



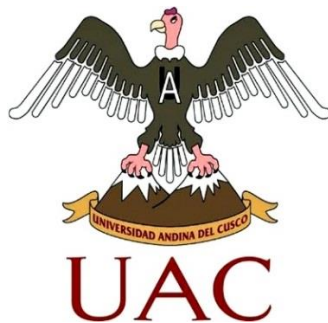
# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,**

**ADMINISTRATIVAS**

**Y CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS**

---

**COSTOS DE SERVICIOS Y RENTABILIDAD FINANCIERA EN LA  
EMPRESA DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO “IMPERIAL  
S.A.”, CIUDAD DEL CUSCO, PERIODO - 2017**

---

Presentado por:

**Bach. Rhaysha Sharhelee Vargas Ñahue**

**Para optar el Título Profesional de  
Contador Público.**

Asesor:

**CPC Norma Virginia Soto Choque**

**CUSCO – PERÚ**

**2018**



## Presentación

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables  
de la Universidad Andina del Cusco

Dr. Fortunato Endara Mamani.

De conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, pongo a su consideración el presente trabajo de investigación intitulado: “COSTOS DE SERVICIOS Y RENTABILIDAD FINANCIERA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE PUBLICO URBANO “IMPERIAL S.A.”, CIUDAD DEL CUSCO, PERIODO 2017”, el mismo que es materia de una investigación Descriptiva, ya que busca conocer los Costos de Servicio y la Rentabilidad Financiera.

La empresa “Imperial S.A.” tiene concesionada una ruta de transporte público urbano como persona jurídica, mientras los vehículos, en número de 38, continúan siendo propiedad de personas naturales que de forma independiente prestan el servicio en la ruta indicada. Por lo mismo, estos desconocen los Costos de Servicio como también la Rentabilidad Financiera de sus unidades. Este trabajo de investigación busca alcanzar una propuesta de cómo lograr establecer sus Costos de Servicios y la Rentabilidad Financiera obtenida.

Este trabajo trae como objetivo, una vez concluida, lograr acceder a la titulación como Contador Público, en esta prestigiosa universidad.

Atentamente.

Rhaysha Sharhelee Vargas Ñahue



## Agradecimiento

Agradezco a Dios por la vida, por ser parte de su creación, por darle sentido a mi vida y por su amor infinito y por sus bendiciones.

Quiero agradecer a mi madre quien con su ejemplo de amor, superación y humildad ha guiado mi camino para poder concluir mis estudios, inculcándome valores.

A mi asesora CPC Norma Virginia Soto Choque  
Y al Prof. Juan José Girón Gutiérrez, quienes me han guiado con dedicación y esmero en la conclusión de este trabajo de investigación.

A mis docentes de la Universidad Andina quienes a través de su esfuerzo durante todos estos años, han podido formarme como futuro profesional.



## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación lo dedico a Dios por darme la vida y a mis padres, en especial a mi madre que con su apoyo y perseverancia ha guiado mi camino en los momentos más difíciles, dándome al aliento necesario para continuar con mis propósitos.

Rhaysa Sharhelee Vargas Ñahue



## **Nombres y Apellidos del Jurado de la Tesis y Asesor**

### **Dictaminantes:**

- **CPCC Danitza Zuñiga Hermoza**
- **CPCC Juan Fredy Elmer, Aguilar Villa**

### **Replicantes**

- **Mgt. Walter Quispe Atayupanqui**
- **Dr. Rubén Tito Mariño Loaiza**

### **Asesora**

- **CPCC Norma Virginia Soto Choque**



## Índice

Presentación.....	i
Agradecimiento .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Nombres y Apellidos del Jurado de la Tesis y Asesor .....	iv
Índice .....	v
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Figuras .....	x
Resumen .....	xi
Abstract.....	xiii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del Problema .....	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.2.1 Problema General .....	3
1.2.2 Problemas Específicos .....	3
1.3 Objetivos de la Investigación.....	3
1.3.1 Objetivo general.....	3
1.3.2 Objetivos específicos .....	4
1.4 Justificación .....	4
1.4.1 Relevancia Social.....	4
1.4.2 Implicancias Prácticas .....	5
1.4.3 Valor Teórico.....	5
1.4.4 Utilidad Metodológica .....	5
1.4.5 Viabilidad o factibilidad .....	5
1.5 Delimitación de la Investigación .....	5



1.5.1	Delimitación Espacial .....	5
1.5.2	Delimitación Temporal .....	6
1.5.3	Delimitación Conceptual .....	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....		7
2.1	Antecedentes de la Investigación.....	7
2.1.1	Antecedentes Internacionales .....	7
2.1.2	Antecedentes Nacionales .....	8
2.1.3	Antecedentes Locales .....	9
2.2	Bases legales .....	10
2.2.1	Ley General de Transporte y Transito y Terrestre Ley N° 27181 .....	10
2.2.2	D.S. N° 017 – 2009 – MTC .....	11
2.3	Bases teóricas.....	11
2.3.1	Costos .....	11
2.3.2	Costos de servicio .....	12
2.3.3	Empresa de servicios .....	12
2.3.4	Áreas en la organización de las empresas de servicios.....	14
2.3.5	Los costos en las empresas de servicios .....	15
2.3.6	Elementos del costo de servicios .....	15
2.3.7	Determinación de los costos en empresas de servicios. ....	16
2.3.8	Costos en las empresas de transporte.....	17
2.3.9	Rentabilidad.....	20
2.3.10	Ratios financieros .....	23
2.3.11	Empresa de Transporte Público Urbano “Imperial S.A.”,.....	24
2.4	Marco Conceptual.....	28
2.5	Formulación de Hipótesis .....	30



2.5.1 Hipótesis General..... 30

2.5.2 Hipótesis Específicas ..... 31

2.6 Variables ..... 31

2.6.1 Variables ..... 31

2.6.2 Conceptualización de las variables ..... 31

2.6.3 Operacionalización de Variables: ..... 33

CAPITULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN..... 35

3.1 Tipo de Investigación ..... 35

3.2 Enfoque de Investigación ..... 35

3.3 Diseño de la Investigación..... 35

3.4 Alcance de la Investigación ..... 36

3.5 Población y muestra de la Investigación ..... 36

3.5.1 Población ..... 36

3.5.2 Muestra ..... 36

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos..... 37

3.6.1 Técnicas ..... 37

3.6.2 Instrumentos ..... 37

3.6.3 Procesamiento de Datos..... 37

CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN ..... 38

4.1 Resultados en base al Objetivo General ..... 39

4.2 Resultados en base al Objetivo Específico a ..... 42

4.3 Resultados en base al Objetivo Específico b ..... 46

4.4 Resultados en base al Objetivo Específico ..... 50

CAPITULO V: DISCUSIÓN ..... 54

5.1 Descripción de los Hallazgos más relevantes y Significativos..... 54





5.2	Limitaciones del estudio.....	55
5.3	Comparación crítica con la literatura existente .....	55
5.4	Implicancias del estudio .....	57
	CONCLUSIONES.....	64
	RECOMENDACIONES .....	66
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	67
	ANEXOS .....	71
	Matriz de Consistencia .....	72
	Matriz del Instrumento para la Recolección de Datos.....	74
	Instrumento para la Recolección de Datos .....	75
	Validación de Instrumentos .....	77
	Estados Financieros de la Empresa de Transportes Imperial S.A. ....	78
	Fotografías de la Empresa de Transporte Público Urbano imperial S.A. ....	81



## Índice de Tablas

<i>Tabla 1. Conoce los costos en la actividad empresarial.....</i>	39
<i>Tabla 2. Sabe cuáles son los costos de servicios de transporte público de pasajeros.....</i>	40
<i>Tabla 3. Determinación de la Rentabilidad Financiera de la empresa.....</i>	41
<i>Tabla 4. Importe de los repuestos utilizados en el mes.....</i>	42
<i>Tabla 5. Uso de combustible en el mes.....</i>	43
<i>Tabla 6. Gasto en el cambio de llantas.....</i>	44
<i>Tabla 7. Gasto en lubricantes.....</i>	45
<i>Tabla 8. Sueldo del conductor.....</i>	46
<i>Tabla 9. Sueldo del cobrador.....</i>	47
<i>Tabla 10. Trabajadores en planillas.....</i>	48
<i>Tabla 11. Beneficios sociales de trabajadores.....</i>	49
<i>Tabla 12. Importe de alquileres pagados en el mes.....</i>	50
<i>Tabla 13. Importe de energía eléctrica.....</i>	51
<i>Tabla 14. Importe de consumo de agua.....</i>	52



### Índice de Figuras

*Figura 1. Organigrama de la Empresa Multiservicios Imperial S.A..... 24*

*Figura 2. Ruta Línea RTU-12 de la Empresa de Transportes Imperial S.A. .... 26*

*Figura 3. Conoce los costos en la actividad empresarial..... 39*

*Figura 4. Sabe cuáles son los costos de servicios de transporte público de pasajeros ..... 40*

*Figura 5. Determinación de la Rentabilidad Financiera de la empresa ..... 41*

*Figura 6. Importe de los repuestos utilizados en el mes ..... 42*

*Figura 7. Uso de combustible en el mes..... 43*

*Figura 8. Gasto en el cambio de llantas ..... 44*

*Figura 9. Gasto en lubricantes..... 45*

*Figura 10. Sueldo del conductor ..... 46*

*Figura 11. Sueldo del cobrador ..... 47*

*Figura 12. Trabajadores en planillas..... 48*

*Figura 13. Beneficios sociales de los trabajadores ..... 49*

*Figura 14. Importe de alquileres pagados en el mes ..... 50*

*Figura 15. Importe de energía eléctrica ..... 51*

*Figura 16. Importe de consumo de agua..... 52*



## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad describir cuales son los costos operativos en la tesis intitulada **“COSTOS DE SERVICIOS Y RENTABILIDAD FINANCIERA EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO “IMPERIAL S.A.”, CIUDAD DEL CUSCO, PERIODO – 2017”**, donde el problema general es cómo se determinan los Costos de Servicios y la Rentabilidad Financiera en la empresa de transporte público urbano “Imperial S.A.”, de la ciudad del Cusco, periodo 2017. He tomado como variables a los Costos de Servicios y la Rentabilidad Financiera y como objetivo general he propuesto Describir como se determinan los Costos de Servicios y la Rentabilidad Financiera de la empresa de transporte público urbano “Imperial S.A.”, de la ciudad del Cusco, periodo 2017. La hipótesis que he planteado es Los Costos de Servicios y La Rentabilidad Financiera se determinan de manera inadecuada en la empresa de transporte público urbano “Imperial S.A., de la ciudad del Cusco, periodo 2017.

