

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

**COSTOS DE SERVICIO Y RENTABILIDAD EN
LA EMPRESA DE TRANSPORTES HNOS.**

PONCE S.R.L., TACNA, AÑO 2024

TESIS

Presentada por:

Bach. KATERINE YULISSA CALDERON ENCINAS

Para optar el Título Profesional de:

CONTADOR PÚBLICO

TACNA - PERÚ

2025


UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

“COSTOS DE SERVICIO Y RENTABILIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES HNOS.PONCE S.R.L, TACNA, AÑO 2024”

Tesis sustentada y aprobada el 22 de octubre del 2025; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE : 
.....
Dr. CPC. Augusto Cahuapaza Morales

SECRETARIO : 
.....
Mgr. CPC. José Manuel Begazo Zegovia

VOCAL : 
.....
Dra. CPC. Julia Rosa Gutierrez Perez

ASESOR : 
.....
Dra. CPC. Julia Rosa Gutierrez Perez

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Documento Evaluado:	Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras.
Título del Trabajo:	"COSTOS DE SERVICIO Y RENTABILIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES HNOS.PONCE S.R.L, TACNA, AÑO 2024"
Autor:	Katerine Yulissa Calderon Encinas
Docente Asesor:	Dra. CPC Julia Rosa Gutierrez Perez
Resolución de acreditación del Asesor:	Resolución de Facultad N° 12990-2024-FCJE/UNJBG
Software Utilizado:	Turnitin
Configuración del software detector de similitud:	Para ello se aplicó las reglas de exclusión (R.R. N° 8464-2021-UNJBG) Art 14* a/b/- a/b/ c, (d) del asesor.
Porcentaje de similitud, según Informe del software utilizado:	9% clasificándose como aprobado
Observaciones:	Sin observaciones
Calificación de originalidad:	Similitud baja, cumple criterios de originalidad.
Fecha emisión del certificado	23 de mayo del 2025


 Dra. CPC Julia Rosa Gutierrez Perez
 DOCENTE ASESOR




 Katerine Yulissa Calderon Encinas
 D.N.I. 76613256



DEDICATORIA

Dedico esta tesis con especial cariño y gratitud a mis padres, por su amor incondicional, su apoyo en cada etapa de mi vida y por enseñarme con su ejemplo el valor del esfuerzo y la perseverancia.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por acompañarme siempre en cada paso.

A mis padres Raúl y Bertha, por su apoyo en cada etapa de mi vida, por su sacrificio y dedicación en mi formación como persona.

A mi asesora y todos mis docentes de la escuela de ciencias contables y financieras, quienes contribuyen a mi formación profesional y académica.

Finalmente, a mis seres queridos, por acompañarme en este proceso y creer en mi en todo momento.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
HOJA DE JURADO	ii
CERTIFICADO DE SIMILITUD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1 Identificación del problema	3
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	5
1.3 Justificación de la investigación	5
1.3.1 Justificación teórica	5
1.3.2 Justificación práctica	5
1.3.3 Justificación metodológica	6
1.3.4 Justificación social	6
1.4 Objetivos de la investigación	6

1.4.1	Objetivo general	6
1.4.2	Objetivos específicos	6
1.5	Hipótesis de la investigación	7
1.5.1	Hipótesis general	7
1.5.2	Hipótesis específica	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO		8
2.1	Antecedentes del estudio	8
2.1.1	Antecedes internacionales	8
2.1.2	Antecedentes nacionales	9
2.1.3	Antecedes locales	12
2.2	Bases teóricas	13
2.2.1	Costos de servicios	13
2.2.2	Rentabilidad.....	17
2.3	Definición de términos	18
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		21
3.1	Tipo y diseño de investigación	21
3.1.1	Tipo de Investigación	21
3.1.2	Nivel de investigación	21
3.1.3	Diseño de investigación.....	21
3.2	Población y muestra	22
3.2.1	Población	22
3.2.2	Muestra	23
3.3	Operacionalización de variables.....	23

3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.4.1	Técnica de recolección de datos	25
3.4.2	Instrumento de recolección de datos	25
3.5	Procesamiento y análisis de datos	27
3.5.1	Medición de datos.....	27
3.5.2	Procesamiento de datos	27
3.5.3	Análisis de datos.....	28
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		29
4.1	Descripción del trabajo de campo	29
4.2	Análisis e interpretación de resultados del cuestionario aplicado.....	30
4.2.1	Variable 1: Costo de servicio.....	30
4.2.2	Variable 2: Rentabilidad.....	55
4.3	Prueba de normalidad.....	73
4.3.1	De la variable: Costo de servicio.....	73
4.3.2	De la variable: Rentabilidad	74
4.4	Comprobación de hipótesis	75
4.4.1	Comprobación de la hipótesis general	75
4.5	Discusión de resultados	79
CONCLUSIONES		82
RECOMENDACIONES.....		83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		85
ANEXOS		89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Trabajadores de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L-Tacna	22
Tabla 2. Muestra de trabajadores de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L-Tacna.....	23
Tabla 3. Operacionalización de la variable costo de servicio	23
Tabla 4. Operacionalización de la variable rentabilidad.....	24
Tabla 5. Análisis de fiabilidad del instrumento costo de servicio.....	26
Tabla 6. Análisis de fiabilidad del instrumento Implementación de situaciones adversas de los servicios de control simultáneo	26
Tabla 7. Ítem de la dimensión costos directos	32
Tabla 8. Ítem de la dimensión costos indirectos.....	42
Tabla 9. Ítem de la dimensión gastos administrativos	50
Tabla 10. Ítem de la dimensión rentabilidad sobre ventas	57
Tabla 11. Ítem de la dimensión rentabilidad sobre ventas.....	64
Tabla 12. Ítem de la dimensión de la rentabilidad sobre patrimonio-ROE.....	70
Tabla 13. Prueba de normalidad de la variable "costo de servicio"	74
Tabla 14. Prueba de normalidad de la variable "Rentabilidad"	75
Tabla 15. Correlación entre el costo de servicio y la rentabilidad	76
Tabla 16. Correlación entre la dimensión costos directos y la variable rentabilidad.....	76
Tabla 17. Correlación entre la dimensión costos indirectos y la variable rentabilidad	77
Tabla 18. Correlación entre la dimensión gastos administrativos y la variable rentabilidad.....	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensión costos directos	30
Figura 2. Estrategias para optimizar el consumo de combustible.....	33
Figura 3. Seguimiento frecuente de los gastos en combustible	34
Figura 4. Precios del combustible impactan en la planificación de costos	35
Figura 5. Programa de mantenimiento preventivo	36
Figura 6. Registro actualizado de los costos relacionados con el mantenimiento vehicular.....	37
Figura 7. Repuestos adquiridos son de calidad garantizada	38
Figura 8. Planificación adecuada para la compra de repuestos y accesorios	39
Figura 9. Dimensión de costos indirectos	40
Figura 10. Revisa periódicamente las pólizas de seguro	43
Figura 11. Costos de seguros vehiculares son proporcionales al riesgo	44
Figura 12. Costos de alquiler son evaluados regularmente	45
Figura 13. Relación entre el costo de alquiler y los ingresos generados por la operación es positiva	46
Figura 14. Empresa incluye la depreciación de vehículos en el cálculo de los costos operativos	47
Figura 15. Dimensión gastos administrativos	48
Figura 16. Empresa realiza análisis para garantizar que los salarios administrativos sean competitivos.....	51
Figura 17. Asignación de roles administrativos es eficiente para optimizar los costos	52
Figura 18. Existe un control regular del inventario de materiales de oficina.....	53
Figura 19. Los pagos relacionados con licencias e impuestos se realizan de manera oportuna.....	54
Figura 20. Dimensión rentabilidad sobre ventas-ROS	55
Figura 21. La empresa evalúa regularmente la relación entre costos de servicio y margen de ventas	58
Figura 22. Se identifican áreas de oportunidad para incrementar las ventas netas con frecuencia	59

Figura 23. Se lleva un control adecuado de los márgenes de utilidad en comparación con los costos directos.....	60
Figura 24. La estrategia de ventas de la empresa es revisada regularmente para mejorar la rentabilidad neta.....	61
Figura 25. Dimensión rentabilidad sobre activos-ROA	62
Figura 26. Los vehículos y otros activos son utilizados eficientemente para generar ingresos	65
Figura 27. El estado de los activos es evaluado regularmente por su impacto en la generación de utilidades	66
Figura 28. La empresa optimiza frecuentemente el uso de activos para mejorar el rendimiento financiero	67
Figura 29. Dimensión rentabilidad sobre patrimonio-ROE.....	68
Figura 30. Las utilidades generadas en relación con el patrimonio total de la empresa son evaluadas regularmente.....	71
Figura 31. La empresa es efectiva en generar utilidades sostenibles a partir de su patrimonio	72
Figura 32. La empresa realiza análisis proyectivos del rendimiento patrimonial para establecer metas financieras.....	73

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre los costos de servicio y la rentabilidad en la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., en Tacna, durante el año 2024. La investigación fue de tipo aplicada y correlacional, con un diseño no experimental y transversal, utilizando un cuestionario estructurado como técnica de recolección de datos. Este cuestionario fue aplicado a una muestra de 13 trabajadores administrativos de la empresa, seleccionados por criterios de conveniencia.

Los resultados mostraron que, en cuanto a los costos directos, el 38,5 % de los encuestados evaluó la gestión como regular, mientras que un 30,8 % la percibió como eficiente. En el caso de los costos indirectos, el 46,2 % consideró que la gestión era adecuada, aunque un 38,5 % identificó áreas de mejora. Por otro lado, los gastos administrativos presentaron un desempeño moderado, con un 38,5 % de los encuestados calificándolos como satisfactorios.

Se determinó que existe una correlación positiva significativa entre los costos de servicio y la rentabilidad ($r = 0,853$, $p < 0,01$), lo que evidencia que una mejor gestión de los costos impacta directamente en los resultados financieros de la empresa. Asimismo, los costos directos ($r = 0,880$, $p < 0,01$), indirectos ($r = 0,782$, $p < 0,01$) y administrativos ($r = 0,771$, $p < 0,01$) mostraron una relación estadísticamente significativa con la rentabilidad, destacándose la influencia crítica de los costos directos.

Estos hallazgos sugieren que una adecuada gestión de los costos de servicio puede mejorar significativamente la rentabilidad de la empresa, contribuyendo a su sostenibilidad financiera y competitividad en el sector de transporte.

Palabras clave: Costos de servicio, rentabilidad, costos directos, gestión financiera.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between service costs and profitability in Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., located in Tacna, during the year 2024. The study was applied and correlational in nature, employing a non-experimental and cross-sectional design. A structured questionnaire was used as the data collection technique and was administered to a sample of 13 administrative employees selected based on convenience criteria.

The results revealed that, regarding direct costs, 38.5% of respondents rated the management as average, while 30.8% perceived it as efficient. For indirect costs, 46.2% considered the management to be adequate, although 38.5% identified areas for improvement. On the other hand, administrative costs showed moderate performance, with 38.5% of respondents rating them as satisfactory.

It was found that there is a significant positive correlation between service costs and profitability ($r = 0.853$, $p < 0.01$), indicating that better cost management directly impacts the company's financial outcomes. Moreover, direct costs ($r = 0.880$, $p < 0.01$), indirect costs ($r = 0.782$, $p < 0.01$), and administrative costs ($r = 0.771$, $p < 0.01$) demonstrated statistically significant relationships with profitability, with the critical influence of direct costs standing out.

These findings suggest that proper management of service costs can significantly improve the company's profitability, contributing to its financial sustainability and competitiveness in the transportation sector.

Keywords: Service costs, profitability, direct costs, financial management.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre los costos de servicio y la rentabilidad en la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., en Tacna, durante el año 2024. Para ello, se realizó un análisis de antecedentes internacionales, nacionales y locales relacionados con la gestión de costos y su impacto en la rentabilidad en empresas del sector transporte. Asimismo, se llevó a cabo un estudio teórico de las variables implicadas, definiendo sus dimensiones y características clave.

La gestión de costos de servicio es fundamental en empresas de transporte, dado que influye directamente en la sostenibilidad financiera y competitividad en el mercado. Los costos de servicio comprenden elementos directos, como el consumo de combustible y mantenimiento vehicular; costos indirectos, como seguros y depreciación de activos; y gastos administrativos, como salarios y suministros de oficina. Una adecuada gestión de estos costos puede impactar significativamente la rentabilidad, un indicador clave del desempeño financiero de la empresa.

En el caso de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., se han identificado retos en la gestión de los costos de servicio que podrían afectar su rentabilidad. Esta problemática llevó a plantearse la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre los costos de servicio y la rentabilidad en la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., en Tacna, durante el año 2024? Para responder a esta interrogante, se formuló la hipótesis de que existe una correlación positiva significativa entre los costos de servicio y la rentabilidad de la empresa.

El estudio reviste importancia, ya que permite identificar áreas de mejora en la gestión financiera de la empresa y ofrece información valiosa para optimizar la relación entre costos y rentabilidad. Los hallazgos no solo contribuirán al desarrollo de estrategias específicas para la empresa, sino que también pueden servir de referencia para otras empresas del sector transporte que enfrentan desafíos similares en la gestión de sus costos de servicio.

La estructura del presente trabajo incluye los siguientes capítulos: el capítulo I, titulado “El problema de investigación”, presenta la identificación del problema, formulación de objetivos, hipótesis, justificación e importancia del estudio; el capítulo II, “Marco teórico”, abarca los antecedentes, las bases teóricas y la definición de términos; el capítulo III, “Marco metodológico”, describe el tipo y diseño de investigación, la operacionalización de variables, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como el procesamiento y análisis de los datos; el capítulo IV expone los resultados obtenidos; finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Identificación del problema

En las empresas de transporte, la gestión adecuada de los costos de servicio es un factor clave para alcanzar niveles óptimos de rentabilidad. Según Horngren et al., (2012), los costos de servicio son todos aquellos costos asociados a la prestación de servicios, incluyendo costos directos e indirectos. La capacidad de controlar y gestionar estos costos influye significativamente en el resultado financiero de la empresa.

En la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., los costos de servicio han experimentado variaciones considerables debido a factores como fluctuaciones en los precios del combustible, mantenimiento de vehículos y salarios del personal. Estas variaciones impactan negativamente en su rentabilidad, definida por autores como (Gitman et al., 2012) y (Ross et al., 2012) como la capacidad de generar beneficios financieros a partir de los recursos disponibles. En un mercado competitivo como el de transporte, los márgenes de utilidad son estrechos, por lo que cualquier incremento en los costos puede comprometer la viabilidad financiera de la empresa.

Costos directos, como el combustible, el mantenimiento de vehículos y los salarios de los conductores, suelen representar una parte significativa del presupuesto de la empresa (Brigham y Houston, 2015). Además, los costos indirectos, como los relacionados con la administración, logística y gestión de la flota, aunque no siempre se visibilizan claramente,

también pueden erosionar la rentabilidad si no se controlan adecuadamente (Horngren et al., 2012).

Un aspecto crucial que afecta a la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L. es la capacidad de identificar y gestionar adecuadamente los gastos indirectos de servicio. Estos pueden incluir desde gastos administrativos hasta costos relacionados con el mantenimiento de infraestructuras, como oficinas y estacionamientos, y pueden pasar desapercibidos en las estrategias de control de costos (Blocher et al., 2008).

De acuerdo con Porter (1985), la competitividad empresarial depende de la capacidad para gestionar eficientemente los recursos, lo que se traduce en menores costos y mayor rentabilidad. Para las empresas de transporte, la administración efectiva de los costos de servicio es crucial para generar rentabilidad, ya que los márgenes de ganancia suelen ser estrechos en este tipo de industria. En este contexto, se hace necesario un análisis profundo de la relación entre los costos de servicio y la rentabilidad, lo que permitirá a la empresa identificar áreas de mejora y optimizar sus resultados financieros.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo afectan los costos de servicio a la rentabilidad de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., Tacna, año 2024?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cómo afectan los costos directos a la rentabilidad de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., Tacna, año 2024?
- b) ¿Cómo afectan los costos indirectos a la rentabilidad de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., Tacna, año 2024?
- c) ¿Cómo afectan los Gastos administrativos a la rentabilidad de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., Tacna, año 2024?

1.3 Justificación de la investigación

1.3.1 Justificación teórica

El estudio se apoya en teorías relacionadas con la contabilidad de costos y la economía de la gestión, donde autores como Horngren et al., (2012) argumentan que una adecuada identificación y distribución de los costos de servicio permite optimizar la rentabilidad. Además, Gitman et al., (2012) sostiene que la rentabilidad está directamente influenciada por la eficiencia en la gestión de costos, especialmente en industrias con alta competencia y márgenes de ganancia bajos como el transporte.

1.3.2 Justificación práctica

Los resultados de esta investigación proporcionarán información valiosa a los directivos de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L. para la toma de decisiones financieras y estratégicas, mejorando la asignación de recursos y la gestión de costos. Esto tendrá un impacto directo en su capacidad de incrementar la rentabilidad y su competitividad en el mercado.

1.3.3 Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico, la investigación contribuirá a validar modelos de gestión de costos propuestos por autores como Blocher et al., (2008), que sugieren el uso de herramientas de control de gestión para identificar áreas de mejora en los costos de servicio. El estudio se enfocará en una metodología cuantitativa para establecer correlaciones entre los costos y la rentabilidad.

1.3.4 Justificación social

En términos sociales, mejorar la rentabilidad de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L. podría generar beneficios para la comunidad local, tales como la creación de empleos y la mejora en la calidad del servicio de transporte. Además, una empresa rentable puede contribuir más activamente al desarrollo económico de la región.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Analizar la relación entre los costos de servicio y la rentabilidad en la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., Tacna, año 2024.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Analizar la relación entre los costos directos y la rentabilidad de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., Tacna, año 2024.
- b) Evaluar el impacto de los costos indirectos en la rentabilidad de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., Tacna, año 2024.

- c) Analizar la relación entre los gastos administrativos y la rentabilidad de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., Tacna, año 2024.

1.5 Hipótesis de la investigación

1.5.1 Hipótesis general

El costo de servicio se relaciona significativamente con la rentabilidad de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., Tacna, año 2024.

1.5.2 Hipótesis específica

- a) Los costos directos tienen un impacto significativo en la rentabilidad de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., Tacna, año 2024.
- b) Los costos indirectos afectan la rentabilidad de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., Tacna, año 2024.
- c) Los gastos administrativos afectan la rentabilidad de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., Tacna, año 2024.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

2.1.1 Antecedes internacionales

Malave y López (2024), en su artículo titulado "Costo de logística y rentabilidad en la Empresa de Transporte Transfar S.A, 2022", analizaron los costos logísticos que impactan en la rentabilidad de empresas de transporte de carga terrestre. El estudio, de enfoque cuantitativo y metodología descriptiva, utilizó datos de los estados financieros de cinco empresas pequeñas de la provincia de Santa Elena. A través de encuestas virtuales y observación directa, concluyen que los costos directos e indirectos del transporte tienen una diferencia mínima con respecto al ingreso promedio mensual.

Esleider (2019), en su tesis *Costos por servicios y rentabilidad en la Compañía de Transporte Transreinamarsa S.A.*, plantea que la empresa calcula costos de forma empírica, lo cual impide identificar el costo real del servicio y afecta negativamente la toma de decisiones. Este estudio aplicó métodos mixtos (teórico, analítico, deductivo) y sugiere implementar un sistema de costos por órdenes de servicio para mejorar la rentabilidad de la empresa.

Casanova-Villalba et al. (2023), en su artículo titulado "La contabilidad de costos y su incidencia en la rentabilidad de las PYMES", destacan la importancia de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en Ecuador, que representan el 99 % de la economía empresarial del país. Debido a su relevancia, se analiza la gestión contable enfocada en los costos de las

empresas productoras. La gestión de costos se presenta como una herramienta clave para la toma de decisiones, ya que genera la información necesaria para establecer precios, realizar adquisiciones y segmentar productos, entre otras actividades. Esto demuestra el impacto directo que tiene la información contable en los costos y cómo influye en la rentabilidad de las empresas.

