empresa objeto de esta investigación se dedica a brindar los servicios de agenciamiento de aduana a otras empresas que importan bienes. El objetivo de la presente es buscar la relación entre el costo de servicio y la rentabilidad en la empresa Miguel Vásquez Ruiz S.A.C. – Age. De Aduana.

La investigación se ha desarrollado en los siguientes capítulos:

El capítulo I, muestra el planteamiento del problema, la formulación del problema, la justificación y los aportes del estudio, los objetivos generales y específicos.

El capítulo II, muestra el marco teórico, aquí se señalan los antecedentes, las bases teóricas y conceptos brindados por diversos autores, esto nos sirve como la base teórica por la cual está fundamentada la investigación.

El capítulo III, muestra los métodos y materiales, la hipótesis general y las hipótesis específicas, las variables del estudio, la Operacionalización de las variables, el tipo de investigación; el cual es descriptivo – correlacional, el enfoque de la investigación; el cual es cuantitativo, el tipo de estudio; así también, se hace referencia a la población, muestra y muestreo objeto de estudio y las técnicas e instrumentos de la recolección de datos.

El capítulo IV, muestra los resultados obtenidos a través de tablas y gráficos. Así también, detalla el costo de servicio obtenido por la empresa y la forma en que se determina la rentabilidad, basándonos en la documentación contable y financiera brindada por la empresa por los años 2014-2015-2016-2107; esto con el objetivo de buscar la relación entre ambas variables.

El capítulo V, muestra la discusión de los resultados, donde se analiza los resultados obtenidos y se compara con las investigaciones similares de otros autores.

El capítulo VI, muestra las conclusiones producto de los resultados obtenidos en la investigación.

El capítulo VII, muestra las recomendaciones que se brindan a la empresa objeto de la investigación, para que pueda mejorar su rentabilidad y el negocio perdure con el paso de los años.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

A continuación, se detallan los antecedentes de la investigación.

1.1. Planteamiento del problema

La rentabilidad es el objetivo principal de toda empresa, sin embargo, hoy en día su determinación adecuada se convierte en un problema cuando no se tiene un conocimiento exacto de los costos que involucran el producir un producto o brindar un servicio.

Con una economía completamente globalizada en el cual las empresas tienen un crecimiento en un corto periodo de tiempo, los costos se elevan y por su complejidad hacen que sea el difícil su determinación, más aún dentro del sector de los servicios.

A nivel internacional se puede mencionar una economía muy parecida a la de Perú; México, país que en las últimas décadas ha pasado a tener una presencia consolidada dentro del mercado global. A raíz de lo mencionado, muchas empresas y proveedores de servicios tercerizados han optado por ubicar las operaciones de sus compañías en este país tomando como prioridad el valor, la proximidad y la facilidad para la realización de negocios.

Según, un análisis llevado a cabo por la firma Staffing Industry Analysts, México ha logrado colocarse en el quinto lugar en la industria de subcontratación o tercerización de servicios a nivel de América Latina. Por su proximidad con Estados Unidos ha adquirido un status único en el mercado global de Business Process Outsourcing (BPO), así pues, México ha sido capaz de atraer las empresas más grandes de servicios de centros de contacto a nivel mundial.

En ese contexto, se percibe que las empresas dedicadas a brindar servicios en Perú, también se incluyen en esta misma problemática, si bien han crecido dando paso al nacimiento de nuevas empresas para satisfacer la demanda, el problema surge sobre todo en las pequeñas y medianas, las cuales no cuentan con una manera adecuada de determinar los costos en los que incurren al brindar sus

servicios, esto conlleva quizás no a una pérdida, pero sí a una rentabilidad que podría no ser la correcta.

Según, cifras del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), para el mes de agosto de 2017, el sector de servicios prestados a empresas en 1.8% en comparación con el mismo periodo del 2016. Así pues, según los datos que obtuvieron se muestra que las actividades de servicio administrativo y de apoyo crecieron en 1.03%, entre ellas se encuentran el arrendamiento de maquinarias, equipos y bienes tangibles, así también, actividades de apoyo, lideradas por las centrales telefónicas en atención al cliente, tele ventas, cobranzas, etc., y por último las actividades de seguridad privada.

En la ciudad de Lima, según el Informe Técnico Demografía Empresarial en el Perú, en el cuarto trimestre del 2017 se crearon 29,058 empresas en la provincia de Lima que representó el 42.4% del total, lo que significó que de cada 10 nuevas empresas cuatro iniciaron actividades en la Provincia de Lima, lo cual reflejó el grado de desarrollo de la actividad empresarial en la capital del país

En los últimos años, con la globalización y a raíz de los Tratados de Libre Comercio, se han implementado reformas aduaneras, las cuales significan un gran reto para los agentes aduaneros, cuyo papel estratégico forma parte fundamental en la operatividad aduanera y en el comercio exterior. Asimismo, se puede decir que, estas orientaciones y normativas aduaneras han hecho que el agente aduanero pase a formar parte de la función pública aduanera.

La participación del agente de aduanas es muy importante ya que lleva a cabo todas las fases del traslado de la mercancía que se ha comercializado, es decir, su labor se resume en un conjunto de actos que deben realizarse para lograr trasladar la mercancía de un lugar a otro, procurando que se generen menores costos y se ahorre mayor tiempo.

Según, cifras del INEI para el año 2017, el volumen total exportado de bienes creció en 11.3% con respecto al 2016, por los mayores envíos de productos tradicionales (10.8%) y no tradicionales (12.7%). Asimismo, el volumen total importado creció en 9.0%, debido a las mayores compras de materias primas y

productos intermedios (13.9%), bienes de consumo (9.9%) y bienes de capital y materiales de construcción (1.1%).

Tal como se mencionó anteriormente, en la actualidad se han creado más empresas que prestan servicios especializados, entre ellas las de agentes de aduanas, tal es el caso de Miguel Vásquez Ruiz S.A.C. - Age. de Aduana, que brinda servicios en importación de mercancías a pequeñas y medianas empresas ubicadas en Lima y también en la selva del Perú. Sin embargo, en los últimos años, esta empresa no ha venido obteniendo los resultados esperados y ha tenido problemas con la correcta determinación de sus costos, viéndose afectada su rentabilidad.

La principal razón de este problema es que la empresa no logra diferenciar correctamente los costos de sus gastos; y a su vez esto conlleva a que no se determine correctamente el costo del servicio, aumentando el riesgo del cual presta el servicio, sea subvalorado.

Por lo antes expuesto, en este contexto, es que es necesario analizar en qué medida, la determinación correcta del costo de servicio, incide en la rentabilidad de una empresa que se dedica a brindar servicios, con el propósito de definir una nueva forma de trabajo, donde todos los involucrados tengan el correcto conocimiento de los mismos. De esta forma, se pretende integrar relacionando el costo de servicio y la rentabilidad como los factores principales que servirán para definir el rumbo de una empresa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿Cuál es la relación entre el costo de servicio y la rentabilidad en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. – AGE.DE ADUANA, Callao, periodo 2014-2015-2016-2017?

1.2.2. Problemas específicos

- PE 1 ¿Cuál es la relación entre el costo de servicio y el margen comercial en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE.DE ADUANA, Callao, periodo 2014-2015-2016-2017?
- PE 2 ¿Cuál es la relación entre el costo de servicio y la rentabilidad neta sobre ventas en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE.DE ADUANA, Callao, periodo 2014-2015-2016-2017?
- PE 3 ¿Cuál es la relación entre el costo de servicio y la rentabilidad sobre los capitales propios en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE.DE ADUANA, Callao, periodo 2014-2015-2016-2017?
- PE 4 ¿Cuál es la relación entre el costo de servicio y la rentabilidad sobre la inversión en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE.DE ADUANA, Callao, periodo 2014-2015-2016-2017?

1.3. Justificación y aportes del estudio

Los motivos que llevaron a investigar sobre el costo del servicio y la rentabilidad, fue el deseo de aportar a esta empresa y demás empresas que se dediquen a la prestación de servicios; y la posibilidad de que puedan mejorar su rentabilidad mediante el conocimiento exacto de los resultados de la presente investigación.

1.3.1. Teórica

El tema propuesto para esta investigación fue viable, ya que estuvo basado en un marco teórico, partiendo de la determinación del costo de servicio y la medición de los ratios financieros de rentabilidad; los cuales serán de ayuda a las empresas y servirán como aporte para investigaciones futuras.

1.3.2. Práctica

Mediante este trabajo de investigación se logró brindar información de la determinación del costo de una empresa de servicio y cómo a través de los ratios

se pudo determinar la rentabilidad del negocio. Esto permitirá a las empresas optimizar la toma de decisiones en base a la información que obtendrán.

1.3.3. Social

Esta investigación tiene relevancia social, ya que, busca contribuir con esta y demás empresas que sean del rubro de servicios aduaneros (agentes de aduanas), brindando información sobre la relación que existe entre los costos del servicio y su influencia sobre la rentabilidad obtenida, de esta manera, se pudo conocer el costo en que se incurre, y a su vez, esto permitió a la gerencia tomar decisiones que estén orientadas a lograr una mayor rentabilidad en el negocio.

1.3.4. Metodológico:

Se justifica metodológicamente ya que se propone una investigación del tipo descriptivo – correlacional, buscando la correlación entre las variables costo de servicio y rentabilidad, desde un enfoque cuantitativo. Además, es un estudio de tipo aplicado con un diseño no experimental. Por último, los datos fueron obtenidos utilizando los instrumentos denominados fichas de observación sobre el objeto de estudio, que fueron los estados financieros y demás documentos contables, los cuales fueron analizados en su totalidad, por lo tanto, no se requirió de muestras.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar la relación entre el costo de servicio y la rentabilidad en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, periodo 2014-2015-2016-2017.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Establecer la relación entre el costo de servicio y el margen comercial en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, periodo 2014-2015-2016-2017.

- OE 2 Establecer la relación entre el costo de servicio y la rentabilidad neta sobre ventas en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, periodo 2014-2015-2016-2017.
- OE 3 Establecer la relación entre el costo de servicio y la rentabilidad sobre los capitales propios en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, periodo 2014-2015-2016-2017.
- OE 4 Establecer la relación entre el costo de servicio y la rentabilidad sobre la inversión en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, periodo 2014-2015-2016-2017.

II. MARCO TEÓRICO

Se presentan los antecedentes del estudio realizado, la información obtenida de diversas fuentes y autores que sirven como base y fundamentan nuestra investigación.

2.1. Antecedentes de la investigación

Los antecedentes presentados forman parte de investigaciones de otros autores, al igual que el material bibliográfico, los cuales aportan la teoría que fundamenta esta investigación.

2.1.1. Antecedentes nacionales

Atahualpa (2015) realizó la tesis titulada “Los Costos de Servicios y su Relación en la Rentabilidad de la Empresa de Servicios Roa Ingenieros SAC”, en la Universidad Nacional del Callao, de Lima-Perú, para la obtención de Título Profesional de Contador Público. La hipótesis general se basó en que los costos de los servicios se relacionan significativamente en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC Lima, 2014 y el objetivo general fue determinar cómo los costos de servicios se relacionan en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC Lima, 2014. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, su tipo y nivel de investigación fue descriptivo-correlacional y el instrumento utilizado fue el cuestionario. La población que intervino en la investigación fueron 18 trabajadores y su muestra fue probabilística por conveniencia.

Las conclusiones a las que llegó el autor de la tesis fue que para este tipo de empresas medianas como es el caso de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC, era necesario la implantación de un sistema de costeo ya que incidían en la obtención de la rentabilidad económica, asimismo mediante la aplicación práctica de la estructura de costos y márgenes de utilidad también se ratifica y demuestra la importancia del sinceramiento de los costos y de la obtención de la rentabilidad financiera. Además, concluyen que una empresa en sus inicios puede caminar en forma empírica, pero hay una necesidad imperiosa de ir

estableciendo el sistema de costos que le permita mantenerse como empresa en marcha y obtener la rentabilidad deseada, más aún por la modalidad que trabaja, que es por servicio de colocación de antenas eléctricas se hace viable el sistema de costos por órdenes de pedido o trabajo o también conocido como órdenes específicas. Por último, se concluye que las empresas de servicios, así como ROA INGENIEROS SAC, son vulnerables al no identificar y determinar sus costos totales aplicando el sistema de órdenes específicas por trabajar sobre pedidos como mínimo dada la naturaleza del negocio.

Phala (2015) realizó la tesis titulada “Gestión de Costos de Servicio y Rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latino S.A. – Hotel Tierra Mística Qalasaya de la Ciudad de Puno, Periodo 2009 – 2010”, en la Universidad Nacional del Altiplano, de Puno -Perú, para la obtención de Título Profesional de Contador Público. La hipótesis general se basó en que la determinación de los Costos de la prestación de servicios es un factor preponderante que incide significativamente a la estimación de la rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latino S.A. -Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno en los periodos 2009 y 2010y el objetivo general se basó en analizar y determinar en qué medida los Costos de prestación de servicios influyen en la Rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latino S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno, y plantear un modelo de costos de prestación de servicios adecuado. El enfoque de su investigación fue cuantitativo, su tipo de investigación fue no experimental y su nivel de investigación fue descriptivo - correlacional. Los instrumentos utilizados fueron las fichas de observación y cuaderno de apuntes, siendo su muestra las oficinas de contabilidad, pisos y almacén, alimentos y bebidas, recepción y personal.

Las conclusiones a las que llegó el autor de la tesis fue el análisis de la aplicación de costos está constituido por tres elementos de costos; el costo de servicio de hospedaje en el periodo 2009 es de S/.764,636.79 siendo los materiales directos 17.09% del costo total, la mano de obra directa 18.52% y por último los gastos indirectos 64.39% donde el elemento que tiene mayor porcentaje del costo total de servicio es el de gastos indirectos y para el año 2010 el costo total aumenta a S/.967,529.63, los insumos directos representan 19.57%, la mano de obra

14.64% y los gastos indirectos 65.80% de igual forma para este año el elemento que resalta más es el de gastos indirectos.

Respecto a la rentabilidad de la empresa se muestra que en el periodo 2009 la Rentabilidad sobre la Inversión fue de 1.81% y en el periodo 2010 fue de 0.6% habiéndose mostrado una disminución del 1.21% respecto al periodo anterior; La rentabilidad sobre capitales propios en el periodo 2009 fue de 6.07% y en el periodo 2010 alcanzó el 1.90% habiendo disminuido en 4.17%; el Margen bruto de la empresa en el periodo 2009 fue de 0.49% y en el periodo 2010 alcanzó el 0.46 mostrando una ligera disminución; Y, el Margen neto de la empresa en el periodo 2009 fue de 0.13% y en el periodo 2010 disminuyó a 0.03%, lo que demuestra un nivel muy bajo del rendimiento esperado que son desfavorables para el desarrollo de la empresa.

Por lo tanto, se llega a la conclusión que debiendo cumplir con el mínimo de requisitos y a la vez cumplir los altos estándares exigidos por el Decreto Supremo Nº 029-2004-Mincetur – Reglamento de Establecimientos de Hospedaje el Hotel Tierra Mística Qalasaya, se incurre en altos costos con el fin de lograr la mejor categorización.

Leon (2017) realizó la tesis titulada “Sistema de Costos por Ordenes de Servicio y la Determinación de la Rentabilidad Bruta en la empresa Hinomaru Inversiones S.A.C. en la Ciudad de Trujillo 2016”, en la Universidad Privada del Norte, de Trujillo-Perú, para la obtención del Título Profesional de Contador Público. La hipótesis general consistía en que si el sistema de costos por órdenes de servicio, determina la rentabilidad bruta en la empresa Hinomaru Inversiones S.A.C, mediante procedimientos analíticos contables para identificar el costo y la utilidad durante el servicio, y el objetivo general fue Determinar la rentabilidad bruta por orden mediante la implementación de un sistema de costos en la empresa Hinomaru Inversiones S.A.C. El enfoque de investigación fue cuantitativo, el tipo de investigación fue pre experimental. Los instrumentos utilizados por el autor fueron el cuestionario y las fichas de observación, la población fueron todos los documentos de costos del año 2016 y la muestra fueron los documentos de julio a setiembre 2016.

Las conclusiones a las que llegó el autor de la tesis fueron que se determinó la rentabilidad bruta por orden de servicio al implementar el sistema de costos en la empresa HINOMARU INVERSIONES S.A.C la cual se pudo evidenciar las deficiencias con el uso sistema de costeo empírico actual. Se diagnosticó que la empresa Hinomaru Inversiones S.A.C., emplea un sistema de costeo empírico, creando ciertas deficiencias e incertidumbre en cuanto a los costos y determinación de la rentabilidad bruta. Al culminar la investigación con los nuevos resultados se identificó un promedio de margen de costo de ventas y un promedio de margen de utilidad bruta de 37% y 63% en el mes de Julio, 38% y 62% en el mes de Agosto y 36% y 64% en el mes de Setiembre respectivamente; estos resultados se muestran favorables pero los costos han sido calculados incorrectamente debido a que no se ha establecido un correcto costeo de los recursos utilizados, mano de obra directa y los CIF en cada orden de servicio.

Manco, Alvarez y Arredondo (2015) realizaron la tesis titulada “Sistema de Costos y la rentabilidad en la empresa de servicios. Caso: PINEDA AUTOMOTRIZ SAC”, en la Universidad Nacional del Callao, de Lima-Perú, para la obtención del Título Profesional de Contador Público. La hipótesis general fue basada en la aplicación de un sistema de costos por órdenes específicas influye significativamente en la rentabilidad de las empresas de servicios. CASO: PINEDA AUTOMOTRIZ SAC y el objetivo general fue basado en determinar cómo la falta de un sistema de costos por órdenes específicas influye en la rentabilidad de las empresas de servicios CASO: PINEDA AUTOMOTRIZ SAC. El enfoque de la investigación fue mixto, el tipo de investigación fue aplicada-no experimental y el nivel de investigación fue descriptivo-correlacional. Los instrumentos utilizados por los autores fueron la entrevista y encuesta, teniendo una población de 18 trabajadores y su muestra fue probabilística por conveniencia.

Al término de la investigación, los autores de la tesis concluyeron que la hipótesis general planteada fue validada, afirmada y demostrada a través de la aplicación de los ratios de rentabilidad, por la mejora y uso de un sistema contable como es el sistema de costos por órdenes específicas mejorando la rentabilidad de la empresa, ello les permitiría brindar mayor atención al cálculo de los costos totales en vías de mejorar aún más la rentabilidad de las empresas que brindan este tipo

de servicio. Además, concluyeron que no existe un profesional especializado en costos que preste sus conocimientos profesionales, asimismo, se evidenció que no se utiliza formatos preestablecidos para el control de los tres elementos del costo, por lo cual, el precio de venta es determinado a través de la competencia y en forma empírica. Por último, no existe un sistema de costos que ayude a determinar los costos reales de cada orden de servicio, debido a que es manejado de manera empírica, y por ello no se puede determinar dicho valor de forma exacta.

Palomino y Rojas (2017) realizaron la tesis titulada “Costos, gastos y resultados financieros en la empresa de transporte de carga Valentín & Valentino SAC, periodo 2014-2016”, en la Universidad Peruana Unión de Lima-Perú, para la obtención del Título Profesional de Contador Público. La hipótesis principal fue saber si existe relación entre costos de servicios y resultados financieros, de la empresa de transportes de carga Valentín & Valentino S.A.C., periodo 2014 -2016 y el objetivo general fue determinar el nivel de relación entre costos de servicios y resultados financieros, en la empresa de transporte de carga Valentín & Valentino S.A.C., periodo 2014-2016. El tipo de investigación fue de nivel descriptiva-correlacional con un enfoque de investigación cuantitativo de un diseño no experimental y de corte longitudinal. La técnica utilizada fue de recolección de datos, cuyo instrumento lo conformaron los registros de ventas, compras, reportes de viajes y balances, obteniéndose una muestra de 36 registros contables comprendidos entre los años 2014 al 2016. La población objeto del estudio, estuvo constituida por los registros de compras, ventas, balances anuales; obtenidos directamente de la empresa de transportes de carga “Valentín & Valentino”, correspondientes al periodo 2014– 2016; los cuales ascienden a treinta y seis meses (36). Estos fueron analizados en su totalidad, por lo tanto, no se hizo necesario el uso de muestras para su estudio.

Las conclusiones a las que llegaron los autores de la tesis fue que de acuerdo con los análisis realizados a las unidades propias de la empresa se ha observado que la organización ha tenido un notable crecimiento en número de viajes del 2014 al 2016. Existiendo deficiencias en el desempeño administrativo, por cuanto se ha deteriorado la calidad de costo en el 2015 y 2016, en comparación al 2014, mientras que en los gastos se tuvo un ahorro en los años 2015 y 2016 en

comparación al 2014. Este crecimiento en números de viaje se ha dado porque la empresa ha tenido mayores contratos, pero los costos y gastos no estuvieron siendo administrados eficientemente. A su vez concluyeron que los costos de servicios no mantienen una relación con la rentabilidad financiera, lo que significa que la rentabilidad financiera no se incrementó en la misma proporción que los costos de servicios.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Martinez (2017) realizó la tesis titulada “Los Costos de los Servicios de Aguas y Suelos del Laboratorio Ambiental CESTTA de la Ciudad de Riobamba y su Incidencia en su rentabilidad en el periodo 2015” en la Universidad Nacional de Chimborazo, de Riobamba -Ecuador, para la obtención del Título de Licenciado en Contabilidad CPA. La hipótesis general fue basada en los costos de los servicios de aguas y suelos del laboratorio ambiental CESTTA de la ciudad de Riobamba inciden en su rentabilidad en el periodo 2015 y el objetivo general fue determinar cómo los costos de los servicios de aguas y suelos del laboratorio ambiental CESTTA de la ciudad de Riobamba inciden en su rentabilidad en el periodo 2015. El diseño de su investigación fue no experimental, el tipo de investigación fue documental y descriptiva y su nivel de investigación fue diagnóstica-exploratoria. Los instrumentos utilizados fueron; la guía de observación, el cuestionario y la guía de entrevista.

Las conclusiones a las que llegó el autor de la tesis fue que el laboratorio ambiental CESTTA, siendo una empresa de servicios, no aplica un sistema de cálculo propio para determinar los costos de los servicios de agua y suelos. En el Laboratorio Ambiental CESTTA los costos se determinan de forma general sin discriminar en qué nivel los servicios de análisis de aguas y suelos integran el costo total, porque no dispone de un esquema para el control de los costos incidiendo en la rentabilidad del período de estudio. La pérdida obtenida por el Laboratorio Ambiental CESTTA en el período 2015 fue analizada con la aplicación de indicadores financieros que relacionan cuentas explícitas del estado de situación y del estado de resultados. En lo referente a la rentabilidad económica, el margen de utilidad bruta fue de 28,47% disminuyendo drásticamente hasta obtener una pérdida operacional del 0,84% y una pérdida neta de 0,86%; resultado de la gran

cantidad de gastos incurridos para la prestación del servicio. En cuanto a la rentabilidad financiera todos los resultados son negativos partiendo de la rentabilidad del capital pagado que fue de -5,61%, rentabilidad con relación a los activos, -1,75% y rentabilidad sobre los activos fijos, -3,52%. Estos resultados indican que la gestión en CESTTA, no fue efectiva durante el año 2015.