La investigación realizada es de Tipo Básica, en razón de que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. El Enfoque es Cuantitativo, ya que se utilizará la recolección de datos con medición numérica para afirmar las preguntas de la presente investigación en el proceso de indagación. El Diseño es No Experimental de corte transaccional, porque en el presente estudio de investigación se observa el fenómeno tal como es y cómo se da en su contexto natural, para después ser analizados y el alcance será Descriptiva porque solo se limitara a describir los costos operativos en la empresa de transporte público urbano “Imperial S.A.”

Las conclusiones a las que he llegado son:



1.- Los Costos de Servicios y la Rentabilidad Financiera en la empresa de transportes público de pasajeros “Imperial S.A.” no se aplican en razón a que la empresa únicamente administra la concesión de ruta, así como el control del recorrido de los diferentes tramos.

2.- Los costos de suministros no se aplican ni son necesarios en la empresa de transporte público de pasajeros “Imperial S.A.”, ya que los mismos son realizados por los propietarios de las 38 unidades que conforman el trayecto de la ruta. Estos a la vez no guardan ningún orden ni secuencia, como tampoco son evaluados para ver su dimensión o magnitud por los propietarios de las unidades.

3.- Los costos de personal solo se han efectuado para dos personas que son parte de la administración de la empresa “Imperial S.A.”, mientras que los propietarios de las unidades no consideran necesario poner en planillas a su personal, ya que implica para ellos un mayor costo innecesario y aprovechan la necesidad de las personas por trabajar sin importar que se les reconozca todos los beneficios sociales establecidos por ley.

4.- los costos indirectos como son alquileres, consumo de agua y energía eléctrica, o bien la depreciación o la alícuota del sueldo del controlador, gerente o contador, no son considerados dentro de los gastos de los propietarios, a pesar que son pagados en forma proporcional por cada uno. En vista que no se lleva un control de los costos de servicios, estos tampoco se reflejan en la rentabilidad financiera, que es la relación entre los resultados obtenidos y los fondos propios.

**PALABRAS CLAVE:** Costos, Servicios, Costos Indirectos, Suministros

La Autora.



## Abstract

The purpose of this research work is to describe the operating costs in the thesis entitled "COSTS OF SERVICES AND FINANCIAL PROFITABILITY IN THE URBAN PUBLIC TRANSPORT COMPANY" IMPERIAL SA ", CUSCO CITY, PERIOD - 2017", where the general problem is how the Services Costs and Financial Profitability are determined in the urban public transport company "Imperial SA", of the city of Cusco, 2017 period. I have taken as variables the Cost of Services and the Financial Profitability and as a general objective I have proposed Describing how the Services Costs and the Financial Profitability of the urban public transportation company "Imperial SA", of the city of Cusco, 2017 period, are determined. The hypothesis that I have proposed is the Cost of Services and the Financial Profitability. inadequately determine in the urban public transport company "Imperial SA, of the city of Cusco, periodo 2017.

The research carried out is of Basic Type, because it has no immediate application purposes, since it only seeks to expand and deepen the flow of existing scientific knowledge about reality. The Approach is Quantitative, since the data collection will be used with numerical measurement to affirm the questions of the present investigation in the process of inquiry. The design is non-experimental transactional, because in the present research study the phenomenon is observed as it is and how it occurs in its natural context, to be analyzed later and the scope will be descriptive because it will only describe the operating costs in the urban public transport company "Imperial SA"

The conclusions that I have reached are:

- 1.- The Costs of Services and the Financial Profitability in the public passenger transport company "Imperial S.A." do not apply because the company only manages the route concession, as well as the control of the route of the different sections.



2.- The costs of supplies are not applied or necessary in the public passenger transport company "Imperial S.A.", since they are made by the owners of the 38 units that make up the route. These at the same time do not keep any order or sequence, nor are they evaluated to see their size or magnitude by the owners of the units.

3.- Staff costs have only been incurred for two people who are part of the administration of the company "Imperial SA", while the owners of the units do not consider it necessary to list their personnel, as it implies for them a greater unnecessary cost and take advantage of the need of people to work regardless of whether they recognize all the social benefits established by law.

4.- the indirect costs such as rent, water consumption and electricity, or the depreciation or aliquot of the salary of the controller, manager or accountant, are not considered within the expenses of the owners, although they are paid in Proportional form for each one. In view of the fact that service costs are not controlled, they are not reflected in financial profitability, which is the relationship between the results obtained and the own funds

**KEY WORDS:** Costs, Services, Indirect Costs, Supplies

The Author.



## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1 Planteamiento del Problema

Nuestro país, en las últimas décadas ha tenido un crecimiento vertiginoso, la misma que se ha dado por el incremento de la población. Y dentro de las actividades que más ha evolucionado ha sido la de transporte, tanto de carga como de pasajeros. El transporte de pasajeros tanto interprovincial como urbano ha sido una de las aristas que ha generado más desarrollo. Es esa la razón por la que he decidido realizar mi investigación en este ámbito.

Actualmente en el Cusco existen 30 rutas entregadas mediante un Contrato de concesión de Rutas denominadas RTI (Ruta de Transporte Interprovincial) que son 10 y 20 RTU (Ruta de Transporte Urbano)

La Empresa Multiservicios Imperial S.A. ha obtenido la Ruta RTU-12, con el recorrido explicado en el contenido del trabajo, mediante Contrato de Concesión suscrito el día 6 de Marzo del 2014, por un periodo de 10 años y la ruta tiene un recorrido de 28.52 km.

También el Contrato de Concesión indica que el patrimonio neto de la empresa debe alcanzar las 50 UITs, y la Carta Fianza entregada por fiel cumplimiento por un importe de 10 UIT

Como se aprecia en los párrafos anteriores, las condiciones con las que se ha suscrito el Contrato de Concesión son exigentes, pero he realizado un análisis previo al





respecto de la funcionabilidad de la empresa y he podido constatar que, aun a pesar de ser una Persona Jurídica, esta mantiene una estructura organizacional muy precaria, donde cada uno de los propietarios de las unidades tiene un manejo de los costos y gastos de sus unidades. Solo ellos conocen cuál es su consumo de combustible, de llantas, lubricantes, aditivos y otros suministros. Solo ellos determinan cuanto será el importe a pagar a los conductores, ayudantes o cobradores o controladores. Los beneficios sociales son conceptos que en muchos casos son desconocidos y por tanto se incumplen. Los otros costos en los cuales se incurren son materia desconocida para los propietarios y también los conductores quienes son los que conocen sobre el consumo que tiene cada uno de las unidades que conducen.

Esta situación ha motivado que mi investigación se centralice en los costos de Servicio que, por lo explicado, son materia poco conocida, ya que ellos solo llevan cuadernos donde realizan anotaciones esporádicas respecto al número de vueltas, uso de combustible u otros relacionados.

De las conversaciones sostenidas con la Representante Legal de la empresa, esta mostro un gran interés en que se realice una investigación, para que puedan obtener datos reales respecto a los Costos de Servicio en los que se incurre y de esa manera realizar un ordenamiento en la parte administrativa y por defecto en la parte contable; y así conocer cuáles son los Costos del Servicio que prestan y también sobre la Rentabilidad Financiera obtenida, estableciendo cual es el rendimiento de los aportes realizados a la empresa.



## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cómo se determinan los Costos de Servicios y la Rentabilidad Financiera en la empresa de transporte público urbano “Imperial S.A.”, de la ciudad del Cusco, periodo 2017?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- a) ¿Cómo se calculan los Costos de Suministros y la Rentabilidad Financiera en la empresa de transporte público urbano “Imperial S.A.”, de la ciudad del Cusco, periodo 2017?
- b) ¿Cómo se determinan los Costos de Personal y la Rentabilidad Financiera en la empresa de transporte público urbano “Imperial S.A.”, de la ciudad del cusco, periodo 2017?
- c) ¿Cómo se Establecen los Costos Indirectos y la Rentabilidad Financiera en la empresa de transporte público urbano “Imperial S.A.C.”, de la ciudad del Cusco, periodo 2017?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Describir como se determinan los Costos de Servicios y la Rentabilidad Financiera de la empresa de transporte público urbano “Imperial S.A.”, de la ciudad del Cusco, periodo 2017.



### 1.3.2 Objetivos específicos

- a) Establecer como se determinan los Costos de Suministros y la Rentabilidad Financiera de la empresa de transporte público urbano “Imperial S.A.” de la ciudad del Cusco periodo 2017.
- b) Determinar los Costos de Personal y la Rentabilidad Financiera de la empresa de transporte público urbano “Imperial S.A.”, de la ciudad del Cusco, periodo 2017.
- c) Establecer los Costos Indirectos y la Rentabilidad Financiera de la empresa de transporte público urbano “Imperial S.A.”, de la ciudad del Cusco, periodo 2017.

## 1.4 Justificación

### 1.4.1 Relevancia Social

El presente trabajo de investigación tiene una relevancia social, en el sentido en el que las personas que se encuentren ligados a la empresa directa e indirectamente se benefician con sus sueldos, remuneraciones para sostener a sus familias, cubrir necesidades primarias y contar con calidad de vida, por otro lado tiene una relevancia social como ente económico por la función que cumplen.

Esta misma trasciende en el ámbito de los accionistas, como también de los trabajadores que laboran en dicha empresa.

De la misma forma beneficia a los pasajeros, ya que la lista de paradas de la línea RTU – 12 de la Empresa de Transporte Público Urbano Imperial S.A. que se encuentra en la pg. 24, comprende parte importante de la Ciudad del Cusco por los que los usuarios de dicha ciudad recurren este servicio para su movilización diaria.



#### **1.4.2 Implicancias Prácticas**

La presente investigación busca conocer si los costos de servicios tienen relación con la rentabilidad de la empresa y poder realizar una apreciación práctica de los problemas, que son materia de investigación en el presente trabajo.

#### **1.4.3 Valor Teórico**

Los temas que estamos sometiendo a investigación, han sido tratados en otros trabajos de investigación y se pretende validar esos conceptos y seguramente formular otros referidos a las variables de investigación.

#### **1.4.4 Utilidad Metodológica**

El trabajo de investigación realizado, guardara las exigencias metodológicas establecidas para este tipo de trabajo y por lo mismo, de los resultados obtenidos, podrán ser referencia para otros trabajos de investigación, respecto a las variables establecidas para su estudio.

#### **1.4.5 Viabilidad o factibilidad**

El tema a desarrollar en esta investigación, ha sido determinado en base a la accesibilidad de la información que nos proporcionará la empresa de transporte urbano de pasajeros “Imperial S.A.”, por lo que no habrá ningún inconveniente en cuanto a su viabilidad.

### **1.5 Delimitación de la Investigación**

#### **1.5.1 Delimitación Espacial**

La investigación se delimita en la ciudad del Cusco, la ruta de la empresa Imperial S.A.



### **1.5.2 Delimitación Temporal**

El estudio de la presente investigación se realizará con información del año 2017.