El objetivo principal de la investigación fue confrontar la relevancia de la información de costos y su influencia en la rentabilidad a través de decisiones informadas. La metodología utilizada fue cuantitativa y de tipo exploratorio, basada en revisiones bibliográficas. Los resultados evidencian que la calidad de la información contable afecta la toma de decisiones y, por ende, la rentabilidad. Una adecuada gestión de costos proporciona bases sólidas para la planificación de compras, ventas y proyecciones, contribuyendo a aumentar las ganancias en el sector de las PYMES. Sin embargo, muchas pequeñas y medianas empresas, debido a su simplicidad, no invierten en generar información contable de costos, lo que conduce a decisiones basadas en información insuficiente que podría optimizarse.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Ventocilla-Cerrón et al. (2024), en su artículo científico titulado “Gestión estratégica de costos y rentabilidad en empresas de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima - Perú), 2022”, destacan la creciente importancia del análisis de costos y su relación con la rentabilidad, particularmente en empresas del sector servicios. El estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión estratégica de costos y la rentabilidad en empresas de transporte de carga por carretera del distrito de Ate, Lima, durante 2022. Aplicando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental transeccional correlacional-

causal, se encuestó a 40 responsables de 20 empresas. Los resultados evidenciaron una fuerte y significativa correlación (Spearman = 0,843, $p < 0,05$) entre ambas variables, demostrando que una mejor gestión de costos genera una mayor rentabilidad.

Baltazar y Guerra (2022), en su tesis titulada *Sistemas de costos por órdenes de servicio y rentabilidad en empresas de transporte de carga, distrito de Huancayo – 2018*, analizaron la relación entre los sistemas de costos por órdenes de servicio y la rentabilidad en empresas de transporte de carga de Huancayo. Utilizando un diseño no experimental transversal correlacional y técnicas como la encuesta y el análisis documental, hallaron una correlación positiva y significativa (Spearman = 0.762). Determinaron que un mejor sistema de costos influye directamente en la rentabilidad, aunque muchas empresas solo manejan información empírica sobre costos directos, sin conocer los costos indirectos ni administrativos.

Quiquia (2021), en su tesis titulada *Costo de servicio y la rentabilidad en las empresas de transporte de carga - Gloria Grande, distrito de Ate, año 2020*, se propuso analizar cómo los costos de servicios se relacionan con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga de Gloria Grande, en el distrito de Ate. La investigación surge de la necesidad de identificar y conocer los costos reales asociados a cada proceso de servicio, con el fin de proporcionar información precisa y oportuna. Esto permitiría a las empresas mejorar su rentabilidad y mantener su competitividad en el mercado. El estudio se basó en un enfoque cuantitativo, con el objetivo de comprobar hipótesis. La investigación fue de tipo descriptiva y aplicada, con un diseño no experimental, descriptivo simple y transversal. La población y muestra estuvo conformada por 25 personas, incluyendo empresarios, conductores y personal del área de contabilidad de las empresas de transporte de carga, seleccionados a través de un muestreo no probabilístico. Se utilizó la técnica de encuesta con un cuestionario como instrumento. Para

validar el instrumento, se empleó el coeficiente Alpha de Cronbach, obteniendo un valor de 0,827, considerado como bueno. Se concluyó que las empresas de transporte de carga no implementan un control adecuado de sus costos y gastos durante la prestación de sus servicios, principalmente debido a la falta de conocimiento sobre los métodos y procedimientos para determinar los costos según los destinos de sus servicios. Además, se detectó la ausencia de una contabilidad de costos sólida y una adecuada estructura de costeo por procesos, lo que afecta la fiabilidad de los resultados de la rentabilidad y complica la toma de decisiones estratégicas para las empresas.

Ibañez, (2019), en su tesis titulada *Costos de servicio y la rentabilidad en las empresas de transporte de carga en el distrito de Los Olivos, año 2019*, se planteó como objetivo principal determinar la relación entre los costos de servicios y la rentabilidad en dichas empresas. La investigación, realizada en la Universidad César Vallejo, utilizó un diseño no experimental, lo que implica que no se manipularon las variables, sino que se observaron para su análisis. La muestra consistió en 30 personas que laboran en empresas de transporte de carga del distrito de Los Olivos. Para la recolección de datos, se empleó una encuesta validada por expertos de la universidad y se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach para asegurar su fiabilidad. La hipótesis fue evaluada mediante la prueba de Rho Spearman, resultando en su aceptación. Los resultados indicaron que existe una relación entre los costos de servicio y la rentabilidad; además, se destacó que un control eficiente de los costos permite evitar discrepancias en los mismos, así como en los gastos, logrando determinar de manera precisa los costos de los servicios ofrecidos.

2.1.3 Antecedes locales

López (2019), en su tesis *La influencia del costo de servicio en la rentabilidad de la Empresa de Transportes Flores Hermanos S.R.L.*, tiene como objetivo principal determinar la relación causal entre el costo de servicio y la rentabilidad sobre las ventas de la empresa. Para ello, se recopilaron, analizaron e interpretaron los Estados de Costos de Servicios y los Estados Financieros de la entidad. El estudio muestra que, durante los años 2015, 2016 y 2017, se produjeron variaciones en los costos, como resultado de las medidas que implementó la empresa para mejorar sus servicios. Dado que el compromiso de las empresas con la mejora continua, esto condujo a la reestructuración del sistema actual, incluyendo nuevas estrategias y un control más estricto sobre los costos. Este tema es crucial, ya que una gestión eficiente de los costos podría aumentar las ganancias y generar mayores beneficios. La investigación concluyó que las variaciones en los costos del servicio, especialmente los costos indirectos, tienen un impacto significativo en la rentabilidad sobre las ventas de la empresa.

Rejas (2020), en su tesis *La productividad y su relación con la rentabilidad de la Empresa de Transportes Rosario E.I.R.L. periodo 2016 - 2018*, destaca los resultados del movimiento del negocio, particularmente en cuanto a la productividad y la rentabilidad. El objetivo principal de la investigación fue determinar cómo la productividad se relaciona con la rentabilidad financiera de la empresa Transportes Rosario E.I.R.L., que opera en el sector del transporte internacional de pasajeros y mostró un crecimiento en 2018. Para el análisis, se utilizó como muestra los estados financieros mensuales de la empresa, además de aplicar instrumentos para la recolección de datos y programas estadísticos para validar las hipótesis. Finalmente, se concluyó que existe una relación entre la productividad y la rentabilidad de la empresa Transportes Rosario E.I.R.L.

Siña (2021), en la investigación *Costos de producción y su incidencia en la rentabilidad de las empresas industriales de Tacna, 2021*, establece como objetivo general determinar si los costos de producción influyen en la rentabilidad de las empresas industriales de Tacna durante el año 2021. Para ello, se aplicó una metodología de tipo básica, con un diseño no experimental y un nivel descriptivo correlacional. La población estuvo compuesta por todas las empresas industriales activas en Tacna que realizan operaciones económicas, mientras que la muestra se determinó utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia, incluyendo un total de 15 empresas afiliadas a la Cámara de Comercio de Tacna. Los datos fueron recolectados a través de un cuestionario que constaba de 24 ítems, distribuidos entre las dos variables investigadas. Los resultados mostraron que los costos de producción tienen una incidencia significativa en la rentabilidad de las empresas, lo cual fue comprobado mediante el cálculo de un coeficiente de correlación y el análisis del nivel de significancia.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Costos de servicios

Los costos de servicios son todos aquellos gastos necesarios para la prestación de un servicio. Estos costos, que juegan un papel clave en la determinación de la rentabilidad de las empresas de servicios, pueden clasificarse en dos categorías principales: costos directos y costos indirectos (Horngren et al., 2012).

Costos directos. Son aquellos que pueden asignarse directamente a un servicio específico. Ejemplos comunes incluyen salarios del personal que realiza el servicio, combustible en una empresa de transporte, o materiales necesarios para cumplir con un

servicio concreto.

Costos indirectos. Son aquellos que, aunque necesarios para la prestación del servicio, no se pueden asociar fácilmente a un solo servicio. Estos incluyen, por ejemplo, los gastos administrativos, los costos de mantenimiento de equipos generales, y otros gastos compartidos por diversos servicios (Blocher et al., 2008).

Factores que influyen en la clasificación de los costos.

- a. **Importancia relativa del costo.** Si un costo es pequeño o tiene una importancia mínima en el proceso de producción o servicio, es menos probable que sea económicamente viable asignarlo como un costo directo. La asignación de pequeños costos, como el papel de las facturas, puede ser más costosa en términos de tiempo y procesamiento administrativo que el valor del propio costo.
- b. **Tecnología disponible.** Las mejoras tecnológicas, como el uso de códigos de barras, facilitan la identificación de algunos costos como directos. En industrias como la manufactura, donde los componentes como chips de computadoras o tornillos pueden ser etiquetados y seguidos a lo largo del proceso de producción, estos costos antes considerados indirectos, ahora pueden ser clasificados como directos gracias a la automatización.
- c. **Diseño de las operaciones.** Si las instalaciones o parte de ellas se dedican exclusivamente a un producto o cliente específico, los costos asociados a estas instalaciones pueden considerarse directos.

Es importante tener en cuenta que un mismo costo puede considerarse como directo o indirecto dependiendo del objeto de costos al que se asigne. Por ejemplo, el salario de un

supervisor del departamento de ensamblaje de BMW sería un costo directo si el objeto de costos es el propio departamento. Sin embargo, si el objeto de costos es un producto específico como el BMW X5 SAV, el mismo sueldo se clasificaría como un costo indirecto, ya que el departamento de ensamblaje produce varios modelos.

Una norma útil es que, cuanto más amplio sea el objeto de costos, como un departamento en lugar de un producto individual, mayor será la cantidad de costos directos que se puedan asignar. Esto permite una mejor precisión en la estimación de costos, lo que aumenta la confianza de los gerentes en la información obtenida para la toma de decisiones. Por lo tanto, seleccionar correctamente el objeto de costos es crucial para mejorar la eficiencia en la gestión de costos (Horngren et al., 2012).

Patrones de comportamiento de los costos. Los sistemas de costeo registran los recursos adquiridos, como materiales, mano de obra y equipo, y permiten a los gerentes monitorear cómo estos recursos se utilizan en la producción y venta de productos o servicios. Al analizar el comportamiento de los costos, es importante distinguir entre dos patrones básicos: costos variables y costos fijos.

Un costo variable cambia en proporción directa al nivel de actividad o volumen, como el costo de un volante para un BMW X5, que aumenta con la producción de más vehículos. En cambio, un costo fijo permanece constante en total, independientemente de los cambios en el nivel de actividad, como el sueldo de los supervisores en una planta de ensamblaje, que no varía, aunque cambie el número de vehículos producidos.

La clasificación de costos en variables o fijos, relacionada con una actividad específica durante un periodo determinado, es crucial para la toma de decisiones y evaluación del

desempeño administrativo (Horngren et al., 2012).

2.2.1.1 Costos directos. Los costos directos están relacionados de manera inmediata y exclusiva con la prestación de un servicio específico. En una empresa de transporte, por ejemplo, el salario del conductor y el combustible utilizado para un viaje son costos directos. Estos son fácilmente rastreables y cuantificables, lo que permite una mayor precisión en la asignación de costos y contribuye a la correcta determinación de los precios del servicio (Drury, 2006). La correcta gestión de estos costos permite también establecer políticas de reducción de gastos que pueden mejorar la competitividad de la empresa.

2.2.1.2 Costos indirectos. Los costos indirectos son aquellos que, aunque necesarios para la operación, no se pueden atribuir fácilmente a un servicio específico. Por ejemplo, en una empresa de servicios, los costos de supervisión, el alquiler del local, o los servicios de limpieza son ejemplos típicos de costos indirectos. Estos costos requieren una metodología adecuada para su distribución entre los distintos servicios prestados, lo que puede realizarse a través de sistemas de costeo basados en actividades (ABC) que, según (Kaplan y Cooper, 2003), permiten una asignación más justa y precisa de estos costos.

2.2.1.3 Gastos administrativos. Dentro de los costos indirectos, se encuentran los gastos administrativos, que son aquellos costos compartidos entre varios servicios que la empresa ofrece. Estos incluyen gastos como la energía, el mantenimiento de equipos generales, y el soporte de tecnologías de la información. Una mala asignación de estos costos puede generar decisiones ineficaces que afectan la rentabilidad. Para optimizar el control de estos gastos, autores como Horngren et al. (2012) recomiendan establecer métodos de asignación basados en el uso de recursos por cada servicio.

2.2.2 Rentabilidad

La rentabilidad es un indicador clave para medir el desempeño financiero de una empresa. Refleja la capacidad de la empresa para generar beneficios en relación con diferentes parámetros como el capital invertido, los activos o las ventas. A continuación, se detallan las principales métricas de rentabilidad.

2.2.2.1 Rentabilidad financiera (ROE). El Return on Equity (ROE), o Rentabilidad sobre el Patrimonio, mide la capacidad de una empresa para generar beneficios utilizando los recursos aportados por los accionistas. Es una herramienta esencial para los inversores, ya que indica la eficiencia con la que la empresa está utilizando el capital propio para generar ganancias. La fórmula comúnmente utilizada es:

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio neto}}$$

Este indicador muestra cuán rentable es la empresa desde la perspectiva de los accionistas. Según Ross et al. (s. f.), un ROE alto es generalmente atractivo para los inversionistas, pero debe analizarse en conjunto con otros indicadores, como el apalancamiento financiero, ya que un alto endeudamiento puede inflar artificialmente el ROE.

2.2.2.2 Rentabilidad de los activos (ROA). El Return on Assets (ROA), o Rentabilidad sobre los activos, mide cuán eficiente es una empresa en generar ingresos a partir de sus activos totales. Se calcula de la siguiente manera:

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Total de activos}}$$

Según Brealey et al., (2010) el ROA proporciona una visión general de la eficiencia operativa de la empresa, ya que refleja la capacidad de los activos para generar ingresos. Un ROA más alto indica una mejor utilización de los activos para producir beneficios.

2.2.2.3 Rentabilidad sobre las ventas (ROS). El Return on Sales (ROS), o rentabilidad sobre las ventas, mide la eficiencia de una empresa en convertir las ventas en utilidades. Es decir, muestra cuántas ganancias se obtienen por cada unidad monetaria de ventas:

$$\text{ROS} = \frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas netas}}$$

Según Horngren et al. (2012), este indicador es fundamental para analizar la eficiencia operativa y la rentabilidad de las ventas de una empresa. Un ROS alto indica que la empresa está administrando bien sus costos operativos y generando un margen saludable en sus ventas.

2.3 Definición de términos

a. *Costos de servicio*

Los costos de servicio se refieren a los gastos incurridos en la provisión de un servicio, tales como los costos de mano de obra, materiales, y otros recursos necesarios para la operación. Según Horngren et al. (2012), en las empresas de servicios, el costeo está orientado hacia los procesos y actividades específicas que generan valor al cliente, diferenciándose del costeo tradicional en empresas manufactureras, donde el enfoque está en los bienes producidos. En el contexto del transporte, como en la empresa Hnos. Ponce S.R.L., estos

costos incluyen combustible, mantenimiento de flota, y salarios de conductores, entre otros.

b. ***Rentabilidad***

La rentabilidad es la capacidad de una empresa para generar ganancias en relación con los recursos empleados. Según Gitman et al. (2012), la rentabilidad puede medirse en diferentes formas, como la rentabilidad financiera (ROE), rentabilidad sobre los activos (ROA) y rentabilidad sobre las ventas (ROS), las cuales proporcionan diferentes perspectivas sobre la eficiencia operativa y el retorno sobre la inversión.

c. ***Costos fijos***

Los costos fijos son aquellos que no varían con el nivel de producción o de servicios prestados, como los salarios de los supervisores o el alquiler de instalaciones. Según (Drury, 2018), estos costos permanecen constantes a corto plazo, independientemente del volumen de actividad, lo que los convierte en una parte importante del análisis de rentabilidad en empresas de transporte, donde los costos fijos como la depreciación de la flota deben ser gestionados cuidadosamente.

d. ***Costos variables***

Estos son costos que cambian en proporción al nivel de actividad o volumen de producción. En una empresa de transporte, los costos de combustible y mantenimiento de vehículos aumentan a medida que se incrementa el número de viajes o kilómetros recorridos. Según (Garrison et al., 2018), los costos variables son esenciales para comprender la relación entre el costo total y la producción, especialmente en la planificación financiera y el control de costos en industrias intensivas en transporte.

e. ***Rentabilidad operacional***

Esta métrica evalúa qué tan eficiente es la empresa en generar ingresos operativos antes de considerar los efectos de financiamiento e impuestos. Anthony y Govindarajan (2007) destacan la importancia de la rentabilidad operacional en sectores como el transporte, donde la eficiencia en la gestión de los costos de servicio tiene un impacto directo en los márgenes de ganancia.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

La investigación es de tipo básica, busca generar nuevos conocimientos para entender mejor cómo funcionan las cosas, sin pensar todavía en aplicarlos de forma práctica. Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2014), “la investigación básica se orienta a la adquisición de nuevos conocimientos sin que exista una aplicación o utilización inmediata de los mismos; su finalidad es ampliar las bases teóricas y los principios fundamentales de la ciencia”.

3.1.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación es correlacional, ya que se busca identificar y analizar la relación que existe entre los costos de servicio y la rentabilidad de la empresa. De acuerdo con Hernández et al., (2014), "en estudios correlacionales, se establece la relación entre variables sin que exista una manipulación directa de estas".

3.1.3 Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental de corte transversal, lo que significa que la recolección de datos se realiza en un solo punto en el tiempo.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población estará conformada por el personal considerado en el Cuadro de personal que se encuentra en planilla de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L. Esta inclusión permite representar a las diferentes áreas de la empresa.

Tabla 1

Trabajadores de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L-Tacna

N°	Área	N.° de trabajadores
1	Contador	4
2	Coordinador	9
3	Conductores de bus	15
4	Mecánico	3
5	Tripulante	5
6	Cargador de bulto	1
7	Vendedor	1
8	Limpiador	1
	Total	39

Nota. Cuadro de personal en planilla

3.2.2 Muestra

Se seleccionará la muestra por conveniencia con base en la facilidad de acceso a los participantes y criterios, haciendo un total de 13 trabajadores.

Tabla 2

Muestra de trabajadores de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L-Tacna

N°	Área	N° de trabajadores
1	Contador	4
2	Coordinador	9
	Total	13

Nota. Cuadro de personal en planilla

3.3 Operacionalización de variables

- a. *Costos de servicio: incluye costos directos, costos indirectos y gastos administrativos de servicios*

Tabla 3

Operacionalización de la variable costo de servicio

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
	Según Horngren et al. (2012), los costos de servicio son los gastos asociados directamente	Se mide en función de los costos directos, indirectos y administrativos registrados en la operación de transporte,	Costos Directos	Gasto mensual en combustible	Ordinal
				Gasto en mantenimiento de vehículo	Ordinal

Costo de servicio	con la prestación de servicios, incluyendo costos directos e indirectos.	según los reportes financieros.		Gasto en repuestos y accesorios	Ordinal
			Costos Indirectos	Gasto en seguros vehiculares	Ordinal
				Gasto en alquiler de oficinas o locales.	Ordinal
				Gasto en depreciación de vehículos	Ordinal
			Gastos Administrativo	Gasto en salarios administrativos	Ordinal
				Gasto en materiales y suministros de oficina.	Ordinal
				Gasto en gestión administrativa (licencias, impuestos, etc.)	Ordinal

b. Rentabilidad: medido a través de indicadores como ROE, ROA y ROS

Tabla 4

Operacionalización de la variable rentabilidad

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Rentabilidad	Según Gitman y Zutter (2012), la rentabilidad es la capacidad de una empresa para generar ingresos en relación con sus costos e	Se mide considerando el desempeño financiero de la empresa en términos de utilidades sobre ventas, activos y patrimonio.	Rentabilidad sobre Ventas (ROS)	Porcentaje de utilidad neta sobre las ventas totales	Ordinal
			Rentabilidad sobre Activos (ROA)	Porcentaje de utilidad neta	Ordinal

	inversiones en un período dado..			sobre el total de activos	
			Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE)	Porcentaje de utilidad neta sobre el patrimonio total.	Ordinal

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica de recolección de datos

Se utilizará la técnica de encuesta, que permite obtener información directa de los trabajadores sobre la percepción y la realidad de los costos de servicio y su relación con la rentabilidad. Según Arias (2012), "las encuestas son una herramienta efectiva para recoger datos de un gran número de participantes de manera sistemática".