Panimboza (2017) realizó la tesis titulada “Los Costos de Producción y la Rentabilidad en el Sector del Calzado de Cantón Cevallos” en la Universidad Técnica de Ambato, de Ambato -Ecuador, para la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA. La hipótesis general fue que los costos de producción influyen en la rentabilidad del sector del calzado del cantón Cevallos y el objetivo general fue analizar la relevancia de la determinación de los costos de producción y la rentabilidad en el sector calzado del cantón Cevallos, mediante un análisis de los sistemas de costeo en las empresas que conforman el universo de estudio. El diseño de su investigación fue no experimental, el tipo de investigación fue documental y de campo, su nivel de investigación fue descriptiva - correlacional. Los instrumentos utilizados fueron; la encuesta y el cuestionario.

Las conclusiones a las que llegó el autor de la tesis fue que existen muchos errores en la determinación del costo de producción por parte de los productores de calzado del cantón Cevallos. De todas maneras, determinar que en su mayoría mantienen los registros de cada elemento del costo e inclusive se determina el valor del CIF para realizar el cálculo del costo unitario, sin embargo, se puede notar una deficiencia en el registro de costos ya que la hoja de costos no se la desarrolla en todas las empresas, por lo que cabe la posibilidad de que los costos no se encuentren bien definidos. Otra conclusión fue que, basado en la información levantada en la investigación de campo, y por medio de la comprobación estadística por medio del chi cuadrado, se pudo demostrar que los costos de producción si influyen sobre la rentabilidad de los productores de calzado del cantón Cevallos.

Buenaño (2017) realizó la tesis titulada “Los Costos de Producción de los Productos Agrícolas y su Incidencia en la Rentabilidad de los Productores de la Parroquia de Cubijies en el año 2015” en la Universidad Nacional de Chimborazo, de Riobamba-Ecuador, para la obtención del Título de Licenciada en Contabilidad CPA. La hipótesis general fue que los costos de producción de los productos

agrícolas inciden en la rentabilidad de los productores de la parroquia de Cubijies en el año 2015 y el objetivo general fue Identificar los costos de producción de los productos agrícolas, y su incidencia en la rentabilidad de los productores de la parroquia de Cubijies en el año 2015. El diseño de su investigación fue no experimental, el tipo de investigación fue cuantitativa y su nivel de investigación fue diagnostico - exploratorio. Los instrumentos utilizados fueron; el cuestionario y guía de observación.

Las conclusiones a las que llegó el autor de la tesis fue que los factores que inciden en los costos de producción de los productos agrícolas son, económicos y climáticos según los agricultores y sus efectos son las pocas ganancias que obtienen al concluir el ciclo productivo, esto se debe a que más del 90% de los productores no tienen conocimiento de los valores monetarios invertidos en los cultivos, y la otra conclusión fue que Los niveles de rentabilidad que obtienen según los productores son bajos, las personas que mencionaron no obtener ganancias de sus cultivos se debe a que los productos son utilizados para el autoconsumo, apenas un 2% de los agricultores indicaron que obtienen buenas ganancias.

Palacios (2016) realizó la tesis titulada “Los Costos Variables y su Incidencia en el Margen de Contribución” en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, de Guayaquil -Ecuador, para la obtención del Título de Ingeniero y Contabilidad en Auditoría CPA. La hipótesis general fue que la correcta aplicación de los costos variables permitirá tanto la optimización de recursos para la toma de decisiones, así como el mejoramiento de la rentabilidad en los resultados de la Compañía Servientrega Ecuador S.A. y el objetivo general fue Analizar los costos variables y su incidencia en el margen de contribución de la Compañía Servientrega Ecuador S.A. con la finalidad de buscar soluciones que permitan el aumento de la utilidad y la optimización de recursos. El diseño de su investigación fue no experimental, el tipo de investigación fue aplicada ya que está dirigida a buscar la solución de problemas y aplicarlos de una forma oportuna. El instrumento utilizado fue el cuestionario.

Las conclusiones a las que llegó el autor de la tesis fue que la empresa no cuenta con un sistema de costos que permita establecer una eficiente distribución de costos para la posterior toma de decisiones. En la actualidad, se presentan informes en tablas de Excel, pero no bajo un método de costos establecido que permita tomar acciones correctivas o preventivas. Además, también concluyó que la empresa presenta una rentabilidad menor a dos cifras, lo que se considera cómo una utilidad baja para la envergadura y dimensión que tiene la marca Servientrega Ecuador S.A. en el país. No existen mediciones por centro de soluciones, por lo cual no tienen claridad de cuáles son los locales que producen pérdida, así mismo no realizan análisis para cierres de locales directos y transformarlos en directos que permitiría aumentar la utilidad evitando costos y gastos fijos que actualmente, no se miden.

Marcillo y Villamar (2016) realizaron la tesis titulada “Análisis Marginal de la Comercializadora de Granos San Camilo S.A.” en la Universidad de Guayaquil, de Guayaquil -Ecuador, para la obtención del Título de Contador Público Autorizado. La hipótesis general fue que, el no analizar los costos asignados en la fabricación de un producto podrá originar cálculos erróneos al determinar los costos variables y fijos unitarios por la falta de un control contable apropiado en cada elemento del costo, a fin de no afectar el margen de contribución marginal en cada periodo y el objetivo general fue realizar el análisis de los estados de resultados con un sistema directo para determinar la importancia del análisis marginal. El diseño de su investigación fue no experimental, el tipo de investigación fue cuantitativa y su nivel de investigación fue de campo - descriptiva. El instrumento utilizado fue la guía de entrevista.

Las conclusiones a las que llegó el autor de la tesis fue que la contabilidad actualmente no produce estructuradamente información financiera a fin de cumplir con el objetivo esencial el cual es ser útil en la toma de decisiones gerenciales, además se llegó a la conclusión que la empresa mantiene una inadecuada distribución de sus costos de producción. el cual no permite imputar los costos a los productos correctos y de esta manera se pueda encontrar el punto de equilibrio en unidades e importes y mezcla de productos.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Costo de servicio

Para entender y saber cómo determinar el costo de un servicio, lo primero era saber que es el costo y cómo nació la contabilidad de costos.

2.2.1.1. Definiciones de Costo

Los costos pueden ser definidos como la representación de erogaciones y los cargos que se pueden asociar de manera clara y directa con la adquisición o producción de un bien, o la prestación de un servicio determinado, a través de los cuales un ente económico generara ingresos.

Vallejos (2017) definen el costo como “un conjunto de valores incurridos en un periodo perfectamente identificados con el producto que se fabrica, además de ello el costo es recuperable” (p. 8).

Así también, definen el gasto como “valores que se utilizan para cumplir con las funciones de administrar, vender y financiar” (p. 8).

Partiendo de esas premisas, se puede indicar que un desembolso económico puede corresponder específicamente a un costo o a un gasto. Por lo tanto, se puede señalar que los desembolsos que sean causados por la fabricación de un bien o por la prestación de un servicio serán costos, mientras que serán gastos los desembolsos que sean generados en la administración general de la empresa.

Por último, se puede afirmar que los costos están siempre relacionados a la producción y son recuperables, mientras que, los gastos están relacionados a la administración y no son recuperables.

2.2.1.2. Origen de la contabilidad de costos

En la mayoría de los estudios realizados se coincide que la contabilidad de costos nació en la edad contemporánea, más específicamente a finales del siglo XIX en las empresas industriales que surgieron esos años, sin embargo, también se afirma que anterior a esto ya existían prácticas de esta actividad, aunque no con los aspectos que hoy conocemos.

Aunque se sabe que fue en Inglaterra donde se originó la revolución industrial, también en Francia se dio más énfasis en el impulso de la contabilidad de costos. Según algunas investigaciones un impresor francés de nombre Cristóbal Plantino, ha sido un pionero en la contabilidad de costos, pues llevaba el control de las cuentas por cada obra que imprimía, además sabía diferenciar llevando un control de los materiales que adquiría y el control de su producción.

A raíz de la revolución industrial nacieron prácticas cuya finalidad era determinar el costo de elaborar un producto. A pesar de ello, estos conocimientos no eran de dominio público hasta que las técnicas de Henry Ford permitieron realizar la producción en masa.

Posterior a ello, en el año 1885 Henry Metcalfe publicó el libro “El costo de producción y la administración de talleres públicos y privados”.

En el año 1893 Garcke y Felis publicaron “Cuentas industriales: teoría y práctica”, el cual era un manual para contadores y fabricantes.

El mayor desarrollo se da a finales del siglo XIX con la aparición de la estructura básica y registros de la contabilidad de costos, en donde se integran las cuentas generales para establecer la forma en que se distribuirán los costos indirectos de fabricación, la adaptación de los informes, la forma en cómo se evaluarán los inventarios y la estimación del costo de los materiales y mano de obra.

Ya en el siglo XX la contabilidad de costos es un sistema contable, cuyo diseño está enfocado a suministrar datos de costo marginal con el fin de establecer precios. La contabilidad de costos se consolida con el desarrollo de los ferrocarriles, la valoración de los activos fijos a través del control de los costos indirectos, el tamaño y complejidad de cada empresa.

2.2.1.3. Definiciones de contabilidad de costos

La contabilidad de costos puede definirse como una rama encargada de la acumulación de toda información referente a los costos. Asimismo; predetermina, acumula, registra, distribuye, controla, analiza, interpreta e informa sobre los costos que incurre la elaboración de un bien o la prestación de un servicio.

Esta información sirve para para medir la gestión de una empresa y la toma de futuras decisiones.

La contabilidad de costos también, se puede definir como un sistema de información a través del cual se puede establecer el costo en el que se incurre en la realización de un producto y la forma como fue generado, para cada una de las actividades en las que se desarrolla el proceso productivo.

Entre algunas definiciones de autores se puede rescatar lo siguiente:

Para Vallejos (2017) la contabilidad de costos es “un sistema contable especial, que tiene como objetivo principal suministrar los elementos necesarios para el cálculo, control y análisis de los costos de producción de un bien o servicio” (p. 5).

Hernández (2016) “se puede afirmar que el punto central de un sistema de contabilidad de costos, es el proceso para rastrear el costo de varios insumos, hasta que éstos se convierten en el producto final de una organización, producto o servicio” (p. 20).

Merino (2016):

Se puede afirmar que la misma es una técnica o un método para determinar los costos de hacer algo, mediante la utilización de formularios que recogen la información, para ser procesada y obtener las salidas, constituida por los costos de un determinado bien o servicio. (p. 13).

Cabe indicar que, en la contabilidad de costos no hay un método de cálculo o sistema estándar, sino más bien que cada empresa puede adaptarla como más le convenga de acuerdo a sus objetivos y necesidades.

2.2.1.4. Objetivos de la contabilidad de costos

- Acumular los datos de costos para determinar costo unitario del producto fabricado.
- Facilitar información para la planificación de los procesos productivos.
- Contribuir al control de los procesos productivos.

- Facilitar información para la elaboración de presupuestos generales y estudios económicos de la empresa.
- Facilitar la racionalidad en la toma de decisiones.

2.2.1.5. Actividades básicas de la contabilidad de costos

Para poder lograr los objetivos dentro de la contabilidad de costos, se deben llevar a cabo cuatro actividades básicas, las cuales se detallan a continuación:

Primera: Medición del costo. Identificación y acumulación de toda la información primordial para determinar el costo final de un producto o servicio; mano de obra, materiales directos, otros insumos, etc.

Segunda: Se deben de registrar los costos en los libros de contabilidad.

Tercera: Análisis de los costos para diferentes propósitos: planeación de operaciones, identificación de tendencias, etc.

Cuarta: Se debe de realizar la presentación de manera detallada de los informes para que puedan ser tomadas las decisiones internas.

2.2.1.6. Costo para las empresas de servicios

Las empresas de servicios son aquellas en la cuales su principal función es el brindar una actividad que las personas y/o empresas requieren para satisfacer una necesidad, esto a cambio del pago de un precio.

En la actualidad, estas empresas integran el sector que es denominado terciario de las economías, y ha crecido mucho en los países desarrollados.

El poder reconocer los costos que derivan de la prestación de un servicio requiere de técnicas y procedimientos, es por ello que se deben de tomar en cuenta todos los desembolsos que se realizan tanto en personal, materiales u otros que sirven para la prestación del servicio, cuya principal característica es ser intangible y de consumo inmediato.

El hecho de que un servicio sea de consumo inmediato, implica por lo general que el cliente sea partícipe del proceso de transformación, esto a su vez,

genera que se eleve el uso de mano de obra directa por parte de la empresa que presta el servicio.

En el párrafo 19 de la NIC 2 “Inventarios” se establece que en el caso que el prestador de servicios tenga inventarios, este será medido por los costos que suponga su producción. Así pues, estos costos estarán compuestos fundamentalmente por la mano de obra y otros costos del personal que esté directamente involucrado en la prestación del servicio.

La mano de obra y demás costos relacionados con las ventas, o con el personal administrativo, no serán incluidos en el costo de los inventarios, así pues, estos deberán ser contabilizados como gastos del periodo en el que se hayan realizado.

En resumen, respecto a las empresas prestadoras de servicios, se puede concluir en que los costos se determinan por la suma de todos los consumos relacionados directamente con el fin económico de la entidad, y estos a su vez servirán para que se pueda determinar el precio final que se cobrará por la prestación de un servicio.

2.2.1.6.1. Clasificación de los servicios:

Los servicios prestados por estas empresas pueden clasificarse de la siguiente manera:

- Un bien acompañado de un servicio.
- Un servicio principal, que a su vez se acompaña de bienes y servicios menores.
- Un servicio puro.

En general todas las empresas utilizan suministros, requieren de trabajadores, activos fijos y demás recursos, y estos generan costos, es por ello, la necesidad de diseñar los controles que servirán para la correcta asignación y determinación de los costos.

Los costos que forman parte del costo de servicio son los siguientes:

- **Costos directos:**
 - Costo de mano de obra directa, los cuales están conformados por los sueldos de los trabajadores que brindan el servicio.
 - Materiales y suministros necesarios para la prestación del servicio.
- **Costos indirectos:**
 - Depreciación de los activos que intervienen en la prestación del servicio.
 - Otros costos indirectos.

2.2.1.7. Costos Directos

Los costos directos son en conjunto los desembolsos monetarios en los que incurre una empresa, sin distinción, cuyo fin está directamente relacionado a obtener un producto final o un servicio. Son los que se pueden identificar específicamente en la unidad.

En el rubro de las empresas que prestan servicios, es muy importante el control de los costos directos en términos de rendimiento - calidad. El factor principal para determinar los costos directos viene a ser el personal o mano de obra

2.2.1.7.1. Mano de obra directa

La mano de obra dentro de la contabilidad está definida como el costo absoluto vinculado a los trabajadores. Así pues, estaría comprendida por los sueldos y/o salarios y demás beneficios de aquellos obreros o personal calificado cuya intervención directa logra la fabricación de un producto o la prestación de un servicio.

Hernández (2016) explica que “es el esfuerzo físico o mental empleados para la elaboración de un producto” (p.12).

Vallejos (2017) indica que “es la fuerza de trabajo que interviene de manera directa en la transformación de la materia prima en productos terminados, ya sea que intervenga manualmente o accionando máquinas” (p. 9).

Hoyos (2017) define la mano de obra como “a la labor desempeñada por personas, la acción de transformar el material de un estado a otro. Este costo es fácilmente identificable al producto y fácil de cuantificar” (p. 17).

2.2.1.7.2. Materiales y suministros

Los materiales y suministros directos son necesarios y utilizados directamente en la prestación del servicio.

Vallejos (2017), “definitivamente no forman parte del producto terminado, pero son necesarios para que el proceso productivo se lleve a cabo con toda normalidad. Ejemplos: Combustibles, lubricantes, grasas y materiales de limpieza” (p.9).

Hernández (2016), “son los principales recursos que se usan en la producción; estos se transforman en bienes terminados con la ayuda de la mano de obra y los costos indirectos de fabricación”. (p. 12).

2.2.1.8. Costos indirectos

Los costos indirectos en la prestación de servicios se conforman por los factores que tienen una intervención de forma indirecta en la prestación del servicio.

Merino (2016), “son aquellos costos de difícil identificación en cada unidad producida, los cuales se relacionan de manera indirecta con los productos terminados y se cargan a la producción” (p. 15).

Muñoz (2017), “los costos indirectos son todos aquellos que se involucran en el proceso de transformación de la materia prima a productos terminados, pero no manipulan directamente la materia prima a transformar” (p. 22).

Hoyos (2017), “el nombre de «indirecto» proviene por la incidencia en el proceso productivo de modo indirecto. Dicho de otro modo, si para hacer la producción es necesaria la intervención de supervisores, maquinaria que se deprecia, mantener la planta de producción limpia, pagar el alquiler del local, etc., sin los gastos la producción no sería posible o no alcanzaría los estándares pedidos” (p. 19)

2.2.1.8.1. Depreciación

La depreciación dentro de los costos de servicios forma parte indirecta, ya que corresponde al desgaste natural del activo fijo, el cual no está ligado única y

directamente a la prestación del servicio, sino más bien que son necesarios para el buen desempeño de las funciones ejecutivas y administrativa de la empresa.

El costo original de los activos a largo plazo debe ser distribuido a lo largo de la vida útil de los mismos, ya que esta es finita. Este proceso es llamado “depreciación”.

2.2.1.8.2. Otros costos Indirectos

Toda empresa tiene diferentes costos los cuales a su vez son compartidos por dos o más áreas, igualmente estos costos compartidos deben estar bajo algún método que permita su asignación a los objetos de costos. Estos vendrían a ser los otros costos indirectos.

También podrían considerarse como desembolsos que no pueden ser identificados dentro de la producción de un bien o la prestación de un servicio, pero que a su vez constituyen un costo que formará parte de la producción en general.

2.2.1.9. Diferencia entre costo y gasto

El costo se refiere al conjunto de desembolsos económicos incurridos con el objeto de producir un bien o servicio. Se puede decir que incluye todos los factores y erogaciones que terminan siendo parte de un producto final o un servicio que se presta de forma directa.

Muñoz (2017), “el costo es el recurso sacrificado o perdido para alcanzar un objetivo específico, se mide por lo general como la cantidad monetaria que debe pagarse para adquirir un bien o servicio” (p. 15)

Hoyos (2017), “el costo es el valor del sacrificio realizado para adquirir bienes y servicios. Dicho sacrificio, en consecuencia, es motivado con la esperanza de obtener un beneficio económico en el futuro” (p. 14).

Corcino (2017), “el costo es la determinación en valor numérico o monetario de los factores tales como la materia prima, mano de obra y los costos indirectos de fabricación, que se incluyen al proceso productivo de un bien o la prestación de un servicio en la empresa.” (p. 22).

El gasto se refiere a todo desembolso económico que está destinado a la distribución y/o venta de un producto y a la administración física necesaria de la empresa.

El literal b) del párrafo 70 del Marco Conceptual para la preparación y presentación de los estados financieros define al gasto como la disminución en los beneficios económicos, los cuales se producen dentro de un determinado periodo contable.

Hoyos (2017), “el gasto es un costo que da un beneficio y que expira en determinado momento” (p. 14).

Mendoza (2017), “está relacionado directamente con los departamentos de administración, ventas y con los servicios financieros.” (p. 11).

Vallejos (2017), “el gasto son los valores que se utilizan para cumplir con las funciones de administrar, vender y financiar” (p.8).

2.2.2. Rentabilidad

La rentabilidad es obtenida a través del análisis de los Estados Financieros.

Los estados financieros son en conjunto un informe resumido, el cual muestra la utilización de los fondos de los accionistas y acreedores y su situación financiera actual.

Conocer los estados financieros es tener conocimientos sobre hacia donde está orientado el negocio, así también, es entender la evolución de las operaciones y las cuentas, de un modo que podamos analizar si hay alguna tendencia positiva o negativa.

Para poder realizar un análisis financiero es necesario tener conocimiento de la esencia de los estados financieros, esto ayudara a emitir mejores recomendaciones que a su vez se convertirán en óptimas decisiones para la empresa.

Los estados financieros tienen su origen en la contabilidad y a su vez esta se define como el arte registrar, clasificar, resumir e interpretar los datos financieros.

También, se puede mencionar que los estados financieros son preparados de forma periódica mostrando la situación de la empresa a una determinada fecha, es ahí donde se evalúan los resultados de la administración.

Según Santamaria (2016), define a los estados financieros como:

El resultado final que procesan los entes para establecer la información económico y financiera de un hecho o periodo determinado, constituyen una representación estructurada del ente y es obtenida a base de las cuentas contables se utilizan para registrar los libros contables y se especifican de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

1. La situación de los recursos y obligaciones de la empresa
2. Los cambios ocurridos en la Situación Financiera, en cuanto a:
 - a. Los resultados de las Operaciones realizadas en el período
 - b. Los cambios originados por las Actividades Operativas, de Inversión y de Financiamiento (p. 13).

Con esta definición podemos interpretar que los estados financieros han de reflejar una imagen fiel de lo que sucede dentro de una empresa a través de documentos que recopilan la información financiera de la misma.

En el Perú, dentro de los estados financieros se incluyen el Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados, Estado de Flujos de Efectivo y Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.

Según la NIC 1, “los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad. El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que les han sido confiados. Para cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de una entidad:

- (a) activos;
- (b) pasivos;
- (c) patrimonio;
- (d) ingresos y gastos, en los que se incluyen las ganancias y pérdidas;
- (e) aportaciones de los propietarios y distribuciones a los mismos en su condición de tales; y
- (f) flujos de efectivo.

Esta información, junto con la contenida en las notas, ayuda a los usuarios a predecir los flujos de efectivo futuros de la entidad y, en particular, su distribución temporal y su grado de certidumbre”.

Así pues, tomando en cuenta el objetivo específico que se busca cumplir con la presentación de los estados financieros, estos se pueden clasificar en estados financieros de propósito general y estados financieros de propósito específico.

Dentro de los estados financieros de propósito general se encuentran:

1) **Estados financieros consolidados**

Los cuales presentan la situación financiera y los resultados obtenidos de una matriz y sus subsidiarias,

2) **Estados financieros intermedios**

Son los que se presentan durante el transcurso de un periodo que no sea mayor a un año.

3) **Estados financieros anuales**

Son los que se preparan al 31 de diciembre, por el cierre de cada año. Dentro de los estados financieros de propósito especial se encuentran:

4) **Estados financieros extraordinarios**

Son los que se preparan a una fecha específica, como los que se pueden elaborar por motivo de una fusión o escisión, venta de la empresa, etc.

5) **Estados financieros de liquidación**

Son los que se preparan y se presentan a una empresa la cual se ha acordado disolver.

Lo estados financieros son:

1) **Estado de Situación Financiera:**

Este estado financiero comprende información clasificada y agrupada en activo, pasivo y patrimonio.

A través de este estado financiero se presenta la situación económica y financiera de la empresa, ya que, se muestra el monto total de sus recursos (activo) y también se muestra el importe total de sus obligaciones (pasivo y patrimonio).

2) **Estado de Resultados**

Este estado financiero muestra tanto los ingresos como los gastos de la empresa, durante un determinado periodo de tiempo, es a través de este estado que se puede obtener, el resultado de las operaciones, ya sea utilidad o pérdida.

Dentro de este estado, se puede observar el total de los ingresos ya sea que estén relacionados directa o indirectamente a la operación, así también, se observan los costos y los gastos que se han hecho presente en el periodo.