### **1.5.3 Delimitación Conceptual**

El estudio se referirá a los Costos de Servicios y a la Rentabilidad Financiera.



## CAPITULO II:

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

##### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

La Tesis: “SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LA CIUDAD DE LA PAZ: BUS PUMAKATARI”, publicada en julio 2017 La Paz - Bolivia, por Miriam Gloria Patzi Cruz, para optar el grado profesional de Economista en la Universidad Mayor de San Andrés Facultad de Ciencias Económicas y Financieras Carrera de Economía.

El desarrollo de las ciudades en la actualidad, está condicionada a diversos factores, donde la movilidad es transversal al cumplimiento de los objetivos de desarrollo humano. Facilitar el desplazamiento de las personas coadyuva al crecimiento de la actividad productiva en la medida que reduce costos y tiempos de viaje, recursos que pueden emplearse en actividades alternas. El servicio de transporte público de pasajeros en la ciudad de La Paz, se considera de pésima calidad, debido a factores como la obsolescencia de las unidades de servicio, reducida oferta, incumplimiento de horarios y rutas, mala atención por parte de los operadores y otros efectos derivados de la estructura sindicalizada del servicio. En febrero del año 2014, inicia operaciones el Bus Pumakatari, servicio de transporte público, administrado por el Servicio de Transporte Municipal, dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (GAMLP), operado a través de buses de mediana capacidad, implementados como primera fase en el Plan Municipal de Transporte, cuyo fin es consolidar en el mediano plazo, el Sistema Rápido de Buses (BRT). Este



servicio de transporte, es totalmente distinto al transporte tradicional, y se caracteriza por el cumplimiento de frecuencias y horarios estrictos en cada una de las cinco rutas donde actualmente funciona. La evaluación indica que el servicio tiene una amplia aceptación por cerca del 82% de la población que usa este servicio, aunque de acuerdo a la estructura y dado que es un servicio municipal, los costos de operación superan con mucho los ingresos percibidos por la tarifa de transporte, debido a ello, el servicio recibe un monto de subvención que en promedio asciende al 2% del presupuesto anual del GAMLP. Se realizó un contraste para determinar cuál sería la tarifa optima, con la cual el servicio equilibraría sus ingresos y egresos u obtendría ganancias, esta tarifa optima, asciende a los Bs. 2,80 monto por encima del cual se generarían superávits en presupuesto. Esta tarifa estimada, se acompaña de modificaciones en la estructura salarial, y el número de personal para ser sostenible (Cruz M. G., 2017).

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

La Tesis: “COSTO DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO SEÑOR DE HUAMANTANGA SRL, CHICLAYO 2016.”, publicada en julio 2017, por Irene Marely Ballena Alcántara, para optar el grado profesional de contador público en la Universidad César Vallejo.

Este trabajo de investigación tiene por objetivo general Determinar el Nivel de Influencia del Costo de Servicio en la Rentabilidad de la Empresa de Transportes y Turismo Señor de Huamantanga SRL, 2016. La importancia que tiene este trabajo de investigación es que a través de esta propuesta la institución logrará obtener el costo real de sus servicios prestados y así tomar las decisiones necesarias para lograr una mayor rentabilidad a la empresa en estudio. En el desarrollo del presente trabajo se ha aplicado tres tipos de investigación, descriptivo, explicativo y aplicativo, para la contratación de la



hipótesis en la investigación se realizó un diseño de tipo pre experimental, transversal y descriptivo. Para esta investigación nuestra población y muestra la constituyó la documentación de Situación de Estados Financieros, y el Estado de Resultado, de la Empresa Señor de Huamantanga S.R.L., ya que es de la misma empresa de donde se recabó la información. Las técnicas utilizadas en este trabajo de investigación fueron la observación, entrevista y análisis documental. Las cuales se lograron a través de los instrumentos que fueron guía de observación, guía de entrevista y ficha documental (Alcántara, 2016).

### **2.1.3 Antecedentes Locales**

La Tesis: “COSTOS DE SERVICIO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE INTER – URBANO DE PASAJEROS UNANCHA S.A.C. PERIODO 2016, publicada en el año 2017, por Edouard Djair Casa Unancha, para optar el grado profesional de contador público en la Universidad Andina del Cusco.

El presente trabajo de investigación tiene por objeto determinar los costos de servicio se determinan en forma empírica y de acuerdo al conocimiento acumulado por los años de servicio de la Empresa de Transporte Interurbano de pasajeros Unancha S.A.C. Los costos de servicio son irrelevantes para la empresa debido a su desconocimiento de un concepto general de costos y su correcta aplicación en el área de trabajo.

El método utilizado ha sido el siguiente: El diseño es no experimental porque no manipula directamente las variables permitiendo observar tal y como son sus operaciones; tiene un enfoque cuantitativo, porque pretende examinar y analizar los datos recolectados de la presente empresa así como determinar sus costos de servicio.

Las conclusiones a las que determinaron son las siguientes: En la elaboración de los costos de servicio; se determina que la empresa es desorganizada en sus operaciones y no





lleva un correcto control de sus actividades. Las unidades se retrasan para llegar un destino y no realizan inspección de su funcionamiento.

Con el diseño de los costos de servicio; se identificó y analizó los costos fijos y variables. Se estableció el costo para la ruta. Con la información analizada y organizada, se determinó el monto promedio que debe ganar cada carro para que tenga utilidad.

La elaboración de un sistema de costos por servicio influye positivamente en el planeamiento de los gastos de la empresa. Ya que se lleva un mejor control de los gastos y en cada que tiempo se tiene que hacer (UNANCHA, 2016).

## **2.2 Bases legales**

### **2.2.1 Ley General de Transporte y Transito y Terrestre Ley N° 27181**

En el Art. 1.- Del ámbito de aplicación; la presente Ley establece los lineamientos generales económicos, organizacionales y reglamentarios del transporte y tránsito terrestre y rige en todo el territorio de la República.

No se encuentra comprendido en el ámbito de aplicación de la presente Ley, el transporte por cable, por fajas transportadoras y por ductos.

En el Art. 2.- De las definiciones

Para efectos de la aplicación de la presente Ley, entiéndase por:

- a) Transporte Terrestre: desplazamiento en vías terrestres de personas y mercancías.
- b) Servicio de Transporte, actividad económica que provee los medios para realizar el Transporte Terrestre. No incluye la explotación de infraestructura de transporte de uso público.



- c) Tránsito Terrestre: conjunto de desplazamientos de personas y vehículos en las vías terrestres que obedecen a las reglas determinadas en la presente Ley y sus reglamentos que lo orientan y lo ordenan.
- d) Vías Terrestres: infraestructura terrestre que sirve al transporte de vehículos, ferrocarriles y personas.
- e) "Servicio complementario: actividad debidamente autorizada por la autoridad competente, necesaria para la realización de las actividades relacionadas con el transporte y tránsito terrestre".

### **2.2.2 D.S. N° 017 – 2009 – MTC**

Que la Ley General de transporte y transporte terrestre Ley N° 27181, dispone en el artículo 23 que los reglamentos nacionales necesarios para su implementación serán aprobados por Decreto Supremo refrendado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y rigen en todo el Territorio Nacional de la República.

## **2.3 Bases teóricas**

### **2.3.1 Costos**

La palabra costos tiene dos acepciones básicas: puede significar la suma de esfuerzos y recursos que se han invertido para producir algo; en tanto que la segunda acepción se refiere a lo que sacrifica o se desplaza en lugar de la cosa elegida; en este caso, el costo de una cosa equivale a lo que se renuncia o sacrifica con el objeto de obtenerla. (Robles Roman, 2012).

El conjunto de pagos, obligaciones contraídas, consumos, depreciaciones, amortizaciones y aplicaciones atribuibles a un periodo determinado, relacionadas con las



funciones de producción, distribución, administración y financiamiento (Robles Roman, 2012).

### **2.3.2 Costos de servicio**

“Un servicio es todo acto o función que una parte puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no da como resultado ninguna propiedad. Su producción puede o no (...) vincularse a un producto físico (Choy Zevallos, 2012).

### **2.3.3 Empresa de servicios**

Una empresa de servicios es aquella que a través de diferentes procesos que implican una serie de actividades es capaz de ofrecer o prestar un servicio específico o bien servicios integrados (Choy Zevallos, 2012).

Los servicios como “actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades. Los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo” (Aguirre, 2004).

Un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente. (Cuevo, 2006).

#### ***2.3.3.1 Características de las empresas de servicios***

Poseen ciertas características y particularidades, que en algunos casos dificultan su análisis:

- El recurso humano es el principal insumo que se utiliza para proporcionar el servicio, y su cálculo mayormente se establece por el número de horas y tarifa



horaria. La mano de obra directa permite estimar los costos indirectos que se atribuyan o se asigne para alcanzar el costo del servicio.

- El producto que se ofrece es intangible, el insumo principal es la venta de información o la realización de alguna actividad física o administrativa a favor del cliente. El producto final se resume en un reporte, donde el costo del papel es insignificante en comparación al valor agregado que tiene intrínsecamente la información que contiene.
- Por lo general se adecúa a un sistema de costos por órdenes, más que procesos, este último no es común que se utilice en estas empresas. El costeo por órdenes, es usado debido a que cada servicio que se pide tiende a ser diferente, por las especificaciones que establece el cliente.
- La orden de un cliente es un trabajo distinto e implica un conjunto de actividades diferentes, con cuenta y número de orden específico. En tal sentido, cada orden o servicio se debe identificar los ingresos y sus respectivos costos directos e indirectos (Choy Zevallos, 2012).

#### ***2.3.3.2 Categorías de las empresas de servicios***

En este tipo de empresas pueden identificarse dos categorías: Empresas orientadas a prestar un servicio específico. Empresas orientadas a prestar servicios integrados. Las empresas que prestan servicio específico por lo general están orientadas a ofrecer un servicio a los consumidores de una manera permanente, como los despachos de contabilidad, de diseño de ingeniería, de asesoramiento legal, entre otros. Las empresas orientadas a prestar servicios integrados se caracterizan por ofrecer servicios complementarios entre sí, para satisfacer necesidades más complejas de los clientes, como las compañías de seguros de vida, bancos comerciales, hospitales, empresas de transportes, entre otros. Aquellas empresas que poseen (Choy Zevallos, 2012).



### ***2.3.3.3 Clasificación de empresas de servicios***

La clasificación de las empresas de servicios obedecen a distintos enfoques:

Empresas intensivas en capital intelectual: El recurso primordial para la realización del servicio es el conocimiento en las áreas de: especialidad de la empresa. Ejemplo: servicio de asesoría y consultoría contable-tributaria

Empresa intensiva en capital humano: En este tipo de organización se requiere una fuerte inversión de hora-hombre para que el servicio se realice. Ejemplo: Restaurante de comida rápida.