3.4.2 Instrumento de recolección de datos

a) **Cuestionario.** Se empleará un cuestionario estructurado, diseñado para los trabajadores que realizan labores administrativas y operativas. Este instrumento incluirá preguntas según la escala de Likert.

Según lo señalado por Bernal (2010, p. 250), se hace uso del cuestionario como un instrumento para la recopilación de información, el cual está diseñado por preguntas de las variables de estudio. Este cuenta con un plan formal del problema de investigación y objeto de estudio. En términos generales, el cuestionario facilita la uniformización y estandarización del proceso de la obtención de datos. Por ello, resulta de vital importancia recoger la información completa, datos precisos, de tal modo que se obtiene información confiable.

b) Confiabilidad de los instrumentos. Para garantizar la validez de los resultados obtenidos, es fundamental evaluar la confiabilidad del instrumento utilizado. En este sentido, la presente investigación empleó el estadístico Alfa de Cronbach para medir la consistencia interna del cuestionario aplicado. A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

Variable X: Costo de servicio

Tabla 5

Análisis de fiabilidad del instrumento costo de servicio

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,917	16

El valor obtenido de 0,917 en el Alfa de Cronbach indica que el instrumento presenta un nivel de confiabilidad excelente, demostrando una alta consistencia interna entre los ítems que componen la escala. Esto valida la adecuación del cuestionario para evaluar la variable "costo de servicio" en esta investigación.

Variable Y: Rentabilidad

Tabla 6

Análisis de fiabilidad del instrumento rentabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,882	10

El análisis de confiabilidad realizado para el instrumento correspondiente a la variable "Rentabilidad" arroja un valor de 0.882 en el Alfa de Cronbach, lo que indica un nivel muy alto de confiabilidad. Esto implica que los 10 ítems que componen esta escala tienen una alta consistencia interna y están midiendo de manera adecuada el constructo relacionado con la rentabilidad.

3.5 Procesamiento y análisis de datos

3.5.1 Medición de datos

En la presente investigación, la medición de datos se realizó con el objetivo de interpretar de manera objetiva e imparcial la información recolectada. Para ello, se utilizó un cuestionario estructurado en una escala de Likert de cinco niveles, diseñado para medir las variables costo de servicios y rentabilidad, con sus respectivas dimensiones e indicadores.

3.5.2 Procesamiento de datos

El procesamiento de los datos se llevó a cabo de manera automatizada mediante herramientas informáticas, asegurando precisión y eficiencia en el manejo de la información. Se emplearon los siguientes programas:

- IBM SPSS Statistics 25: Para realizar el análisis descriptivo de las variables y calcular las medidas inferenciales, tales como pruebas de correlación y confiabilidad.
- Microsoft Excel 2019: Para tabular y presentar los datos recolectados en forma de gráficos y figuras que faciliten su comprensión y análisis.

3.5.3 *Análisis de datos*

El análisis de datos se realizó utilizando técnicas de estadística descriptiva e inferencial, con los siguientes procedimientos:

a) Estadística descriptiva. Se aplicó para organizar, clasificar y resumir los datos recolectados, lo que permitió obtener una visión general de las respuestas. Las herramientas empleadas incluyeron los siguientes:

- **Tablas de frecuencia absoluta y relativa:** Estas tablas se utilizaron para mostrar la distribución de los datos según categorías, niveles e indicadores.
- **Tablas de contingencia:** Permitieron presentar la relación entre categorías y niveles de las variables analizadas simultáneamente.

b) Estadística inferencial. Se utilizó para establecer relaciones y comprobar las hipótesis de investigación mediante:

- **Pruebas de correlación (Spearman):** Para evaluar la relación entre las variables Costo de Servicios y Rentabilidad.
- **Análisis de confiabilidad (Alpha de Cronbach):** Para determinar la consistencia interna del instrumento de medición.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Descripción del trabajo de campo

En el marco de la investigación titulada "*Costos de servicio y rentabilidad en la Empresa de Transportes Hnos. Ponce S.R.L., Tacna, Año 2024*", se llevó a cabo la recolección de datos a través de un cuestionario distribuido de manera presencial entre los trabajadores de la empresa.

Con la debida autorización de la gerencia de la empresa, se coordinó previamente la aplicación de las encuestas con la muestra seleccionada. Este proceso se desarrolló en un ambiente controlado para garantizar la efectividad del levantamiento de información.

Antes de proceder con la aplicación de los instrumentos, se brindó a los participantes una explicación detallada sobre los objetivos de la investigación, resaltando la importancia de su colaboración y asegurándoles que su participación era completamente voluntaria. Asimismo, se les informó que los datos proporcionados serían tratados bajo estricta confidencialidad.

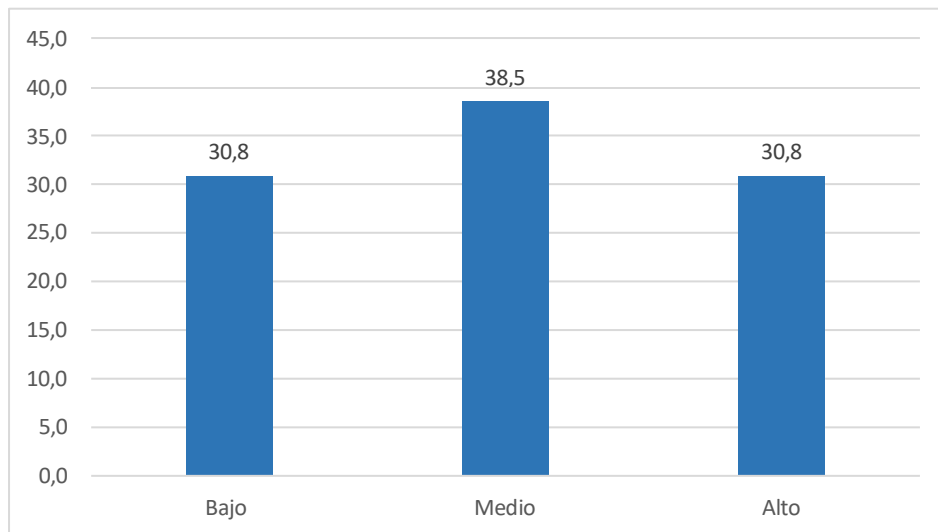
El trabajo de campo se efectuó entre el 16 de diciembre y el 20 de diciembre de 2024, asegurando una cobertura adecuada para recolectar información precisa y completa, fundamental para analizar las variables de estudio: costo de servicio y rentabilidad.

4.2 Análisis e interpretación de resultados del cuestionario aplicado

4.2.1 Variable 1: Costo de servicio

A. Dimensión 1: Costos directos.

Figura 1
Dimensión costos directos



Nota. Resultado de la dimensión costos directos

a) Nivel bajo (30,8 %). Aproximadamente, un tercio de los encuestados percibe que la gestión de los costos directos no se realiza de manera eficiente o consistente. Este nivel indica áreas de mejora en aspectos como el seguimiento del combustible, el mantenimiento preventivo y la planificación de repuestos.

La empresa presenta deficiencias en la implementación de estrategias claras y efectivas para optimizar los costos directos, lo que podría aumentar los gastos operativos y afectar la rentabilidad.

b) Nivel medio (38,5 %). La mayor parte de los encuestados percibe una gestión moderada de los costos directos, con esfuerzos que son implementados, pero de manera no uniforme o consistente en todos los aspectos evaluados.

Aunque hay una base para la gestión de los costos directos, esta requiere un fortalecimiento para alcanzar estándares óptimos, especialmente en el mantenimiento preventivo y el control de gastos relacionados con el combustible.

c) Nivel alto (30,8 %). Un porcentaje similar al nivel bajo percibe que la gestión de los costos directos es eficiente, destacándose aspectos como el control del combustible y la calidad de los repuestos adquiridos.

Esta percepción positiva indica que existen buenas prácticas en ciertos aspectos, pero no son suficientemente representativas para abarcar a toda la muestra. Extender estas prácticas podría mejorar significativamente los resultados generales.

B. Análisis por ítem de la dimensión costos directos.

Tabla 7

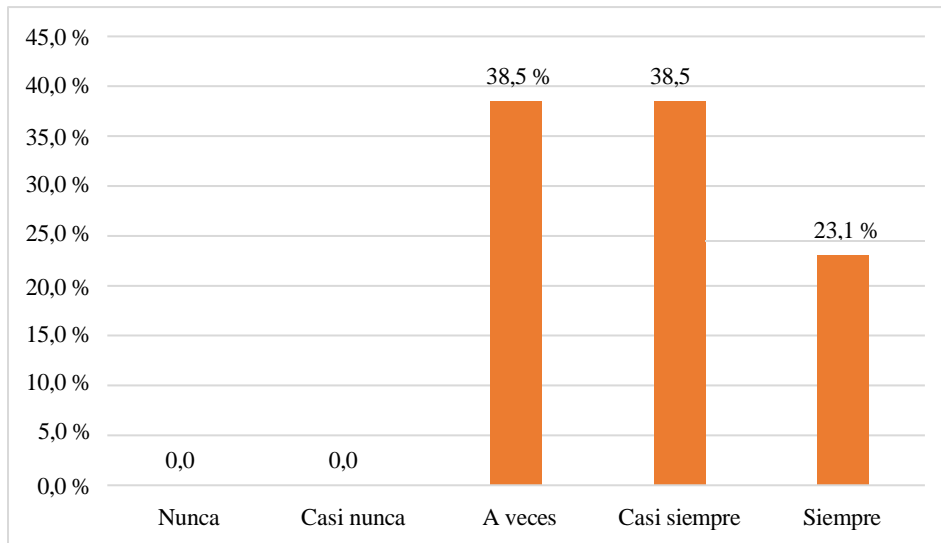
Ítem de la dimensión costos directos

Ítem	Valores	Frecuencia	Porcentaje
1. La empresa utiliza estrategias para optimizar el consumo de combustible en sus operaciones.	Nunca	0	0,0 %
	Casi nunca	0	0,0 %
	A veces	5	38,5 %
	Casi siempre	5	38,5 %
	Siempre	3	23,1 %
	Total	13	100,0 %
2. Se realiza un seguimiento frecuente de los gastos en combustible.	Nunca		0,0 %
	Casi nunca	1	7,7 %
	A veces	4	30,8 %
	Casi siempre	5	38,5 %
	Siempre	3	23,1 %
	Total	13	100,0 %
3. Los precios del combustible impactan significativamente en la planificación de costos.	Nunca		0,0 %
	Casi nunca		0,0 %
	A veces	5	38,5 %
	Casi siempre	5	38,5 %
	Siempre	3	23,1 %
	Total	13	100,0 %
4. El programa de mantenimiento preventivo es regular en la empresa.	Nunca		0,0 %
	Casi nunca		0,0 %
	A veces	9	69,2 %
	Casi siempre	3	23,1 %
	Siempre	1	7,7 %
	Total	13	100,0 %
5. La empresa lleva un registro actualizado de los costos relacionados con el mantenimiento vehicular.	Nunca		0,0 %
	Casi nunca	2	15,4 %
	A veces	4	30,8 %
	Casi siempre	7	53,8 %
	Siempre		0,0 %
	Total	13	100,0 %
6. Los repuestos adquiridos son de calidad garantizadas.	Nunca		0,0 %
	Casi nunca		0,0 %
	A veces	7	53,8 %
	Casi siempre	5	38,5 %
	Siempre	1	7,7 %
	Total	13	100,0 %
7. Existe una planificación adecuada para la compra de repuestos y accesorios.	Nunca		0,0 %
	Casi nunca		0,0 %
	A veces	6	46,2 %
	Casi siempre	4	30,8 %
	Siempre	3	23,1 %
	Total	13	100,0 %

- a) **La empresa utiliza estrategias para optimizar el consumo de combustible en sus operaciones.**

Figura 2

Estrategias para optimizar el consumo de combustible



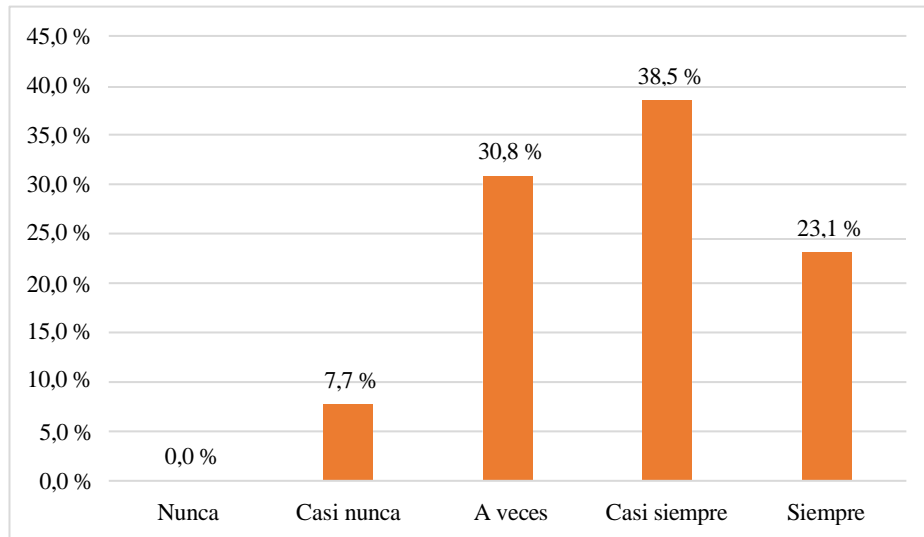
El 38,5 % de los encuestados indicó que estas estrategias se aplican "a veces" o "casi siempre," mientras que el 23,1 % afirmó que "siempre" se implementan.

Aunque una parte significativa de los empleados reconoce esfuerzos para optimizar el consumo, hay margen para mejorar la frecuencia y efectividad de estas estrategias.

b) Se realiza un seguimiento frecuente de los gastos en combustible.

Figura 3

Seguimiento frecuente de los gastos en combustible



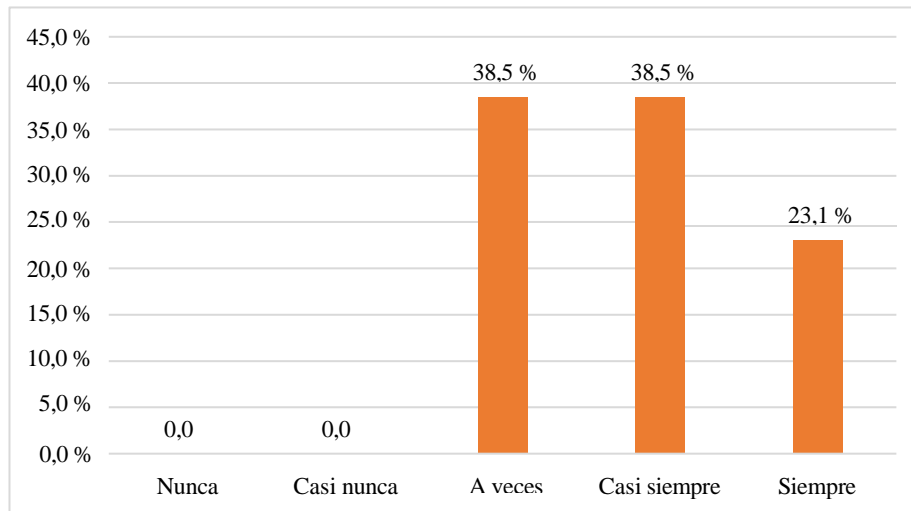
El 38,5 % señaló que el seguimiento ocurre "casi siempre" y el 23,1 % "siempre," mientras que el 30,8 % indicó que sucede "a veces".

Existe un monitoreo frecuente de los costos de combustible, pero la consistencia podría mejorarse para garantizar un control más riguroso.

- c) **Los precios del combustible impactan significativamente en la planificación de costos.**

Figura 4

Precios del combustible impactan en la planificación de costos

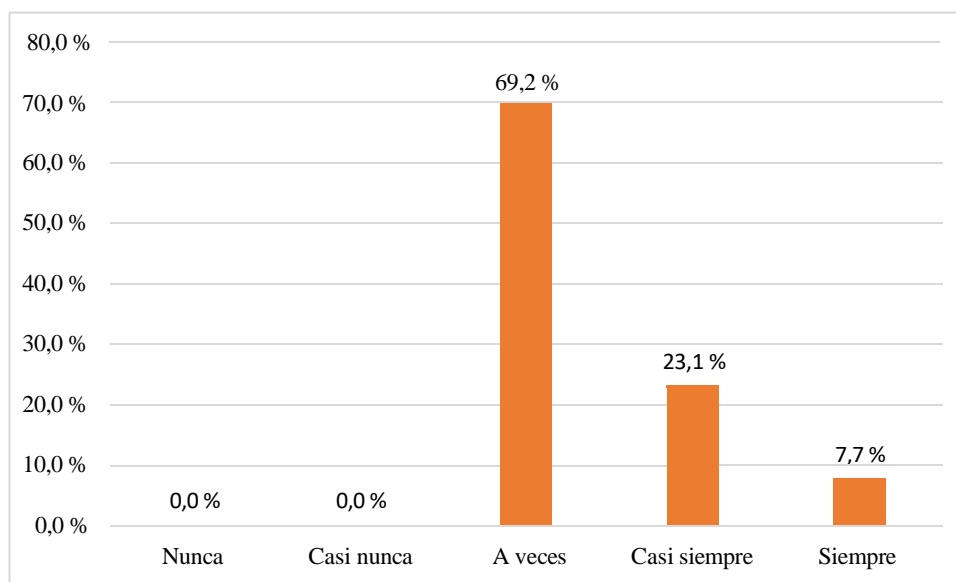


El 38,5 % indicó que este impacto es reconocido "a veces" y "casi siempre," mientras que el 23,1 % señaló que "siempre" se considera.

La planificación de costos incluye la consideración del precio del combustible, pero podría integrarse de manera más sistemática para mejorar la gestión.

d) **El programa de mantenimiento preventivo es regular en la empresa.**

Figura 5
Programa de mantenimiento preventivo



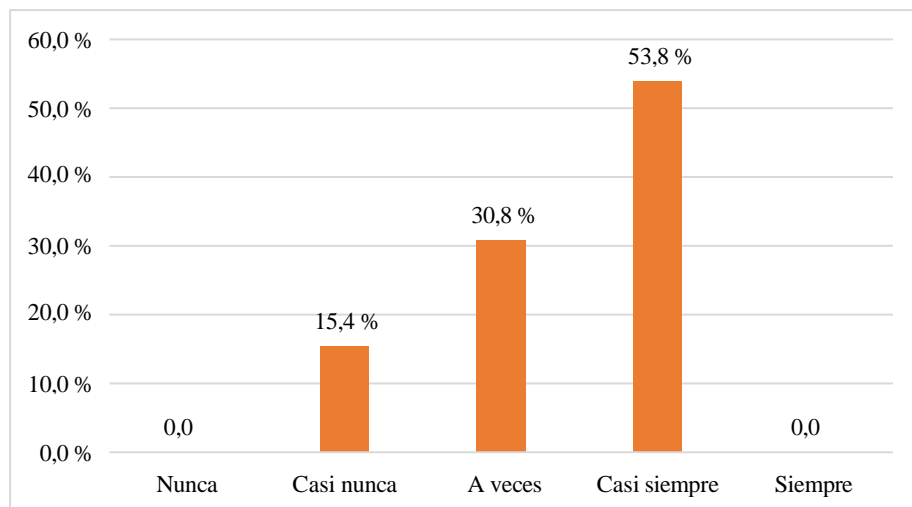
La mayoría (69,2 %) indicó que este programa se realiza "a veces," mientras que solo el 7,7 % afirmó que ocurre "siempre".

La regularidad del mantenimiento preventivo es limitada, lo que podría generar riesgos en la operatividad vehicular y costos adicionales a largo plazo.