3) **Estado de Flujos de Efectivo**

Este estado muestra el efecto de los cambios de efectivo durante un determinado periodo, el cual se ha generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiamiento.

Este estado es más de tipo financiero, ya que muestra las entradas y salidas y el cambio neto en el efectivo de las diferentes actividades de la empresa.

4) **Estado de Cambios en el Patrimonio Neto**

Este estado muestra las variaciones en las cuentas patrimoniales durante un determinado periodo de tiempo.

5) Análisis Financiero

Es un proceso que comprende la recopilación, interpretación, comparación y el estudio de los estados financieros y los datos operacionales de un negocio. Dentro de ello tenemos; el cálculo y la interpretación de porcentajes, tasas, tendencias, indicadores y estados financieros complementarios o auxiliares, los cuales ayudan a evaluar el desempeño financiero y operacional de la compañía, brindando ayuda a los administradores, inversionistas y acreedores a tomar sus respectivas decisiones.

6) Análisis Contable

Este análisis consiste en la evaluación de la contabilidad y en qué grado esta refleja la realidad de la empresa. Para ello es necesario realizar el estudio de las operaciones y los acontecimientos de una empresa, reconocer los efectos de la política contable y como estos afectan los estados financieros, y posteriormente ajustar los estados financieros para que estos puedan reflejar de una mejor manera los aspectos económicos más relevantes y sean concordantes con la realidad.

7) Factores que afectan el Análisis de los Estados Financieros

- Información incompleta o inafecta.
- Prácticas contables y normas que adopte la compañía.
- Estados financieros preparados o arreglados con propósito de presentar una posición financiera óptima.
- Diferencias de opinión de las personas que preparan los Estados Financieros.
- Falta de uniformidad en la aplicación de los PCGA.
- La influencia del cambio en el nivel de precios.

8) Técnicas aplicadas para el análisis de estados financieros

Las técnicas aplicadas son diversas, sin embargo, todas y cada una de ellas tiene como finalidad evaluar el desempeño y a partir de ello servir como base para corregir los errores y mejorar los resultados presentados en los estados financieros. A continuación, se mencionan las más importantes:

- **Análisis de la Estructura Financiera:**

Este análisis es la primera apreciación sobre el Estado de Situación, se puede observar la clasificación que está dada por el activo, pasivo y el patrimonio; a su vez, esta información deberá ser complementada con los demás reportes que permitirán obtener mayor información y darán un enfoque más amplio de lo que constituye la Estructura Financiera.

- **Análisis mediante Ratios o Razones Financieras:**

El análisis de ratios es la manera más usual de análisis financiero ya que ofrece las medidas relativas al funcionamiento de la empresa. Los estados financieros que brindan la información que será medida a través de estas razones son el estado de situación financiera y el estado de resultados de los periodos que se consideren necesarios. Con los resultados obtenidos por la aplicación de estos ratios se pueden evaluar determinados aspectos de una empresa.

Flores (2016) nos dice que

Los ratios financieros son índices que relacionan diferentes magnitudes, extraídas de las partidas componentes de los estados financieros, con la finalidad de buscar una relación lógica y relevante para una adecuada toma de decisiones, por parte de la gerencia de una empresa. (p. 417).

2.2.2.1. Definiciones de rentabilidad

La rentabilidad referencia a los beneficios que se obtienen o pueden obtenerse por una inversión que hayamos realizado previamente. Hace referencia a un beneficio promedio de la compañía por el total de las inversiones que han sido realizadas, la cual es representada en porcentaje.

La rentabilidad económica realiza una comparación entre el resultado que se ha obtenido del desarrollo de una actividad con las inversiones que se ha hecho para obtener ese resultado.

Ccaccya (2015), indica que

La rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y/o financieros con el fin de

obtener ciertos resultados. Bajo esta perspectiva, la rentabilidad de una empresa puede evaluarse comparando el resultado final y el valor de los medios empleados para generar dichos beneficios. Sin embargo, la capacidad para generar las utilidades dependerá de los activos que dispone la empresa en la ejecución de sus operaciones, financiados por medio de recursos propios aportados por los accionistas (patrimonio) y/o por terceros (deudas) que implican algún costo de oportunidad, por el principio de la escasez de recursos, y que se toma en cuenta para su evaluación.

2.2.2.2. Ratios de rentabilidad

Los ratios de rentabilidad nos sirven para la comparación de resultados de la compañía utilizando distintas partidas del Estado de Situación Financiera y del Estado de Resultados. Estos ratios miden el nivel de eficiencia en la que se utilizan los activos de la compañía en relación a la gestión operacional.

Se debe tener presente que un ratio financiero proporcionará un porcentaje, por lo tanto se podría encontrar con empresas cuyos ratios de rentabilidad son elevados, sin embargo, en términos absolutos no son relevantes.

Sobre la rentabilidad Atahualpa (2015) nos indica que la rentabilidad es la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado, por lo tanto, está asociada a la obtención de ganancias a partir de cierta inversión. (p. 47).

Manco (2015) dice que:

La importancia de la rentabilidad es fundamental para el desarrollo porque nos da una medida de la necesidad de las cosas. En un mundo con recursos escasos, la rentabilidad es la medida que permite decidir entre varias opciones. No es una medida absoluta porque camina de la mano del riesgo. Una persona asume mayores riesgos solo si puede conseguir más rentabilidad. Por eso, es fundamental que la política económica de un país potencie sectores rentables, es decir, que generen rentas y esto no significa que solo se mire la rentabilidad. Rentabilidad ajustada al riesgo, podemos decir. (p. 76)

A través de los ratios de rentabilidad se puede responder a una de las preguntas que más interesan: ¿Cuánto ganó o cuanto puedo llegar a ganar con este negocio?

Esa respuesta puede que no sea tan sencilla, ya que hay diversos factores en el cálculo. Se puede decir que, en mayor relevancia existen dos tipos de ratios de rentabilidad: financiera y económica.

A su vez, cada uno de ellos está compuesto de varios elementos, tales como; beneficio neto (sobre recursos propios, sobre ventas) y subíndices de rentabilidad (económica, de la empresa, del capital, de las ventas, sobre activos, etc.).

2.2.2.3. Ratio de margen comercial

Ccaccya (2015) sostiene que, este ratio “Determina la rentabilidad sobre las ventas de la empresa considerando sólo los costos de producción y/o de servicio” (p.VII-2).

Fórmula:

$$\frac{\text{Ventas netas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas netas}}$$

Es decir, que este ratio mide la relación entre el importe de ventas y el costo de elaboración del producto vendido o servicio prestado. Está relacionado directamente con el costo marginal de la venta, ya que no considera ningún gasto adicional.

2.2.2.4. Ratio de rentabilidad neta sobre ventas

Ccaccya (2015) afirma que, este ratio “Es una medida de la rentabilidad neta sobre las ventas, donde se consideran los gastos operacionales, financieros, tributarios y laborales de la empresa. Indica cuántos céntimos gana la empresa por cada sol vendido de mercadería” (p.VII-2).

Fórmula:

$$\frac{\text{Ganancia neta}}{\text{Ventas netas}}$$

2.2.2.5. Ratio de rentabilidad sobre los capitales propios

Ccaccya (2015) menciona que, este ratio “indica la rentabilidad obtenida por los propietarios de la empresa y es conocida también, como la rentabilidad financiera. Para los accionistas es el indicador más importante pues les revela cómo será retribuido su aporte de capital” (p.VII-2).

Fórmula:

$$\frac{\text{Ganancia Neta}}{\text{Patrimonio}}$$

2.2.2.6, Ratio de rentabilidad sobre la inversión

Ccaccya (2015) manifiesta que, este ratio “Este ratio analiza la rentabilidad de la estructura económica, es decir, del activo. Para ello, relaciona el resultado neto de explotación con las inversiones totales realizadas en el activo. De este modo, indica la eficacia o productividad con que han sido utilizados los activos totales de la empresa, sin considerar los efectos del financiamiento” (p.VII-2).

Fórmula:

$$\frac{\text{Ganancia neta} + \text{Intereses} \times (1-t)}{\text{Activo Total}}$$

Nota: “t” es la tasa impositiva

2.3. Definición de términos básicos

Actividad. -Es una combinación de personas, tecnología, de materias primas, de métodos y del entorno que genera un servicio dado. Una actividad describe lo que la empresa hace (Hoyos, 2017, p. 90).

Contabilidad Financiera. -Constituye un instrumento de la actividad empresarial, que se ocupa principalmente de los estados financieros para uso externo de quienes proveen recursos a la entidad y de personas que puedan tener intereses en las operaciones financieras de la empresa. Entre los proveedores de fondos se encuentran los accionistas (propietarios) y los acreedores (quienes proporcionan préstamos). Los inversionistas y los analistas financieros, también se interesan en los informes financieros. (Vallejos, 2017, p. 5).

Costo de ventas. -El costo de la mercadería vendida en el caso de empresas comerciales e industriales por el costo de la producción terminada y vendida (Hoyos, 2017, p 28).

Costos fijos. -Son aquellos que no sufren alteraciones en su total durante un periodo, a pesar de que se presenten grandes fluctuaciones en el volumen de producción o el nivel de actividad. (Hoyos, 2017, p. 20).

Empresa. -Es una unidad económica que, mediante la combinación de los factores de la producción, ofrece bienes y/o servicios de excelente calidad a precios razonables para los consumidores, con el propósito de obtener un beneficio económico y/o social. Toda empresa sea industrial, comercial o de servicios lleva a cabo procesos económicos y financieros que afectan a la sociedad; por lo tanto, es necesario que tengan una base legal sobre la cual puedan rendir cuentas; y, además una estructura financiera que le permita proporcionar información sobre su situación. (Vallejos, 2017, p. 1).

Estructura económica. -Denominado también como el “capital productivo”. Está compuesto por los activos del negocio, es decir, por todos los elementos, bienes y derechos que ha adquirido la empresa para su funcionamiento, ya sea a corto plazo (activos corrientes) o de manera permanente (activos no corrientes). (Ccaccya, 2015, p. VII-1).

Gastos de ventas. -Son desembolsos producidos por la ejecución de la función de ventas. (Vallejos, 2017, p. 9).

Gastos Financieros. -Son los que se originan por el uso de recursos ajenos, que permiten financiar el crecimiento y desarrollo de las empresas. Préstamos bancarios, compras de activos fijos a crédito, etc. (Muñoz, 2017, p. 23).

Gestión. -La gestión, debe estar al tanto de los cambios que se puedan producir en la empresa, utilizando todos los elementos para responder a dichos cambios, en beneficio de sus clientes y de la sociedad en general. (Muñoz, 2017, p. 16).

Inventario. - Lista ordenada de bienes y demás cosas valorables que pertenecen a una persona, empresa o institución. También, se conoce con ese nombre al

conjunto de existencias de la empresa que tienen por cometido el giro principal del negocio (Hoyos, 2017, p.28).

Margen de Contribución. - Es muy útil porque proporciona comprensión acerca del potencial de la utilidad de una empresa. El margen de contribución es el exceso de ventas sobre los Costos variables (Muñoz, 2017, p. 161).

Pérdida. -Costo de los bienes y servicios comprados que además pierden su valor sin haber suministrado ningún beneficio. (Hoyos, 2017, p. 14).

Presupuesto. -Es una declaración de los resultados esperados, expresados en términos numéricos. Este puede ser expresado en términos financieros o en términos de horas de trabajo, unidades de producto, horas-maquina, o cualquier otro termino medible numéricamente. El presupuesto es el instrumento de planificación fundamental de muchas compañías y las obliga a realizar por anticipado una recopilación numérica del flujo de efectivo, gastos e ingresos, desembolsos de capital, utilización de horas-máquina esperada. El presupuesto es necesario para el control, pero no puede servir como un estándar de control sensible a menos que refleje los planes. (Chambergo, 2016, p. 612).

Proceso. -Es una serie de actividades relacionadas e independientes. Es como se realiza un trabajo a través de los departamentos o divisiones de la organización y que relaciona las actividades con sus resultados correspondientes. (Hoyos, 2017, p. 90).

Punto de equilibrio. -Es la cantidad de producción vendida en la que el total de ingresos es igual al total de costos, es decir no existe ni utilidad ni pérdida, por lo tanto, la utilidad es cero. A los gerentes les interesa Punto de Equilibrio porque desean evitar pérdidas de operación y el punto de equilibrio indica qué grado de ventas tiene que conseguir para evitar una pérdida. (Muñoz, 2017, p. 166).

Ratio. -Es una relación por cociente, expresada en tanto por uno o tanto por ciento, entre el valor de dos cuentas o agregados de cuentas de cualquier estado financiero o estado contable de síntesis. Los ratios más utilizados en el mundo de los negocios son los de estructura, solvencia, liquidez, rotación, rentabilidad, productividad y ratios bursátiles (León, 2017, p. 35).

Recurso. - Todo aquello que está disponible en la empresa para el desarrollo de sus actividades y que le permiten lograr sus fines (Hoyos, 2017, p. 90).

Servicios. -Son tareas o actividades que se ejecutan para atender a un cliente o una actividad desempeñada por un cliente usando los productos o las instalaciones de una organización (Atahualpa, 2015, p. 54).

Toma de decisiones. -Es esencial en cada uno de los procesos de administración. Al administrar una empresa, los directivos continuamente deben decidir entre acciones alternativas. Por ejemplo, al dirigir operaciones deben decidir acerca de una estructura de operación, los procedimientos de capacitación y la asignación de personal a las operaciones diarias (Muñoz, 2017, p. 20).

Valor económico agregado (EVA). -Es el resultado operativo después de impuestos, menos el capital por el costo de capital. Es una medida alternativa de medir la rentabilidad en términos económicos (Atahualpa, 2015, p. 54).

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG El costo de servicio se relaciona directamente con la rentabilidad en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 El costo de servicio se relaciona significativamente con el margen comercial en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.

HE 2 El costo de servicio se relaciona significativamente con la rentabilidad neta sobre ventas en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.

HE 3 El costo de servicio se relaciona significativamente con la rentabilidad sobre los capitales propios en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.

HE 4 El costo de servicio se relaciona significativamente con la rentabilidad sobre la inversión en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.

3.2. Variables de estudio

La investigación determino dos variables:

- Variable (X): Costo de Servicio
- Variable (Y): Rentabilidad

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que la variable es una propiedad que al variar se vuelve susceptible a ser medida u observada.

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. Variable (X): Costo de Servicio

Son los desembolsos monetarios realizados por el consumo de factores destinados a la prestación de un servicio.

Los costos en una empresa de servicios están conformados principalmente por la mano de obra directa, materiales y suministros y otros costos indirectos los cuales son necesarios para la actividad.

Barragan (2015) lo define como “la determinación y el análisis del costo en el cual se incurre para el desarrollo de las actividades de una organización, por medio de métodos, normas y procedimientos que garantizan el control de la producción y/o la prestación de servicios”. (p. 18)

3.2.1.2. Variable (Y): Rentabilidad

La rentabilidad son los beneficios obtenidos a través de una inversión realizada.

Ccaccya (2015) afirma que la rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y/o financieros con el fin de obtener ciertos resultados. Bajo esta perspectiva, la rentabilidad de una empresa puede evaluarse comparando el resultado final y el valor de los medios empleados para generar dichos beneficios.

3.2.2. Definición operacional

La medición de las variables fue de forma indirecta, es decir, multidimensional, debido a que, cada variable contaba con sus dimensiones e indicadores.

3.2.2.1. Variable (X): Costo de Servicio

Esta variable tenía dos dimensiones que fueron: Costos directos y Costos indirectos, quienes a su vez contaban con sus indicadores que fueron: Mano de obra directa y Materiales y suministros para la primera dimensión, y Depreciación y

Otros costos indirectos para la segunda dimensión. La medición fue con la validación de los procesos contables de acuerdo a la documentación obtenida.

3.2.2.2. Variable (Y): Rentabilidad

Esta variable tuvo cuatro dimensiones que fueron: Ratio de margen comercial, Ratio de rentabilidad neta sobre ventas, Ratio de rentabilidad sobre los capitales propios y Ratio de rentabilidad sobre la inversión, para los cuales sus indicadores fueron las fórmulas de cada uno respectivamente. La medición fue con la aplicación de las fórmulas de los ratios de rentabilidad utilizando los estados financieros obtenidos de los años 2014-2015-2016-2017.

Operacionalización de la Variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Índice / Rango
V1: Costo de Servicio	- Costos Directos	Mano de Obra Directa	Validación de los procesos contables de acuerdo a la documentación obtenida de los años 2014-2015-2016-2017	- Alto - Medio - Bajo
		Materiales y suministros		
	- Costos Indirectos	Depreciación		
		Otros costos indirectos		
V2: Rentabilidad	- Ratio de Margen Comercial	Fórmula: $(\text{Ventas Netas} - \text{Costo de Ventas}) / \text{Ventas Netas}$	Aplicación de las fórmulas de los ratios de rentabilidad utilizando los estados financieros obtenidos de los años 2014-2015-2016-2017	- Alto - Medio - Bajo
	- Ratio de Rentabilidad Neta sobre Ventas	Fórmula: $\text{Ganancia Neta} / \text{Ventas Netas}$		
	- Ratio de Rentabilidad sobre los Capitales Propios	Fórmula: $\text{Ganancia Neta} / \text{Patrimonio}$		
	- Ratio de Rentabilidad sobre la Inversión	Fórmula: $\text{Ganancia Neta} + \text{Intereses} \times (1-t) / \text{Activo Total}$		

Fuente: Los tesisistas.

3.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación ha sido descriptivo - correlacional, puesto que se han descrito los hechos tal y como son, siendo evidenciados dentro del análisis, esto permitió demostrar cual es el grado de relación que existe entre la variable independiente que es el costo del servicio y la variable dependiente que es la rentabilidad.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014):

Los estudios descriptivos buscan medir o recoger la información de manera independiente o conjunta de los conceptos y/o variables más no indicar si es que se relacionan. Asimismo, señalan que la finalidad de los estudios correlacionales es conocer la relación que existen entre dos o más variables dentro de una muestra o contexto en particular. (p. 92)

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, tomando en cuenta que esta nos generó datos o información que han sido convertidos en números, los cuales a su vez fueron tratados en el campo de la estadística.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el enfoque cuantitativo se basa en la recolección de datos para que se puedan probar hipótesis tomando como base la medición numérica y el análisis estadístico, y así poder establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación ha sido de tipo no experimental, según Hernández, Fernández y Baptista (2016), es aquella investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, son estudios en los que no se hacen variaciones intencionales de las variables para medir su efecto sobre otras variables. Nos limitamos a observar fenómenos en su contexto natural para poder analizarlos.

3.4.1. Tipo de estudio:

El tipo de estudio ha sido aplicado, ya que el problema ha sido establecido, y se busca a través de la investigación darle solución poniendo en práctica las teorías generales, dicho en otras palabras, se confronta la teoría y la realidad buscando la solución de problemas que han sido planteados en un momento dado.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La población está definida como la totalidad de unidades, es decir, está formada por todos los elementos que conformarán el ámbito de una investigación.

En la presente investigación, la población que fue objeto del estudio, estuvo compuesta por los estados financieros y documentos contables obtenidos, los cuales correspondían a los años, 2014, 2015, 2016 y 2017.

3.5.2. Muestra

La muestra en esencia viene a ser un subgrupo de la población, o también un subconjunto de elementos el cual está definido por las mismas características del conjunto al cual denominamos la población.

Para esta investigación no fue necesario contar con una muestra, puesto que, la información obtenida fue analizada en su totalidad.

3.5.3. Muestreo

Es una técnica por medio del cual se puede determinar o calcular la muestra de una población, dentro del criterio de poder asegurar la confiabilidad necesaria para la investigación.

Para esta investigación no fue necesario tomar un muestreo, puesto que, la información obtenida fue analizada en su totalidad.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Para esta investigación se ha utilizado la técnica de análisis documental, el cual consiste en la recolección de datos a través de fuentes secundarias. En esta investigación las fuentes secundarias estuvieron compuestas por el libro de inventarios y balances y demás documentos contables de la empresa Miguel Vasquez Ruiz S.A.C. AGE de aduana.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado fue la ficha de registro de datos, en ellos se anotó toda la información referente a los estados financieros y documentos contables, los cuales permitieron validar los resultados financieros de los años 2014, 2015, 2016 y 2017, y con ello se pudo obtener el costo de servicio y aplicar los ratios de rentabilidad comparativa de la empresa en los años señalados.

3.7. Validación y confiabilidad del instrumento

La validez y confiabilidad ha sido determinado por el análisis del instrumento utilizado, el cual ha sido sometido al Juicio de Expertos, pues con ello, se pudo conocer si existía o no error en la configuración de los instrumentos con los que se midieron las variables.

Para esta investigación el Juicio de Expertos fue validado por:

JUEZ VALIDADOR	ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR
Dr. Baiocchi Garcia Cesar Humberto	Docente Temático
Dr. Tam Wong Fernando Luis	Administrador
Dr. Richardson Porlles Nelson Marcos	Docente en Contabilidad

3.8. Métodos de análisis de datos

Para procesar la información se hizo uso de la estadística descriptiva, así como, la deductiva.

Para el análisis del costo de servicio y la rentabilidad se utilizó como herramienta estadística el programa informático Excel y con el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) se logró extraer los resultados de ambas variables de la investigación.

Los resultados obtenidos por tratarse de una investigación cuantitativa, tuvieron un análisis descriptivo y un análisis relacionado a las hipótesis específicas.

3.9. Desarrollo de la propuesta de valor

La propuesta de valor ofrecida a la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, consistía en un plan de mejora que va a contribuir en el costeo de su servicio a fin de que lograra obtener un nivel alto de rentabilidad.

A continuación, detallamos dicho plan:

- Disminuir el costo de mano de obra directa (planilla de sueldos del personal).
- Reducir el costo del servicio evaluando al personal contratado con la finalidad de crear puestos de trabajo multifuncionales e incrementar las ventas prestando servicios por recomendación a cambio de pago de comisiones.
- Ampliar la cartera de clientes de la empresa, una forma de captar clientes sería colocando anuncios en páginas web que sean consultados por los importadores y/o exportadores.
- La Gerencia debe incrementar el patrimonio de la empresa, capitalizando sus pasivos.
- La Gerencia debe optimizar la gestión de la empresa e invertir en investigaciones de mercado del rubro.

3.10. Aspectos deontológicos

Para la presente tesis, se ha dado fiel cumplimiento a la Ética Profesional, en concordancia con las exigencias de la investigación.

Desde el inicio se ha referenciado la autoría de la información obtenida de terceros, no se ha alterado ni forzado las conclusiones de los mismos; por el contrario, se ha sumado aporte propio. Asimismo, se cuenta con el consentimiento informado dirigido a la empresa contando con su aprobación mediante carta.

Por último, el desarrollo se ha llevado a cabo siguiendo los principios fundamentales del Código de Ética Profesional del Contador Público, los mismos que son: integridad, objetividad, independencia, competencia y cuidado personal, confidencialidad o secreto profesional, observancia de las disposiciones normativas, difusión, colaboración y comportamiento profesional.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Costo de Servicio

Tabla 1.