Empresa intensiva en capital financiero: En este tipo de organización el servicio es provisto gracias a una inversión fuerte en capital. Ejemplo: servicios bancarios (Choy Zevallos, 2012).

### ***2.3.3.4 Tipos de empresas de servicios***

Empresa de servicio de transportes: Proporciona el servicio de traslado o desplazamiento de personas o de cargas.

Empresa de servicios públicos: Brinda atención a las necesidades de la comunidad.

Empresa de servicio de seguros: Otorga el servicio de seguridad ante cualquier riesgo.

Empresa de servicio de fianzas: Sirve de intermediario en las garantías.

Empresa de servicio de créditos: Ofrece soluciones financieras (Choy Zevallos, 2012).

## **2.3.4 Áreas en la organización de las empresas de servicios**

Por lo general tres áreas: El área de operación, en muchas empresas como bancos, hoteles y hospitales es usar la mano de obra, materiales y recursos de la tecnología para satisfacer las necesidades de los clientes. El área de soporte varía con el tipo de empresa dependiendo el servicio que se ofrece. Por ejemplo, en una línea aérea, el departamento de mantenimiento es el área de soporte, en un hospital es el departamento de archivos y en un banco es el departamento de sistemas de información. El área de mercadotecnia y ventas



son relevantes en este tipo de empresas, debido a que a través de ellos se contacta al cliente, se promueve el servicio y se desarrollan nuevos servicios (Choy Zevallos, 2012).

### **2.3.5 Los costos en las empresas de servicios**

El reconocimiento de los costos derivados de la prestación de servicios de actividades ordinarias requiere cierta técnica y procedimiento, para lo cual se debe tomar en cuenta todos los desembolsos como: personal, insumos y otros recursos utilizados para brindar dicho servicio, que se caracteriza por ser intangible y de consumo inmediato. La existencia de un consumo inmediato en las empresas de servicios, por lo general, implica que el cliente participe en el proceso de transformación, generándose de esta forma un elevado uso de mano de obra directa por parte de la empresa prestadora del servicio (Choy Zevallos, 2012).

### **2.3.6 Elementos del costo de servicios**

Costos directos: Los que pueden identificarse específicamente en la unidad.  
Costos indirectos: No puede identificarse en la unidad.  
Costos operacionales: Los costos en que incurre un sistema ya instalado o adquirido durante su vida útil, con objeto de realizar los procesos de producción, se denominan costos de operación, e incluyen los necesarios para el mantenimiento del sistema. Dentro de los costos de operación más importantes tenemos los siguientes: a) Gastos técnicos y administrativos. Son aquellos que representan la estructura ejecutiva, técnica y administrativa de una empresa, tales como, jefes de compras, almacenistas, mecánicos, veladores, dibujantes, ayudantes, mozos de limpieza y envíos, etc. b) Alquileres y/o depreciaciones. Son aquellos gastos por conceptos de bienes muebles e inmuebles, así como servicios necesarios para el buen desempeño de las funciones ejecutivas, técnicas y administrativas de una empresa, tales como: rentas de oficinas y almacenes, servicios de teléfonos, etc. c) Obligaciones y seguros. Son aquellos



gastos obligatorios para la operación de la empresa y convenientes para la dilución de riesgos a través de seguros que impidan una súbita descapitalización por siniestros. Entre estos podemos enumerar: inscripción a la Cámara Nacional de la Industria de la Construcción, registro ante la Secretaría del Patrimonio Nacional, Seguros de Vida, etc. d) Materiales de consumo. Son aquellos gastos en artículos de consumo, necesarios para el funcionamiento de la empresa, tales como: combustibles y lubricantes de automóviles y camionetas al servicio de las oficinas de la planta, gastos de papelería impresa, artículos de oficina, etc. e) Capacitación y Promoción. Todo colaborador tiene el derecho de capacitarse y pensamos que en tanto éste lo haga, en esa misma medida, o mayor aún, la empresa mejorará su productividad. Entre los gastos de capacitación y promoción podemos mencionar: cursos a obreros y empleados, gastos de actividades deportivas, de celebraciones de oficinas, etc. (Choy Zevallos, 2012).

### **2.3.7 Determinación de los costos en empresas de servicios.**

La determinación de los costos en las empresas de servicios es más compleja y diversa, ya que los procedimientos de cálculo depende del tipo de actividad, y son diversos los servicios. Por ejemplo, el proceso de determinar el costo en una empresa de seguros es diferente de una empresa de transporte, banco o servicio profesional. Es decir, para determinar los costos de servicios, es necesario tomar en consideración las características propias de cada empresa, aunque en términos generales, las empresas de servicios se caracterizan por lo siguiente: -Los servicios producidos no pueden ser inventariados para venderlos en el futuro, de manera que los sistemas de contabilidad de gestión de la mayoría de las organizaciones de servicios no tienen que preocuparse de elaborar periódicamente informes de valoración de inventarios, como lo hacen las empresas manufactureras. -Las normas tradicionales de elaboración de informes financieros limitan, de alguna manera, la



estructura de los informes de costos en las organizaciones de servicios, por lo que éstas deben establecer sus propios modelos de informe. (Choy Zevallos, 2012).

### **2.3.8 Costos en las empresas de transporte**

Los costos de servicios se capitalizan a los vehículos, es decir para la determinación son tomados todos los costos en que se incurre para que el activo se encuentre en condiciones óptimas de prestar el servicio. Por esta razón a los desembolsos relacionados con el mantenimiento de los activos vehiculares es mejor contabilizarlos como costos y no como gastos, puesto que se incorporan a las unidades de servicio de transporte alargando la vida útil del mismo y se recuperara el valor invertido hasta el momento en que preste el servicio al público (Cuyun, 2005).

#### ***2.3.8.1 Costos de suministros, auxiliares, partes y otros***

Son gastos necesarios y que se consumen en el funcionamiento de la entidad, así como: combustibles y lubricantes. También se añade que los materiales pueden consisten en elementos sólidos, gaseosos, líquidos, productos a granel o envasados, voluminosos o de muy pequeño tamaño, de consistencia rígida o flexible (Monterroso, 2002).

Los materiales constituyen el primer elemento de los costos, este elemento se encuentra conformado por todos los costos de los materiales adquiridos por la empresa y utilizados en la producción o servicio, los materiales que realmente forman parte del producto o servicio terminado se conocen como materias primarias o materiales principales. Los que no se convierten físicamente en parte del producto o tiene importancia secundaria se llama materiales auxiliares (Palomino Montesinos, 2017).





#### ***2.3.8.2 Consumo de combustible***

El consumo del combustible es el más significativo de todos los costos operativos:

- a) Debido al alto consumo de los vehículos comerciales cuyo rendimiento por kilómetro es bajo.
- b) Debido al alto precio del combustible que por lo general contiene un importante componente de impuestos. El costo del combustible puede calcularse por Km/galón. Un excesivo costo de combustible podría estar relacionado con factores tales como fugas de combustible, motor usado, mala conducción, robos y otros (Palomino Montesinos, 2017).

#### ***2.3.8.3 Consumo del aceite.***

Es un costo variable bastante pequeño, pero es importante medirlo durante el uso del vehículo porque un alto consumo podría ser un indicador de algún problema mecánico. El costo del aceite y lubricantes puede calcularse en soles por kilómetro.

#### ***2.3.8.4 Consumo de llantas***

Es clasificado como costo variable operativo, porque el desgaste de los neumáticos está directamente relacionado con la distancia recorrida por el vehículo. Este costo puede también calcularse en soles por kilómetro (Zeballos, 2012).

#### ***2.3.8.5 Costos de personal***

Los costos de personal o mano de obra son los recursos humanos y el principal insumo que se utiliza para proporcionar el servicio representado en porcentajes significativos en estas organizaciones y su cálculo mayormente se establece por el número de horas y tarifa horaria (Zeballos, 2012).



El costo de personal está representado por la retribución total del esfuerzo humano aplicado al proceso de servicios que realiza la empresa, este tipo de costo ha tenido y tiene muchas empresas, una relevancia de primer orden por su importante peso en la estructura general de los costos (Gomez, 2012).

#### ***2.3.8.6 Remuneración del conductor***

Este costo es tratado como costo fijo en la mayoría de las empresas. Aquí el supuesto es que la empresa tendrá por lo menos un chofer asignado para cada vehículo de su flota, independientemente de si el vehículo está operando o no. El salario incluye el sueldo básico, los aportes al fondo de pensiones, compensación por tiempo de servicios, seguro de salud e impuestos. Cualquier costo adicional por inventivos, viáticos y sobretiempo, será considerado como variable.

#### ***2.3.8.7 Beneficios sociales***

Los beneficios sociales son todos aquellos conceptos que perciben los trabajadores con ocasión de sus labores prestadas de manera dependiente. Sin importar su carácter remunerativo, el monto o la periodicidad del pago, pues lo relevante es lo que percibe el trabajador por su condición de tal, para mejorar su calidad de vida. Como la afiliación a una seguridad social, seguros contra accidentes y de vida entre otros (Palomino Montesinos, 2017).

#### ***2.3.8.8 Costos indirectos***

Los costos indirectos son todos aquellos costos que acumulan los materiales y la mano de obra indirectos más todos los costos incurridos en la producción de un servicio, pero que, en el momento de obtener el costo de un servicio, no son fácilmente identificables de forma directa con el mismo (Gallirgos, 2015).



Los costos indirectos se establecen antes de que el periodo comience y está basada enteramente en datos estimados, por lo general se presenta una diferencia entre la cantidad de costos indirectos de fabricación aplicada en el inventario y costos indirectos de fabricación reales registrados a lo largo del periodo (Cruz J. , 2010).

### **2.3.9 Rentabilidad**

En la literatura económica, aunque el término de rentabilidad se utiliza de forma muy variada, y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina a la rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo produce los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medio utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o a juzgar por la eficiencia de la acciones realizadas, según que el análisis sea a priori o a posteriori (Medina & Mauricci, 2014).

La rentabilidad es una medida de eficiencia que permite conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades y se relaciona con las ventas de una empresa, los activos y el fondo aportado por los propietarios, generando liquidez futura.

La rentabilidad es una medida de eficiencia de naturaleza económica ligada a la competitividad para controlar el nivel de costos y gastos presentados en la operación de la empresa (Fontalvo, Mendoza, & Morelos, 2012), por ello, es explicada bajo dos perspectivas: la perspectiva de la organización industrial (características estructurales) y la perspectiva basada en los recursos (capacidades y recursos propios) (Lorca, De Andrés, Del Coz, & Bahamonde, 2007).

La rentabilidad permite conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades en un determinado periodo de tiempo produciendo los capitales utilizados en el mismo (Hoz, Ferrer, & Hoz, 2008).