- e) **La empresa lleva un registro actualizado de los costos relacionados con el mantenimiento vehicular.**

Figura 6

Registro actualizado de los costos relacionados con el mantenimiento vehicular



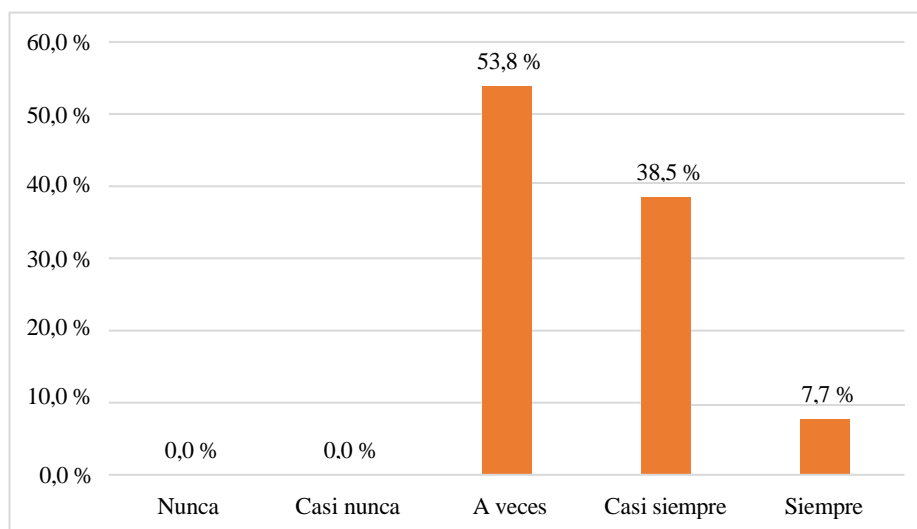
El 53,8 % señaló que se realiza "casi siempre," mientras que el 30,8 % indicó que ocurre "a veces" y el 15,4 % "casi nunca".

Aunque existe un registro relativamente constante, su actualización no es uniforme en todos los casos, lo que podría dificultar una gestión eficiente.

f) Los repuestos adquiridos son de calidad garantizada.

Figura 7

Repuestos adquiridos son de calidad garantizada



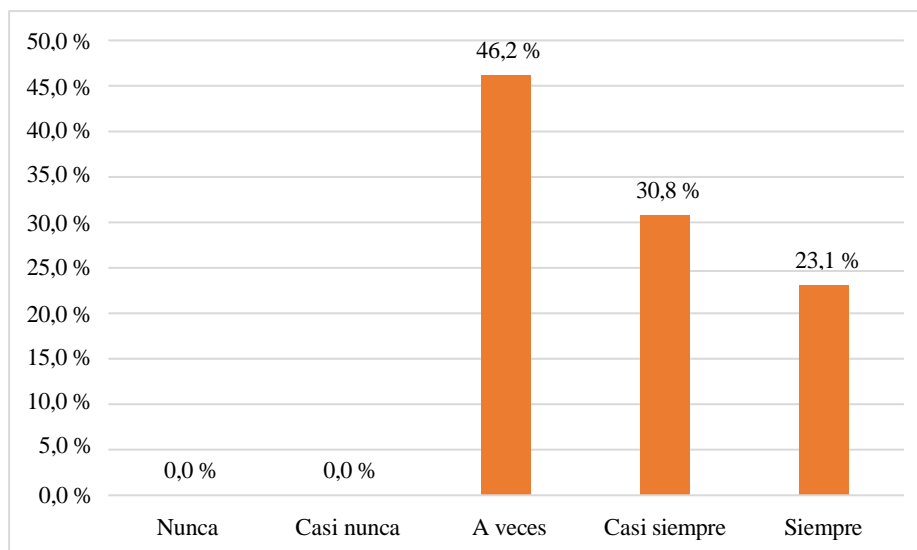
El 53,8 % indicó que esto ocurre "a veces," mientras que el 38,5% respondió "casi siempre" y solo el 7,7 % afirmó que "siempre".

La calidad de los repuestos es percibida como adecuada en muchos casos, pero sería importante reforzar políticas que aseguren la adquisición de productos de calidad en todo momento.

g) Existe una planificación adecuada para la compra de repuestos y accesorios.

Figura 8

Planificación adecuada para la compra de repuestos y accesorios



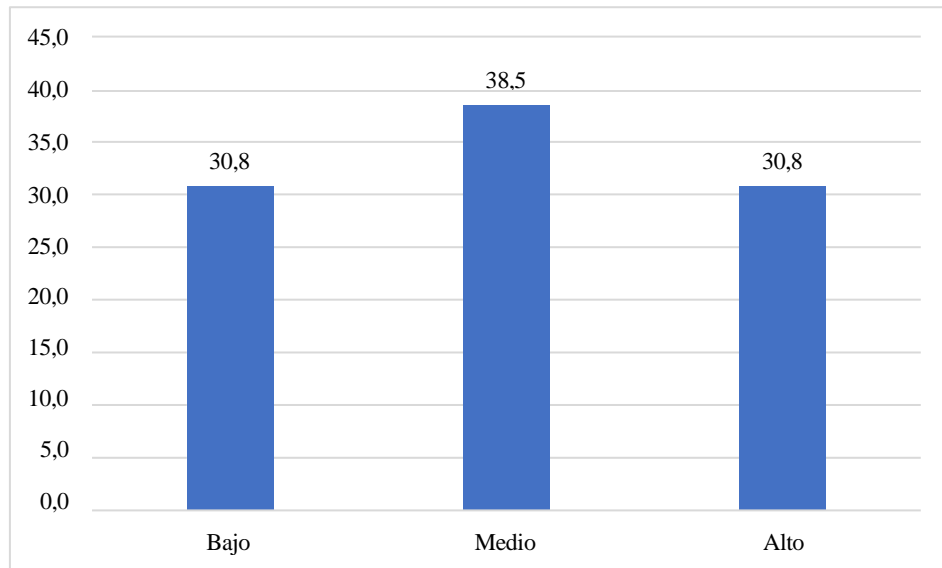
El 46,2 % señaló que esto ocurre "a veces," el 30,8 % "casi siempre" y el 23,1 % "siempre".

Aunque existe planificación, no es uniforme. Reforzar la planificación estratégica podría optimizar costos y disponibilidad de repuestos.

C. Dimensión 2: Costos indirectos.

Figura 9

Dimensión de costos indirectos



Nota. Resultado de la dimensión costos indirectos

a) Nivel bajo (30,8 %). Cerca de un tercio de los encuestados percibe que la gestión de los costos indirectos no es eficiente ni sistemática. Esto podría reflejarse en una falta de consistencia en la evaluación de seguros vehiculares, el control de alquileres o la incorporación de la depreciación de vehículos en los costos operativos.

Este nivel sugiere que la empresa enfrenta desafíos significativos en áreas clave de costos indirectos, lo que podría generar gastos innecesarios o subestimación de los costos totales.

b) Nivel medio (38,5 %). La mayoría de los encuestados ubica la gestión de los costos indirectos en un nivel moderado, indicando que hay esfuerzos por parte de la empresa, pero que estos no son uniformes ni suficientemente robustos.

Aunque se perciben avances en la gestión de los costos indirectos, aspectos como la revisión periódica de pólizas de seguros o la evaluación del costo-beneficio de los alquileres podrían fortalecerse para alcanzar un desempeño óptimo.

c) Nivel alto (30,8 %). Otro tercio de los encuestados percibe que la gestión de los costos indirectos es eficiente, destacando prácticas como la inclusión de la depreciación de vehículos en los costos operativos y la realización oportuna de pagos administrativos.

Este nivel refleja que existen buenas prácticas en ciertos aspectos de la gestión de costos indirectos, pero no son lo suficientemente extendidas ni sistemáticas como para elevar la percepción global.

D. Análisis por ítem de la dimensión 2 costos indirectos

Tabla 8

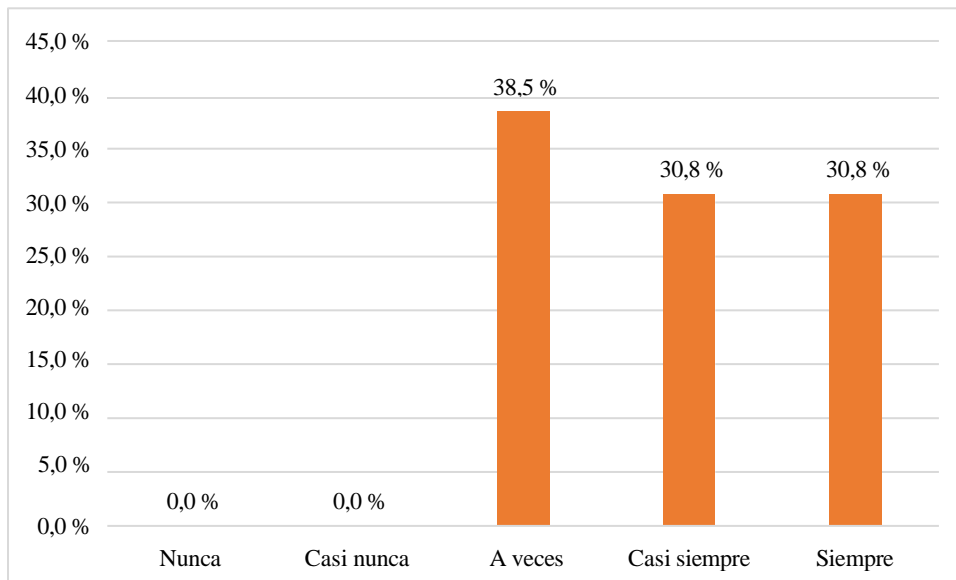
Ítem de la dimensión costos indirectos

Ítem	Valores	Frecuencia	Porcentaje
	Nunca		0,0 %
2. La empresa revisa periódicamente las pólizas de seguro para obtener mejores beneficios	Casi nunca		0,0 %
	A veces	5	38,5 %
	Casi siempre	4	30,8 %
	Siempre	4	30,8 %
	Total	13	100,0 %
	Nunca		0,0 %
9. Los costos de seguros vehiculares son proporcionales al riesgo asumido en las operaciones	Casi nunca	2	15,4 %
	A veces	3	23,1 %
	Casi siempre	6	46,2 %
	Siempre	2	15,4 %
	Total	13	100,0 %
	Nunca		0,0 %
10. Los costos de alquiler son evaluados regularmente para determinar su relación costo-beneficio	Casi nunca		0,0 %
	A veces	5	38,5 %
	Casi siempre	4	30,8 %
	Siempre	4	30,8 %
	Total	13	100,0 %
	Nunca		0,0 %
11. La relación entre el costo de alquiler y los ingresos generados por la operación es positiva.	Casi nunca		0,0 %
	A veces	9	69,2 %
	Casi siempre	3	23,1 %
	Siempre	1	7,7 %
	Total	13	100,0 %
	Nunca		0,0 %
12. La empresa incluye la depreciación de vehículos en el cálculo de los costos operativos.	Casi nunca	2	15,4 %
	A veces	4	30,8 %
	Casi siempre	7	53,8 %
	Siempre		0,0 %
	Total	13	100,0 %

- a) **La empresa revisa periódicamente las pólizas de seguro para obtener mejores beneficios.**

Figura 10

Revisa periódicamente las pólizas de seguro



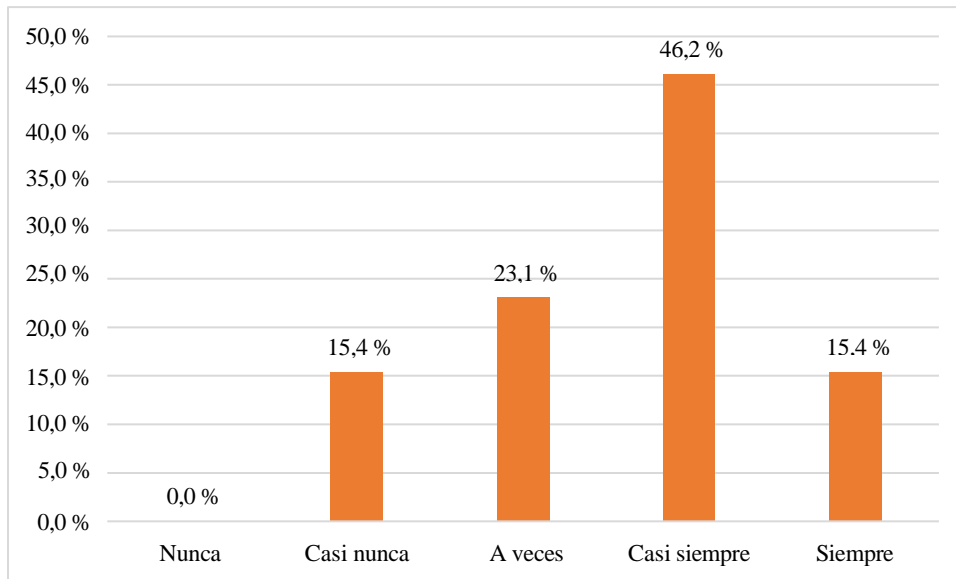
El 38,5 % señaló que esta práctica ocurre "a veces," mientras que el 30,8 % indicó "casi siempre" y "siempre".

La revisión de las pólizas es una práctica habitual, aunque no completamente uniforme. Consolidar esta revisión podría garantizar mejores beneficios y optimizar los costos asociados.

- b) **Los costos de seguros vehiculares son proporcionales al riesgo asumido en las operaciones.**

Figura 11

Costos de seguros vehiculares son proporcionales al riesgo



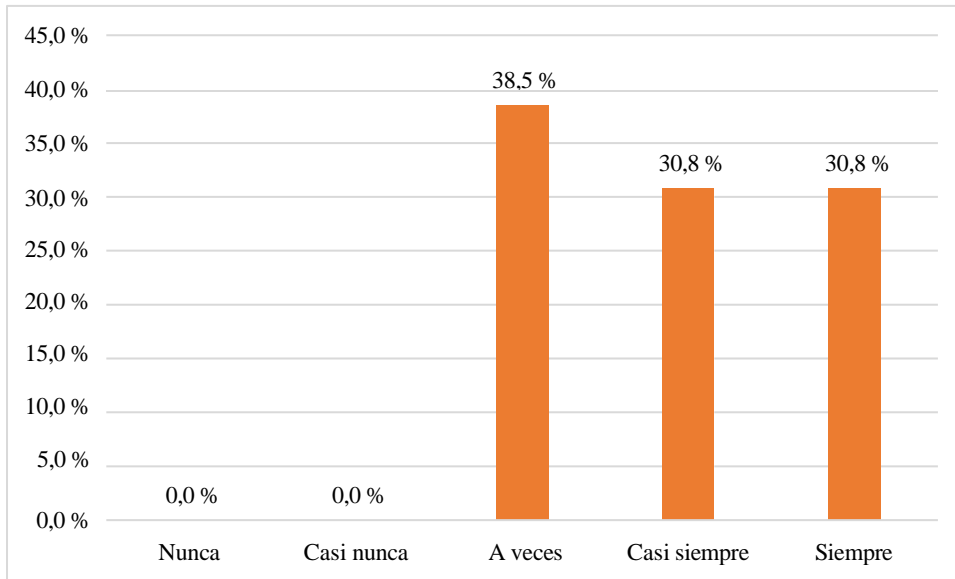
El 46,2 % afirmó que esta proporcionalidad ocurre "casi siempre," mientras que el 23,1 % señaló "a veces" y el 15,4 % "siempre". Sin embargo, el 15,4 % indicó "casi nunca".

Aunque la mayoría percibe que los costos son proporcionales al riesgo, existe un grupo que identifica áreas de mejora en la alineación entre costos y riesgos operativos.

- c) **Los costos de alquiler son evaluados regularmente para determinar su relación costo-beneficio.**

Figura 12

Costos de alquiler son evaluados regularmente



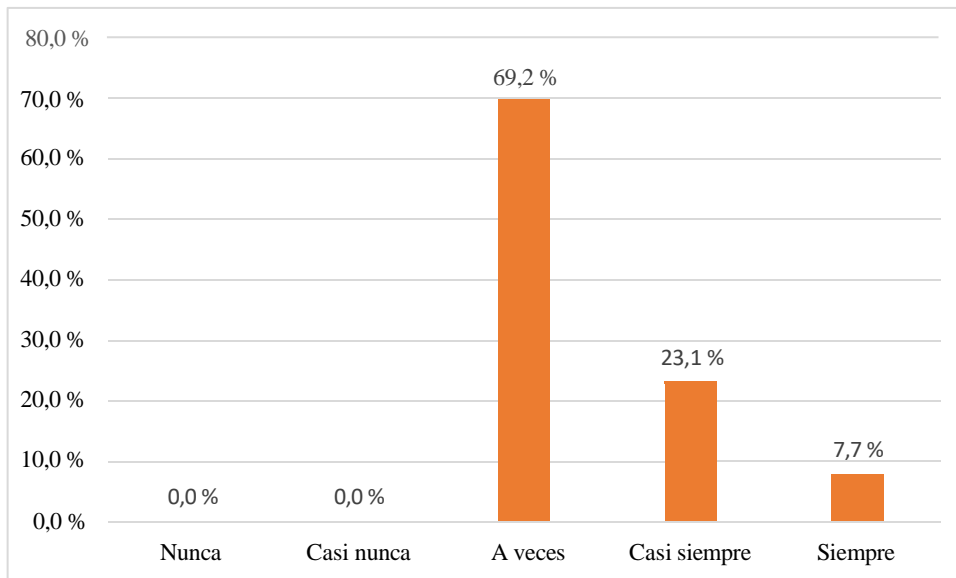
El 38,5 % señaló que esta evaluación ocurre "a veces," mientras que el 30,8 % indicó "casi siempre" y "siempre".

La evaluación del costo-beneficio del alquiler es una práctica establecida, pero podría fortalecerse para garantizar una mayor eficiencia en la asignación de recursos.

- d) **La relación entre el costo de alquiler y los ingresos generados por la operación es positiva.**

Figura 13

Relación entre el costo de alquiler y los ingresos generados por la operación es positiva



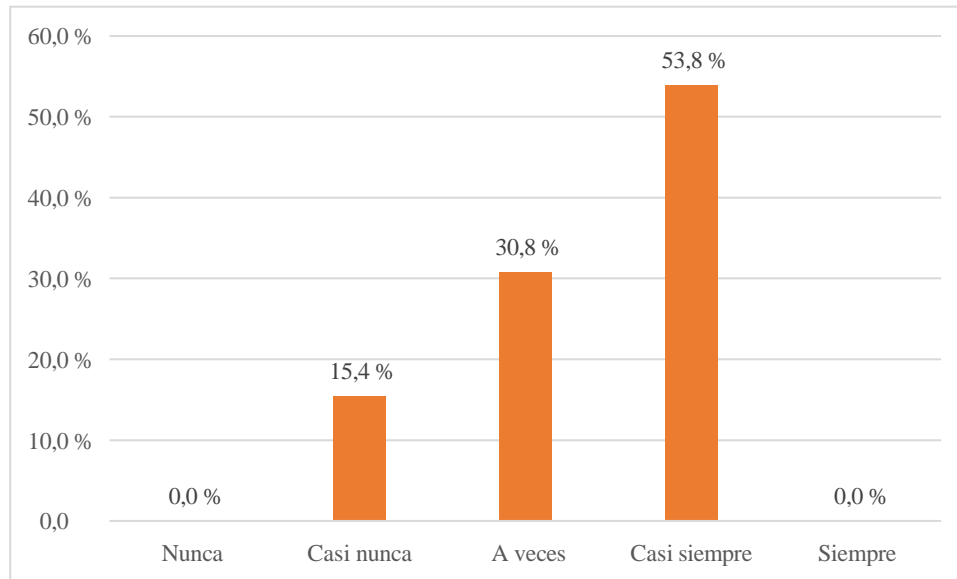
La mayoría (69,2 %) indicó que esta relación es percibida "a veces," mientras que solo el 23,1 % afirmó "casi siempre" y el 7,7 % "siempre".

Aunque la relación costo-beneficio del alquiler es moderadamente positiva, la percepción podría mejorarse mediante un análisis más riguroso y transparente.