Costo de Servicio (Directos e Indirectos). Periodo 2014 - 2017

Costo de Servicio	Año				Var: 2014-2017		Var: 2015-2017		Var: 2016-2017	
	2014	2015	2016	2017	Soles	%	Soles	%	Soles	%
Costos Directos	121,627	125,942	125,762	116,409	-5,218.00	-4.29	-9,533.00	-7.57	-9,353.00	-7.44
Mano de obra directa	114,663	118,068	117,660	110,942	-3,721.00	-3.25	-7,126.00	-6.04	-6,718.00	-5.71
Materiales y suministros	6,964	7,874	8,102	5,467	-1,497.00	-21.5	-2,407.00	-30.6	-2,635.00	-32.5
Costos Indirectos	63,060	67,662	60,929	71,805	8,745.00	13.87	4,143.00	6.12	10,876.00	17.85
Depreciación	2,582	2,598	9,152	2,359	-223.00	-8.64	-239.00	-9.2	-6,793.00	-74.2
Otros costos indirectos	60,478	65,064	51,777	69,446	8,968.00	14.83	4,382.00	6.73	17,669.00	34.13
Total Costo de Servicio	184,687	193,604	186,691	188,214	3,527.00	1.91	-5,390.00	-2.78	1,523.00	0.82

Nota: Al 31 de diciembre de 2014 - 2015 - 2016 - 2017

Esta Tabla 1 es un cuadro comparativo que muestra a detalle el total del costo de servicio en los últimos cuatro (04) años, asimismo, muestra la variación que existe entre los años 2014-2017, 2015-2017 y 2016-2017.

Los costos directos como se puede observar están compuestos por la mano de obra directa y los materiales y suministros, es decir, la planilla del personal directamente asignado a prestar el servicio y los materiales directos que utilizan en el desempeño de esas funciones (Ver Esquema del Costo de servicio en Anexo 4).

Los costos indirectos incluyen la depreciación de los equipos que de alguna forma están relacionados a brindar los servicios que se brindan en la empresa, así también, los otros costos indirectos incluyen el alquiler de oficina, servicios prestados por terceros y demás costos relacionados de menor cuantía (Ver Esquema del Costo de servicio en Anexo 4).

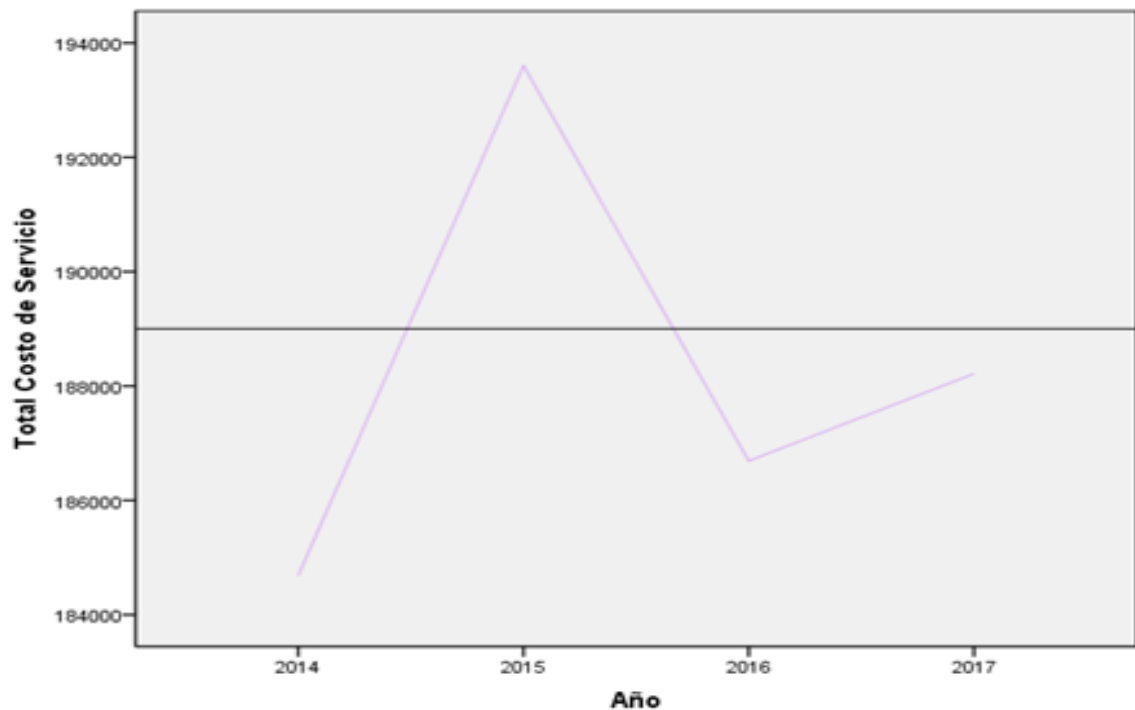


Figura 1. Costo total de servicio. Periodo 2014 - 2017

Según, los datos obtenidos, en la **Figura 1** se ha realizado la comparación por el costo total de servicio de los últimos cuatro (04) años, esto incluye los costos directos e indirectos, siendo el mayor costo total de servicio el registrado en el año 2015, mientras que el año que registró el menor costo de servicio fue el 2014.

Así también, si se hace una comparación entre el costo total del servicio de los cuatro (04) años, podemos observar que la diferencia entre el mayor y menor costo es de tan solo S/ 8,917.

A través del análisis realizado y poniendo como primera referencia el año 2014, se puede señalar que, a nivel de costo total de servicio, este ha aumentado. Sin embargo, los costos directos e indirectos tienden a subir y bajar, respectivamente, (Ver Tabla 1).

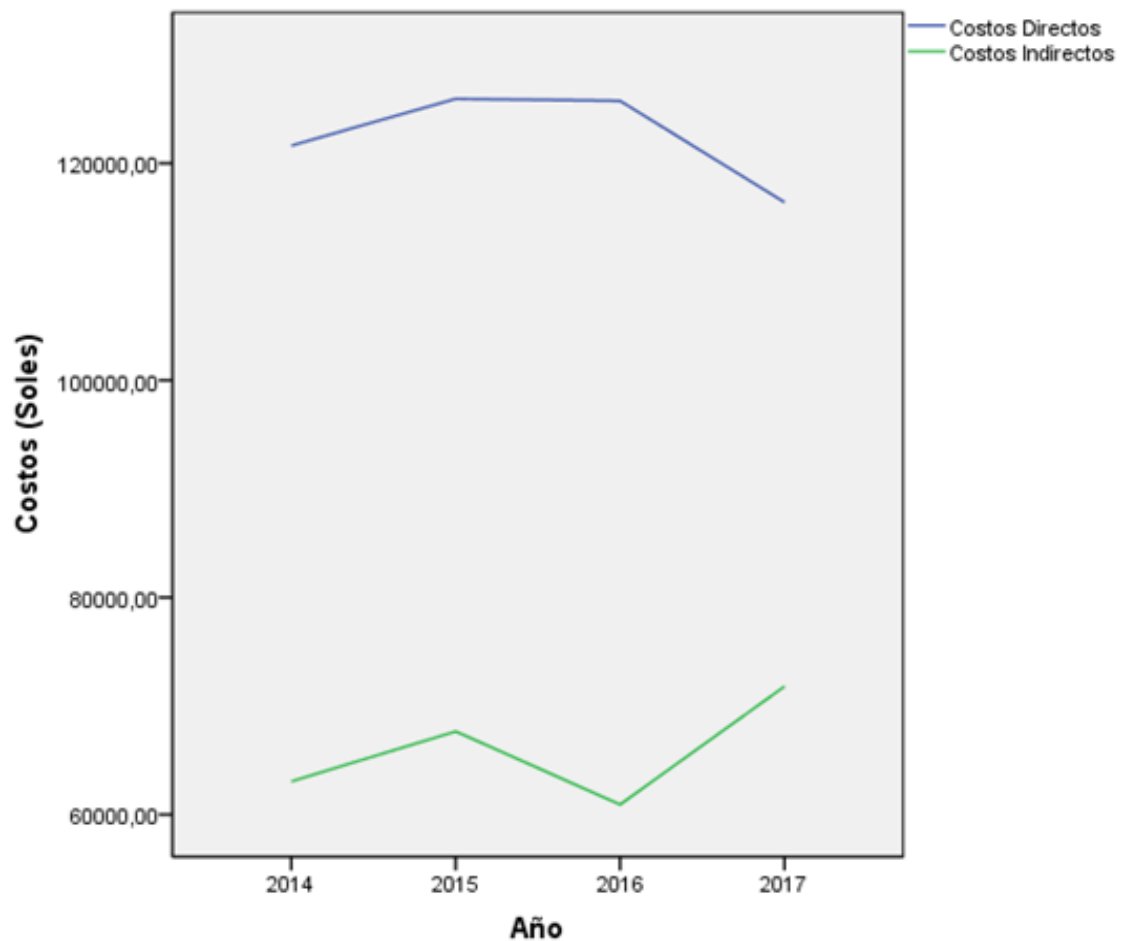


Figura 2. Costo total de servicio según tipo (Soles). Periodo 2014 - 2017

En la Figura 2 se puede observar que los costos directos son mayores en relación a los costos indirectos durante los cuatro (04) años tomados como población.

Así también, en esta figura se puede observar que los costos directos se han reducido en un 4.29% haciendo una comparación entre el año 2014 y el año 2017.

Otro punto importante, que se puede observar en la figura es que, en el año 2017, si bien los costos directos han disminuido, el costo indirecto ha aumentado, viéndose representados en un 61.85% y 38.15% respectivamente.

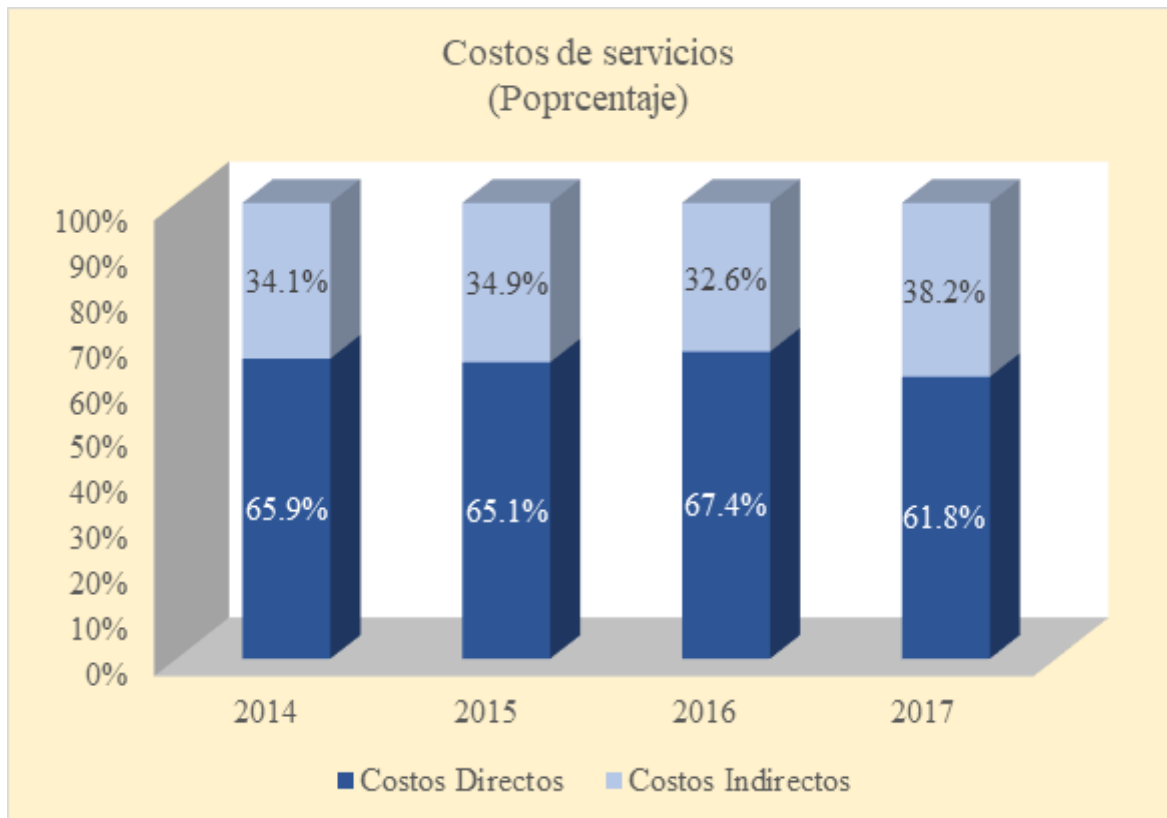


Figura 3. Costo total de servicio según tipo (Porcentajes). Periodo 2014 - 2017

Según, los datos obtenidos en la Figura3, se puede evidenciar que para el año 2017, del total de los costos de servicio, el porcentaje que representan los costos directos ha disminuido, mientras que el porcentaje que representan los costos indirectos se ha incrementado.

De esta forma, si se comparan los años 2014 y 2017 los costos directos están representados por un 65.9% y 61.8% respectivamente; de igual manera al realizar la comparación de los costos indirectos en el año 2014 representaban el 34.1% y pasaron a ser el 38.2% para el año 2017.

Asimismo, se puede decir que, la empresa mantiene las variaciones del costo directo e indirecto pues estos no sobrepasan el + - 10% en los últimos cuatro (04), el cual se explica, ya que la mano de obra directa (planilla de sueldos), al igual que la depreciación, los alquileres y demás costos, están presentes todos los meses.

4.1.1.1. Costos directos

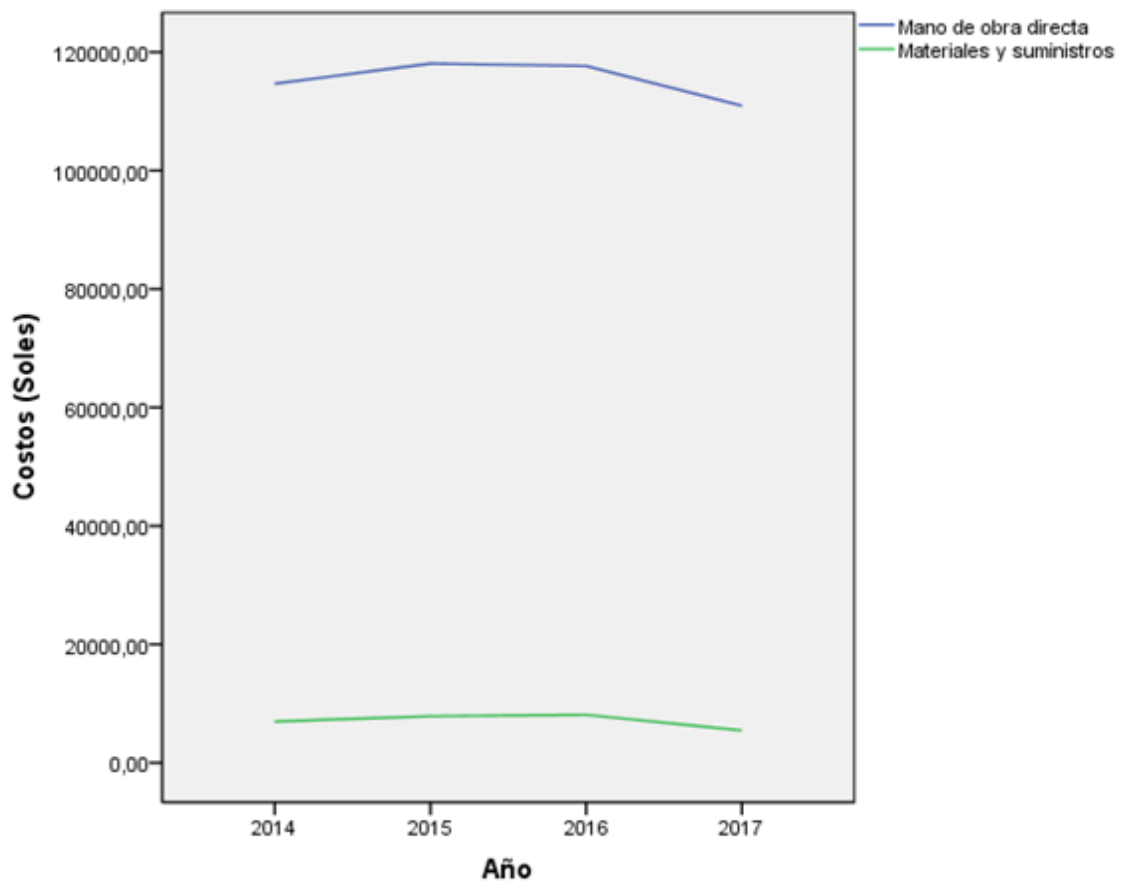


Figura 4. Costos directos según tipo (Soles). Periodo 2014 - 2017

En la Figura 4, se muestra la variación en soles de los costos directos que se dividen en mano de obra directa y materiales y suministros.

Como se puede observar, los costos de mano de obra directa son mayores a los costos de materiales y suministros; sin embargo, se puede decir que, en monto en soles, para el año 2017, ambos costos han disminuido en comparación con los años 2014, 2015 y 2016.

4.1.1.2. Costos indirectos

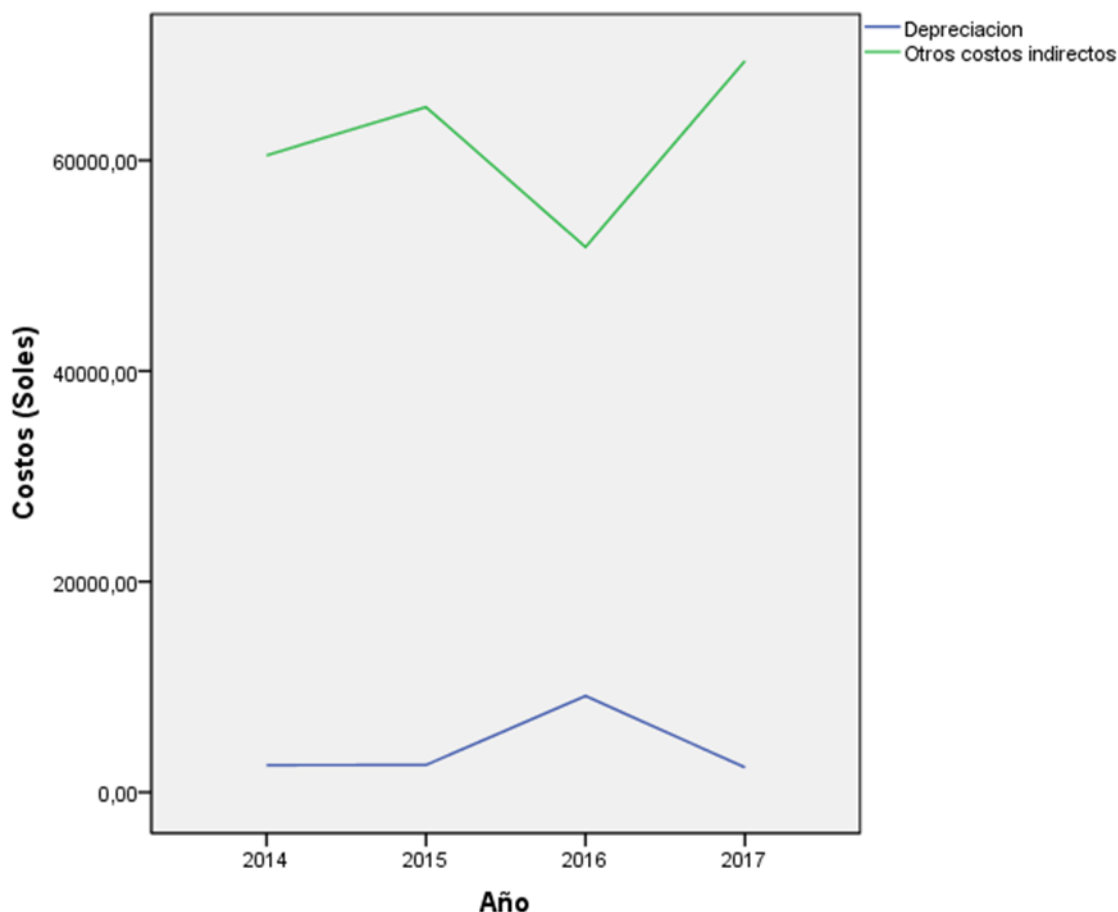


Figura 5. Costos indirectos según tipo (Soles). Periodo 2014 - 2017

Tal como se muestra en la Figura 5, los costos indirectos comprenden la depreciación y los otros costos indirectos. La depreciación corresponde al desgaste natural de los equipos de cómputo y los muebles y enseres de la empresa, y los otros costos indirectos están representados básicamente por el alquiler de las oficinas, los honorarios, servicios básicos y el alquiler del software integrado para los operadores de comercio exterior (agentes de aduana).

Como se puede observar en los últimos cuatro (04) años los “otros costos indirectos” son mayores a la “depreciación”; sin embargo, de lo observado se desprende un dato interesante, y es que la depreciación sufrió un incremento en el año 2016, y los otros costos indirectos tuvieron el monto en soles más bajo en comparación a los otros años.

4.1.2. Rentabilidad

4.1.2.1- Ratio de margen comercial

Tabla 2.

Determinación del Ratio de Margen Comercial. Periodo 2014 - 2017

RATIOS DE RENTABILIDAD	FORMULA	AÑO	APLICACIONES RESULTADO	RESULTADO
Ratio de Margen Comercial	(Ventas Netas – Costo de Ventas) / Ventas Netas	2017	(249,364-188,213)/ 249,364	0.25
		2016	(116,911-186,691)/ 116,911	-0.6
		2015	(352,501-193,604)/ 352,501	0.45
		2014	(325,208-184,687)/ 325,208	0.43

Nota: Al 31 de diciembre de 2014 – 2015 – 2016 – 2017

A través de la Tabla 2, se puede observar la aplicación de la fórmula para poder determinar el ratio de margen comercial con la información obtenida del Estado de Resultados de la empresa de los últimos cuatro (04) años.

Este ratio se calcula por la diferencia entre las ventas y el costo total del servicio, sobre las ventas.