### ***2.3.9.1 Origen de la rentabilidad***

A partir de mediados de los años 80, comienza una línea de investigación que busca explorar los determinantes de la rentabilidad de las unidades de negocios y su importancia relativa en la explicación de dicha rentabilidad. Esta línea de trabajo se basa en descomponer la variabilidad de la rentabilidad de una unidad de negocios en efectos que provienen de las características de dicha unidad, de la industria en la que se encuentra y de la corporación o grupo económico que administra tal unidad. A los efectos explicados por las características únicas de las unidades de negocios se les llama “efecto empresa”, a los efectos explicados por la industria o el mercado en que se encuentra la unidad de negocios se les llama “efecto industria”, mientras que a los efectos explicados por las características de la corporación o grupo dueña de esa unidad de negocios se les llama “efecto corporativo” o “efecto grupo” (Tarziján, 2013).

### ***2.3.9.2 Rentabilidad financiera***

La rentabilidad financiera es una medida relativa de las utilidades que evalúa el rendimiento de la empresa y mide la capacidad de remunerar a los accionistas. Se calcula dividiendo la utilidad después de impuestos entre los fondos propios.

La rentabilidad financiera o de fondos propios es una medida relativa de las utilidades que señala la capacidad de la empresa para producir utilidades a partir de la inversión realizada por los accionistas; además, evalúa el rendimiento obtenido por los propietarios (Morillo, 2001).

La rentabilidad financiera pretende medir la capacidad de remunerar a los propietarios o accionistas de la empresa y permite la comparación, en principio, con rendimientos de otras inversiones alternativas (De Jaime, 2003).



### 2.3.9.3 *Indicadores de la rentabilidad financiera*

#### **A. Retorno sobre el capital propio (ROE)**

Ratio que mide la rentabilidad de los capitales propios invertidos en la empresa en relación con el beneficio neto obtenido. Para dicho ratio se hace uso de la siguiente fórmula:

$$\text{Ratio de Rentabilidad de Capitales Propios} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Capitales propios}}$$

#### **B. Rentabilidad por acción**

La rentabilidad de las acciones se mide por su capacidad de generar beneficios a través de sus dividendos o de sus plusvalías. La fórmula general para calcularla es la siguiente:

$$\text{Rentabilidad Acción} = \frac{\text{Precio final} - \text{Precio inicial} + \text{Dividendo}}{\text{Precio inicial}}$$

#### **C. Retorno de Activos (ROA)**

La rentabilidad económica es un indicador que mide la rentabilidad del total de activos de la empresa. De forma general, se considera que para que una empresa sea valorada de forma positiva en cuanto a su rentabilidad, la cifra obtenida de su ROA debe de superar aproximadamente el 5%.

Se calcula como el cociente entre el beneficio y el activo total. Expresa la rentabilidad económica de la empresa, independientemente de la forma en que se financie el activo (con recursos propios o recursos de terceros).

$$\text{ROA} = \text{Utilidad neta} / \text{Activo total}$$



#### **D. Rentabilidad sobre las ventas**

La rentabilidad sobre ventas o ROS se define como el margen de utilidad en un año que se obtiene de las ventas netas, siendo el cociente entre margen bruto y ventas.

El ROS (return on sales – resultado sobre ventas) se define como el margen de utilidad que se obtiene de las ventas, soliendo ser una preocupación y responsabilidad permanente de los ejecutivos de ventas de la empresa. El margen de utilidad y ventas se deben desarrollar en el mismo periodo para su medición. (Juárez, 2011).

El margen sobre ventas es el cociente entre margen bruto y ventas o incluso el cociente entre beneficio neto y ventas, que indica; el beneficio obtenido por cada sol vendido y la eficiencia con que la empresa utiliza sus activos y gestiona sus operaciones. Por ello, es uno de los índices conocidos cuando medir la rentabilidad de las empresas se trata. (Aching, 2006).

#### **2.3.10 Ratios financieros**

Son indicadores financieros que se calculan en base a diversas cuentas proporcionadas por los Estados Financieros, que servirán para entender el desenvolvimiento financiero de la empresa, a través de sus valores cuantitativos. (Torres, 2011).

### 2.3.11 Empresa de Transporte Público Urbano “Imperial S.A.”,

#### 2.3.11.1 Organigrama

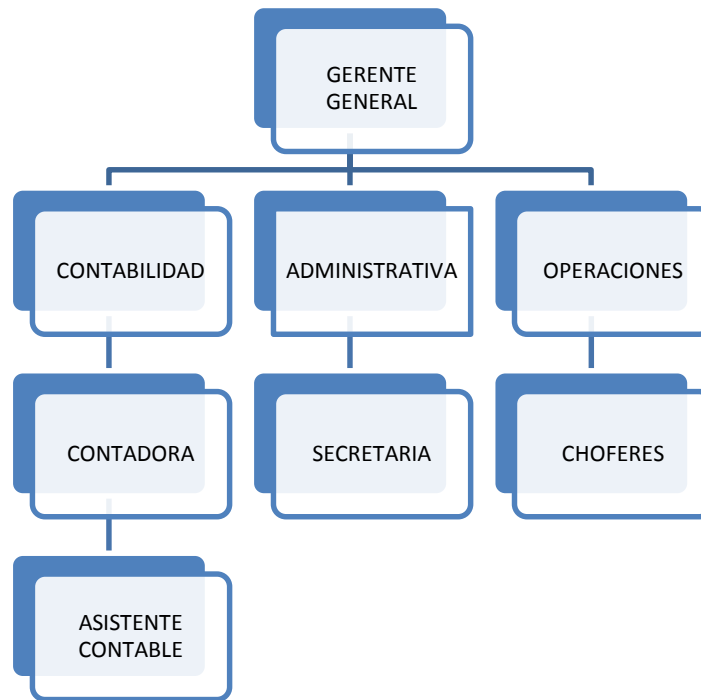


Figura 1. Organigrama de la Empresa Multiservicios Imperial S.A.

#### ➤ Gerente General

Sus principales funciones son dirección, gestión, supervisión y coordinación con los demás órganos independientes. Es el encargado de tratar con los clientes y de liquidar los gastos que los choferes realizan durante el servicio. Se encarga de velar por la armonía de las funciones de los demás trabajadores. Supervisa caja y maneja las cuentas corrientes de la empresa.

#### ➤ Contadora

Encargada de esta área y todo lo relacionado al área financiera y tributaria. Además, analiza las diferentes operaciones contables de la entidad. Trabaja independiente del gerente general.

#### ➤ Asistente contable



Trabaja directamente con la contadora. Se encarga de registrar las operaciones contables.

➤ Secretaria

Depende del gerente general, se encarga de elaborar las liquidaciones de viaje y del libro caja. Es la encargada de pagar a los trabajadores y de dar efectivo a los choferes antes de realizar el servicio.

➤ Choferes

Son los encargados de las unidades de transportes y de brindar el servicio eficiente a los clientes. Trabajan directamente con la secretaria y el gerente general.

### **2.3.11.2 Breve Historia**

Imperial S.A. es una empresa peruana de transporte de pasajeros por carretera a nivel urbano público. Este servicio se realiza con responsabilidad y calidad. Contando con un personal altamente capacitado y comprometido con sus clientes. Además, se ofrece seguridad y puntualidad para el traslado de los pasajeros.

Iniciaron sus actividades el 10 de abril del 1992 con cinco unidades de transporte, cubriendo la ruta RTU-12. Y posteriormente con el paso de los años se empieza a adquirir nuevas unidades para cumplir con las exigencias del mercado.

Actualmente cuenta con 13 unidades.

### **2.3.11.3 Lista de paradas de la línea RTU – 12 de autobus:**

Choquechaka • Ladrillos • Cuesta San Blas • Ruinas • Maruri • Limacpampa • Huascar • Clorinda • Zarumilla • Callejon Retiro • Atahuallpa • Rosaspata • Mariscal Gamarra • Avenida Universitaria • Esquina • Universidad San Antonio Abad • Coliseo • Huayrurupata • Calca • Progreso • Mercado • Molino • Molino 2 • Cuarto • Quinto •



Coliseo • Primero • Desvio • Segundo • Quiosco • Tercero Velasco • Aeropuerto • Entrada  
• Hilario • San Luis • Cevicheria • Kiosko Nogales • Esquina Paracas • Grifo • Gradass •  
Manantiales • Colegio Bolivariano • Pacifico • Ctar • Esquina • Joyas • Cancha Sintetica •  
Gradass • Virgen Del Carmen • Uvima • Esquina • Villa El Salvador • Tupac • Gradass •  
Medio • Posta • Colegio • Enaco • Cachimayo • Puente • Grifo • Universidad Andina •  
Telefono • Tingo • Urb Versalles

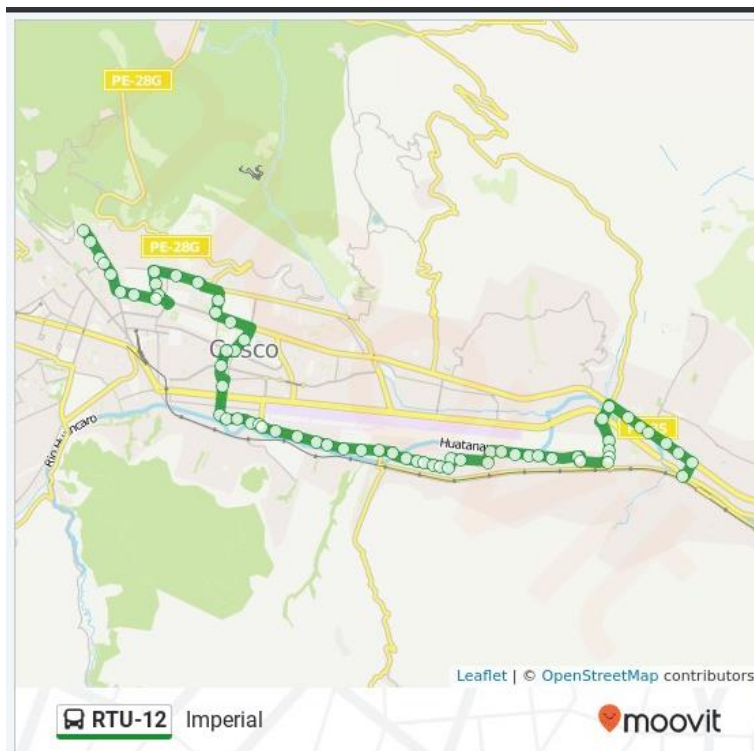


Figura 2. Ruta Línea RTU-12 de la Empresa de Transportes Imperial S.A.

#### 2.3.11.4 Línea RTU-12 de autobús horarios y paradas

La línea RTU-12 de autobús (Dirección: Choquechaca-Urb. Versalles) tiene 65 paradas desde Choquechaca hasta Urb Versalles.

Horarios de la línea RTU-12 autobús: el servicio usual de operación comienza a las 5:30 y finaliza a las 21:00. Los días usuales de operación son: días hábiles



**2.3.11.5 Características del servicio**

- \* Seguridad en el traslado de pasajeros.
- \* Calidad y eficiencia en el servicio.
- \* Personal responsable.
- \* Unidades modernas.