- e) **La empresa incluye la depreciación de vehículos en el cálculo de los costos operativos.**

Figura 14

Empresa incluye la depreciación de vehículos en el cálculo de los costos operativos



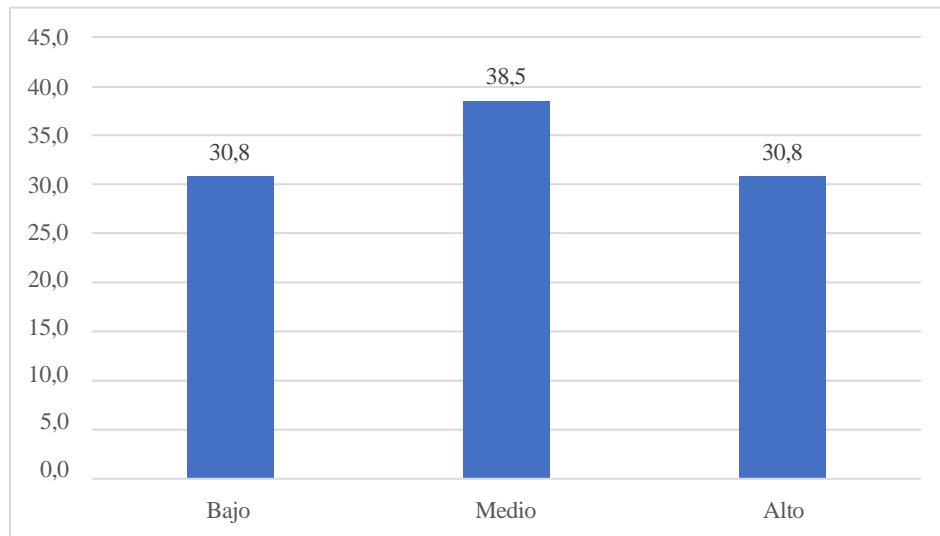
El 53,8 % afirmó que esta práctica ocurre "casi siempre", mientras que el 30,8 % indicó "a veces" y el 15,4 % señaló "casi nunca".

La inclusión de la depreciación vehicular en los costos operativos es una práctica común, pero la falta de uniformidad podría limitar una visión financiera precisa de los costos.

E. Dimensión 3: Gastos administrativos.

Figura 15

Dimensión gastos administrativos



Nota. Resultado de la dimensión gastos administrativo

a) Nivel bajo (30,8 %)

Un 30,8 % de los encuestados percibe que la gestión de los gastos administrativos es ineficiente o inconsistente. Esto podría deberse a la falta de análisis competitivo de salarios, insuficiente control de inventarios o irregularidades en los pagos administrativos.

Este nivel indica que una parte significativa de los empleados considera que la gestión administrativa no cumple con estándares adecuados, lo que podría generar sobrecostos o problemas de planificación.

b) Nivel medio (38,5 %)

La mayor parte de los encuestados ubica la gestión de los gastos administrativos en un nivel moderado. Esto sugiere que existen esfuerzos en aspectos como la asignación de roles administrativos y el control de materiales de oficina, aunque no son completamente sistemáticos.

Si bien hay indicios de buenas prácticas, la percepción general indica que la gestión administrativa requiere una mayor estandarización y fortalecimiento para ser más eficiente.

c) Nivel alto (30,8 %)

Otro 30,8 % de los encuestados considera que la gestión de los gastos administrativos es eficiente. Esto refleja avances en prácticas como el cumplimiento oportuno de pagos relacionados con licencias e impuestos y la planificación adecuada de roles administrativos.

Este grupo percibe un desempeño administrativo positivo, pero, al no representar una mayoría, sugiere que estas buenas prácticas no están suficientemente extendidas en toda la empresa.

F. Análisis por ítem de la dimensión gastos administrativos

Tabla 9

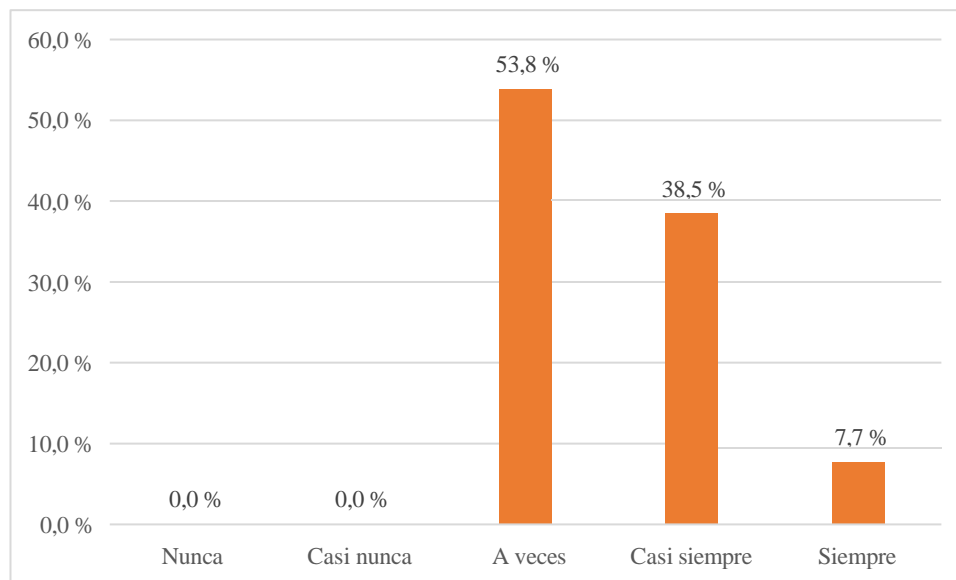
Ítem de la dimensión gastos administrativos

Ítem	Valores	Frecuencia	Porcentaje
9. La empresa realiza análisis para garantizar que los salarios administrativos sean competitivos	Nunca		0,0 %
	Casi nunca		0,0 %
	A veces	7	53,8 %
	Casi siempre	5	38,5 %
	Siempre	1	7,7 %
	Total	13	100,0 %
10. La asignación de roles administrativos es eficiente para optimizar los costos	Nunca		0,0 %
	Casi nunca		0,0 %
	A veces	5	38,5 %
	Casi siempre	4	30,8 %
	Siempre	4	30,8 %
	Total	13	100,0 %
15. Existe un control regular del inventario de materiales de oficina	Nunca		0,0 %
	Casi nunca		0,0 %
	A veces	5	38,5 %
	Casi siempre	5	38,5 %
	Siempre	3	23,1 %
	Total	13	100,0 %
16. Los pagos relacionados con licencias e impuestos se realizan de manera oportuna	Nunca		0,0 %
	Casi nunca	1	7,7 %
	A veces	4	30,8 %
	Casi siempre	6	46,2 %
	Siempre	2	15,4 %
	Total	13	100,0 %

- a) **La empresa realiza análisis para garantizar que los salarios administrativos sean competitivos.**

Figura 16

Empresa realiza análisis para garantizar que los salarios administrativos sean competitivos



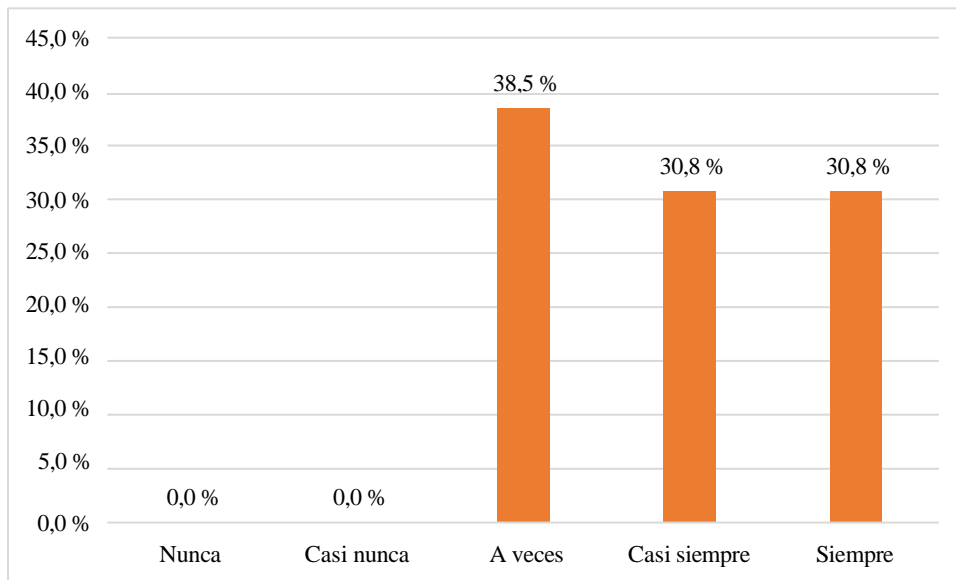
El 53,8 % señaló que estos análisis se realizan "a veces," mientras que el 38,5 % indicó "casi siempre" y el 7,7 % "siempre".

Aunque más de la mitad de los encuestados reconoce la realización de análisis salariales, su frecuencia no es uniforme, lo que podría limitar la competitividad en la remuneración del personal administrativo.

b) La asignación de roles administrativos es eficiente para optimizar los costos.

Figura 17

Asignación de roles administrativos es eficiente para optimizar los costos



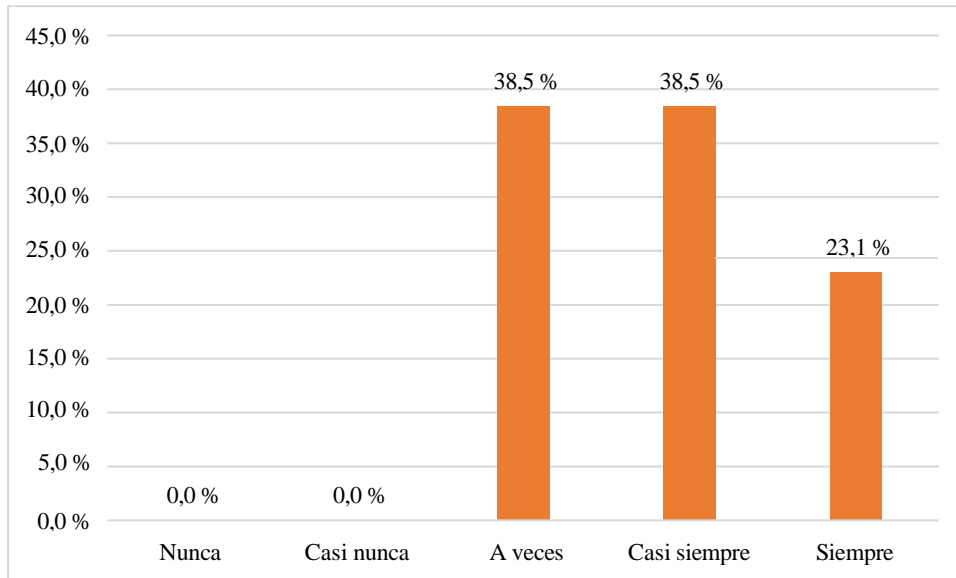
El 38,5 % indicó que esta asignación es eficiente "a veces," mientras que el 30,8 % afirmó "casi siempre" y "siempre".

Aunque hay una percepción positiva de la eficiencia en la asignación de roles administrativos, existe margen para fortalecer esta práctica y garantizar una mayor optimización de costos.

c) **Existe un control regular del inventario de materiales de oficina.**

Figura 18

Existe un control regular del inventario de materiales de oficina



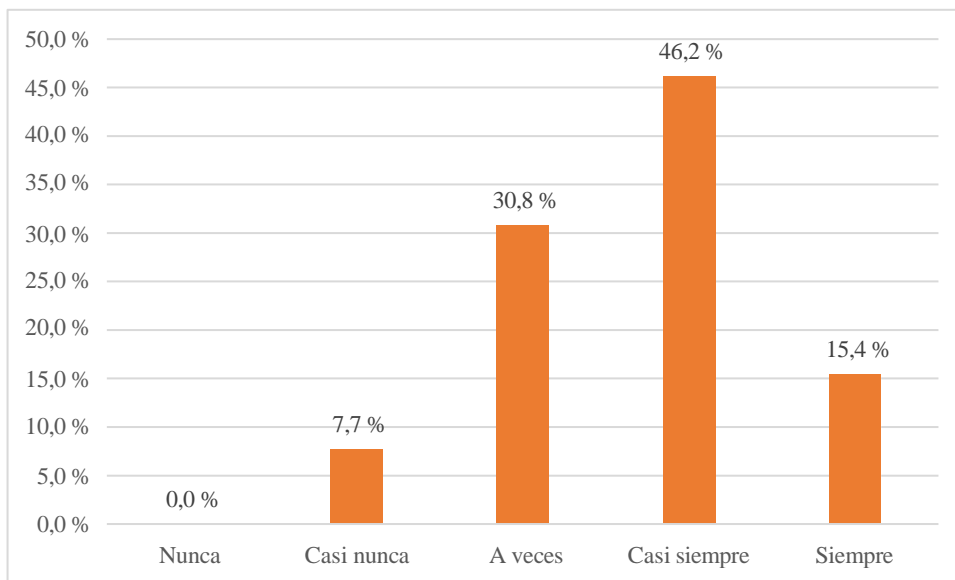
El 38,5 % señaló que el control se realiza "a veces" y "casi siempre," mientras que el 23,1 % afirmó "siempre".

La gestión de inventarios es una práctica que se lleva a cabo con cierta frecuencia, pero su regularidad podría mejorarse para evitar gastos innecesarios y asegurar un uso eficiente de los recursos.

d) Los pagos relacionados con licencias e impuestos se realizan de manera oportuna.

Figura 19

Los pagos relacionados con licencias e impuestos se realizan de manera oportuna



El 46,2 % indicó que los pagos se realizan "casi siempre", mientras que el 30,8 % afirmó "a veces" y el 15,4 % "siempre". Sin embargo, un 7,7 % señaló que se realizan "casi nunca".

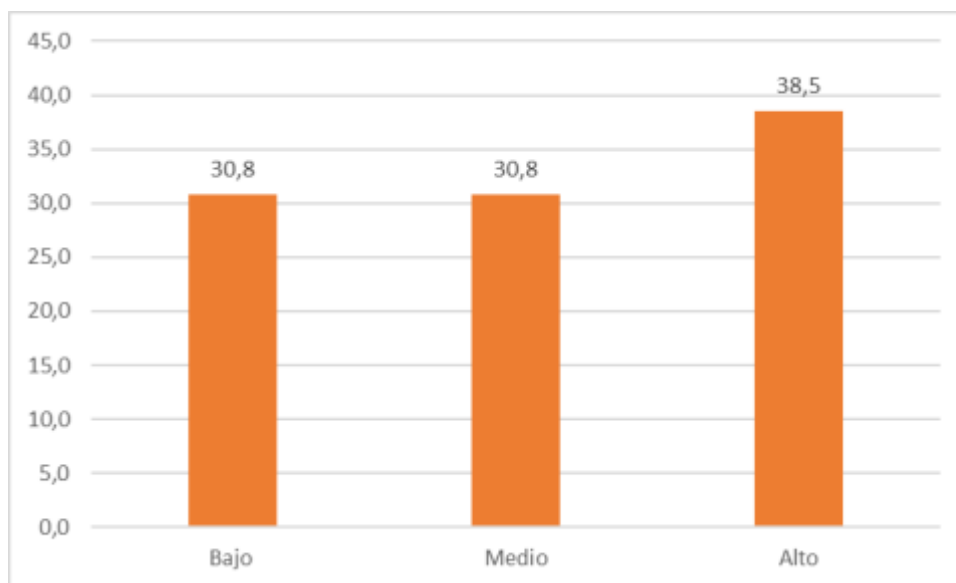
La mayoría de los encuestados percibe que los pagos administrativos se realizan de manera oportuna, aunque aún hay casos en los que esta práctica no es completamente consistente, lo que podría generar riesgos legales o financieros.

4.2.2 Variable 2: Rentabilidad

A. Dimensión 1: Rentabilidad sobre ventas (ROS).

Figura 20

Dimensión Rentabilidad sobre ventas-ROS



a) **Nivel bajo (30,8 %).** Un tercio de los encuestados percibe que la rentabilidad sobre ventas es baja, lo que sugiere dificultades en la gestión de márgenes, el control de costos de servicio o la efectividad de las estrategias de ventas.

Este nivel refleja áreas críticas de mejora, como una mayor alineación entre costos y márgenes, y la identificación de oportunidades para incrementar las ventas. Las estrategias actuales no están generando el impacto esperado para maximizar la rentabilidad.

b) Nivel medio (30,8 %). Una proporción similar ubica la rentabilidad en un nivel moderado, lo que indica que las prácticas de la empresa tienen cierto grado de efectividad, aunque no están completamente optimizadas.

Este nivel muestra que, aunque se realizan esfuerzos en la gestión de costos y ventas, estos no son lo suficientemente consistentes para garantizar un desempeño financiero sobresaliente. La empresa debería enfocarse en mejorar el análisis de márgenes y en reforzar las estrategias de ventas.

c) Nivel alto (38,5 %). La mayor proporción de los encuestados percibe que la rentabilidad sobre ventas es alta, lo que refleja prácticas efectivas en algunos aspectos, como la evaluación de márgenes y la revisión de estrategias de ventas.

Este nivel sugiere que existen áreas con una gestión eficiente que contribuyen positivamente a la rentabilidad. Sin embargo, al no representar a la mayoría, estas prácticas deberían extenderse de manera uniforme en toda la empresa.

B. Análisis por ítem de la dimensión rentabilidad sobre ventas (ROS).

Tabla 10

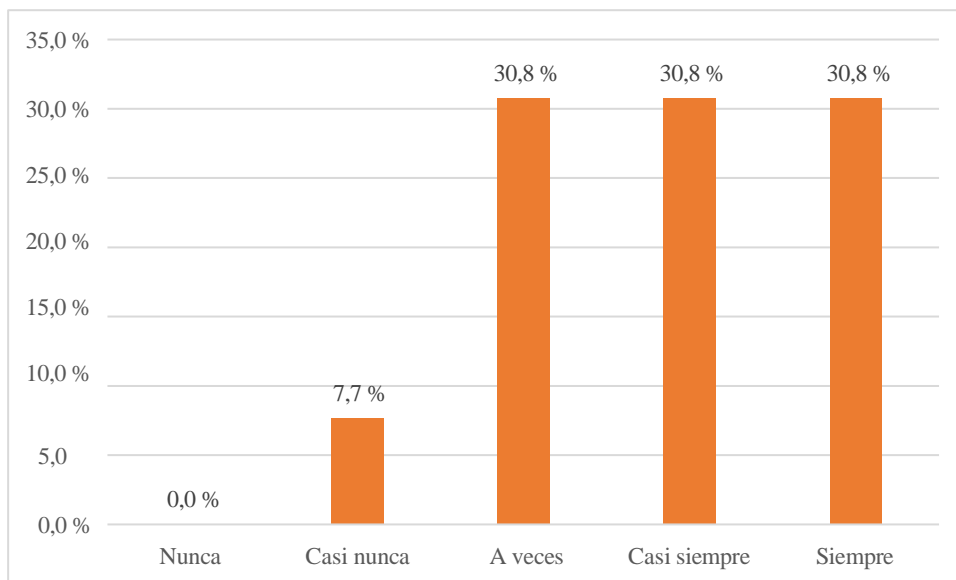
Ítem de la dimensión rentabilidad sobre ventas

Ítem	Valores	Frecuencia	Porcentaje
1. La empresa evalúa regularmente la relación entre costos de servicio y margen de ventas.	Nunca		0,0 %
	Casi nunca	1	7,7 %
	A veces	4	30,8 %
	Casi siempre	4	30,8 %
	Siempre	4	30,8 %
	Total	13	100,0 %
2. Se identifican áreas de oportunidad para incrementar las ventas netas con frecuencia.	Nunca		0,0 %
	Casi nunca	1	7,7 %
	A veces	5	38,5 %
	Casi siempre	6	46,2 %
	Siempre	1	7,7 %
	Total	13	100,0 %
3. Se lleva un control adecuado de los márgenes de utilidad en comparación con los costos directos.	Nunca		0,0 %
	Casi nunca	1	7,7 %
	A veces	6	46,2 %
	Casi siempre	3	23,1 %
	Siempre	3	23,1 %
	Total	13	100,0 %
4. La estrategia de ventas de la empresa es revisada regularmente para mejorar la rentabilidad neta	Nunca		0,0 %
	Casi nunca	2	15,4 %
	A veces	4	30,8 %
	Casi siempre	4	30,8 %
	Siempre	3	23,1 %
	Total	13	100,0 %

- a) **La empresa evalúa regularmente la relación entre costos de servicio y margen de ventas.**

Figura 21

La empresa evalúa regularmente la relación entre costos de servicio y margen de ventas



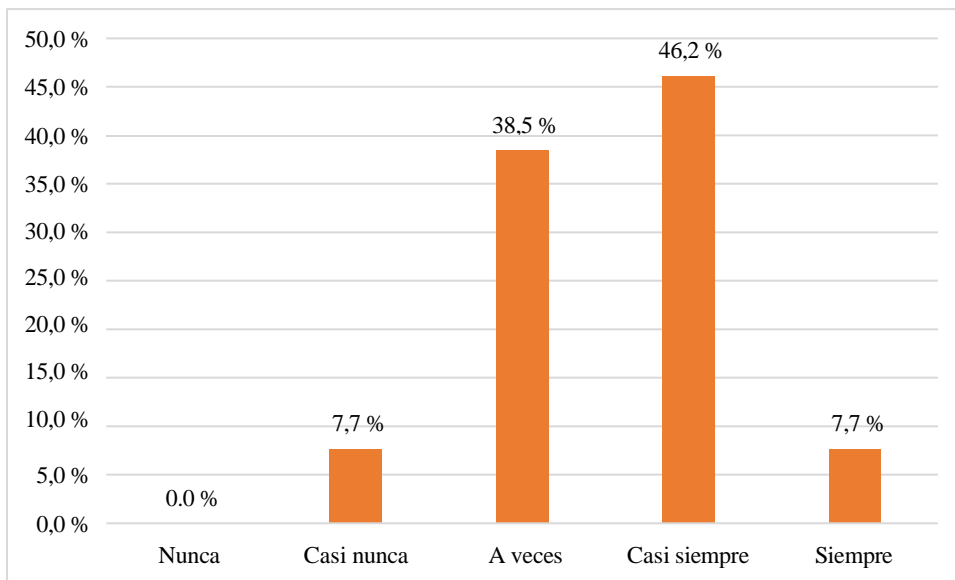
El 30,8 % de los encuestados indicó que esta evaluación se realiza "siempre," mientras que el 30,8 % señaló "casi siempre" y "a veces," y un 7,7 % afirmó "casi nunca".