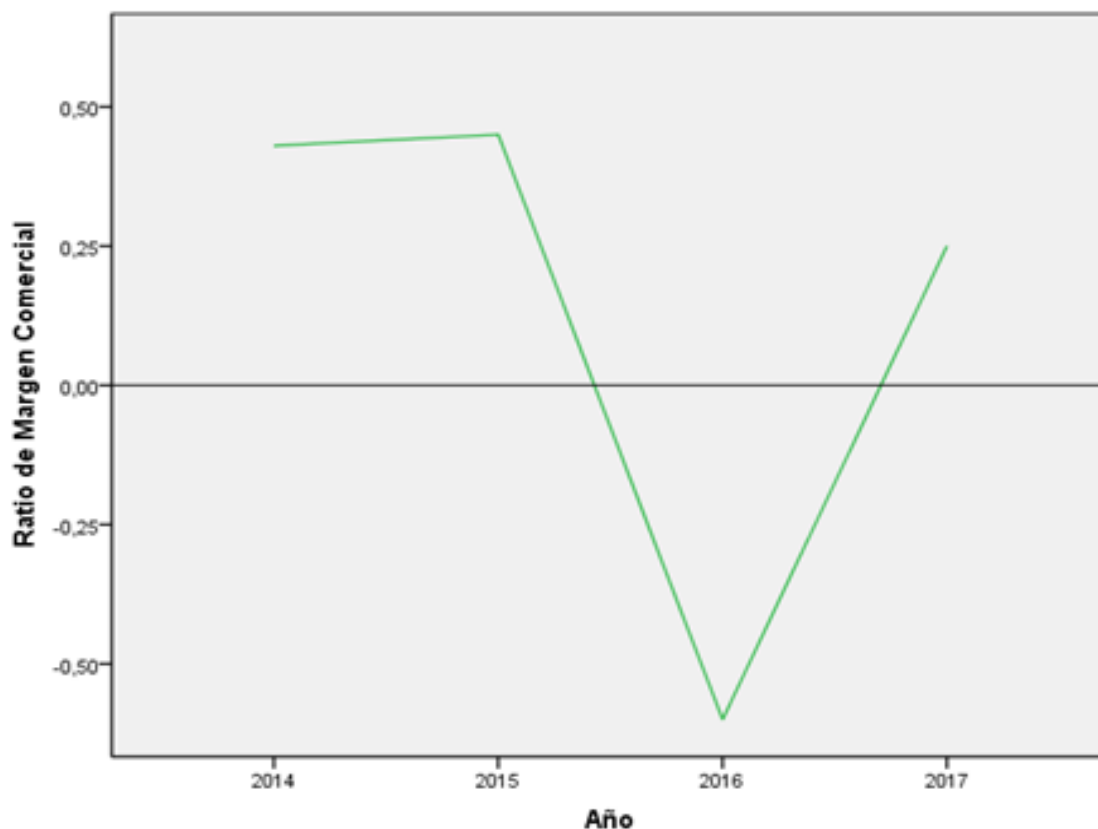


Figura 6. Ratio de margen comercial (Porcentaje). Periodo 2014 - 2017

De la información procesada respecto al ratio de margen comercial obtenido por cada año que se visualiza en esta **Figura 6**, se puede apreciar sus distintas variaciones.

La principal apreciación que se puede hacer es respecto al resultado del ratio de margen comercial obtenido en el año 2016, el cual es el más bajo de todos, siendo representado por un (-0.60).

De tal manera, se puede observar que el ratio de margen comercial de los años 2016 y 2017, representados por 0.25 y -0.60 respectivamente, muestran una baja considerable con respecto a los años 2014 y 2015, los cuales están representados por un 0.43 y 0.45 respectivamente.

4.1.2.2. Ratio de rentabilidad neta sobre ventas

Tabla 3.

Determinación del Ratio de Rentabilidad Neta sobre Ventas. Periodo 2014 – 2017

RATIOS DE RENTABILIDAD	FORMULA	AÑO	APLICACIONES RESULTADO	RESULTADO
Ratio de Rentabilidad Neta sobre Ventas	Ganancia Neta / Ventas Netas	2017	-72,732 / 249,364	-0.29
		2016	-216,417 / 116,911	-1.85
		2015	68,737 / 352,501	0.19
		2014	62,032 / 325, 208	0.19

Nota: Al 31 de diciembre de 2014 – 2015 – 2016 – 2017

Por medio de la **Tabla3**, se muestra cómo debe de aplicarse la fórmula para determinar el ratio de rentabilidad neta sobre ventas que, de igual manera, la información es obtenida del Estado de Resultados de la empresa.

El ratio en mención esta formulado para dividir la ganancia (utilidad)neta entre las ventas.

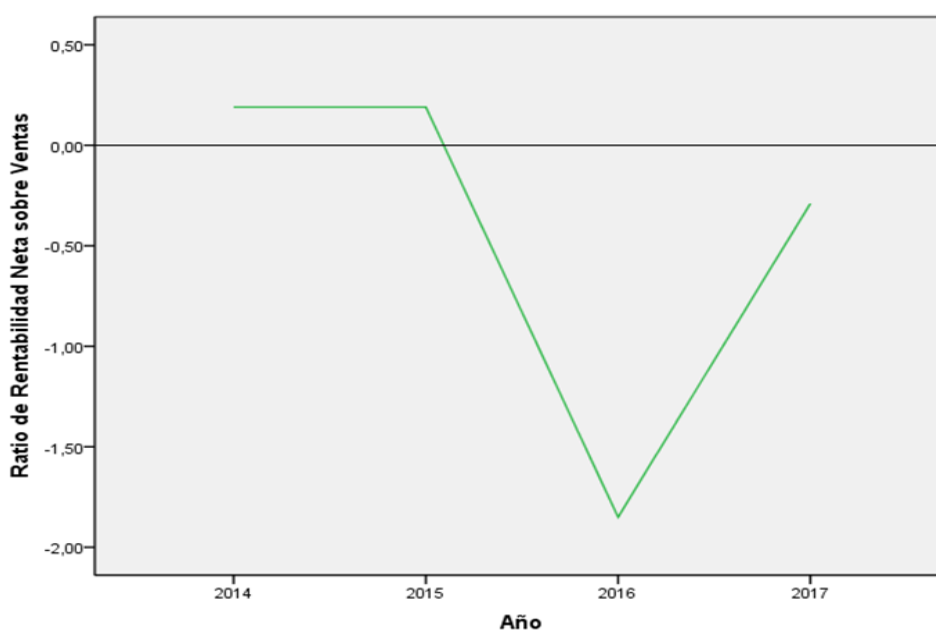


Figura 7. Ratio de rentabilidad neta sobre ventas (Porcentaje). Periodo 2014 – 2017

En la Figura 7, se puede observar claramente, que el ratio de rentabilidad neta sobre ventas del año 2016 es negativo representado por un (-1.85); asimismo, para los dos últimos años 2016 y 2017 el resultado obtenido es menor a los que se obtuvo en los años 2014 y 2015.

Con la aplicación de este ratio se puede apreciar que, la empresa ha tenido utilidad neta en los años 2014 y 2015 y durante los años 2016 y 2017 ha registrado pérdida.

4.1.2.3. Ratio de rentabilidad sobre los capitales propios

Tabla 4.

Determinación del Ratio de Rentabilidad sobre los Capitales Propios. Periodo 2014 – 2017

RATIOS DE RENTABILIDAD	FORMULA	AÑO	APLICACIONES RESULTADO	RESULTADO
Ratio de Rentabilidad sobre los Capitales Propios	Ganancia Neta / Patrimonio	2017	-72,732 / -98,997	0.73
		2016	-216,418 / -26,265	8.24
		2015	68,737 / 173,328	0.4
		2014	62,032 / 260,154	0.24

Nota: Al 31 de diciembre de 2014 – 2015 – 2016 – 2017

Por medio de la **Tabla 4**, se muestra aplicación de la fórmula para determinar el ratio de rentabilidad sobre los capitales propios con la información obtenida del Estado de Resultado y del Estado de Situación Financiera de la empresa por los últimos cuatro (04) años.

La formulación de este ratio está dado por la utilidad (ganancia) neta sobre el patrimonio de la empresa.

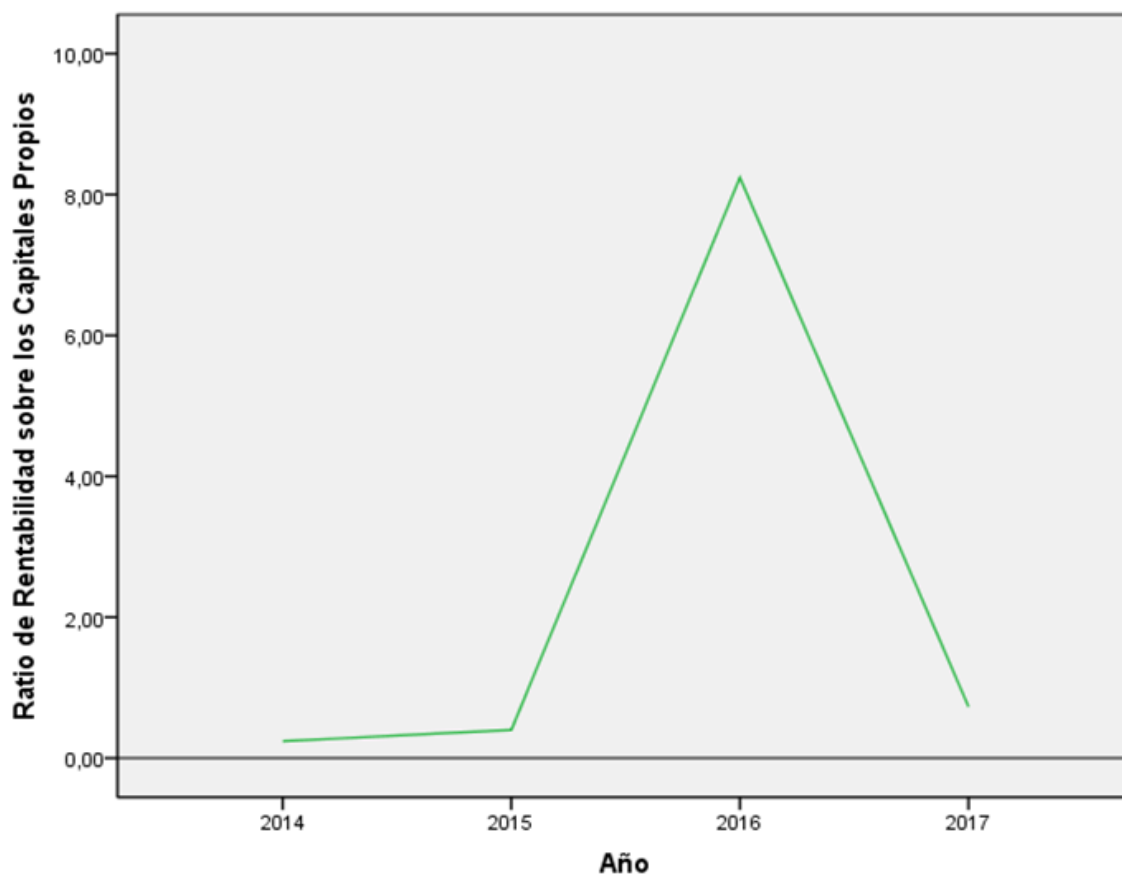


Figura 8. Ratio de Rentabilidad sobre los Capitales Propios (Porcentaje). Periodo 2014 – 2017

En la **Figura 8**, se puede observar que, el ratio de rentabilidad sobre los capitales propios del año 2016 es el más alto de los últimos cuatro (04) años representado por un 8.24; sin embargo, se debe decir que, esto no significa que sea positivo para la empresa, pues si vemos los valores de la Tabla 4, éstos son negativos.

Al observar el comportamiento de este ratio sobre la población tomada se puede decir, que es poco habitual, pues se espera que el patrimonio de la empresa sea de valores positivos y aumente año tras año.

4.1.2.4. Ratio de rentabilidad sobre la inversión

Tabla 5.

Determinación del Ratio de Rentabilidad sobre la Inversión. Periodo 2014 – 2017

RATIOS DE RENTABILIDAD	FORMULA	AÑO	APLICACIONES RESULTADO	RESULTADO
Ratio de Rentabilidad sobre la Inversión	Ganancia Neta + Intereses x (1-t) / Activo Total	2017	$(-72,732 + 0) / 190,449$	-0.38
		2016	$(-216,418 + 0) / 174,102$	-1.24
		2015	$(68,737 + 0) / 204,602$	0.34
		2014	$(62,032 + 0) / 323,017$	0.19

Nota: Al 31 de diciembre de 2014 – 2015 – 2016 – 2017

Por medio de la Tabla 5, se observa la fórmula para determinar el ratio de rentabilidad sobre la inversión, es así que se tiene la ganancia neta (utilidad o pérdida del ejercicio) más los intereses (no se tienen intereses de inversiones), dividido entre el activo total de la empresa.

De igual manera, para este ratio la información se obtiene del Estado de Resultados y del Estado de Situación Financiera de los últimos cuatro (04) años

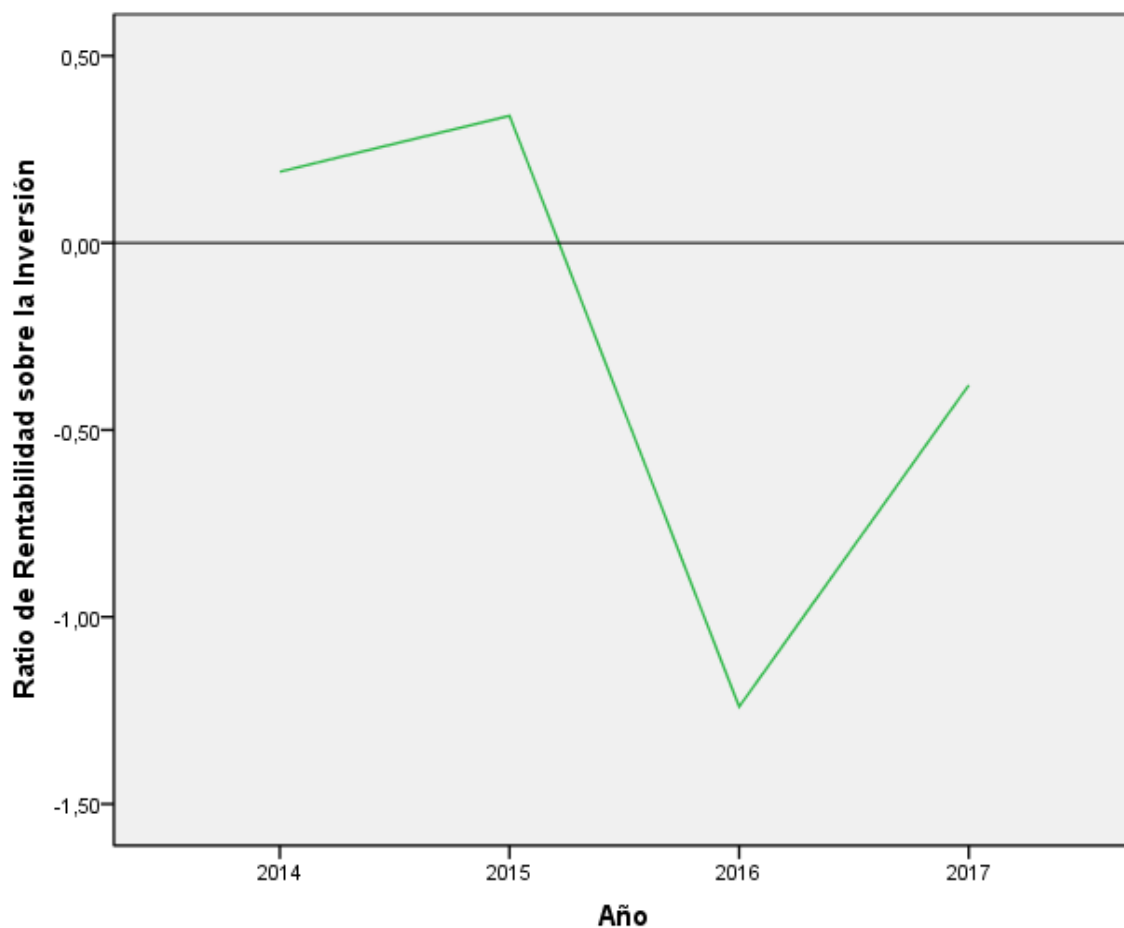


Figura 9. Ratio de Rentabilidad sobre la Inversión (Porcentaje). Periodo 2014 – 2017

En la **Figura 9**, se puede observar que el ratio de rentabilidad sobre la inversión de los últimos dos (02) años son negativos, con -1.24 y -0.38, respectivamente. Estos resultados se deben principalmente a que la ganancia neta está representada por una pérdida.

Asimismo, haciendo contraste con el Estado de Situación Financiera, se puede observar que los activos de la compañía también han disminuido en comparación con los años 2014 y 2015.

4.1.3. Estado de Resultados

Tabla 6.
Estado de Resultados

	Periodo 2014 – 2017							
	31/12/2017		31/12/2016		31/12/2015		31/12/2014	
Ventas	249,364	100%	116,911	100%	352,501	100%	325,208	100%
<u>VENTAS NETAS</u>	<u>249,364</u>		<u>116,911</u>		<u>352,501</u>		<u>325,208</u>	
Costo de Servicio	(188,214)	-75%	(186,691)	-160%	(193,604)	-55%	(184,687)	-57%
<u>UTILIDAD BRUTA</u>	<u>61,151</u>	25%	<u>(69,781)</u>	-60%	<u>158,897</u>	45%	<u>140,521</u>	43%
Gastos de Ventas	-	0%	-	0%	(21,968)	-6%	(19,106)	-6%
Gastos Administrativos	(129,011)	-52%	(145,200)	-124%	(67,662)	-19%	(59,266)	-18%
<u>UTILIDAD DE OPERACION</u>	<u>(67,860)</u>	-27%	<u>(214,980)</u>	-184%	<u>69,267</u>	20%	<u>62,149</u>	19%
Gastos Financieros	(7,217)	-3%	(3,803)	-3%	(530)	0%	(277)	0%
Ingresos Financieros	-	0%	-	0%	-	0%	160	0%
Otros ingresos de gestión	1,059	0%	7	0%	-	0%	-	0%
Diferencia de cambio neta	1,286	1%	2,359	2%	-	0%	-	0%
<u>RESULTADO A/D PART. E IMPTOS</u>	<u>(72,732)</u>	-29%	<u>(216,418)</u>	-185%	<u>68,737</u>	19%	<u>62,032</u>	19%
<u>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</u>	<u>(72,732)</u>	-29%	<u>(216,418)</u>	-185%	<u>68,737</u>	19%	<u>62,032</u>	19%

Nota: Al 31 de diciembre de 2014 – 2015 – 2016 – 2017

Lo mostrado en la **Tabla 6**, es un comparativo detallado del Estado de Resultados de los últimos cuatro (04) años de la empresa objeto de la presente tesis.

Se puede observar resultados positivos en los ejercicios 2014 y 2015, sin embargo, para los años 2016 y 2017 se registra pérdida, siendo la más significativa la del ejercicio 2016 por un total de -216,418.

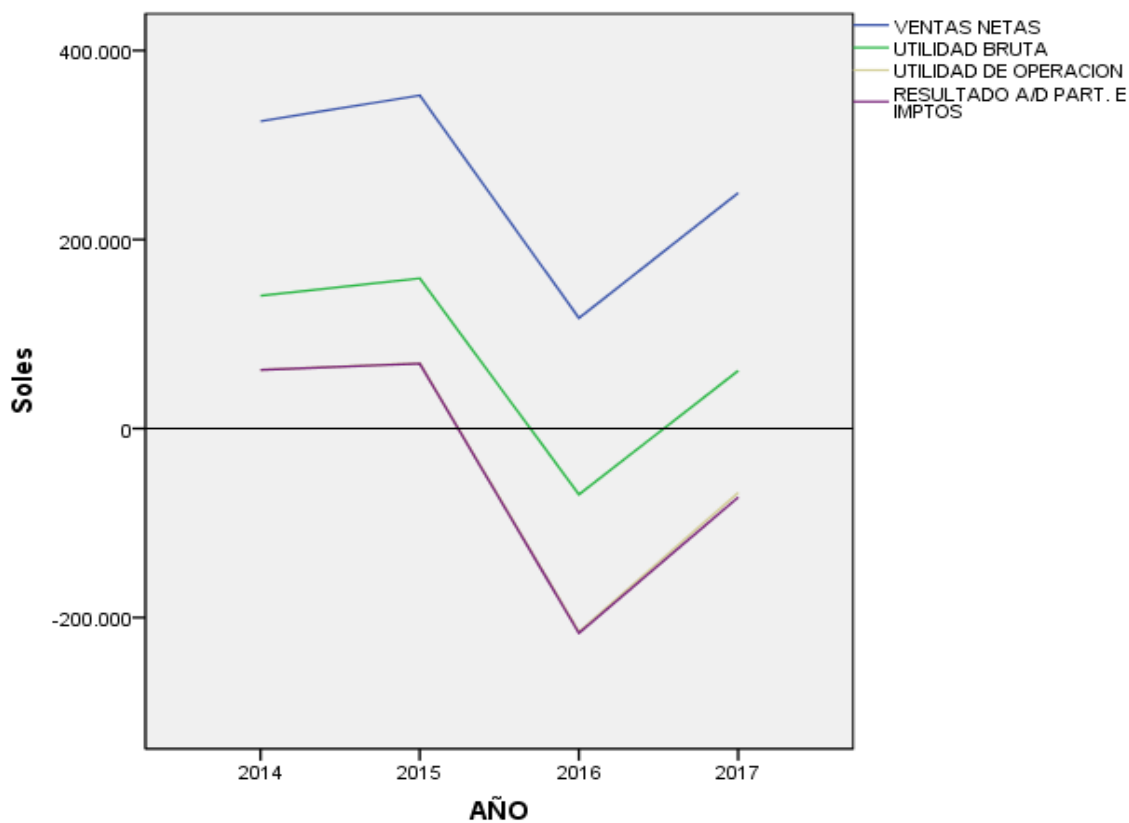


Figura 10. Ventas y Utilidades. Periodo 2014 – 2017

Por lo mostrado en la **Figura 10**, se puede notar que, las ventas disminuyeron significativamente para el año 2016, producto de esta disminución el resultado del ejercicio también se vio afectado, arrojando una pérdida muy alta.

Por otro lado, se puede observar que en el año 2017 se nota un incremento para ambas líneas; pero, cabe mencionar que, las cifras aún no alcanzan a los resultados positivos observados en los años 2015 y 2014 respectivamente.

4.1.4. Estado de Situación Financiera

Tabla 7.

Estado de Situación Financiera (Activos). Periodo 2014 – 2017

ACTIVO	31/12/2017	%	31/12/2016	%	31/12/2015	%	31/12/2014	%
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>								
Efectivo y equivalentes de efectivo	28,900	15%	13,727	8%	31,742	16%	34,796	11%
Cuentas por cobrar comerciales - Terceros	26,319	14%	22,272	13%	27,752	14%	22,555	7%
Cuentas por cobrar al personal, a los accionistas (socios), directores y gerentes	1,379	1%	4,940	3%	-	0%	126,409	39%
Cuentas por cobrar diversas - Terceros	72,420	38%	72,420	42%	69,420	34%	69,420	21%
Servicios y otros contratados por anticipado	1,290	1%	1,365	1%	-	0%	-	0%
Otros activos corrientes	6,716	4%	6,013	3%	21,862	11%	23,751	7%
Total ACTIVO CORRIENTE	137,024	72%	120,737	69%	150,776	74%	276,931	86%
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>								
Inversiones mobiliarias	44,592	23%	44,592	26%	44,592	22%	44,592	14%
Inmuebles, maquinaria y equipo	129,002	68%	126,582	73%	120,507	59%	110,169	34%
Depreciación, amortización y agotamiento a	(122,785)	-64%	(120,426)	-69%	(111,273)	-54%	(108,675)	-34%
Activo diferido	2,615	1%	2,615	2%	-	0%	-	0%
Total ACTIVO NO CORRIENTE	53,425	28%	53,364	31%	53,826	26%	46,086	14%
TOTAL ACTIVO	190,449	100%	174,102	100%	204,602	100%	323,017	100%

Nota: Al 31 de diciembre de 2014 – 2015 – 2016 – 2017

La Tabla 7, muestra el comportamiento y/o variaciones de los activos de la empresa durante los últimos cuatro (04) años.