**2.3.11.6 Objetivo de la Empresa**

El objetivo de la empresa es brindar confianza a nuestros clientes, para garantizar el transporte de pasajeros seguro a su destino, previniendo cualquier eventualidad. En el tiempo pactado y con responsabilidad.

**FODA**

**FORTALEZAS**

- Unidades de transporte propias
- Choferes experimentados
- Formalidad del negocio
- Responsabilidad en el servicio
- Local propio

**DEBILIDADES**

- Unidades no equipadas con rastreo satelital (GPS)
- Desorganización en el control de los gastos realizados durante el servicio.

**OPORTUNIDADES**

- Mejora del servicio a través de la tecnología
- Supervisión y control de la SUNAT
- Crecimiento del sector de transporte

**AMENAZAS**

- Alto número de competidores en el mismo rubro
- Tipo de cambio para adquirir repuestos
- Aumento del precio del combustible



## 2.4 Marco Conceptual

### a) Costos de Servicios

La contabilidad de costos tiene entre sus objetivos calcular lo que cuesta producir, vender, o los costos que son necesarios para prestar un servicio. Los costos de servicio se basan en la provisión de un bien o servicio a un cliente, éstos implican el consumo de recursos de la empresa, que pueden variar de un cliente a otro, por lo tanto, no todos ellos proporcionan la misma rentabilidad a la empresa; asimismo representan el sacrificio económico en que se incurre dentro de la empresa para realizar un servicio, sin involucrar los gastos de operación. Los costos de servicio son necesarios para el control y la planeación, comienzan con el pedido y por consiguiente con los costos de procesamiento los cuales se diferencian de acuerdo con el número de líneas de productos en los pedidos y su complejidad, además en estos análisis están presentes los costos de transportación, manejo de los materiales, inventarios y almacenaje (Palomino Montesinos, 2017).

### b) Función del Transporte Urbano

Un sistema de transporte público eficaz y bien planificado es esencial en los núcleos de población de tamaño mediano y grande. No solo como factor de desarrollo económico al potenciar la promoción de polos de actividades terciarias, y como factor de mejora de calidad de vida al reducir las dificultades del desarrollo de la urbe (Palomino Montesinos, 2017).

### c) Gastos de servicio

Es todo desembolso monetario no recuperable, cifras en las que se incurren pero que no fueron necesarias para la generación de los servicios, que ocasionaron salida de dinero que realiza una empresa con el objetivo de administrar adecuadamente. son los decrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en



forma de disminuciones del valor de los activos, o bien de nacimiento o aumento de los pasivos, que dan como resultado decrementos en el patrimonio neto, y no están relacionados con las distribuciones realizadas a los propietarios de este patrimonio, es un egreso que no se identifica no se espera que pueda generar ingresos directamente en el futuro, no es recuperable directamente con un ingreso, aunque contribuye a la generación del mismo, no se espera que pueda generar ingresos directamente en el futuro, no es recuperable (Palomino Montesinos, 2017).

#### **d) Rentabilidad**

Entenderemos por Rentabilidad “la remuneración que una empresa (en sentido amplio de la palabra) es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto financieros, como productivos como humanos. Con lo cual habría que hablar de rentabilidades (Diaz Llanes, 2014).

#### **e) Servicio de Transporte**

Actividad económica que provee los medios para realizar el Transporte Terrestre. No incluye la explotación de infraestructura de transporte de uso público (Ley General de Transporte y Transito Terrestre, 2009).

#### **f) Transporte Terrestre**

El concepto de transporte se utiliza para describir el acto y consecuencia de trasladar algo de un lugar a otro. También permite nombrar a aquellos artilugios o vehículos que sirven para tal efecto, llevando individuos o mercaderías desde un determinado sitio a otro (<http://definicion.de/transporte>, 2013).

También es transporte terrestre el desplazamiento en vías terrestres de personas y mercancías (Ley General de Transporte y Transito Terrestre, 2009).



### **g) Transporte Terrestre Publico**

El servicio de transporte público consiste en el traslado de personas, con o sin sus efectos personales, de un lugar a otro. Las rutas y frecuencias a nivel nacional o local son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser explotadas mediante contratos de operación. En este grupo se encuentran los servicios prestados por tranvías, metros, teleféricos, funiculares y otros (Alvarez Leon, 2014).

### **h) Transporte Terrestre Comercial**

Se denomina servicio de transporte comercial el que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica (Alvarez Leon, 2014).

### **i) Tránsito Terrestre**

Conjunto de desplazamientos de personas y vehículos en las vías terrestres que obedecen a las reglas determinadas en la presente ley y sus reglamentos que lo orientan y ordenan (Ley General de Transporte y Transito Terrestre, 2009).

### **j) Transporte Urbano**

Es todo aquel transporte de personas que discurra íntegramente por suelo urbano, definido por la legislación urbanística, así como los que estén exclusivamente dedicados a comunicar entre si núcleos urbanos diferentes, dentro de un mismo término municipal (Palomino Montesinos, 2017).

## **2.5 Formulación de Hipótesis**

### **2.5.1 Hipótesis General**

Los Costos de Servicios y La Rentabilidad Financiera se determinan de manera inadecuada en la empresa de transporte público urbano “Imperial S.A., de la ciudad del Cusco, periodo 2017.



### **2.5.2 Hipótesis Específicas**

- a) Los Costos de Suministros y la Rentabilidad Financiera se calculan de manera improvisada en la empresa de transporte público urbano “Imperial S.A., de la ciudad del Cusco, periodo 2017.
- b) Los Costos de Personal y la Rentabilidad Financiera se determinan en forma incompleta en la empresa de transporte público urbano “Imperial S.A.”, de la ciudad del Cusco, periodo 2017.
- c) Los Costos Indirectos y la Rentabilidad Financiera no se establecen en la empresa de transporte público urbano “Imperial S.A.”, de la ciudad del Cusco, periodo 2017.

## **2.6 Variables**

### **2.6.1 Variables**

Costos de Servicio

Rentabilidad Financiera

### **2.6.2 Conceptualización de las variables**

#### **Costos de Servicios**

Por costo de servicio se entiende los gastos reales, directos e indirectos, incluyendo un margen razonable de beneficio. De manera que las tarifas tendrán que variar de un transportista a otro porque será diferente el costo que les representa proporcionar el servicio (William, 2014).



### **Rentabilidad Financiera**

La Rentabilidad Financiera mide la relación existente entre el Beneficio Neto y los Fondos Propios aportados. Por lo tanto, la Rentabilidad Financiera muestra la rentabilidad de los fondos propios; es decir, la rentabilidad de los socios o propietarios de la empresa. Sabemos que la rentabilidad, en general, es la capacidad de producir beneficios considerando los recursos dedicados (Rodriguez Dominguez, 2015).



**2.6.3 Operacionalización de Variables:**

<b>VARIABLES</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Costos de Servicios	<p>El reconocimiento de los costos derivados de la prestación de servicios de actividades ordinarias, requiere cierta técnica y procedimiento, para lo cual se debe tomar en cuenta todos los desembolsos como: personal, insumos y otros recursos utilizados para brindar dicho servicio, que se caracteriza por ser intangible y de consumo inmediato.</p> <p>La existencia de un consumo inmediato en las empresas de servicios, por lo general, implica que el cliente participe en el proceso de transformación, generándose de esta forma un elevado uso de mano de obra directa por parte de la empresa prestadora del servicio. (Choy Zevallos, 2012)</p>	<p>La contabilidad de costos tiene entre sus objetivos calcular lo que cuesta producir, vender, o los costos que son necesarios para prestar un servicio. Los costos de servicio se basan en la provisión de un bien o servicio a un cliente, éstos implican el consumo de recursos de la empresa, que pueden variar de un cliente a otro. (Palomino Montesinos, 2017)</p>	<p>Costos de suministros</p> <p>Costo de personal</p> <p>Costos Indirectos</p>	<p>Combustible</p> <p>Repuestos</p> <p>Llantas</p> <p>Aditivos</p> <p>Sueldo conductores</p> <p>Alquileres</p> <p>Energía eléctrica</p> <p>Agua</p> <p>Garaje</p> <p>Sueldo Gerente</p> <p>Sueldo Contador</p>





<p>Rentabilidad Financiera</p>	<p>La Rentabilidad Financiera mide la relación existente entre el Beneficio Neto y los Fondos Propios aportados. Por lo tanto, la Rentabilidad Financiera muestra la rentabilidad de los fondos propios; es decir, la rentabilidad de los socios o propietarios de la empresa. Sabemos que la rentabilidad, en general, es la capacidad de producir beneficios considerando los recursos dedicados. (Rodriguez Dominguez, 2015)</p>	<p>Entenderemos por Rentabilidad “la remuneración que una empresa (en sentido amplio) obtiene por una inversión efectuada, la misma que esta relacionada a los Fondos Propios. (Diaz Llanes, 2014)</p>	<p>Beneficios Netos</p> <p>Fondos Propios</p>	<p>Utilidad antes de impuestos</p> <p>Utilidad del ejercicio</p> <p>Fondos Propios (Capital, Reservas y Resultados no distribuidos)</p>
--------------------------------	---	--	---	---



### **CAPITULO III:**

## **MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Tipo de Investigación**

El presente estudio de investigación es de tipo básica, en razón de que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad (Carrasco Diaz, 2017).

### **3.2 Enfoque de Investigación**

Nos permitirá proponer aportes sobre un hecho real que se presenta en la estructura de los costos operativos, éstos generados por los servicios producidos en el desarrollo de sus actividades, relacionadas con la rentabilidad de la empresa en el ámbito geográfico de la ciudad de cusco (Sampieri H. , 2014).

### **3.3 Diseño de la Investigación**

El diseño de esta investigación No Experimental de corte transaccional, porque en el presente estudio de investigación se observa el fenómeno tal como es y cómo se da en su contexto natural, para después ser analizados.

Resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones; los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad (Sampieri H. , 2014).



### **3.4 Alcance de la Investigación**

La presente investigación es Descriptiva, de acuerdo a la naturaleza del problema planteado y sus objetivos propuestos son describir los costos operativos por parte de las empresas de Transporte Público Urbano y si existe influencia significativa en la rentabilidad y el grado de relación entre las variables con el fin de efectuar recomendaciones para solucionar el problema, sobre todo en lo que respecta a los costos operativos (Sampieri H. , 2014).

### **3.5 Población y muestra de la Investigación**

#### **3.5.1 Población**

La población estará conformada por 38 propietarios de las unidades de la empresa de Transporte Público Urbano Imperial S.A., que realizan sus actividades a diario en la ciudad del Cusco, en la ruta que ofrece dicha empresa, 01 Gerente, 01 Contador y 01 Secretaria. También se considerará la documentación administrativa y contable referida al tema de investigación.