Aunque la mayoría reconoce que se realiza esta evaluación, hay un segmento que percibe que no se realiza de manera consistente. Mejorar la regularidad y sistematización de este análisis podría optimizar la gestión de márgenes de ventas.

b) Se identifican áreas de oportunidad para incrementar las ventas netas con frecuencia.

Figura 22

Se identifican áreas de oportunidad para incrementar las ventas netas con frecuencia



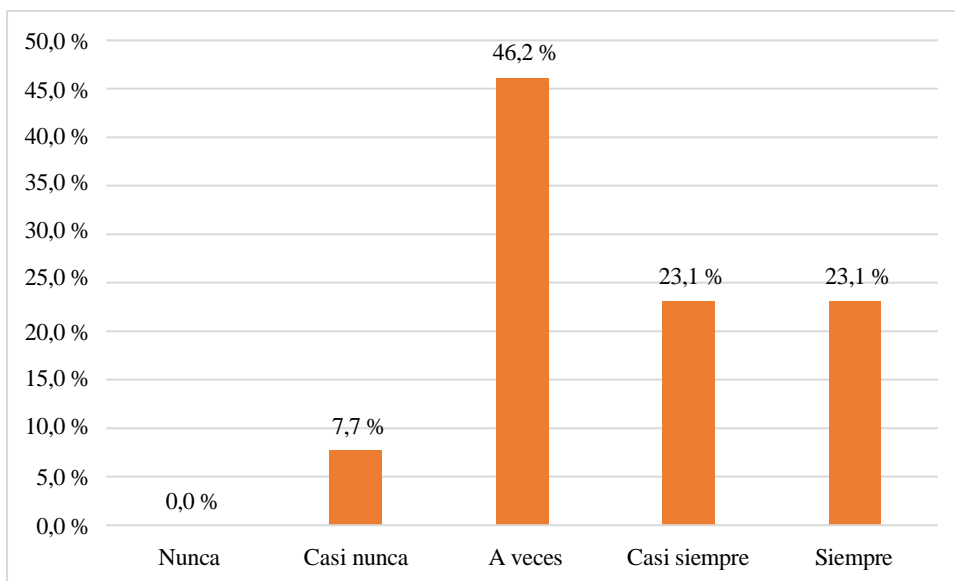
El 46,2 % señaló que esta práctica ocurre "casi siempre," mientras que el 38,5 % indicó "a veces" y solo un 7,7 % afirmó "siempre" o "casi nunca".

La identificación de oportunidades para aumentar ventas netas es una práctica activa en la empresa, pero no lo suficientemente consistente. Enfocarse en esta área podría generar un impacto positivo significativo en los ingresos.

- c) **Se lleva un control adecuado de los márgenes de utilidad en comparación con los costos directos.**

Figura 23

Se lleva un control adecuado de los márgenes de utilidad en comparación con los costos directos



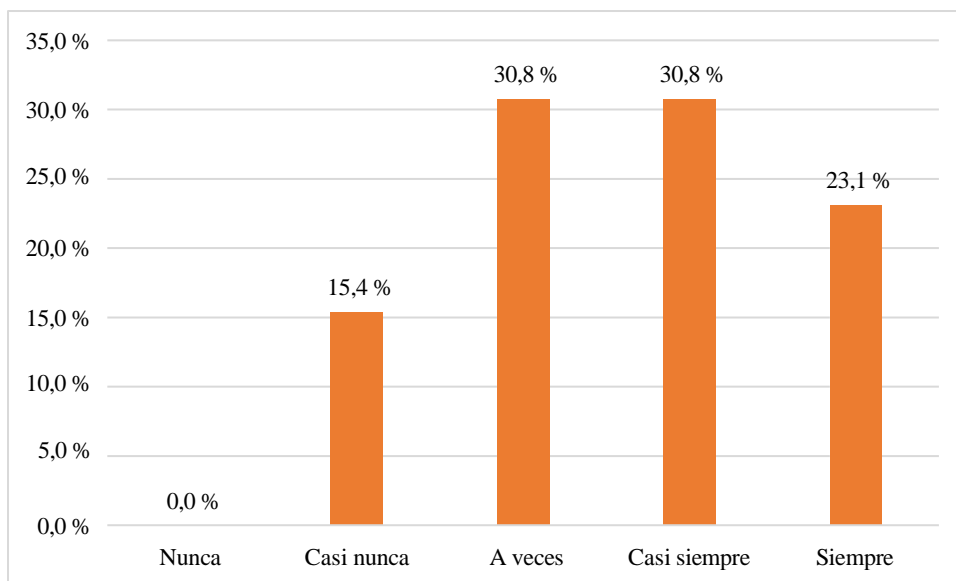
El 46,2 % afirmó que esta práctica se realiza "a veces", mientras que el 23,1 % indicó "casi siempre" y "siempre," y el 7,7 % señaló "casi nunca".

La gestión de márgenes de utilidad es percibida como moderada. Para maximizar su efectividad, se debería implementar un control más estricto y regular de los márgenes en relación con los costos directos.

- d) **La estrategia de ventas de la empresa es revisada regularmente para mejorar la rentabilidad neta.**

Figura 24

La estrategia de ventas de la empresa es revisada regularmente para mejorar la rentabilidad neta



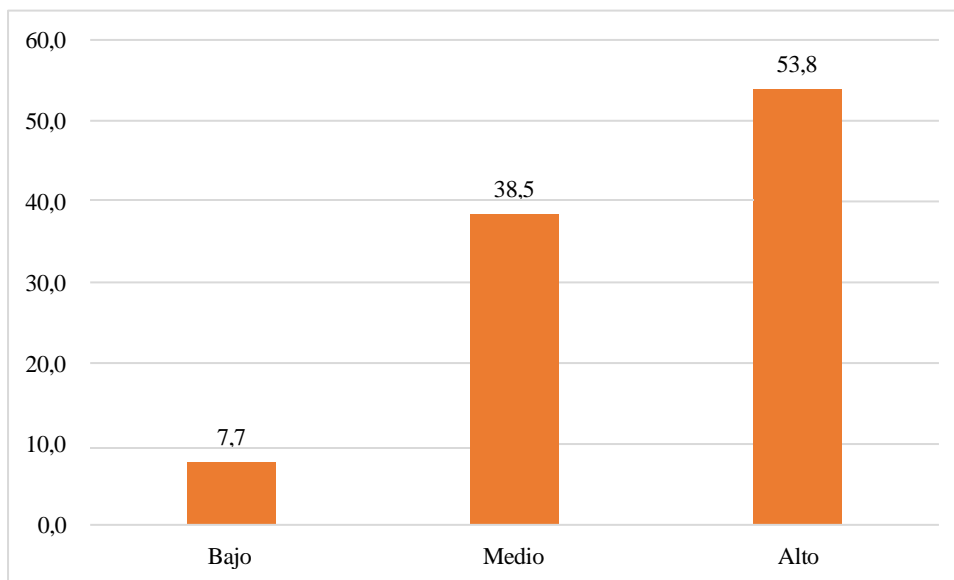
El 30,8 % indicó que esta revisión se realiza "a veces" y "casi siempre," mientras que el 23,1 % señaló "siempre" y el 15,4 % "casi nunca".

Aunque existe una revisión estratégica para mejorar la rentabilidad, esta no se realiza de manera uniforme en toda la organización. Reforzar y formalizar la evaluación estratégica podría optimizar los resultados.

C. Dimensión 2: Rentabilidad sobre activos (ROA).

Figura 25

Dimensión rentabilidad sobre activos-ROA



a) Nivel bajo (7,7 %). Una pequeña proporción de los encuestados percibe que la rentabilidad sobre activos es baja, lo que sugiere ineficiencia en el uso o mantenimiento de los activos en ciertas áreas.

Aunque este nivel es poco representativo, indica que algunos sectores o prácticas podrían estar limitando el rendimiento financiero de los activos. La empresa debe identificar y corregir estas áreas específicas para evitar que afecten su desempeño general.

b) Nivel medio (38,5 %). Una proporción significativa percibe que la rentabilidad sobre activos es moderada, lo que refleja que las prácticas actuales tienen cierto grado de efectividad, aunque no alcanzan su máximo potencial.

Este nivel sugiere que, si bien se están utilizando los activos para generar ingresos, existen oportunidades para mejorar la eficiencia en su uso. Procesos como el mantenimiento regular y la optimización de activos podrían ser reforzados para lograr un mejor rendimiento.

c) Nivel alto (53,8 %). La mayoría de los encuestados percibe que la empresa gestiona eficientemente sus activos para maximizar la generación de ingresos.

Este nivel positivo indica que la empresa tiene buenas prácticas en la utilización y mantenimiento de sus activos, lo que contribuye significativamente a su rentabilidad. Sin embargo, para consolidar este desempeño, estas prácticas deben mantenerse y mejorarse continuamente.

D. Análisis por ítem de la dimensión rentabilidad sobre activos (ROA)

Tabla 11

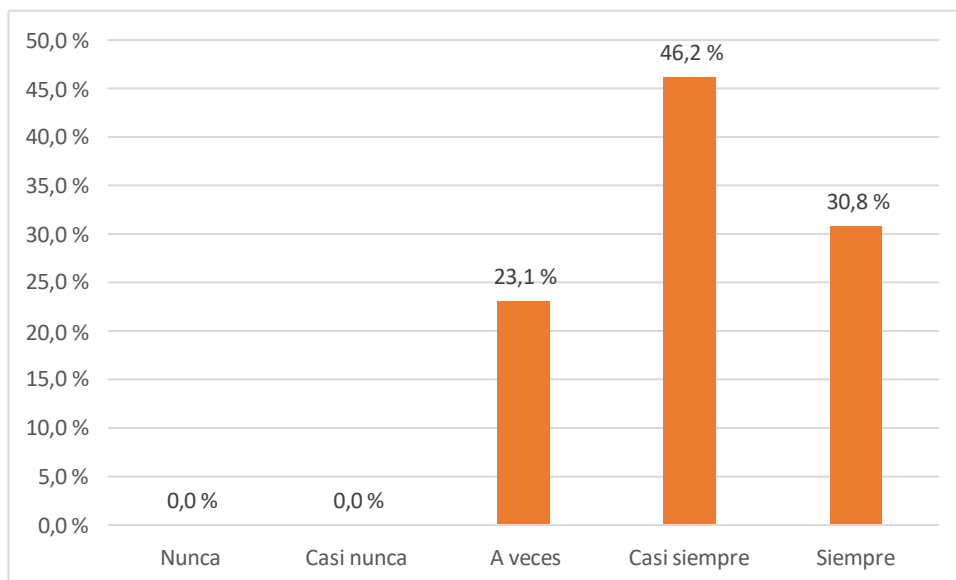
Ítem de la dimensión rentabilidad sobre ventas

Ítem	Valores	Frecuencia	Porcentaje
5. Los vehículos y otros activos son utilizados eficientemente para generar ingresos.	Nunca		0,0 %
	Casi nunca		0,0 %
	A veces	3	23,1 %
	Casi siempre	6	46,2 %
	Siempre	4	30,8 %
	Total	13	100,0 %
6. El estado de los activos es evaluado regularmente por su impacto en la generación de utilidades.	Nunca		0,0 %
	Casi nunca	1	7,7 %
	A veces	2	15,4 %
	Casi siempre	5	38,5 %
	Siempre	5	38,5 %
	Total Nunca	13	100,0 %
7. La empresa optimiza frecuentemente el uso de activos para mejorar el rendimiento financiero.	Casi nunca	1	7,7 %
	A veces	2	15,4 %
	Casi siempre	7	53,8 %
	Siempre	3	23,1 %
	Total	13	100,0 %

a) **Los vehículos y otros activos son utilizados eficientemente para generar ingresos.**

Figura 26

Los vehículos y otros activos son utilizados eficientemente para generar ingresos



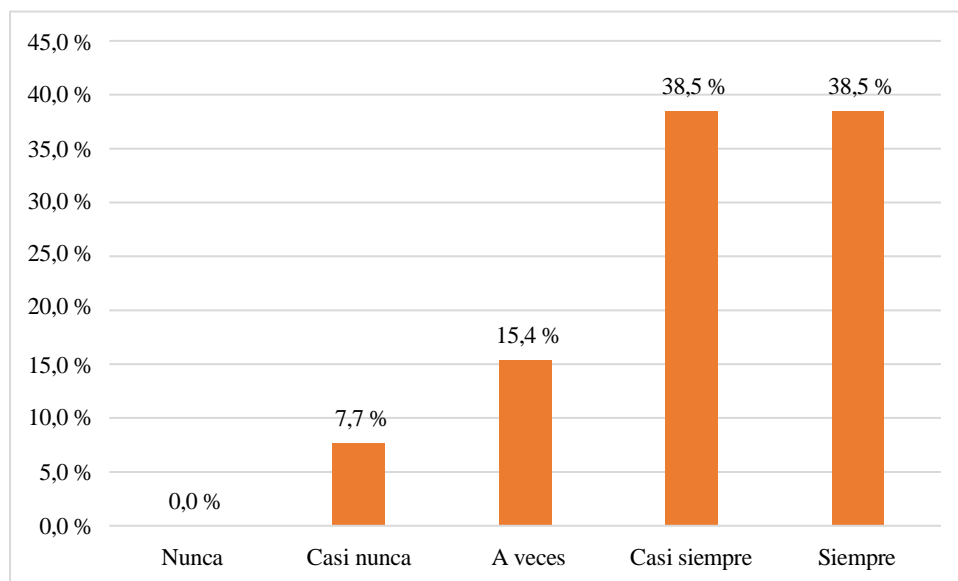
El 46,2 % de los encuestados indicó que esta práctica ocurre "casi siempre," mientras que el 30,8 % señaló "siempre" y el 23,1 % indicó "a veces".

La percepción general es positiva, ya que la mayoría considera que los activos son gestionados eficientemente. Sin embargo, un cuarto de los encuestados (23,1 %) percibe que esta eficiencia es intermitente, lo que sugiere oportunidades para una gestión más consistente.

- a) **El estado de los activos es evaluado regularmente por su impacto en la generación de utilidades.**

Figura 27

El estado de los activos es evaluado regularmente por su impacto en la generación de utilidades



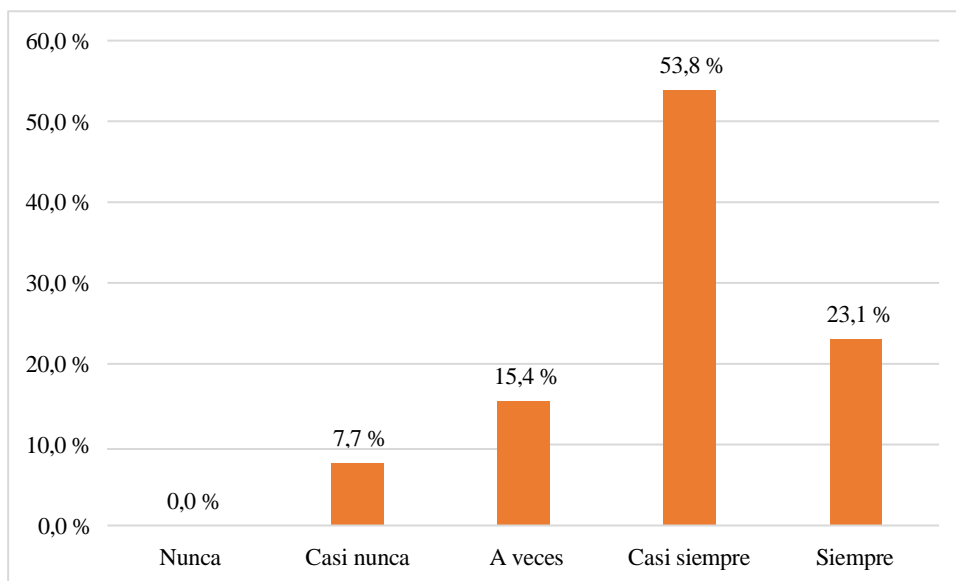
El 38,5 % señaló que esta evaluación ocurre "casi siempre" y "siempre," mientras que el 15,4 % indicó "a veces" y el 7,7 % "casi nunca".

Existe una práctica establecida de evaluación del estado de los activos, aunque un pequeño porcentaje percibe que esta evaluación no es completamente regular. Mejorar la uniformidad de estas prácticas podría fortalecer el rendimiento de los activos.

b) La empresa optimiza frecuentemente el uso de activos para mejorar el rendimiento financiero.

Figura 28

La empresa optimiza frecuentemente el uso de activos para mejorar el rendimiento financiero



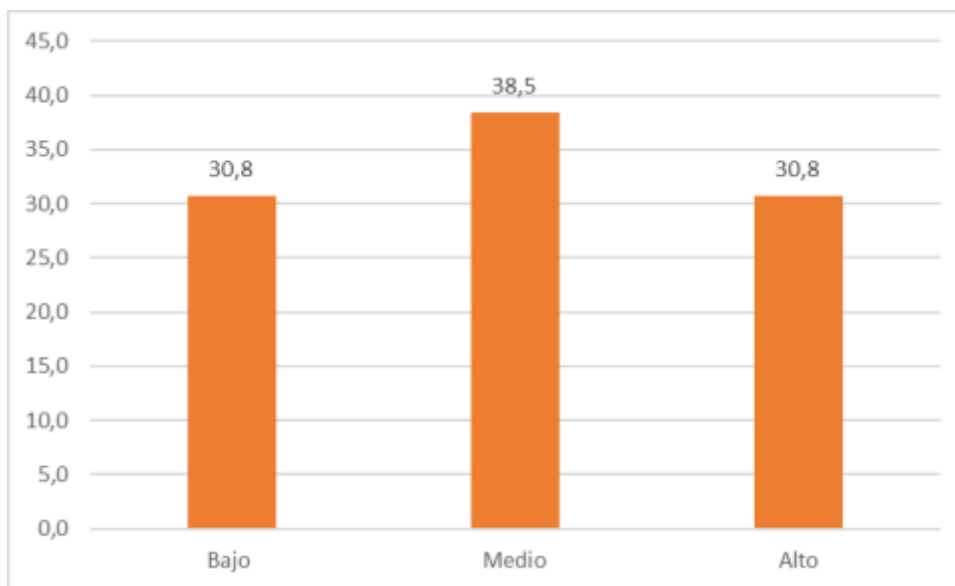
El 53,8 % afirmó que esta optimización ocurre "casi siempre," mientras que el 23,1 % indicó "siempre" y el 15,4 % "a veces". Solo el 7,7 % señaló "casi nunca".