Se puede observar que, el total activo ha disminuido del 2014 al 2017, y una de las principales razones es la disminución en las cuentas por cobrar a los empleados y/o accionistas.

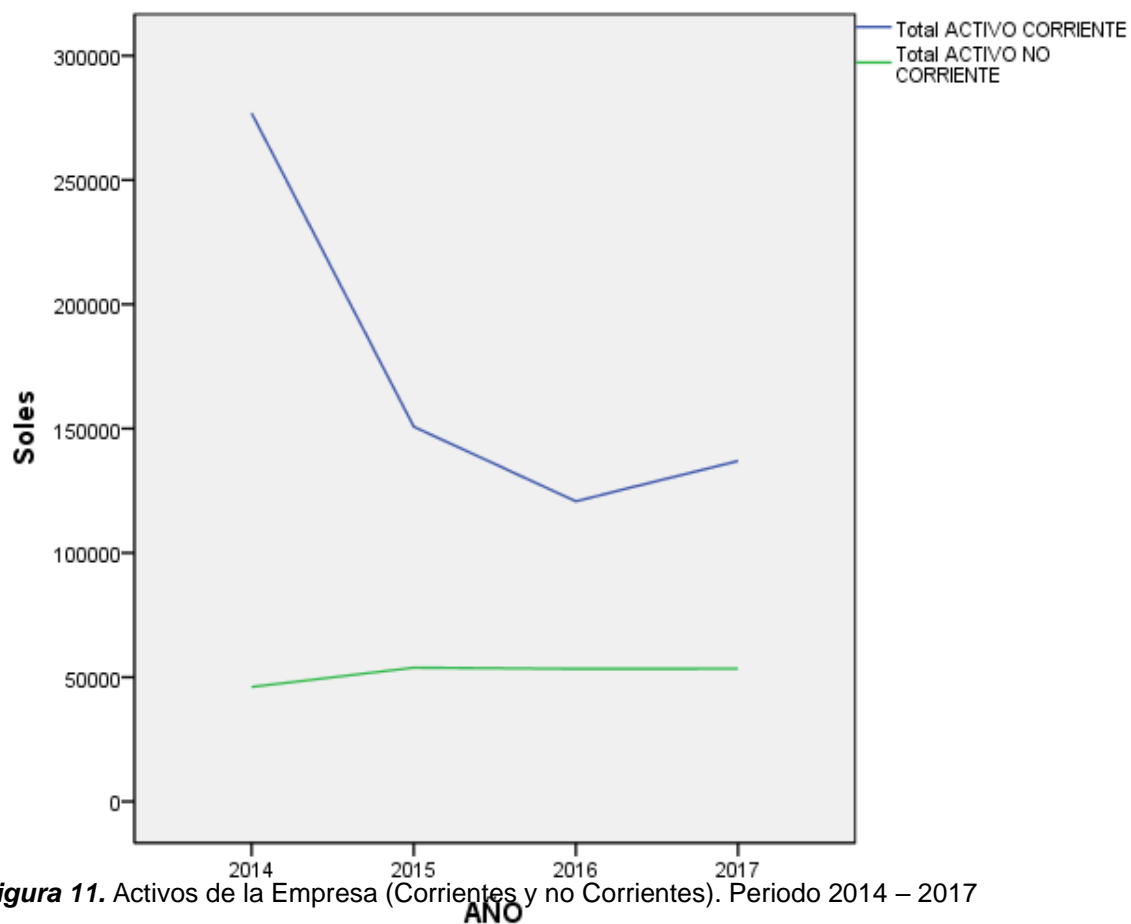


Figura 11. Activos de la Empresa (Corrientes y no Corrientes). Periodo 2014 – 2017

Según, lo mostrado en la Figura 11, se puede observar la evolución del activo total durante los cuatro (04) años tomados como población, así pues, se evidencia la disminución de los activos corrientes, mientras que los activos no corrientes se han mantenido durante el mismo periodo.

Tabla 8.*Estado de Situación Financiera (Pasivos y Patrimonio). Periodo 2014 – 2017*

PASIVO Y PATRIMONIO	31/12/2017	%	31/12/2016	%	31/12/2015	%	31/12/2014	%
<u>PASIVO CORRIENTE</u>								
Tributos, contraprestaciones y aportes al sistema de pensiones y de salud por pagar	4,180	2%	4,334	2%	3,782	2%	3,015	1%
Remuneraciones y participaciones por pagar	199,406	105%	126,168	72%	20,541	10%	16,031	5%
Cuentas por pagar comerciales - Terceros	9,424	5%	1,621	1%	3,280	2%	11,122	3%
Cuentas por pagar diversas – Terceros	10,007	5%	4,489	3%	1,500	1%	4,373	1%
Total PASIVO CORRIENTE	223,017	117%	136,611	78%	29,103	14%	34,541	11%
<u>PASIVO NO CORRIENTE</u>								
Cuentas por pagar a los accionistas (socios), directores y gerentes	66,429	35%	63,755	37%	2,171	1%	28,322	9%
Total PASIVO NO CORRIENTE	66,429	35%	63,755	37%	2,171	1%	28,322	9%
TOTAL PASIVO	289,446	152%	200,366	115%	31,274	15%	62,863	19%
<u>PATRIMONIO</u>								
Capital	233,072	122%	233,072	134%	198,072	97%	198,122	61%
Resultados acumulados	(259,337)	-136%	(42,919)	-25%	(93,481)	-46%	-	0%
Determinación del resultado del ejercicio	(72,732)	-38%	(216,418)	-124%	68,737	34%	62,032	19%
TOTAL PATRIMONIO	(98,997)	-52%	(26,265)	-15%	173,328	85%	260,154	81%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	190,449	100%	174,102	100%	204,602	100%	323,017	100%

Nota: Al 31 de diciembre de 2014 – 2015 – 2016 – 2017

Por lo mostrado en la Tabla 8, se observa el comportamiento y/o variaciones del pasivo y el patrimonio de la compañía durante los últimos cuatro (04) años.

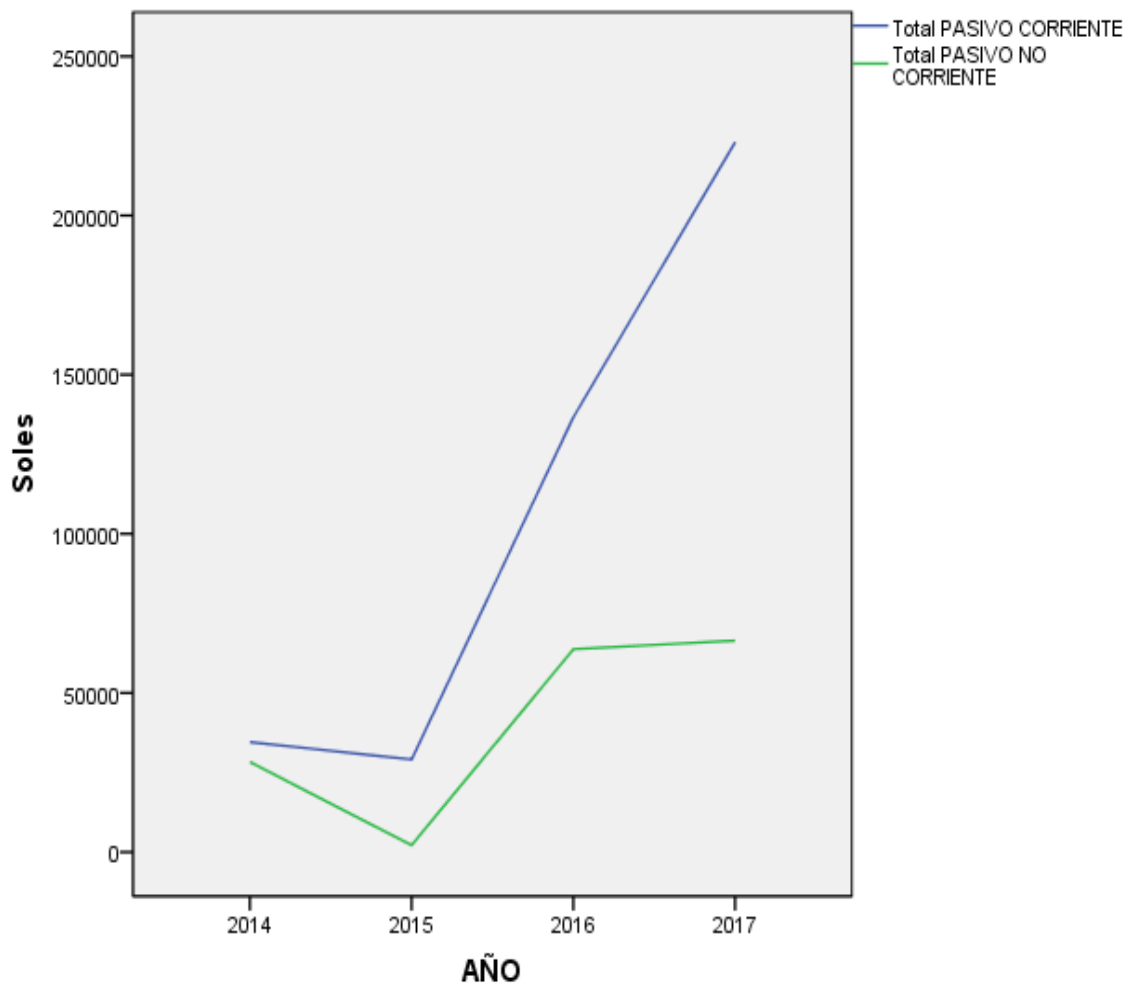


Figura 12. Pasivos de la Empresa (Corrientes y no Corrientes). Periodo 2014 – 2017

Según, lo que nos muestra la **Figura 12**, se puede observar que tanto el pasivo corriente como el pasivo no corriente se ha incrementado en los últimos dos (02) años.

Sin embargo, es importante señalar que el pasivo corriente es el que ha presentado el mayor incremento, pasando de S/ 34,541 al cierre del año 2014 a S/ 223,017 al cierre del año 2017, esto se ve reflejado principalmente en las remuneraciones y participaciones por pagar los cuales no han sido pagados en su totalidad durante los dos (02) últimos años.

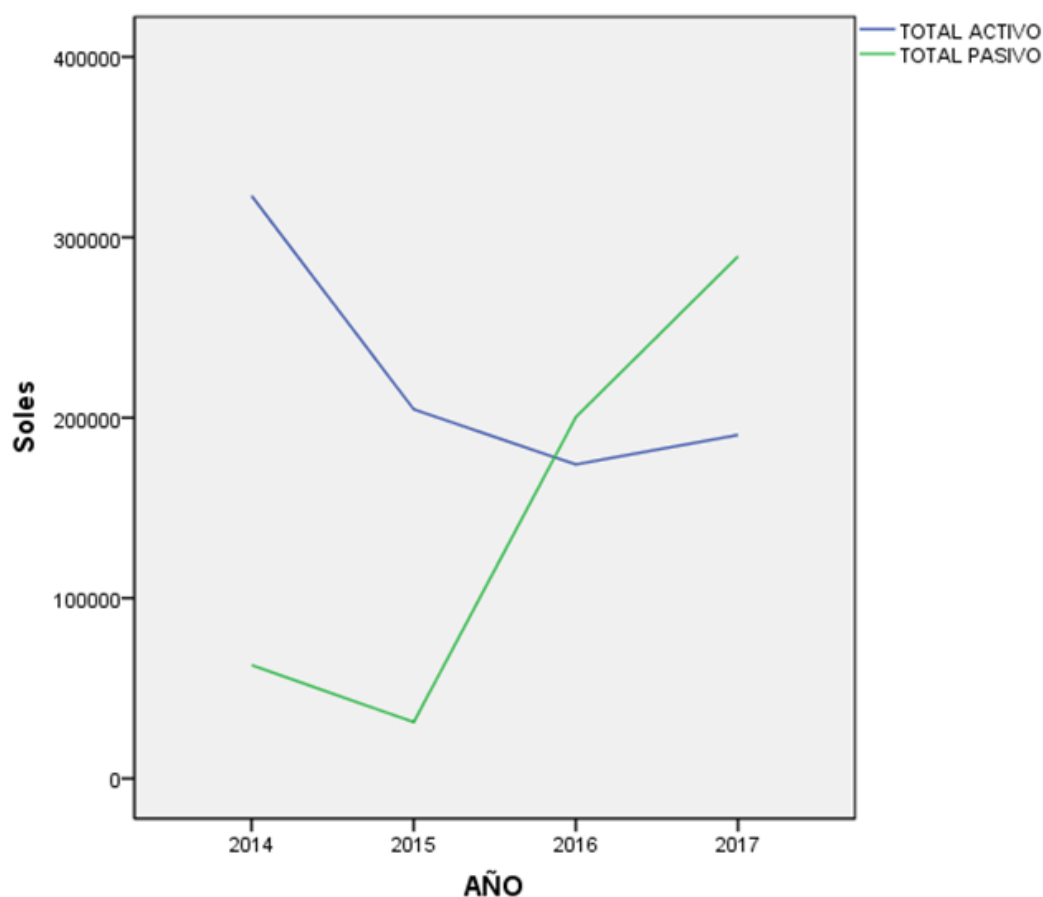


Figura 13. Activo y Pasivo de la Empresa. Periodo 2014 – 2017

En la Figura 13, el dato más resaltante que se desprende a simple vista es que los activos de la empresa han disminuido, mientras que los pasivos se han incrementado significativamente durante los dos (02) últimos años.

4.2. Resultados de las hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

Planteamiento de la hipótesis de investigación: El costo de servicio se relaciona directamente con la rentabilidad en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. - AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.

A continuación, la validación estadística:

a. Planteamiento de Hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el costo del servicio y la rentabilidad en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.

Ha: Existe relación significativa entre el costo del servicio y la rentabilidad en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.

b. Nivel de Significancia

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula (Ho).

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula (Ho).

c. Estadístico de Contraste

En base a las variables de análisis, se determinó utilizar la prueba de correlación de Pearson entre el Costo del Servicio y la Rentabilidad.

d. Cálculo del Estadístico de Contraste

	Rentabilidad		
	R Pearson	p valor	N
Costo del servicio	,561	,439	4

Correlaciones			
	Costo del servicio Rentabilidad (agrupado)		
Costo del servicio (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,561
	Sig. (bilateral)		,439
	N	4	4
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,561	1
	Sig. (bilateral)	,439	
	N	4	4

e. Decisión estadística

Siendo el nivel de significancia mayor a 0,05 ($p = 0,439$), se decide:

Rechazar la H_a y aceptar la H_o ; por tanto, no existe relación significativa entre el costo del servicio y la rentabilidad en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.

4.2.2. Hipótesis específico I

Planteamiento de la hipótesis de investigación: El costo de servicio se relaciona significativamente con el margen comercial en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.

A continuación, la validación estadística:

a. Planteamiento de Hipótesis

H_o : No existe relación significativa entre el coste del servicio y el margen comercial en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.

H_a : Existe relación significativa entre el coste del servicio y el margen comercial en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.

b. Nivel de Significancia

Si el p valor $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_o).

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula (H_o).

c. Estadístico de Contraste

En base a las variables de análisis, se determinó utilizar es el Rho de Spearman.

d. Cálculo del Estadístico de Contraste

Margen comercial			
	Rho Spearman	p valor	N
Costo del servicio	,400	,600	4

Correlations					
		Total Costo de Servicio	Ratio de Margen Comercial		
Spearman's rho	Total Costo de Servicio	CorrelationCoefficient	1,000	,400	
		Sig. (2-tailed)	.	,600	
		N	4	4	
	Ratio de Margen Comercial	CorrelationCoefficient	,400	1,000	
		Sig. (2-tailed)	,600		
		N	4	4	

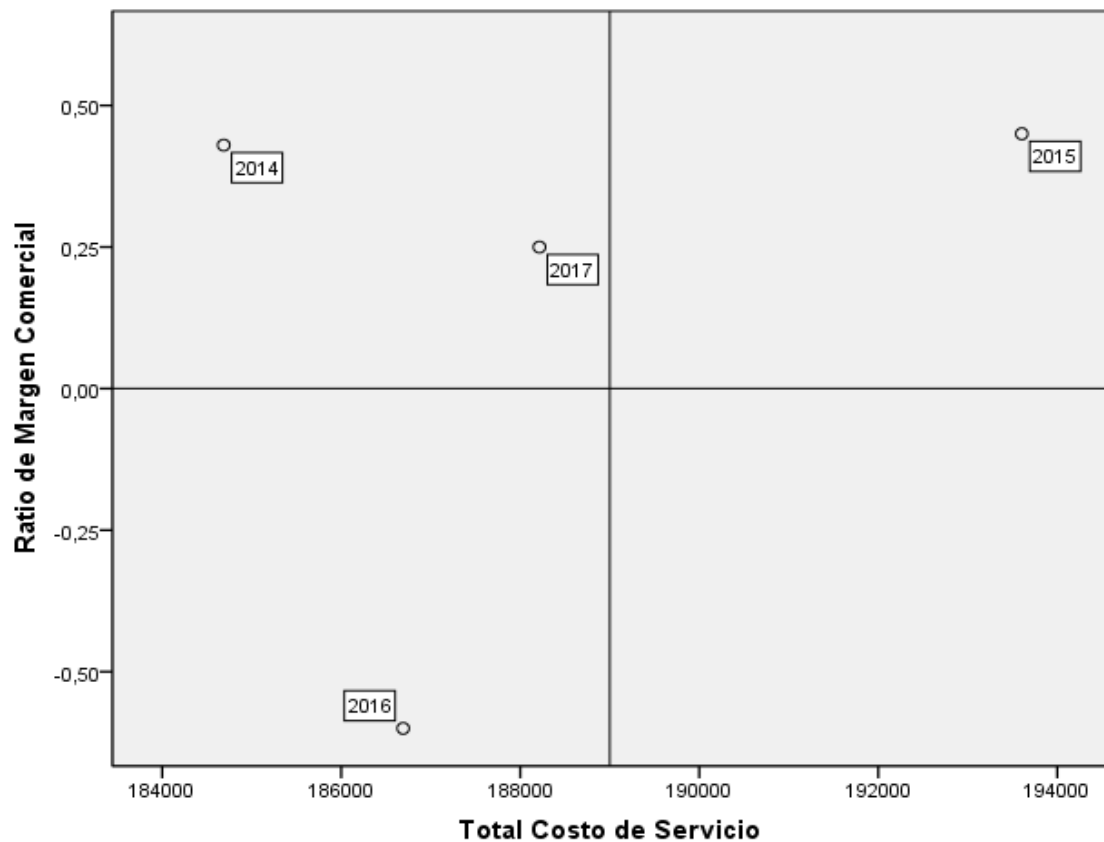


Figura 14. Total Costo de Servicio * Ratio de Margen Comercial

e. Decisión estadística

Siendo el nivel de significancia mayor a 0,05 ($p = 0,600$), se decide:

Rechazar la H_a y aceptar la H_0 ; por tanto, no existe relación significativa entre el coste del servicio y el margen comercial en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.

4.2.3. Hipótesis Específico II

Planteamiento de la hipótesis de investigación: El costo de servicio se relaciona significativamente con la rentabilidad neta sobre ventas en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.

A continuación, la validación estadística:

a. Planteamiento de Hipótesis

H_0 : No existe relación significativa entre el costo de servicio y la rentabilidad neta sobre ventas en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.

H_a : Existe relación significativa entre el costo de servicio y la rentabilidad neta sobre ventas en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.

b. Nivel de Significancia

Si el p valor $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula (H_0).

c. Estadístico de Contraste

En base a las variables de análisis, se determinó utilizar es el Rho de Spearman.

d. Cálculo de la Estadístico de Contraste

Rentabilidad Neta sobre Ventas			
	Rho Spearman	p valor	N
Costo del servicio	,105	,895	4

Correlations				
			Total Costo de Servicio	Ratio de Rentabilidad Neta sobre Ventas
Spearman's rho	Total Costo de Servicio	CorrelationCoefficient	1,000	,105
		Sig. (2-tailed)	.	,895
		N	4	4
	Ratio de Rentabilidad Neta sobre Ventas	CorrelationCoefficient	,105	1,000
		Sig. (2-tailed)	,895	
		N	4	4

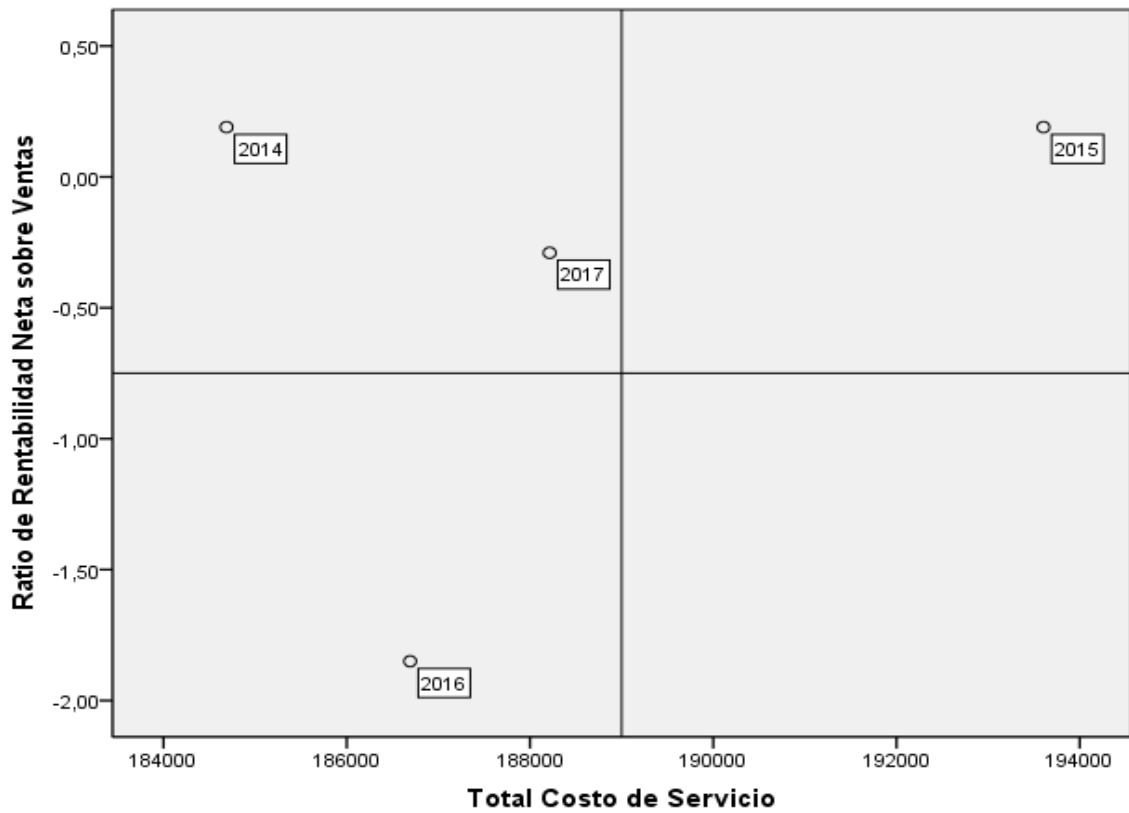


Figura 15. Total Costo de Servicio * Ratio de Rentabilidad Neta sobre Ventas

e. Decisión estadística

Siendo el nivel de significancia mayor a 0,05 ($p = 0,895$), se decide:

Rechazar la H_a y aceptar la H_0 ; por tanto, no existe relación significativa entre el costo de servicio y la rentabilidad neta sobre ventas en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.