#### **3.5.2 Muestra**

La muestra está conformada por 38 propietarios de las unidades de la empresa de Transporte Público Urbano Imperial S.A., que realizan sus actividades a diario en la ciudad del Cusco, en la ruta que ofrece dicha empresa, 01 Gerente, 01 Contador y 01 Secretaria. También se considera la documentación administrativa y contable referida al tema de investigación.



### **3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos**

#### **3.6.1 Técnicas**

Las técnicas a utilizar son:

- Entrevista
- Análisis documental.

#### **3.6.2 Instrumentos**

- Guía de Entrevista
- Cuestionario

#### **3.6.3 Procesamiento de Datos**

Los datos obtenidos serán procesados en una hoja de cálculo Excel y en el programa SPSS.



#### **CAPITULO IV:**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Los resultados que se presentan en varias tablas y figuras de frecuencia, numeradas respectivamente, las cuales se diseñaron según los indicadores que permitieron las variables objeto de estudio definidas: Costos de servicios y rentabilidad financiera en la empresa de transportes público urbano “Imperial S.A.”.

Así mismo, fueron sometidos con posterioridad a un proceso analítico contrastado con las teorías manejadas que sirvieron de soporte a los planteamientos realizados en este estudio y que permitieron diseñar conclusiones, recomendaciones y lineamientos de solución.

En tal sentido a continuación se presentan, detalladamente las tablas elaboradas por indicadores y dimensiones.

Resultados obtenidos mediante la entrevista realizada a la población de estudio:

#### 4.1 Resultados en base al Objetivo General

Tabla 1.

*Conoce los costos en la actividad empresarial*

##### ¿Conoce que son costos en la actividad empresarial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	15,0	15,8	15,8
	No	32	80,0	84,2	100,0
	Total	38	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,0		
Total		40	100,0		

Fuente: Elaboración propia



*Figura 3. Conoce los costos en la actividad empresarial*

Fuente: Elaboración propia.

#### INTERPRETACIÓN

De los 38 encuestados se ha obtenido como resultado que 32, o sea el 84.20% desconoce el concepto de costos dentro de la actividad empresarial y por lo tanto resulta imposible que pueda aplicarlo.

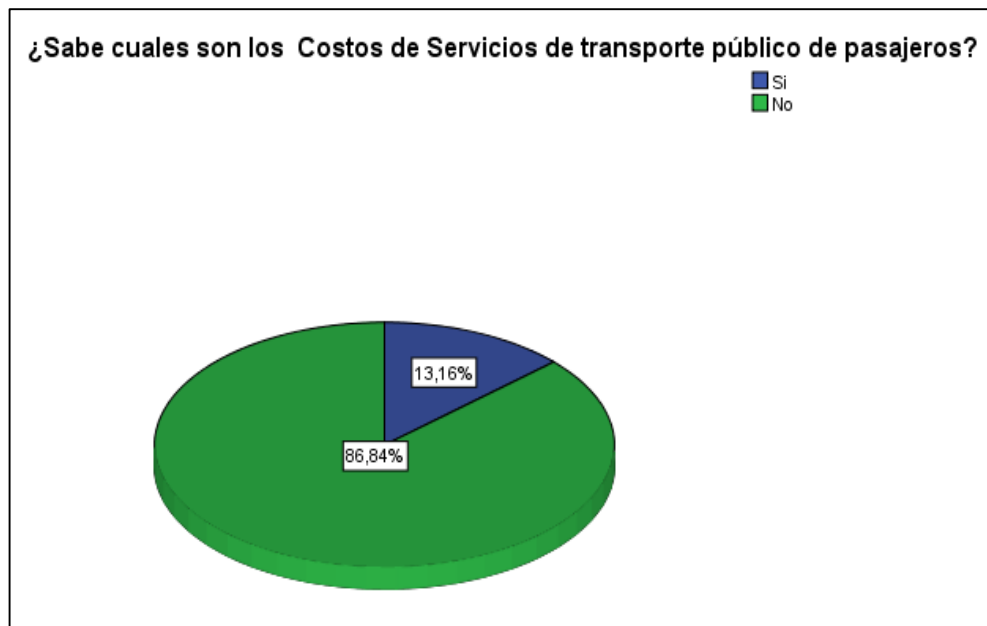
Tabla 2.

*Sabe cuáles son los costos de servicios de transporte público de pasajeros*

**¿Sabe cuáles son los Costos de Servicios de transporte público de pasajeros?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	12,5	13,2	13,2
	No	33	82,5	86,8	100,0
	Total	38	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,0		
Total		40	100,0		

Fuente: Elaboración propia



*Figura 4. Sabe cuáles son los costos de servicios de transporte público de pasajeros*

Fuente: Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN**

De los resultados obtenidos se ha podido ver que el 86.80% no conoce el significado de costos de servicios en el rubro de transporte público de pasajeros, por lo que los resultados que puedan obtener solo lo hacen en forma precaria o bien por estimados.

Tabla 3.

*Determinación de la Rentabilidad Financiera de la empresa*

**¿Cómo determinan la Rentabilidad Financiera de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estimaciones	34	85,0	89,5	89,5
	Datos históricos	3	7,5	7,9	97,4
	Estados Financieros	1	2,5	2,6	100,0
	Total	38	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema				
Total					
Fuente: Elaboración propia					

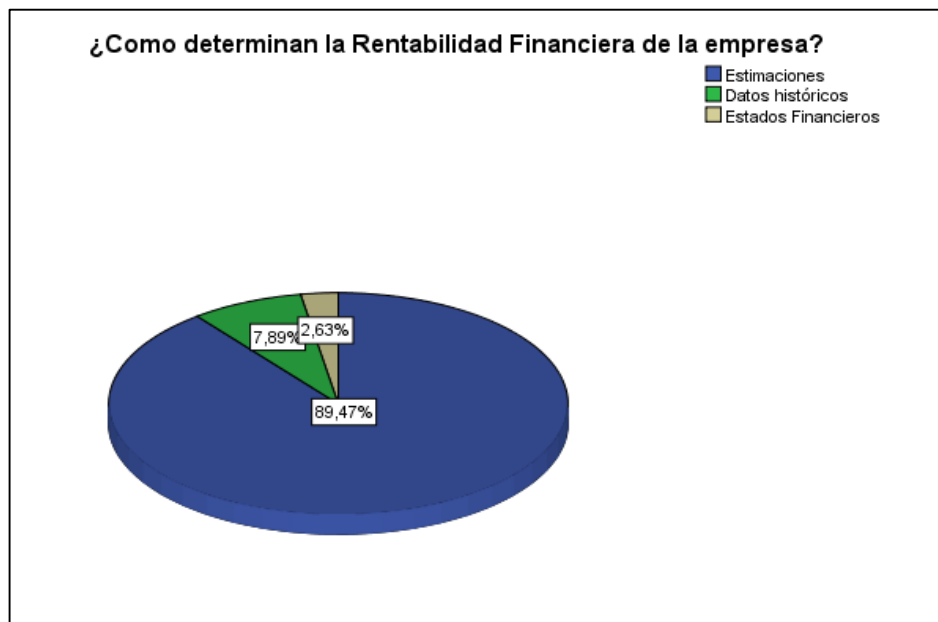


Figura 5. Determinación de la Rentabilidad Financiera de la empresa

Fuente: Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN**

Respecto a la Rentabilidad Financiera de la empresa se ha obtenido que el 89.5% realiza sus apreciaciones en base a estimaciones, el 7.9% lo hace en referencia a datos históricos o a resultados obtenidos anteriormente y solo el 2.6% lo hace en referencia a los estados financieros alcanzados por el área contable.



4.2 Resultados en base al Objetivo Específico a

Tabla 4.

Importe de los repuestos utilizados en el mes

¿Cuál es el importe de los repuestos utilizados en el mes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 100.00 soles	7	17,5	18,4	18,4
	Más de 100.00 y menos de 500.00 soles	31	77,5	81,6	100,0
	Total	38	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,0		
Total		40	100,0		

Fuente: Elaboración propia

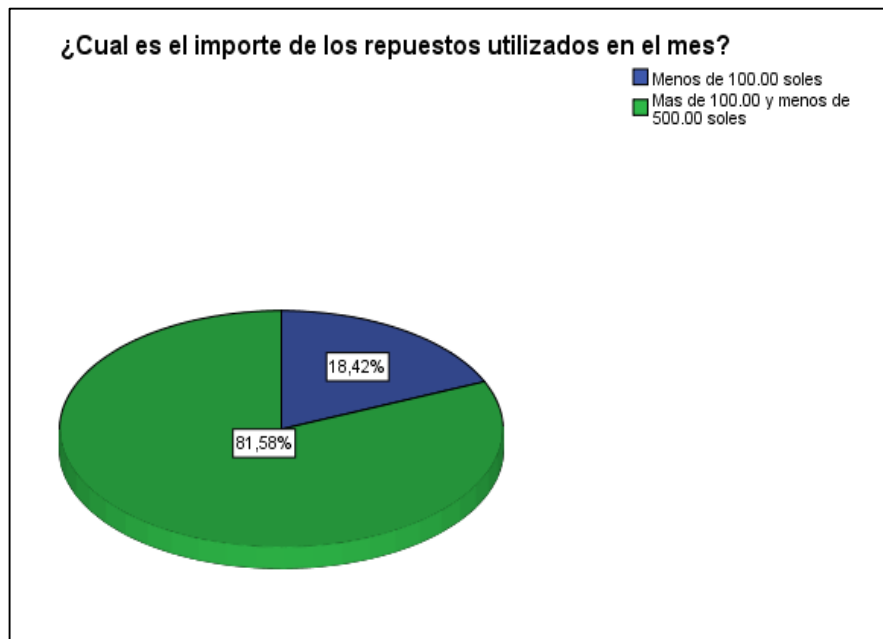


Figura 6. Importe de los repuestos utilizados en el mes

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En cuanto a la compra de repuestos para los vehículos de transporte público el 18.4% gasta menos de 100.00 soles al mes, mientras que el 81.6% realiza compra de repuestos entre 100.00 y 500.00 soles. En este caso los propietarios de las unidades si conocen el importe que se invierte en compra de repuestos.