La optimización de activos es percibida como frecuente, pero no universal. Incrementar las iniciativas para garantizar un uso óptimo de los activos podría generar un impacto positivo en el rendimiento financiero.

E. Dimensión 3: Rentabilidad sobre patrimonio (ROE)

Figura 29

Dimensión rentabilidad sobre patrimonio-ROE



a) Nivel bajo (30,8 %). Un 30,8 % de los encuestados percibe que la rentabilidad sobre patrimonio es baja. Esto refleja dificultades en la generación de utilidades sostenibles o en la evaluación y uso efectivo del patrimonio.

Este nivel indica áreas críticas que podrían estar relacionadas con una gestión ineficiente del patrimonio, falta de planeación financiera o decisiones estratégicas subóptimas. Esto podría afectar negativamente la sostenibilidad financiera a largo plazo.

b) Nivel medio (38,5 %). La mayor parte de los encuestados considera que la rentabilidad sobre patrimonio es moderada, lo que sugiere que la empresa realiza esfuerzos para gestionar su patrimonio y generar utilidades, aunque estos no son consistentes ni completamente efectivos.

Este nivel muestra que, si bien existen prácticas positivas, estas deben ser fortalecidas para garantizar un impacto significativo en la rentabilidad general.

c) Nivel alto (30,8 %). Una proporción igual al nivel bajo percibe que la rentabilidad sobre patrimonio es alta, destacando una gestión efectiva en ciertos aspectos como la evaluación de utilidades en relación con el patrimonio y la planificación financiera.

Este nivel refleja buenas prácticas que están teniendo un impacto positivo en la percepción de la rentabilidad. Sin embargo, la distribución uniforme con el nivel bajo sugiere que estas prácticas no están completamente implementadas en toda la organización.

F. Análisis por ítem de la dimensión rentabilidad sobre patrimonio (ROE).

Tabla 12

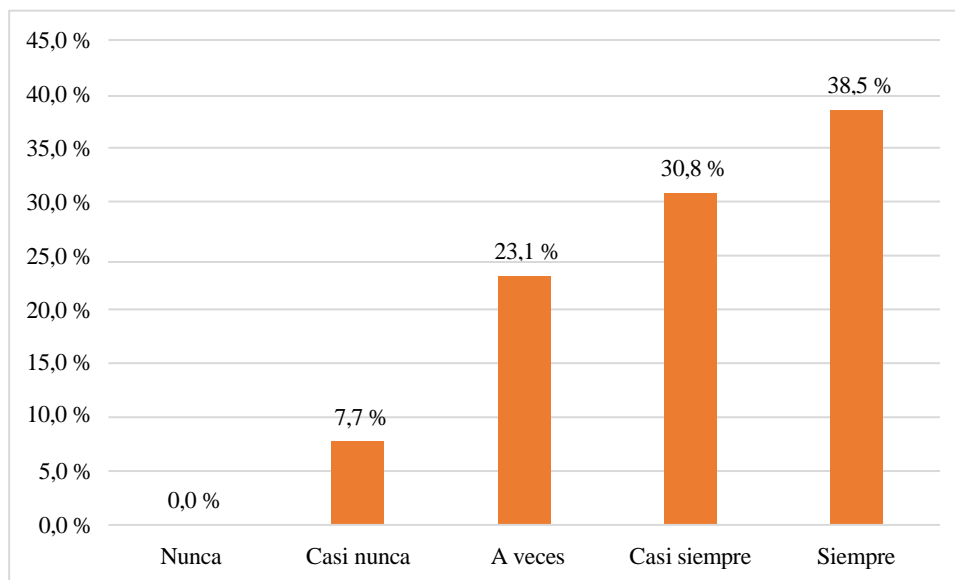
Ítem de la dimensión de la rentabilidad sobre patrimonio-ROE

Ítem	Valores	Frecuencia	Porcentaje
	Nunca		0,0 %
b) Las utilidades generadas en relación con el patrimonio total de la empresa son evaluadas regularmente.	Casi nunca	1	7,7 %
	A veces	3	23,1 %
	Casi siempre	4	30,8 %
	Siempre	5	38,5 %
	Total	13	100,0 %
	Nunca		0,0 %
c) La empresa es efectiva en generar utilidades sostenibles a partir de su patrimonio	Casi nunca		0,0 %
	A veces	6	46,2 %
	Casi siempre	6	46,2 %
	Siempre	1	7,7 %
	Total	13	100,0 %
	Nunca		0,0 %
d) La empresa realiza análisis proyectivos del rendimiento patrimonial para establecer metas financieras.	Casi nunca	1	7,7 %
	A veces	4	30,8 %
	Casi siempre	5	38,5 %
	Siempre	3	23,1 %
	Total	13	100,0 %

- a) **Las utilidades generadas en relación con el patrimonio total de la empresa son evaluadas regularmente.**

Figura 30

Las utilidades generadas en relación con el patrimonio total de la empresa son evaluadas regularmente



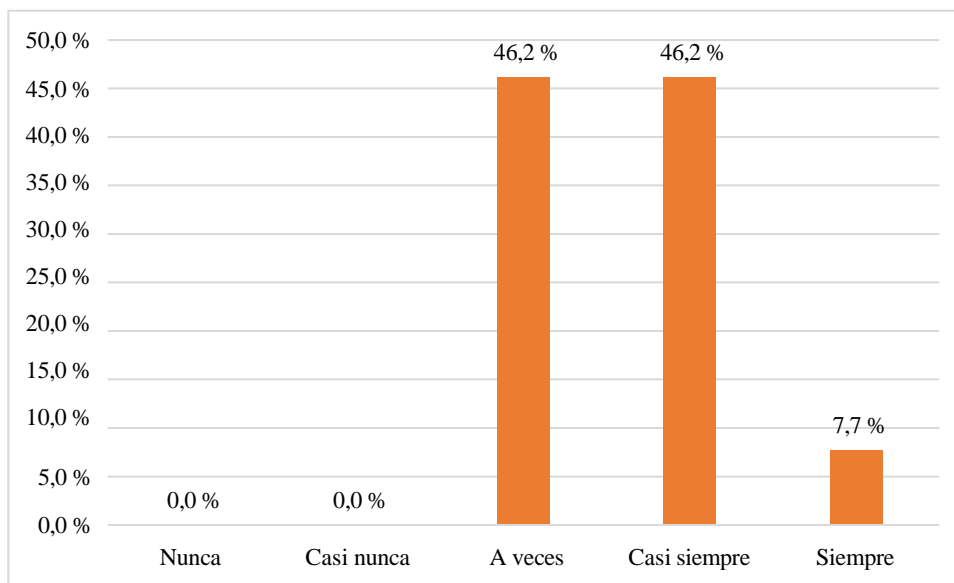
El 38,5 % señaló que esta evaluación se realiza "siempre," mientras que el 30,8 % indicó "casi siempre" y el 23,1 % "a veces". Solo un 7,7 % percibe que ocurre "casi nunca".

La mayoría de los encuestados considera que las utilidades generadas en relación con el patrimonio son evaluadas regularmente. Esto sugiere que la empresa tiene una práctica establecida para monitorear esta relación, aunque podría fortalecerse para asegurar que sea más uniforme en todos los niveles operativos.

b) La empresa es efectiva en generar utilidades sostenibles a partir de su patrimonio.

Figura 31

La empresa es efectiva en generar utilidades sostenibles a partir de su patrimonio



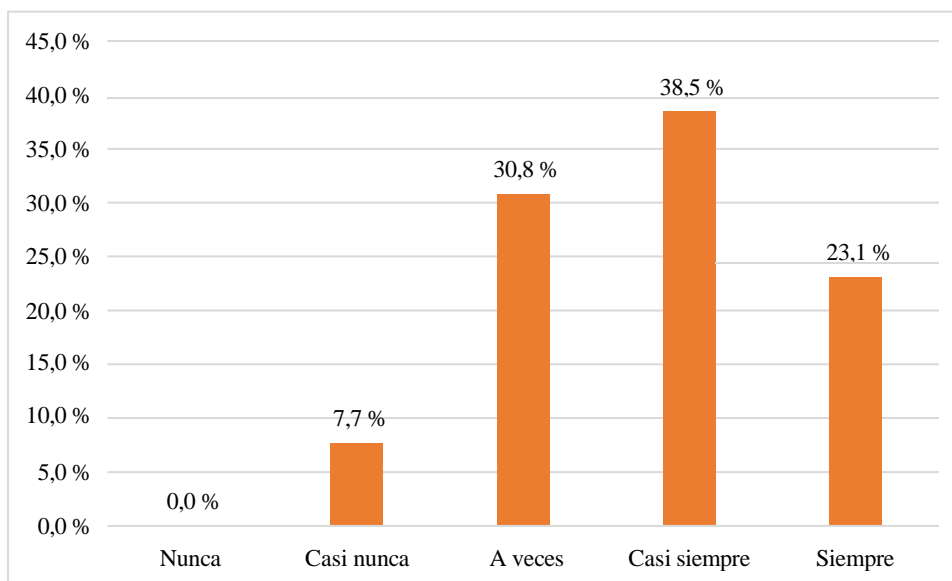
El 46,2 % indicó "a veces" y "casi siempre," mientras que un 7,7 % señaló "siempre".

Aunque la mayoría reconoce una efectividad moderada en la generación de utilidades sostenibles, la baja proporción de respuestas en el nivel "siempre" evidencia que la empresa aún tiene margen para optimizar sus estrategias en esta área. Incrementar el enfoque en sostenibilidad podría consolidar esta percepción.

- c) **La empresa realiza análisis proyectivos del rendimiento patrimonial para establecer metas financieras.**

Figura 32

La empresa realiza análisis proyectivos del rendimiento patrimonial para establecer metas financieras



El 38,5 % afirmó que estos análisis se realizan "casi siempre," mientras que el 30,8 % indicó "a veces" y el 23,1 % "siempre". Solo un 7,7 % señaló "casi nunca".

La práctica de realizar análisis proyectivos es vista como frecuente por la mayoría, pero no está completamente implementada en todas las áreas. Este tipo de análisis es crucial para establecer metas financieras realistas y efectivas, por lo que fortalecer esta práctica beneficiaría la planificación estratégica de la empresa.

4.3 Prueba de normalidad

4.3.1 De la variable: Costo de servicio

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es: H_0 : Los datos provienen de una distribución normal.

Hi: Los datos no provienen de una distribución normal.

Sig. o p-valor > 0,05: Se acepta Ho.

Sig. o p-valor < 0,05: Se rechaza Ho.

Tabla 13

Prueba de normalidad de la variable "costo de servicio"

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1_Costo de servicio	0,137	13	0,200	0,974	13	0,933

A. Corrección de la significación de Lilliefors

Según la tabla 13, en la evaluación de la variable "costo de servicio" basada en un estudio con 13 encuestas, se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, recomendada para muestras pequeñas ($n \leq 50$). El resultado arrojó un valor de $p=0,933$, superior al nivel de significancia ($\alpha=0,05$), lo que lleva a no rechazar la hipótesis nula. Esto indica que los datos de la variable "costo de servicio" presentan una distribución normal. En consecuencia, es apropiado emplear pruebas estadísticas paramétricas, como el coeficiente de correlación de Pearson, para analizar la relación entre las variables en esta investigación.

4.3.2 De la variable: Rentabilidad

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es: Ho: Los datos provienen de una distribución normal.

Hi: Los datos no provienen de una distribución normal.

SIG o p-valor > 0,05: Se acepta Ho.

SIG o p-valor < 0,05: Se rechaza Ho.

Tabla 14

Prueba de normalidad de la variable "rentabilidad"

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V2_Rentabilidad	0,139	13	0,200	0,941	13	0,474

A. Corrección de la significación de Lilliefors

Según la tabla 14, se evaluó la variable "rentabilidad" a partir de un estudio basado en 13 encuestas, aplicando la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, la cual es especialmente adecuada para muestras pequeñas ($n \leq 50$). El análisis arrojó un valor de $p=0,474$, que supera el nivel de significancia establecido ($\alpha=0,05$), por lo que no se rechaza la hipótesis nula. Este resultado indica que los datos de la variable "rentabilidad" siguen una distribución normal. Por lo tanto, es pertinente utilizar pruebas estadísticas paramétricas, como el coeficiente de correlación de Pearson, para examinar la relación entre las variables involucradas en esta investigación.

4.4 Comprobación de hipótesis

4.4.1 Comprobación de la hipótesis general

“El costo de servicio se relaciona significativamente con la rentabilidad de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., Tacna, año 2024”.

Tabla 15
Correlación entre el costo de servicio y la rentabilidad

		V1_Costo de servicio	V2_Rentabilidad
V1_Costo de servicio	Correlación de Pearson	1	0,853**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	13	13
V2_Rentabilidad	Correlación de Pearson	0,853**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	13	13

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

El coeficiente de correlación es 0,853. Este valor indica una correlación positiva muy fuerte, lo que sugiere que, a medida que los costos de servicio se gestionan de manera eficiente, la rentabilidad tiende a mejorar proporcionalmente.

4.4.2 Verificación de la primera hipótesis específica

“Los costos directos tienen un impacto significativo en la rentabilidad de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., Tacna, año 2024”.

Tabla 16
Correlación entre la dimensión costos directos y la variable rentabilidad

		D1_Costos directos	V2_Rentabilidad
D1_Costos directos	Correlación de Pearson	1	0,880**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	13	13
V2_Rentabilidad	Correlación de Pearson	0,880**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	13	13

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

El coeficiente de correlación de Pearson entre costos directos (D1) y rentabilidad (V2) es 0,880, lo que indica una correlación positiva muy fuerte. Esto implica que una gestión eficiente de los costos directos tiene un impacto significativo en el incremento de la rentabilidad.

La correlación positiva indica que, a medida que se optimizan o gestionan mejor los costos directos, la rentabilidad tiende a aumentar.

4.4.3 Verificación de la segunda hipótesis específica

“La correlación positiva indica que, a medida que se optimizan o gestionan mejor los costos directos, la rentabilidad tiende a aumentar”.

Tabla 17

Correlación entre la dimensión Costos indirectos y la variable Rentabilidad

		D2_Costos indirectos	V2_Rentabilidad
D2_Costos indirectos	Correlación de Pearson	1	0,782**
	Sig. (bilateral)		0,002
	N	13	13
V2_Rentabilidad	Correlación de Pearson	0,782**	1
	Sig. (bilateral)	0,002	
	N	13	13

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

El coeficiente de correlación de Pearson entre costos indirectos (D2) y rentabilidad (V2) es 0,782, lo que indica una correlación positiva fuerte. Esto significa que una mejor gestión de los costos indirectos (seguros vehiculares, alquiler de oficinas, depreciación de vehículos) está asociada con un aumento en la rentabilidad de la empresa.

La correlación positiva implica que, a medida que los costos indirectos se gestionan de manera más eficiente, la rentabilidad de la empresa tiende a mejorar.

4.4.4 Verificación de la tercera hipótesis específica

“Los gastos administrativos afectan la rentabilidad de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., Tacna, año 2024”.

Tabla 18

Correlación entre la dimensión gastos administrativos y la variable rentabilidad

		D3_ Gastos administrativos	V2_Rentabilidad
D3_ Gastos administrativos	Correlación de Pearson	1	0,771**
	Sig. (bilateral)		0,002
	N	13	13
V2_Rentabilidad	Correlación de Pearson	0,771**	1
	Sig. (bilateral)	0,002	
	N	13	13

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

El coeficiente de correlación de Pearson entre gastos administrativos (D3) y rentabilidad (V2) es 0,771, lo que indica una correlación positiva fuerte. Esto significa que, a medida que los gastos administrativos se gestionan de manera más eficiente, la rentabilidad de la empresa tiende a aumentar.

La correlación positiva implica que una mejor gestión de los Gastos administrativos, como salarios administrativos, materiales de oficina y gestión de licencias e impuestos, está directamente asociada con un incremento en la rentabilidad de la empresa.

4.5 Discusión de resultados

La presente investigación ha abordado la relación entre los costos de servicio y la rentabilidad en la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., en Tacna, durante el año 2024. Utilizando una metodología cuantitativa y basada en instrumentos validados, se analizaron las dimensiones e indicadores clave de los costos de servicio y su impacto en las diversas métricas de rentabilidad. A continuación, se contrastan los objetivos de la investigación, los resultados obtenidos y las teorías subyacentes, integrando los antecedentes internacionales, nacionales y locales para una interpretación integral.

Resultados en el contexto de los objetivos:

El primer objetivo específico fue analizar la relación entre los costos directos y la rentabilidad. Los resultados muestran una correlación positiva fuerte y significativa ($r=0.880$, $p<0.01$), lo que indica que la optimización de los costos directos, como combustible, mantenimiento y repuestos, impacta directamente en el desempeño financiero de la empresa. Este hallazgo se alinea con estudios como el de Malave y López (2024), quienes identificaron que los costos directos tienen un peso crítico en las operaciones logísticas. Además, el enfoque de la gestión eficiente de costos presentado por Casanova-Villalba et al. (2023) respalda la necesidad de un control detallado de estos elementos para mejorar la rentabilidad.

El segundo objetivo específico buscó evaluar la relación entre los costos indirectos y la rentabilidad. Con una correlación fuerte ($r=0,782$, $p<0,01$), se confirma que factores como seguros, alquileres y depreciación tienen un impacto relevante en los resultados financieros. Este resultado es consistente con el estudio de Ventocilla-Cerrón et al. (2024), que destacó la importancia de una gestión estratégica de costos indirectos para maximizar la rentabilidad. Asimismo, se refuerza la conclusión de Baltazar y Guerra (2022), quienes demostraron que un manejo eficiente de costos indirectos puede ser un diferenciador clave en el sector transporte.

El tercer objetivo específico se centró en analizar la influencia de los Gastos administrativos en la rentabilidad. Los resultados arrojaron una correlación positiva ($r=0,771$, $p<0,01$), lo que sugiere que una adecuada planificación y control de aspectos administrativos como salarios, licencias e impuestos contribuye significativamente a mejorar la rentabilidad. Estos hallazgos coinciden con la investigación de Quiquia (2021), que resaltó la importancia de estructurar y monitorear los gastos administrativos para obtener resultados financieros sostenibles.

Comparación con teorías y estudios previos:

Desde una perspectiva teórica, los resultados son coherentes con las bases planteadas por Horngren et al. (2012), quienes clasificaron los costos en directos e indirectos, destacando que un manejo adecuado de estas categorías impacta en la sostenibilidad financiera de las empresas. Los hallazgos también se alinean con la Teoría de la Contabilidad de Costos, que enfatiza la relevancia de una gestión rigurosa y la generación de información precisa para la toma de decisiones.

En el ámbito local, López (2019) identificó que las variaciones en los costos de servicio, especialmente los indirectos, afectan significativamente la rentabilidad de las empresas. Este estudio refuerza esa conclusión al demostrar que una revisión periódica y detallada de costos indirectos genera una base sólida para mejorar el desempeño financiero. Asimismo, Siña (2021) mostró cómo la gestión de costos influye en la rentabilidad de empresas industriales, lo que es extrapolable al sector transporte analizado en esta investigación.

La investigación confirma que los costos de servicio tienen un impacto significativo y positivo en la rentabilidad de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L. en Tacna. Los resultados reflejan la importancia de una gestión eficiente en todas las dimensiones analizadas (directos, indirectos y administrativos) para alcanzar mayores niveles de rentabilidad. Estos hallazgos proporcionan una base sólida para implementar estrategias de mejora continua, que contribuyan no solo al éxito financiero, sino también a la sostenibilidad de la empresa en un entorno altamente competitivo.