4.2.4. Hipótesis Específico III

Planteamiento de la hipótesis de investigación: El costo de servicio se relaciona significativamente con la rentabilidad sobre los capitales en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.

A continuación, la validación estadística:

a. Planteamiento de Hipótesis

H_0 : No existe relación significativa entre el costo de servicio y la rentabilidad sobre los capitales propios en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.

H_a : Existe relación significativa entre el costo de servicio y la rentabilidad sobre los capitales en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.

b. Nivel de Significancia

Si el p valor $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula (H_0).

c. Estadístico de Contraste

En base a las variables de análisis, se determinó utilizar es el Rho de Spearman.

d. Cálculo de la Estadístico de Contraste

Rentabilidad sobre los capitales			
	Rho Spearman	p valor	N
Costo del servicio	,200	,800	4

Correlations				
	Total Costo de Servicio	Ratio de Rentab. sobre los Cap. Prop.		
Spearman's rho	CorrelationCoefficient	1,000		,200
	Sig. (2-tailed)	.		,800
	N	4		4
Ratio de Rentabilidad sobre los Capitales Propios	CorrelationCoefficient	,200		1,000
	Sig. (2-tailed)	,800		.
	N	4		4

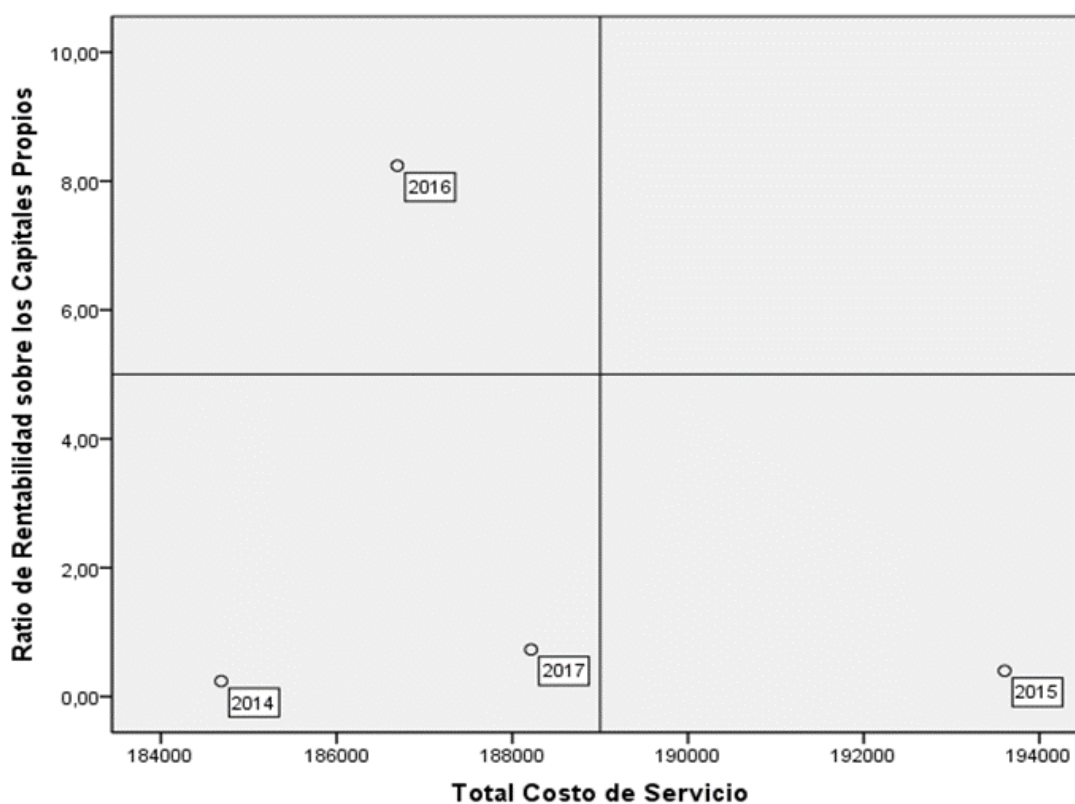


Figura 16. Total Costo de Servicio * Ratio de Rentabilidad sobre los Capitales Propios

e. Decisión estadística

Siendo el nivel de significancia mayor a 0,05 ($p = 0,800$), se decide:

Rechazar la H_a y aceptar la H_0 ; por tanto, no existe relación significativa entre el costo de servicio y la rentabilidad sobre los capitales propios en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.

4.2.5. Hipótesis Específico IV

Planteamiento de la hipótesis de investigación: El costo de servicio se relaciona significativamente con la rentabilidad sobre la inversión en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.

A continuación, la validación estadística:

a. Planteamiento de Hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el costo de servicio y la rentabilidad sobre la inversión en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.

Ha: Existe relación significativa entre el costo de servicio y la rentabilidad sobre la inversión en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.

b. Nivel de Significancia

Si el p valor $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula (H_0).

c. Estadístico de Contraste

En base a las variables de análisis, se determinó utilizar es el Rho de Spearman.

d. Cálculo de la Estadístico de Contraste

Rentabilidad sobre la inversión			
	Rho Spearman	p valor	N
Costo del servicio	,400	,600	4

Correlations				
		Total Costo de Servicio	Ratio de Rentabilidad sobre la Inversión	
Spearman's rho	Total Costo de Servicio	CorrelationCoefficient	1,000	,400
		Sig. (2-tailed)	.	,600
		N	4	4
Ratio de Rentabilidad sobre la Inversión	CorrelationCoefficient	,400	1,000	
	Sig. (2-tailed)	,600	.	
	N	4	4	

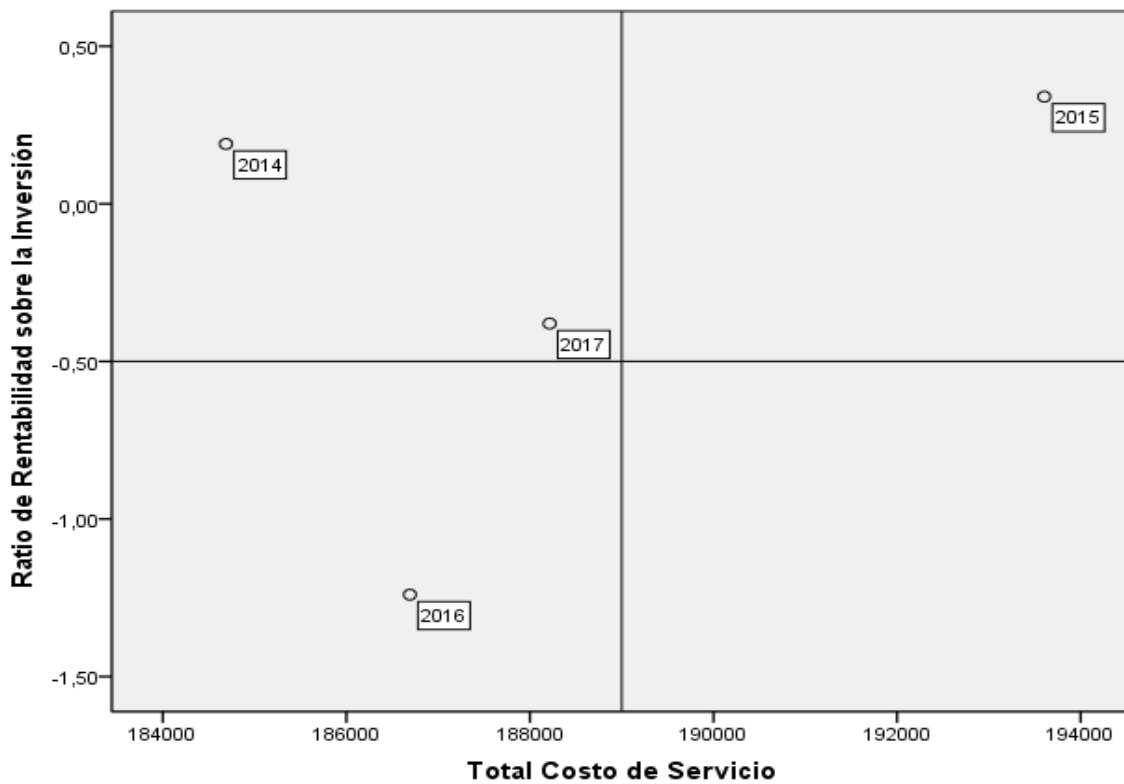


Figura 17. Total Costo de Servicio * Ratio de Rentabilidad sobre la Inversión

e. Decisión estadística

Siendo el nivel de significancia mayor a 0,05 ($p = 0,600$), se decide:

Rechazar la H_a y aceptar la H_0 ; por tanto, no existe relación significativa entre el costo de servicio y la rentabilidad sobre la inversión en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. -AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

Culminada esta investigación, para la hipótesis que se planteó a la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C. - AGE. DE ADUANA en los periodos 2014-2015-2016-2017, no se logró demostrar que el costo de servicio se relaciona directamente con la rentabilidad, puesto que el resultado obtenido a través de la prueba de correlación de Pearson fue ($p=0,439$) siendo el nivel de significancia mayor a 0,05.

Al comparar este resultado con la tesis de Atahualpa (2015), el autor planteó una hipótesis similar y logro demostrar que los costos de servicios si se relacionan significativamente con la rentabilidad; a diferencia de nuestra investigación; en la cual utilizamos la técnica de recolección de datos a través de fichas de observación donde se registró la información contable necesaria de la empresa, él utilizó la encuesta, la cual fue realizada a los trabajadores de la empresa, así pues, una vez obtenida las respuestas del cuestionario los resultados fueron procesados con el método estadístico chi – cuadrado, el cual fue aplicado, ya que permite medir aspectos cualitativos de las respuestas, y el resultado obtenido fue de 42.808.

Al respecto para el presente estudio realizado, los resultados obtenidos son contrarios, ya que para nuestro caso solo se pudo observar una correlación positiva moderada de (0,561), es así que con un 95% de confianza se concluyó que no existía suficiente evidencia para afirmar que el costo de servicio se relacionaba directamente con la rentabilidad.

Palomino y Rojas (2017) en su tesis cuya hipótesis buscaba probar que existía una relación entre el costo de servicios y los resultados financieros, baso su investigación en la observación documentaria al igual que nosotros, sin embargo, los resultados obtenidos por los autores fueron diferentes, ya que ellos, sí lograron evidenciar que los gastos de servicios y los resultados financieros para una empresa de transportes se encuentran relacionados en menor o mayor significancia.

También, se pueden observar dentro de los resultados obtenidos por Palomino y Rojas (2017), que para la empresa objeto de su investigación a mayores costos existían mayores resultados en su utilidad, tal como lo indican los autores, esta afirmación es un poco contradictoria ya que para estudios similares la relación directa entre costo de servicio y rentabilidad muestra que, a menor costo de servicio, mayor es la rentabilidad.

Para este trabajo de investigación, la rentabilidad no se vio influenciada directamente por los costos de servicios, puesto que se observó que los costos de servicios durante los años objetos de la investigación habían sido fijos, sin embargo, las ventas fueron variables y disminuyeron en los dos últimos años. La mayor parte del costo de servicio estuvo representada por la mano de obra directa que no disminuyó a pesar de las bajas ventas realizadas.

Manco, Álvarez y Arredondo (2015) plantean la hipótesis de que un sistema de costos por órdenes específicas influía significativamente en la rentabilidad de la empresa. Al ser una investigación de tipo mixta, los autores utilizaron fichas de observación, también recurrieron a una entrevista y por último, a un cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa. Es así que, con los resultados obtenidos pudieron validar su hipótesis y concluir que por la mejora y el uso de un sistema contable como es el sistema de costos por órdenes específicas mejora la rentabilidad de la empresa.

Para la presente investigación, no se buscó implementar un sistema de costos por órdenes específicas, más bien se buscaba poder reconocer todos los elementos que formaban parte del costo de servicio de la empresa, y a su vez determinar el grado de relación que tenía con la rentabilidad, a fin de que se pudieran determinar si el margen de utilidad por los servicios prestados permitía obtener una rentabilidad que fuera aceptable.

En cuanto a similitudes con investigaciones que proponen o buscan establecer un grado de relación significativa entre el costo de servicio y la rentabilidad en una empresa, podemos indicar que la tesis de Palomino y Rojas (2017) es una de las que más similitud tiene con la nuestra y que permite un mejor contraste de los resultados, siendo que ambos hemos usado la información

contable de la empresa a través de fichas de observación, a diferencia de Manco, Álvarez y Arredondo (2015) y Atahualpa (2015), quienes basaron sus resultados en cuestionarios y/o entrevistas, podemos indicar que el criterio que utilizaron podría no ser el más adecuado puesto que las respuestas a una entrevista o aún cuestionario que busca medir éstas dos variables, podría verse de alguna manera influenciada por algún factor ético o emocional, sin embargo, al realizar la medición de las variables basándonos en la información contable exacta de la empresa, el resultado podría considerarse más cercano a la realidad.

León (2017) en su tesis, busca implementar un sistema de costos por órdenes de servicio, siendo una investigación pre-experimental cuyo objetivo es poder determinar la rentabilidad de la empresa una vez implementado su sistema de costos. Es así que, a través de los resultados obtenidos, el autor concluye que después de obtener la rentabilidad de la empresa se pudo evidenciar que había deficiencias con el uso del sistema de costeo actual, el cual estaba basada en un conocimiento empírico.

Phala (2015) a través de su investigación pone a prueba su hipótesis con la que buscó demostrar que la determinación de los costos en la prestación de servicios es un factor preponderante, el cual incidía de una manera significativa en la rentabilidad de la empresa. Para obtener dicho resultado utilizó fichas de observación en los cuales anotó la información contable de los periodos investigados, y para el análisis de dicha información el autor utilizó la estadística descriptiva. Los resultados que obtuvo mostraron que los principales elementos del costo de servicio en la empresa objeto de la investigación son la mano de obra representada por el personal a cargo y los insumos directos, entonces quedo demostrado que el costo de la prestación del servicio es un factor preponderante y que influye de manera significativa en la rentabilidad. Una de las principales recomendaciones del autor fue que se reduzcan los costos principalmente en los suministros y/o que se lleve un mejor control a través del kardex.

En nuestra investigación, el elemento principal que forma parte del costo del servicio es la mano de obra directa, la cual se ha mantenido durante los cuatro (04) años objeto de la presente investigación, sin embargo, lo recomendable es que al haber una disminución en las ventas de la empresa, la cual se basa en los servicios

aduaneros que brinda, lo ideal es que la mano de obra también se reduzca a fin de poder equilibrar la rentabilidad, es así que se le recomienda a la Gerencia pueda evaluar al personal que es realmente esencial.

Para la hipótesis específica I el resultado estadístico arrojó que no existe suficiente evidencia para afirmar que, el costo de servicio se relaciona significativamente con el margen comercial en nuestra investigación, pues solo se observó una correlación positiva moderada (0,400).

Al comparar los resultados con la tesis de los autores Palomino y Rojas (2017), quienes afirmaron que los costos servicios mantenían una relación directa y moderada con la utilidad bruta (margen comercial), pues a su vez señalaron que a mayor costo de servicio mayor era su utilidad bruta; por lo tanto, podemos evidenciar que para esta empresa, sí existe relación directa en la hipótesis planteada.

Para la hipótesis específica II los resultados estadísticos demuestran que con un nivel de confianza del 95% no existe suficiente evidencia para afirmar que, el costo de servicio se relaciona significativamente con la rentabilidad neta sobre ventas en nuestra investigación. Asimismo, solo se pudo evidenciar una correlación positiva muy baja (0,105).

Con el resultado obtenido se puede señalar que el costo de servicio no se relaciona con el ratio de rentabilidad el cual está basado en la ganancia neta (utilidad) sobre las ventas netas de la empresa, caso distinto al resultado de la tesis del autor Phala (2015), quien indica que el costo de servicio es mayor al total de ventas y por ende su influencia es significativa en el nivel de rentabilidad obtenida en dichos años, ya que se demostró un nivel muy bajo del rendimiento esperado que es desfavorable para el desarrollo de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

- 1) En la investigación quedo evidenciado que el costo de servicio se mantiene constante durante los cuatro años; sin embargo, la rentabilidad de la empresa ha sido variable, obteniendo perdidas en los años 2016 y 2017. Las ventas disminuyeron considerablemente en los años 2016 y 2017; pero los costos se mantuvieron siendo este una decisión financiera poco favorable.
- 2) La relación entre el costo de servicio y el margen comercial en la empresa ha sido variable, originando perdida en el año 2016. Se evidenció que al bajar las ventas, el costo de servicio se mantuvo, la empresa no tuvo estrategias para mantener sus ventas y mantuvo su personal como un costo fijo.
- 3) La ganancia neta de la empresa en los años 2016 y 2017 fueron negativas, es decir, obtuvieron pérdida debido a que las ventas bajaron, pero los costos se mantuvieron. La empresa perdió clientes y no tuvo un plan de contingencia para contrarrestar esta situación.
- 4) Los capitales propios de la empresa se vieron afectados al obtener pérdidas 02 años consecutivos, en la investigación quedo evidenciado que el patrimonio en el año 2016 tuvo un porcentaje de -15% y en el año 2017 fue de -52%. La empresa con estos resultados incumple una de los requisitos para operar como agencia de aduana pues al cierre de cada periodo contable no puede contar con un patrimonio menor a los USD 50,0000 o su equivalente en S/ 162,250.00, según tipo de cambio del 29/12 último día hábil del año 2017 (fuente SBS).
- 5) Por último, en la investigación se pudo comprobar que las inversiones de la empresa fueron constantes, y que su relación con el costo de servicio no generó ninguna variación.

VII. RECOMENDACIONES

- 1) Revisar y disminuir el costo de servicio, principalmente el de mano de obra directa. Si las ventas disminuyen el costo del personal contratado para brindar el servicio debe guardar relación para no generar baja rentabilidad.
- 2) Determinar un margen comercial fijo para el tipo de servicio que brindan y el costo el servicio debe estar en función a la venta. Se debe evaluar al personal contratado y crear puestos de trabajo multifuncionales; por otro lado, una forma de incrementar las ventas sería la prestación de servicios por recomendación a cambio de pago de comisiones.
- 3) Ampliar la cartera de clientes de la empresa, pues la rentabilidad está influenciada por el volumen de ventas (prestación de servicios) que se realicen. Una de las formas de captar clientes sería colocando anuncios en páginas Web que sean consultados por los importadores y/o exportadores.
- 4) Incrementar el capital social, a fin de que las pérdidas acumuladas no afecten el patrimonio de la empresa y se cumplan con uno de los requisitos para seguir operando como agente de aduanas. Dicho incremento, se puede dar con la capitalización de los pasivos que tiene con sus accionistas.
- 5) Optimizar la gestión de la empresa e invertir en investigaciones de mercado del rubro, con la finalidad de determinar si la disminución de rentabilidad es un problema que esté afectando a las demás empresas del mismo rubro, o solo es un problema basado en decisiones propias de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apaza W. y Mendoza N. (2017). *Sistema de costos y los efectos económicos en la gestión de la cadena de restaurantes Inversiones Grupo Don Tomas S.A.C. Cusco periodo 2015*. Perú: Universidad Andina del Cusco.
- Álvarez L., Arredondo W. y Manco C. (2015). *Sistema de Costos y la rentabilidad en la empresa de servicios. Caso: PINEDA AUTOMOTRIZ SAC*. Perú: Universidad Nacional del Callao.
- Atahualpa J. (2015). *Los Costos de Servicios y su Relación en la Rentabilidad de la Empresa de Servicios Roa Ingenieros SAC*. Perú: Universidad Nacional del Callao.
- Barragan N. (2016). *Implementación de un sistema de costos para la empresa de Soldimontajes Diaz Ltda*. Colombia: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Barturen J. (2016). *Diseño de un Sistema de Gestión Económica basado en la Metodología de Costos por Proceso para determinar el Margen de Contribución de la empresa CHANCADORA MANUEL OLANO SAC en la Ciudad de JAÉN del Departamento de CAJAMARCA*. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Buenaño M. (2017). *Los Costos de Producción de los Productos Agrícolas y su Incidencia en la Rentabilidad de los Productores de la Parroquia de Cubijies en el Año 2015*. Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Ccaccya D. (2015) *Análisis de rentabilidad de una empresa*. Informe Financiero de la Revista de Actualidad Empresarial N° 341 - Segunda quincena de diciembre 2015 del Instituto Pacífico, p. VII-1 y VII-2.
- Chambergó I. (2016) *Costos para gerenciar organizaciones por sectores económicos*. (1ª Edición). Lima – Perú: Instituto Pacifico S.A.C.
- Flores J. (2016) *Estados Financieros: Concordado con las NIIF y las normas de la SMV* (1ª Edición). Lima – Perú: Entrelíneas S.R.L.
- Flores J. (2018) *Estados Financieros: Formulación y presentación base NIIF* (1ª Edición). Lima – Perú: Centro de Especialización en Contabilidad y Finanzas E.I.R.L.
- Gamboa V. y Velásquez J. (2015). *El sistema de costos por procesos y su mejora en el producto de la empresa SOLAGRO SAC de la Ciudad de TRUJILLO - Año 2015*. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Hernández J. (2016). *Sistema de costos de producción y su influencia en la determinación del costo y precio de las comidas de la empresa El Paisa E.I.R.L., Distrito de Cusco, Periodo Agosto – Octubre del 2016*. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.

- Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2014) *Metodología de la investigación* (6ª Ed.) México: Interamericana Editores S.A.
- Hoyos A. (2017). *Contabilidad de Costos I*. Perú: Universidad Continental
- INEI (2018). *Evolución de las Exportaciones e Importaciones. Diciembre 2017*. Informe Técnico N° 2 - febrero 2018.
- León R. (2017). *Sistema de costos por Órdenes de Servicio y la determinación de la rentabilidad bruta en la empresa HINOMARU INVERSIONES SAC en la Ciudad de TRUJILLO 2016*. Perú: Universidad Privada del Norte.
- Lorenzo (2016) *Diccionario contable - tributario - laboral - empresarial – administrativo*. Editorial: Liz, Ediciones contables y afines.
- Marcillo F. y Villamar K. (2016). *Análisis Marginal de la Comercializadora de Granos San Camilo S.A*. Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Martínez J. (2017). *Los Costos de los Servicios de Aguas y Suelos del Laboratorio Ambiental Cestta de la Ciudad de Riobamba y su Incidencia en la Rentabilidad en el Periodo 2015*. Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Merino V. (2016). *Sistema de costos y su efecto en la rentabilidad de la empresa ganadera Productos Lácteos del Norte S.A.C. del Distrito de Santiago de Cao, Año 2015*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Muñoz M., Espinoza R., Zúñiga X., Guerrero A. y Campos H. (2017) *Contabilidad de Costos para la Gestión Administrativa*. Ecuador: Ediciones Holguín S.A.
- Palomino F. y Rojas K. (2017). *Costos, gastos y resultados financieros en la empresa de transporte de carga Valentín y Valentino SAC, periodo 2014-2016*. Perú: Universidad Peruana Unión.
- Panimboza V. (2017). *Los costos de producción y la rentabilidad en el sector calzado del cantón Cevallos*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Phala L. (2015). *Gestión de costos de servicio y rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latino S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya de la Ciudad de Puno, periodos 2009 – 2010*. Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Santamaria A. (2016). *Los estados financieros y su influencia en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Transportes Miranda S.A.C. 2014-2015*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Sinisterra G. y Rincón C. (2017). *Contabilidad de Costos con Aproximación a las Normas Internacionales* (2ª Ed.) Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Vallejos H. y Chilinguina M. (2017) *Costos: Modalidad Ordenes de Producción* (1ª Ed.) Ecuador: Editorial Universidad Técnica del Norte UTN.
- Vargas J. (2016). *Implantación de un sistema de Costos por Procesos y su efecto en la Rentabilidad de la empresa ALPACA COLOR SA*. Perú: Universidad Autónoma del Perú.

ANEXO

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis
<u>Problema General</u>	<u>Objetivo General</u>	<u>Hipótesis General</u>
¿Cuál es la relación entre el costo de servicio y la rentabilidad en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C-AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017?	Determinar la relación entre el costo de servicio y la rentabilidad en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C-AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.	El costo de servicio se relaciona directamente con la rentabilidad en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C-AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.
<u>Problema Específicos</u>	<u>Objetivo Específicos</u>	<u>Hipótesis Específicas</u>
¿Cuál es la relación entre el costo de servicio y el margen comercial en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C-AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017?	Establecer la relación entre el costo de servicio y el margen comercial en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C-AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.	El costo de servicio se relaciona significativamente con el margen comercial en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C-AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.
¿Cuál es la relación entre el costo de servicio y la rentabilidad neta sobre ventas en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C-AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017?	Establecer la relación entre el costo de servicio y la rentabilidad neta sobre ventas en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C-AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.	El costo de servicio se relaciona significativamente con la rentabilidad neta sobre ventas en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C-AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.
¿Cuál es la relación entre el costo de servicio y la rentabilidad sobre los capitales propios en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C-AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017?	Establecer la relación entre el costo de servicio y la rentabilidad sobre los capitales propios en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C-AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.	El costo de servicio se relaciona significativamente con la rentabilidad sobre los capitales propios en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C-AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017.
¿Cuál es la relación entre el costo de servicio y la rentabilidad sobre la inversión en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C-AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017?	Establecer la relación entre el costo de servicio y la rentabilidad sobre la inversión en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C-AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017	El costo de servicio se relaciona significativamente con la rentabilidad sobre la inversión en la empresa MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C-AGE. DE ADUANA, Callao, 2014-2015-2016-2017

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Metodología
V1: Costo de Servicio	- Costos Directos	Mano de Obra Directa	Validación de los procesos contables de acuerdo a la documentación obtenida de los años 2014-2015-2016-2017	Enfoque: Cuantitativo - Nivel: Descriptivo Correlacional Tipo: No experimental
		Materiales y Suministros		
	- Costos Indirectos	Depreciación		
		Otros costos indirectos		
V2: Rentabilidad	- Ratio de Margen Comercial	Fórmula: $(\text{Ventas Netas} - \text{Costo de Ventas}) / \text{Ventas Netas}$	Aplicación de las fórmulas de los ratios de rentabilidad utilizando los estados financieros obtenidos de los años 2014-2015-2016-2017	Población: Estados Financieros y documentos contables obtenidos de la empresa de los años 2014-2015-2016-2017
	- Ratio de Rentabilidad Neta sobre Ventas	Fórmula: $\text{Ganancia Neta} / \text{Ventas Netas}$		
	- Ratio de Rentabilidad sobre los Capitales Propios	Fórmula: $\text{Ganancia Neta} / \text{Patrimonio}$		
	- Ratio de Rentabilidad sobre la Inversión	Fórmula: $\text{Ganancia Neta} + \text{Intereses} \times (1 - t) / \text{Activo Total}$		

Fuente del autor. Los tesisistas.

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Índice / Rango
V1: Costo de Servicio	- Costos Directos	Mano de Obra Directa	Validación de los procesos contables de acuerdo a la documentación obtenida de los años 2014-2015-2016-2017	<ul style="list-style-type: none"> - Alto - Medio - Bajo
		Materiales y suministros		
	- Costos Indirectos	Depreciación		
		Otros costos indirectos		
V2: Rentabilidad	- Ratio de Margen Comercial	Fórmula: $(\text{Ventas Netas} - \text{Costo de Ventas}) / \text{Ventas Netas}$	Aplicación de las fórmulas de los ratios de rentabilidad utilizando los estados financieros obtenidos de los años 2014-2015-2016-2017	<ul style="list-style-type: none"> - Alto - Medio - Bajo
	- Ratio de Rentabilidad Neta sobre Ventas	Fórmula: $\text{Ganancia Neta} / \text{Ventas Netas}$		
	- Ratio de Rentabilidad sobre los Capitales Propios	Fórmula: $\text{Ganancia Neta} / \text{Patrimonio}$		
	- Ratio de Rentabilidad sobre la Inversión	Fórmula: $\text{Ganancia Neta} + \text{Intereses} \times (1-t) / \text{Activo Total}$		

Fuente del autor. Los tesistas.

Anexo 3: Validación de Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

N°	Dimensiones / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
I. Costo de Servicio								
	Costos Directos							
1	Mano de obra directa	X		X		X		
2	Materiales y Suministros	X		X		X		
	Costos Indirectos							
3	Depreciación	X		X		X		
4	Otros costos indirectos	X		X		X		
II. Rentabilidad								
	Ratio de Margen Comercial							
5	Fórmula: $(\text{Ventas Netas} - \text{Costo de Ventas}) / \text{Ventas Netas}$	X		X		X		
	Ratio de Rentabilidad Neta sobre Ventas							
6	Fórmula: $\text{Ganancia Neta} / \text{Ventas Netas}$	X		X		X		
	Ratio de Rentabilidad sobre los Capitales Propios							
7	Fórmula: $\text{Ganancia Neta} / \text{Patrimonio}$	X		X		X		
	Ratio de Rentabilidad sobre la Inversión							
8	Fórmula: $\text{Ganancia Neta} \cdot \text{Intereses} \times (1-t) / \text{Activo Total}$	X		X		X		

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./Mg:

Baiocchi Garcia CELIA HUBERTO

DNI: 07208923

Especialidad del validador: DOCENTE TEMATICO

15 de Mayo del 2018

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.

Especialidad:
CRC. César Baiocchi Garcia
 No. DC. N° 043
 E INVESTIGACION PEDAGÓGICA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
I. Costo de Servicio								
	Costos Directos							
1	Mano de obra directa	/		/		/		
2	Materiales y Suministros	/		/		/		
	Costos Indirectos							
3	Depreciación	/		/		/		
4	Otros costos indirectos	/		/		/		
II. Rentabilidad								
	Ratio de Margen Comercial							
5	Fórmula: $(\text{Ventas Netas} - \text{Costo de Ventas}) / \text{Ventas Netas}$	/		/		/		
	Ratio de Rentabilidad Neta sobre Ventas							
6	Fórmula: $\text{Ganancia Neta} / \text{Ventas Netas}$	/		/		/		
	Ratio de Rentabilidad sobre los Capitales Propios							
7	Fórmula: $\text{Ganancia Neta} / \text{Patrimonio}$	/		/		/		
	Ratio de Rentabilidad sobre la Inversión							
8	Fórmula: $\text{Ganancia Neta} + \text{Intereses} \times (1-t) / \text{Activo Total}$	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador (Dr/Mg):

Francisco Wang Fernández

DNI: 87977890

Especialidad del validador: Administración

..... del de del 2013

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]

Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
I. Costo de Servicio								
	Costos Directos							
1	Mano de obra directa	✓		✓		✓		
2	Materiales y Suministros	✓		✓		✓		
	Costos Indirectos							
3	Depreciación	✓		✓		✓		
4	Otros costos indirectos	✓		✓		✓		
II. Rentabilidad								
	Ratio de Margen Comercial							
5	Fórmula: $(\text{Ventas Netas} - \text{Costo de Ventas}) / \text{Ventas Netas}$	✓		✓		✓		
	Ratio de Rentabilidad Neta sobre Ventas							
6	Fórmula: $\text{Ganancia Neta} / \text{Ventas Netas}$	✓		✓		✓		
	Ratio de Rentabilidad sobre los Capitales Propios							
7	Fórmula: $\text{Ganancia Neta} / \text{Patrimonio}$	✓		✓		✓		
	Ratio de Rentabilidad sobre la Inversión							
8	Fórmula: $\text{Ganancia Neta} + \text{Intereses} \times (1-t) / \text{Activo Total}$	✓		✓		✓		

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/Mg:

Nicharasa Puello, Nelson Mario

DNI: 02579376

Especialidad del validador: Doct en Contabilidad

...El de 07 del 2018

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.
Especialidad

Anexo 4: Matriz de datos de la empresa

Cuadro de Costo de Servicio por los periodos 2014-2015-2016-2017

Costo de Servicio	Año				Var. 2014-2017		Var. 2015-2017		Var. 2016-2017	
	2014	2015	2016	2017	Soles	%	Soles	%	Soles	%
Costos Directos	121,627	125,942	125,762	116,409	-5,218.00	-4.29	-9,533.00	-7.57	-9,353.00	-7.44
Mano de obra directa	114,663	118,068	117,660	110,942	-3,721.00	-3.25	-7,126.00	-6.04	-6,718.00	-5.71
Materiales y suministros	6,964	7,874	8,102	5,467	-1,497.00	-21.5	-2,407.00	-30.6	-2,635.00	-32.5
Costos Indirectos	63,060	67,662	60,929	71,805	8,745.00	13.87	4,143.00	6.12	10,876.00	17.85
Depreciación	2,582	2,598	9,152	2,359	-223.00	-8.64	-239.00	-9.2	-6,793.00	-74.2
Otros costos indirectos	60,478	65,064	51,777	69,446	8,968.00	14.83	4,382.00	6.73	17,669.00	34.13
Total Costo de Servicio	184,687	193,604	186,691	188,214	3,527.00	1.91	-5,390.00	-2.78	1,523.00	0.82

Nota: Al 31 de diciembre de 2014 - 2015 - 2016 - 2017

Esquema del Costo de Servicio por los periodos 2014-2015-2016-2017

Cuenta	Cuenta de Amarre	Descripción	Año			
			2014	2015	2016	2017
COSTOS DIRECTOS			121,627	125,942	125,762	116,409
Mano de Obra Directa			114,663	118,068	117,660	110,942
9121101	621101	Sueldos	70,897	72,347	71,247	73,182
9121401	621401	Gratificaciones	13,298	13,570	13,364	13,441
9121501	621501	Vacaciones	11,242	11,472	11,297	5,456
9122101	622101	Asignacion Familiar	950	1,150	1,297	1,165
9122103	622103	Bonificaciones	4,309	4,436	4,199	1,210
9124101	624101	Capacitacion al Personal	526	874	1,122	96
9125101	625101	Botiquin, Medicinas, Consultas, etc.	88	125	38	-
9125102	625102	Cafeteria y Refrigerio	150	410	124	60
9125103	625103	Uniformes	267	210	330	39
9127101	627101	Essalud	6,381	6,511	7,213	7,424
9127301	627301	SCTR	255	491	273	598
9127401	627401	Seguro de Vida	395	445	463	396
9129101	629101	Compensacion por Tiempo de Servicio	5,906	6,027	6,695	7,875
Materiales y Suministros			6,964	7,874	8,102	5,467
9156101	656101	Utiles de Oficina	6,540	7,297	7,709	4,843
9156301	656301	Articulos de Ferreteria	424	577	393	624
COSTOS INDIRECTOS			63,060	67,662	60,929	71,805
Depreciación			2,582	2,598	9,152	2,359
9181431	681431	Depreciacion de Equipos de Transporte - Costo	787	787	5,487	896
9181441	681441	Depreciacion de Muebles y Enseres - Costo	665	665	78	104
9181451	681451	Depreciacion de Equipos Diversos - Costo	1,130	1,146	3,587	1,359
Otros Costos Indirectos			60,478	65,064	51,777	69,446
9131102	631102	Movilidad Local	2,776	1,583	862	2,348
9131201	631201	Correspondencia	375	467	799	696
9131202	631202	Encomiendas	167	245	21	349
9132101	632101	Servicio de Asesoría Administrativa	8,354	15,823	339	7,507
9134301	634301	Mantenimiento y Reparacion de Local	1,698	1,814	3,264	4,558
9134306	634306	Mantenimiento y Reparacion de Equipos de Computo	16,773	13,893	9,834	13,784
9135201	635201	Alquiler de Oficina y/o Local	18,000	18,000	25,000	28,200
9136101	636101	Servicio de Energia Electrica	667	983	1,485	2,317
9136301	636301	Servicio de Agua Potable	393	415	457	4
9136401	636401	Servicio de Telefonía Fija	4,087	4,328	2,113	3,060
9136402	636402	Servicio de Telefonía Movil	3,776	3,993	4,742	5,439
9136501	636501	Servicio de Internet	2,754	2,995	2,488	1,119
9136701	636701	Servicio de Television por Cable	658	525	374	67
TOTAL COSTO DE SERVICIO			184,687	193,604	186,691	188,214

Del Esquema del Costo de Servicio podemos decir lo siguiente:

- Los sueldos que forman parte de la mano de obra directa y que representan el mayor costo fueron constantes en los 04 años.
- La depreciación en el año 2016 tuvo un incremento de 352% en comparación al año anterior, esto no ayudó a disminuir el costo de servicio en dicho año.
- El gasto por alquiler de oficina que forma parte de los otros costos indirectos del costo de servicio también fue constante en los años 2014 y 2015, incrementándose para los años 2016 y 2017. Dicho incremento no se justifica pues la ganancia neta en esos años fue menor.
- En general de este esquema se evidencia que el costo de servicio para los 04 años mantiene una variación del + - 10%.

Cuadro de Ratio de Margen Comercial por los periodos 2014-2015-2016-2017

RATIOS DE RENTABILIDAD	FORMULA	AÑO	APLICACIONES RESULTADO	RESULTADO
Ratio de Margen Comercial	(Ventas Netas – Costo de Ventas) / Ventas Netas	2017	(249,364-188,213)/ 249,364	0.25
		2016	(116,911-186,691)/ 116,911	-0.6
		2015	(352,501-193,604)/ 352,501	0.45
		2014	(325,208-184,687)/ 325,208	0.43

Cuadro de Ratio de Rentabilidad Neta sobre Ventas por los periodos 2014-2015-2016-2017

RATIOS DE RENTABILIDAD	FORMULA	AÑO	APLICACIONES RESULTADO	RESULTADO
Ratio de Rentabilidad Neta sobre Ventas	Ganancia Neta / Ventas Netas	2017	-72,732 / 249,364	-0.29
		2016	-216,417 / 116,911	-1.85
		2015	68,737 / 352,501	0.19
		2014	62,032 / 325,208	0.19

Cuadro de Ratio de Rentabilidad sobre los Capitales Propios por los periodos 2014-2015-2016-2017

RATIOS DE RENTABILIDAD	FORMULA	AÑO	APLICACIONES RESULTADO	RESULTADO
Ratio de Rentabilidad sobre los Capitales Propios	Ganancia Neta / Patrimonio	2017	-72,732 / -98,997	0.73
		2016	-216,418 / -26,265	8.24
		2015	68,737 / 173,328	0.4
		2014	62,032 / 260,154	0.24

Cuadro de Ratio de Rentabilidad sobre la Inversión por los periodos 2014-2015-
2016-2017

RATIOS DE RENTABILIDAD	FORMULA	AÑO	APLICACIONES RESULTADO	RESULTADO
Ratio de Rentabilidad sobre la Inversión	Ganancia Neta + Intereses x (1-t) / Activo Total	2017	$(-72,732 + 0) / 190,449$	-0.38
		2016	$(-216,418 + 0) / 174,102$	-1.24
		2015	$(68,737 + 0) / 204,602$	0.34
		2014	$(62,032 + 0) / 323,017$	0.19

Estado de Resultados por los periodos 2014 – 2015 – 2016 – 2017.

Del Estado de Resultados podemos decir lo siguiente:

- En el año 2014 el costo de servicio representó el 57% de las ventas, obteniendo un margen comercial del 43%. El resultado neto del ejercicio que representa la rentabilidad de la empresa fue 19% en relación a las ventas.
- En el año 2015 el costo de servicio representó el 55% de las ventas, obteniendo un margen comercial del 45%. El resultado neto del ejercicio que representa la rentabilidad de la empresa fue 19% en relación a las ventas.
- En el año 2016 el costo de servicio representó el 160% de las ventas, obteniendo un margen comercial del -60%. El resultado neto del ejercicio que representa la rentabilidad de la empresa fue -185% en relación a las ventas.
- En el año 2017 el costo de servicio representó el 75% de las ventas, obteniendo un margen comercial del 25%. El resultado neto del ejercicio que representa la rentabilidad de la empresa fue -29% en relación a las ventas.

Estado de Situación Financiera por los periodos 2014 – 2015 – 2016-2017

ACTIVO	31/12/2017	%	31/12/2016	%	31/12/2015	%	31/12/2014	%
ACTIVO CORRIENTE								
Efectivo y equivalentes de efectivo	28,900	15%	13,727	8%	31,742	16%	34,796	11%
Cuentas por cobrar comerciales - Terceros	26,319	14%	22,272	13%	27,752	14%	22,555	7%
Cuentas por cobrar al personal, a los accionistas (socios), directores y gerentes	1,379	1%	4,940	3%	-	0%	126,409	39%
Cuentas por cobrar diversas - Terceros	72,420	38%	72,420	42%	69,420	34%	69,420	21%
Servicios y otros contratados por anticipado	1,290	1%	1,365	1%	-	0%	-	0%
Otros activos corrientes	6,716	4%	6,013	3%	21,862	11%	23,751	7%
Total ACTIVO CORRIENTE	137,024	72%	120,737	69%	150,776	74%	276,931	86%
ACTIVO NO CORRIENTE								
Inversiones mobiliarias	44,592	23%	44,592	26%	44,592	22%	44,592	14%
Inmuebles, maquinaria y equipo	129,002	68%	126,582	73%	120,507	59%	110,169	34%
Depreciación, amortización y agotamiento a	(122,785)	-64%	(120,426)	-69%	(111,273)	-54%	(108,675)	-34%
Activo diferido	2,615	1%	2,615	2%	-	0%	-	0%
Total ACTIVO NO CORRIENTE	53,425	28%	53,364	31%	53,826	26%	46,086	14%
TOTAL ACTIVO	190,449	100%	174,102	100%	204,602	100%	323,017	100%


CARLOS CHAVEZ TORRES
 C.P.C. N° 46848
 PKF RIVA & ASOCIADOS

PASIVO Y PATRIMONIO	31/12/2017	%	31/12/2016	%	31/12/2015	%	31/12/2014	%
<u>PASIVO CORRIENTE</u>								
Tributos, contraprestaciones y aportes al sistema de pensiones y de salud por pagar	4,180	2%	4,334	2%	3,782	2%	3,015	1%
Remuneraciones y participaciones por pagar	199,406	105%	126,168	72%	20,541	10%	16,031	5%
Cuentas por pagar comerciales - Terceros	9,424	5%	1,621	1%	3,280	2%	11,122	3%
Cuentas por pagar diversas – Terceros	10,007	5%	4,489	3%	1,500	1%	4,373	1%
Total PASIVO CORRIENTE	223,017	117%	136,611	78%	29,103	14%	34,541	11%
<u>PASIVO NO CORRIENTE</u>								
Cuentas por pagar a los accionistas (socios), directores y gerentes	66,429	35%	63,755	37%	2,171	1%	28,322	9%
Total PASIVO NO CORRIENTE	66,429	35%	63,755	37%	2,171	1%	28,322	9%
TOTAL PASIVO	289,446	152%	200,366	115%	31,274	15%	62,863	19%
<u>PATRIMONIO</u>								
Capital	233,072	122%	233,072	134%	198,072	97%	198,122	61%
Resultados acumulados	(259,337)	-136%	(42,919)	-25%	(93,481)	-46%	-	0%
Deteminación del resultado del ejercicio	(72,732)	-38%	(216,418)	-124%	68,737	34%	62,032	19%
TOTAL PATRIMONIO	(98,997)	-52%	(26,265)	-15%	173,328	85%	260,154	81%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	190,449	100%	174,102	100%	204,602	100%	323,017	100%


CARLOS CHAVEZ TORRES
 C.P.C. N° 46848
 FKF RIVA & ASOCIADOS

Del Estado de Situación Financiera, podemos decir lo siguiente:

- En el año 2014 el patrimonio fue 260,154 soles y el resultado del ejercicio 62,032 soles obteniendo el 24% de rentabilidad sobre capitales propios, asimismo, la rentabilidad representó el 19% en relación al total del activo.
- En el año 2015 el patrimonio fue 173,328 soles y el resultado del ejercicio 68,737 soles obteniendo el 40% de rentabilidad sobre capitales propios, asimismo, la rentabilidad representó el 34% en relación al total del activo.
- En el año 2016 el patrimonio fue -26,265 soles y el resultado del ejercicio -216,418 soles obteniendo el 824% de rentabilidad sobre capitales propios, asimismo, la rentabilidad representó el -124% en relación al total del activo.
- En el año 2017 el patrimonio fue -98,997 soles y el resultado del ejercicio -72,732 soles obteniendo el 73% de rentabilidad sobre capitales propios, asimismo, la rentabilidad representó el -38% en relación al total del activo.

Anexo 5: Consentimiento informado



Miguel Vasquez Ruiz S.A.C
Agentes de aduanas

Rapidez, seguridad y confianza en trámites aduaneros

Lima, 11 de Julio de 2018

Referencia: UPT-CC-18-0018

Señores.

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

Presente. -

Atención: Dr. Anaximandro Perales Sánchez
Vicerrector Académico

Yo, **Miguel Vásquez Angulo**, identificado con DNI N° 41912456, en mi calidad de Gerente y Representante Legal de la empresa **Miguel Vásquez Ruiz S.A.C. - Age. de Aduana**, en base a lo expuesto en el documento de referencia, **manifiesto tener pleno conocimiento** de la información necesaria para llevar a cabo el trabajo de investigación y sustentación de tesis de **Diana Plácido De La Cruz**, identificada con DNI N° 44761500 y **Julio Cesar Briceño Zacarías**, identificado con DNI N° 44318822, ambos bachilleres de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de su prestigiosa institución.

Por lo tanto, en virtud de lo manifestado, **brindo el consentimiento** para que puedan recabar la información contable necesaria de los periodos 2014 - 2015 - 2016 - 2017, y así continuar con el desarrollo su investigación, esperando puedan culminar su tesis y sustentarla con éxito.

Sin más que agregar, quedo de ustedes.

Atentamente,

MIGUEL VÁSQUEZ ANGULO
GERENTE
MIGUEL VÁSQUEZ RUIZ S.A.C. - AGE. DE ADUANA

Oficinas:
Dirección:
Teléfono:
Celular:

IQUITOS
Calle San José 442, Punchana
(+5165) 251227
965 768 191 / # 945 495 287

CALLAO
Calle Los Rosaies 106, Oficina 701, Bellavista
(+511) 555-7959
987 339 551 / #948 430 097

Web: <http://www.agenciavasquez.com> / E-mail: contacto@agenciavasquez.com