CONCLUSIONES

1. Se confirmó que existe una correlación positiva significativa ($r=0,853$, $p<0,01$) entre los costos de servicio y la rentabilidad en la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L. Esto demuestra que una adecuada gestión de los costos de servicio contribuye directamente a mejorar los resultados financieros de la empresa.
2. Los costos directos, como el consumo de combustible, mantenimiento vehicular y adquisición de repuestos, muestran una relación fuerte ($r=0,880$, $p<0,01$) con la rentabilidad. Esto evidencia que la optimización en esta dimensión tiene un impacto crítico en la sostenibilidad financiera de la empresa.
3. Los costos indirectos, como seguros, alquileres y depreciación de vehículos, también tienen una correlación positiva significativa ($r=0,782$, $p<0,01$) con la rentabilidad. Este resultado subraya la importancia de gestionar eficientemente estos gastos para maximizar la rentabilidad.
4. Los gastos administrativos, relacionados con salarios, suministros de oficina y licencias, presentan una correlación positiva ($r=0,771$, $p<0,01$) con la rentabilidad. Esto indica que una gestión adecuada en esta área puede mejorar los márgenes de utilidad de la empresa.

RECOMENDACIONES

1. En función de la correlación positiva significativa identificada entre los costos de servicio y la rentabilidad ($r=0,853$, $p<0,01$), se recomienda implementar un sistema de gestión integral de costos que permita monitorear permanentemente su comportamiento, con indicadores clave de desempeño, herramientas de análisis financiero y control operativo que orienten las decisiones estratégicas hacia la eficiencia. Además, se sugiere fomentar una cultura organizacional enfocada en la reducción racional del gasto sin afectar la calidad del servicio, promoviendo la participación activa del personal mediante capacitaciones y mecanismos de incentivos vinculados al cumplimiento de metas de ahorro y rentabilidad.
2. En vista de la fuerte relación entre los costos directos (combustible, mantenimiento y repuestos) y la rentabilidad ($r=0,880$, $p<0,01$), se recomienda priorizar su optimización a través de tecnologías de geolocalización (GPS) para mejorar la eficiencia de rutas, capacitación en conducción ecoeficiente, y establecimiento de un programa riguroso de mantenimiento preventivo. Asimismo, se debe fortalecer la gestión de compras mediante registros digitales, análisis de proveedores y planificación anticipada, con el fin de reducir sobrecostos, minimizar tiempos muertos y sostener la productividad de la flota a largo plazo.
3. Considerando que los costos indirectos presentan también una correlación significativa con la rentabilidad ($r=0,782$, $p<0,01$), se recomienda evaluar anualmente las condiciones contractuales de seguros, renegociando coberturas en función del historial de siniestralidad para obtener condiciones más favorables. También se sugiere revisar

el costo-beneficio de los espacios alquilados e incluso proyectar inversiones en activos propios como estrategia de largo plazo. En cuanto a la depreciación de los vehículos, se propone su incorporación en la planificación financiera para prever oportunamente la rotación de unidades, reduciendo así el impacto de gastos operativos crecientes por obsolescencia.

4. Dado que los gastos administrativos también se correlacionan positivamente con la rentabilidad ($r=0,771$, $p<0,01$), se recomienda mejorar la eficiencia en esta área mediante una revisión de la estructura organizacional para evitar duplicidad de funciones y optimizar los recursos humanos. Además, se debe implementar un sistema de control de inventarios para suministros de oficina y fomentar el uso de herramientas digitales que reduzcan el consumo de insumos físicos. Finalmente, se aconseja establecer un calendario de obligaciones fiscales y administrativas, acompañado de auditorías internas periódicas, para asegurar el cumplimiento normativo, evitar contingencias y contribuir al fortalecimiento financiero de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anthony, R. y Govindarajan, V. (2007). *Management Control Systems*.
https://spada.uns.ac.id/pluginfile.php/926262/mod_resource/content/1/management-control-systems-%20E-BOOK.pdf
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (6.ª edición). Episteme CA.
https://tauniversity.org/sites/default/files/libro_el_proyecto_de_investigacion_de_fidias_g_a_rias.pdf
- Baltazar, M. y Guerra, R. (2022). *Sistemas de costos por órdenes de servicio y rentabilidad en Empresas de Transporte de Carga, distrito de Huancayo – 2018* [Universidad Peruana Los Andes].
https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4191/T037_40579984_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Blocher, E. J., Stout, D., Cokins, G. y Chen, K. (2008). *Administración de costos un enfoque estratégico*.
<https://books.instituto-idema.org/sites/default/files/Administraci%C3%B3n%20de%20costos%20-%20Blocher%2C%20Stout%2C%20Cokins%20%26%20Chen%20-%204ed.pdf>
- Brealey, R., Myers, S. y Allen, F. (2010). *Principios de Finanzas Corporativas* (9.ª edición).
- Brigham, E. y Houston, J. (2015). *Fundamentos de administración financiera* (15.ª edición).
<https://es.scribd.com/document/700974369/Fundamentos-de-Administracion-Financiera-Brigham-Huston-15va-Ed>
- Casanova-Villalba, C. I., Proaño-González, E. A., Macias-Loor, J. M. y Ruiz-López, S. E. (2023). La contabilidad de costos y su incidencia en la rentabilidad de las PYMES. *Journal of Economic and Social Science Research*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n1/59>

- Drury, C. (2018). *Management and cost accounting* (10th edition). Cengage Learning EMEA.
- Esleider, A. (2019). *Costos por servicios y rentabilidad en la compañía de transporte Transreinamarsa S.A, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, período 2018* [bachelorThesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2019].
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5146>
- Garrison, R. H., Noreen, E. W. y Brewer, P. C. (2018). *Managerial Accounting* (McGraw-Hill Education).
https://www.academia.edu/33856237/Managerial_Accounting_14E_Garrison_Noreen_Brewer
- Gitman, L. J., Zutter, C. J. y Gitman, L. J. (2012). *Principios de administración financiera* (12.ª ed). Pearson Educación.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a edición). McGRAW-HILL. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Horngrén, C. T., Datar, S. M., Rajan, M. V., Gómez Mont Araiza, J. y Horngrén, C. T. (2012). *Contabilidad de costos: Un enfoque gerencial* (14.ª ed). Pearson Educación.
- Ibañez, D. J. (2019). *Costos de servicio y la rentabilidad en las empresas de transporte de carga en el distrito de Los Olivos, año 2019*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/125521/Iba%F1ez_RDJ-SD.pdf?sequence=5
- Kaplan, R. S. y Cooper, R. (2003). *Coste y efecto: cómo usar el ABC, el AMB y el ABB para mejorar la gestión, los procesos y la rentabilidad*. Grupo Planeta (GBS).

- López, J. (2019). *La Influencia del costo de servicio en la rentabilidad de la Empresa de Transportes Flores Hermanos S.R.L. durante el periodo 2015 al 2017*.
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/767/Lopez-Romani-Jeniffer.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Malave, C. Z. A. y López, M. Á. G. (2024). Costo de logística y rentabilidad en la Empresa de Transporte Transfar S.A, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), Article 1. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9410 Porter, M. (1985). *Estrategia competitiva*. Scribd. <https://es.scribd.com/document/159020704/Porter-Michael-1985-estrategia-Competitiva>
- Quiquia, B. (2021). *Costo de servicio y la rentabilidad en las Empresas de transporte de carga-Gloria Grande, distrito de Ate, año 2020* [UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS].
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1531/QUIQUIA%20LEON.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rejas, P. (2020). *La productividad y su relación con la rentabilidad de la Empresa de Transportes Rosario E.I.R.L. Periodo 2016 -2018* [Universida Privada de Tacna].
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1605/Rejas-Chiri-Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ross, S. A., Westerfield, R. W. y Jaffe, J. F. (2012). *Finanzas corporativas*.
- Siña, E. (2021). *Los costos de producción y su incidencia en la rentabilidad de las empresas industriales de Tacna, 2021* [Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73384/Si%c3%b1a_SEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ventocilla-Cerrón, L. A., Torres-Toledo, P. A. A., Salas-Canales, H. J., Ventocilla-Cerrón, L. A., Torres-Toledo, P. A. A. y Salas-Canales, H. J. (2024). Gestión estratégica de costos y rentabilidad en empresas de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022. *Revista Científica de la UCSA*, 11(1), 65-77. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2024.011.01.065>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). México D.F.: McGraw-Hill Education.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	TÉCNICAS
General	General	General			
¿Cómo afectan los costos de servicio a la rentabilidad de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., Tacna, año 2024?	Analizar la relación entre los costos de servicio y la rentabilidad en la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., Tacna, año 2024.	El costo de servicio se relaciona significativamente con la rentabilidad de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., Tacna, año 2024.	Costo de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Costos directos ✓ Costos indirectos ✓ Gastos administrativo 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Cuantitativo</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental de corte transversal</p> <p>TECNICA Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO Cuestionario</p> <p>POBLACIÓN 13 trabajadores</p>
Específico	Específico	Específicos			
¿Cómo afectan los costos directos a la rentabilidad de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., Tacna, año 2024?	Analizar la relación entre los costos directos y la rentabilidad de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., Tacna, año 2024.	Los costos directos tienen un impacto significativo en la rentabilidad de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., Tacna, año 2024.	Rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rentabilidad financiera (ROE). ✓ Rentabilidad de los activos (ROA). ✓ Rentabilidad sobre las ventas (ROS) 	
¿Cómo afectan los costos indirectos a la rentabilidad de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., Tacna, año 2024?	Evaluar el impacto de los costos indirectos en la rentabilidad de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., Tacna, año 2024.	Los costos indirectos afectan la rentabilidad de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., Tacna, año 2024.			
¿Cómo afectan los Gastos administrativos a la rentabilidad de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., Tacna, año 2024?	Analizar la relación entre los gastos administrativos y la rentabilidad de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., Tacna, año 2024.	Los gastos administrativos afectan la rentabilidad de la Empresa Transportes Hnos. Ponce S.R.L., Tacna, año 2024.			

CUESTIONARIO

Cuestionario 1: Costo de servicios

El presente cuestionario es de fines académicos, realización de la tesis titulada “Costos de servicio y rentabilidad en la Empresa de Transportes Hnos.Ponce S.R.L, Tacna, año 2024”, para optar por el Título Profesional de Contador de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

INSTRUCCIONES:

Como opciones de respuesta, se presentan cinco alternativas, marque con un aspa “X” la opción de la escala que sea acorde a su respuesta. Considere que cada opción tiene la siguiente equivalencia:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

COSTO DE SERVICIOS						
Dimensión	Ítems	1	2	3	4	5
	Gasto mensual en combustible					
	1. La empresa utiliza estrategias para optimizar el consumo de combustible en sus operaciones.					
	2. Se realiza un seguimiento frecuente de los gastos en combustible.					
	3. Los precios del combustible impactan significativamente en la planificación de costos.					
	Gasto en mantenimiento de vehículo					
	4. El programa de mantenimiento preventivo es regular en la empresa.					

Costos directos	5. La empresa lleva un registro actualizado de los costos relacionados con el mantenimiento vehicular.					
	Gasto en repuestos y accesorios					
	6. Los repuestos adquiridos son de calidad garantizadas.					
	7. Existe una planificación adecuada para la compra de repuestos y accesorios.					
Costos indirectos	Gasto en seguros vehiculares					
	8. La empresa revisa periódicamente las pólizas de seguro para obtener mejores Beneficios.					
	9. Los costos de seguros vehiculares son proporcionales al riesgo asumido en las operaciones.					
	Gasto en alquiler de oficinas o locales					
	10. Los costos de alquiler son evaluados regularmente para determinar su relación costo-beneficio.					
	11. La relación entre el costo de alquiler y los ingresos generados por la operación es positiva.					
	Gasto en depreciación de vehículos					
12. La empresa incluye la depreciación de vehículos en el cálculo de los costos operativos.						
	Gasto en salarios administrativos					
	13. La empresa realiza análisis para garantizar que los salarios administrativos sean Competitivos.					
	14. La asignación de roles administrativos es					

Gastos administrativos	eficiente para optimizar los costos.					
	Gasto en materiales y suministros de oficina					
	15. Existe un control regular del inventario de materiales de oficina.					
	Gasto en gestión administrativa (licencias, impuestos, etc.)					
	16. Los pagos relacionados con licencias e impuestos se realizan de manera oportuna.					

MUCHAS GRACIAS

Cuestionario 2: Rentabilidad

El presente cuestionario es de fines académicos, realización de la tesis titulada “Costos de servicio y rentabilidad en la Empresa de Transportes Hnos.Ponce S.R.L, Tacna, año 2024”, para optar por el Título Profesional de Contador de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

INSTRUCCIONES:

Como opciones de respuesta, se presentan cinco alternativas. Marque con un aspa “X” la opción de la escala que sea acorde a su respuesta. Considere que cada opción tiene la siguiente equivalencia.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Dimensiones	Ítems	1	2	3	4	5
Rentabilidad sobre ventas (ROS)	Utilidad neta y volumen de ventas					
	1. La empresa evalúa regularmente la relación entre costos de servicio y margen de ventas.					
	2. Se identifican áreas de oportunidad para incrementar las ventas netas con frecuencia.					
	3. Se lleva un control adecuado de los márgenes de utilidad en comparación con los costos directos.					
Rentabilidad sobre Activos (ROA)	4. La estrategia de ventas de la empresa es revisada regularmente para mejorar la rentabilidad neta					
	5. Los vehículos y otros activos son utilizados eficientemente para generar ingresos.					
	6. El estado de los activos es evaluado regularmente por su impacto en la generación de utilidades.					
	7. La empresa optimiza frecuentemente el uso de activos para mejorar el rendimiento financiero.					

Rentabilidad sobre patrimonio (ROE)	8. Las utilidades generadas en relación con el patrimonio total de la empresa son evaluadas regularmente.					
	9. La empresa es efectiva en generar utilidades sostenibles a partir de su patrimonio.					
	10. La empresa realiza análisis proyectivos del rendimiento patrimonial para establecer metas financieras.					

MUCHAS GRACIAS

BAREMOS POR CADA DIMENSIÓN

Costos directos

Agrupación visual

Lista de variables exploradas: CD

Variable actual: CD Etiqueta:
 Variable agrupada: CD_agrupado CD (agrupado)

Mínimo: 19.00 Valores no perdidos: Máximo: 32.00

Introduzca puntos de corte de los intervalos o pulse en Crear puntos de corte para generar los intervalos automáticamente. Por ejemplo, un valor de 10 define un intervalo que comienza encima del intervalo previo y finaliza en 10.

Rejilla:	Valor	Etiqueta
1	23.330	mala
2	27.670	regular
3		SUPERIOR bueno
4		

Casos explorados: 13 Valores perdidos: 0

Limite superiores:
 Incluidos (<=)
 Excluidos (<)

Crear puntos de corte... Crear etiquetas

Invertir escala

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

Costos indirectos

Agrupación visual

Lista de variables exploradas: CI

Variable actual: CI Etiqueta:
 Variable agrupada: CI (agrupado)

Mínimo: 13.00 Valores no perdidos: Máximo: 23.00

Introduzca puntos de corte de los intervalos o pulse en Crear puntos de corte para generar los intervalos automáticamente. Por ejemplo, un valor de 10 define un intervalo que comienza encima del intervalo previo y finaliza en 10.

Rejilla:	Valor	Etiqueta
1	16.330	mala
2	19.670	regular
3		SUPERIOR bueno
4		

Casos explorados: 13 Valores perdidos: 0

Limite superiores:
 Incluidos (<=)
 Excluidos (<)

Crear puntos de corte... Crear etiquetas

Invertir escala

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

Gastos administrativos

Agrupación visual

Lista de variables exploradas: CA

Variable actual: CA Nombre: CA Etiqueta: CA

Variable agrupada: CA_agrupada Etiqueta: CA (agrupada)

Mínimo: 11,00 Valores no perdidos Máximo: 19,00

Introduzca puntos de corte de los intervalos o pulse en Crear puntos de corte para generar los intervalos automáticamente. Por ejemplo, un valor de 10 define un intervalo que comienza encima del intervalo previo y finaliza en 10.

Rejilla	Valor	Etiqueta
1	13,670	mala
2	16,330	regular
3		SUPERIOR bueno
4		

Casos explorados: 13 Valores perdidos: 0

Limites superiores:
 Incluidos (=)
 Excluidos (-)

Invertir ejes

Botones: Aceptar, Pegar, Restablecer, Cancelar, Ayuda

ROS

Agrupación visual

Lista de variables exploradas: ROS

Variable actual: ROS Nombre: ROS Etiqueta: ROS

Variable agrupada: ROS_agrupada Etiqueta: ROS (agrupada)

Mínimo: 9,00 Valores no perdidos Máximo: 19,00

Introduzca puntos de corte de los intervalos o pulse en Crear puntos de corte para generar los intervalos automáticamente. Por ejemplo, un valor de 10 define un intervalo que comienza encima del intervalo previo y finaliza en 10.

Rejilla	Valor	Etiqueta
1	12,330	mala
2	15,670	regular
3		SUPERIOR bueno
4		

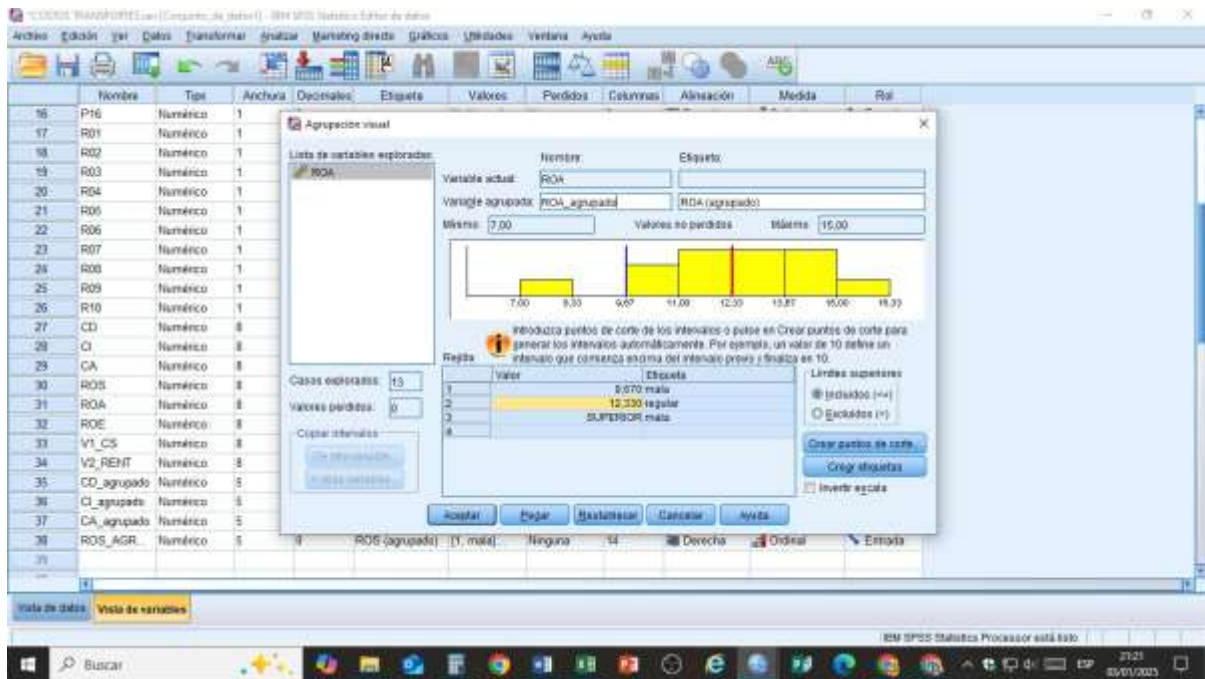
Casos explorados: 13 Valores perdidos: 0

Limites superiores:
 Incluidos (=)
 Excluidos (-)

Invertir ejes

Botones: Aceptar, Pegar, Restablecer, Cancelar, Ayuda

ROA



ROE