Tabla 5.  
Uso de combustible en el mes

¿Cuánto de combustible se usa al mes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Más de 2,000.00 y menos de 4,000.00 soles	38	95,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	5,0		
Total		40	100,0		
Fuente: Elaboración propia					

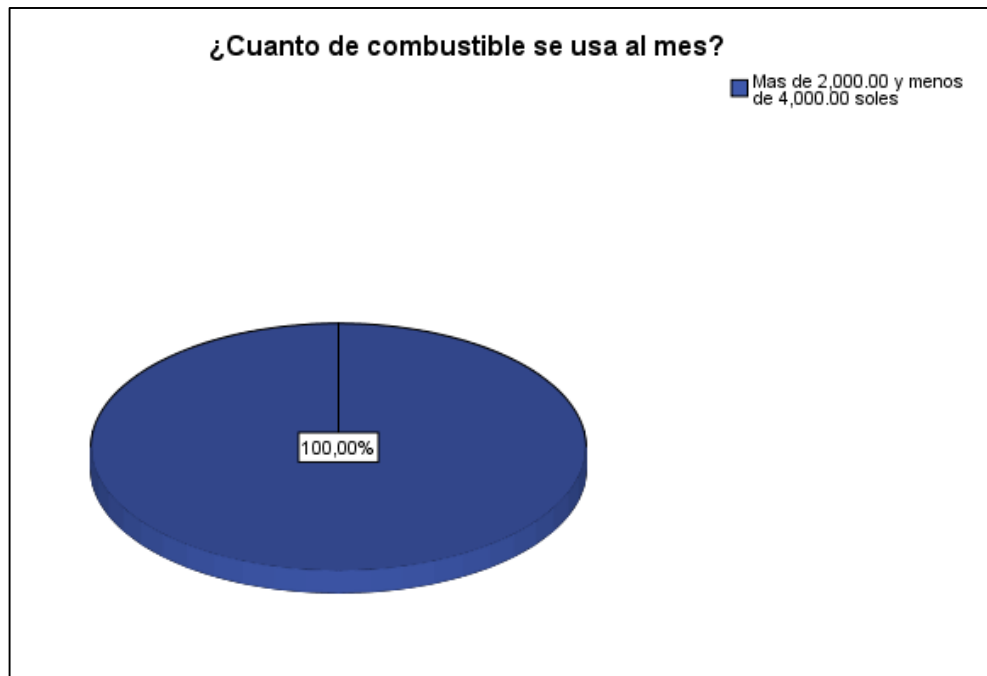


Figura 7. Uso de combustible en el mes

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Respecto a la compra de combustible el 100% de los encuestados, 38 propietarios de vehículos realizan gastos por este concepto entre 2,000 y 4,000 soles mensuales. El promedio diario de uso del combustible es de 140.00 soles.

Tabla 6.  
Gasto en el cambio de llantas

**¿Cuánto se gasta al mes en el cambio de llantas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 100.00 soles	10	25,0	26,3	26,3
	Más de 100.00 y menos de 500.00	28	70,0	73,7	100,0
	Total	38	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,0		
Total		40	100,0		
Fuente: Elaboración propia					

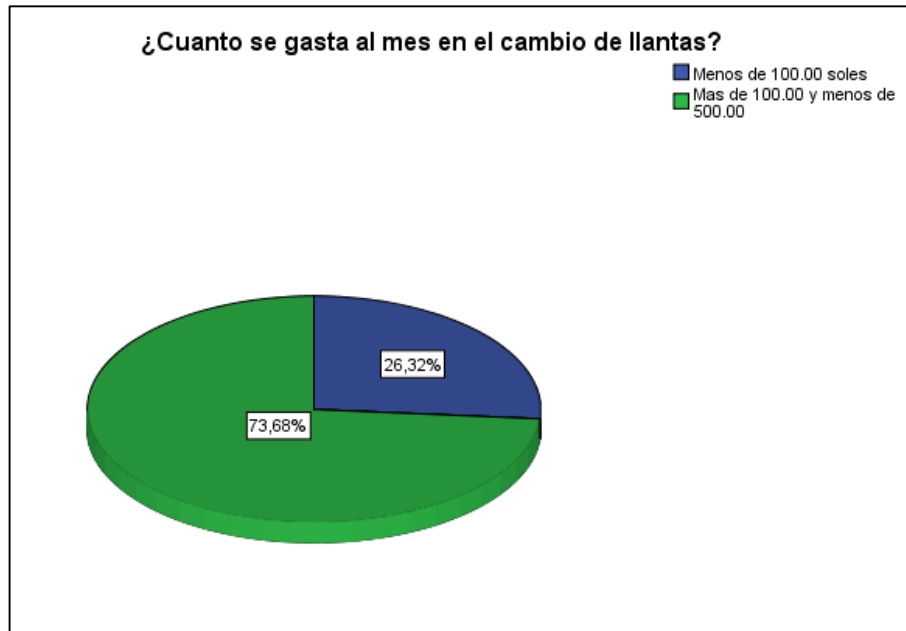


Figura 8. Gasto en el cambio de llantas

Fuente: Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN**

En cuanto al gasto por el uso de las llantas, el 26.3% indica que este fue menos de 100.00 soles al mes, mientras que el 73.7% realiza gastos entre 100.00 y 500.00 soles mensuales. El casto de llantas es de 2,100.00 soles cada año y medio; y la estimación que se hace es del uso mensual.

Tabla 7.  
Gasto en lubricantes

¿Cuál es el gasto en lubricantes al mes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 300.00	10	25,0	26,3	26,3
	Más de 300.00 y menos de 500.00	28	70,0	73,7	100,0
	Total	38	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,0		
Total		40	100,0		
Fuente: Elaboración propia					



Figura 9. Gasto en lubricantes

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

El 26.3% indica en la encuesta que el gasto en lubricantes es menor a 300.00 soles, mientras que el 73.7% indica que el gastos por este concepto es entre 300.00 y 500.00 soles mensuales.

4.3 Resultados en base al Objetivo Específico b

Tabla 8.  
Sueldo del conductor

**¿Cuál es el sueldo del conductor?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,820.00 soles	38	95,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	5,0		
Total		40	100,0		
Fuente: Elaboración propia					

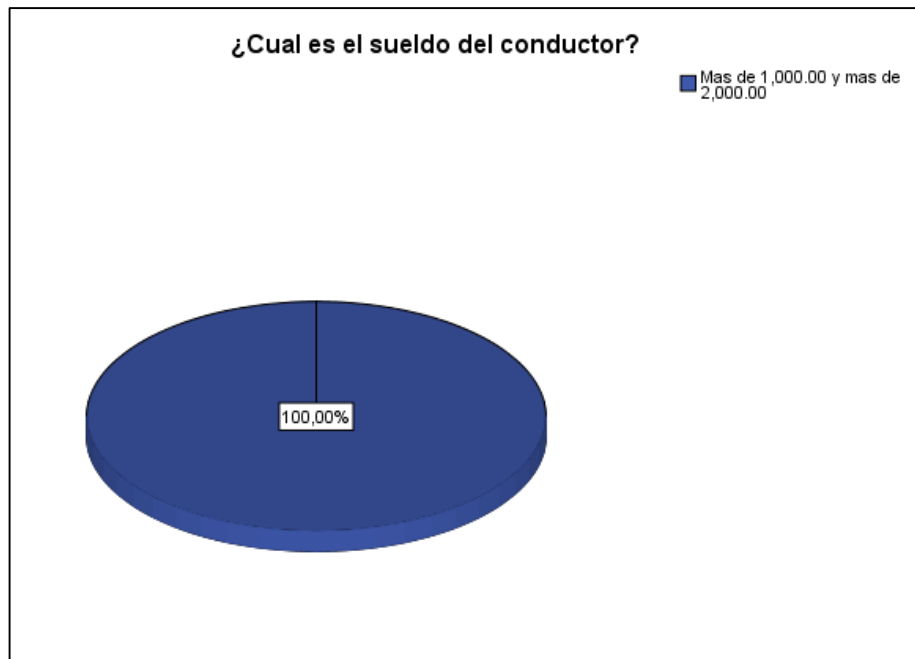


Figura 10. Sueldo del conductor

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

El 100% de los encuestados responde que el sueldo que paga a los conductores o conductores ya se encuentra previamente establecido en el mercado laboral. El sueldo promedio del conductor es de 70.00 soles diarios, haciendo al mes un promedio de 1,820.00 soles.

Tabla 9.  
Sueldo del cobrador

¿Cuánto es el sueldo del cobrador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Más de 900.00 y menos de 1,000.00	38	95,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	5,0		
Total		40	100,0		
Fuente: Elaboración propia					

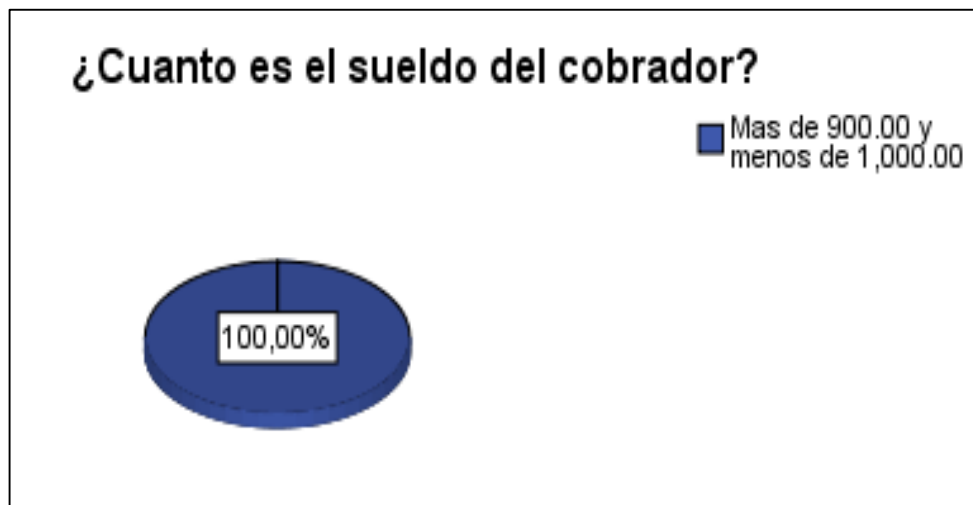


Figura 11 Sueldo del cobrador

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

De la información obtenida en la encuesta realizada a los propietarios de los vehículos el sueldo que se paga a los cobradores de las unidades fluctúa entre 900.00 a 1000.00 soles. Pero el pago diario es de 40.00 soles en promedio. Este importe comprende la labor de 26 días efectivos, con un día de descanso a la semana.

Tabla 10.  
*Trabajadores en planillas*

**¿Los trabajadores se encuentran en planillas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	12,5	13,2	13,2
	No	33	82,5	86,8	100,0
	Total	38	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,0		
Total		40	100,0		
Fuente: Elaboración propia					



Figura 12. *Trabajadores en planillas*

Fuente: Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN**

De la información recopilada de las encuestas el 13.2% indica que si ponen en planillas a sus trabajadores y el 86.8% indican que no se hace, ya que solo figuran en planillas personas que son sus familiares y para efectos de su atención en salud.

Tabla 11.  
*Beneficios sociales de trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	7,5	7,9	7,9
	No	35	87,5	92,1	100,0
	Total	38	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,0		
Total		40	100,0		
Fuente: Elaboración propia					

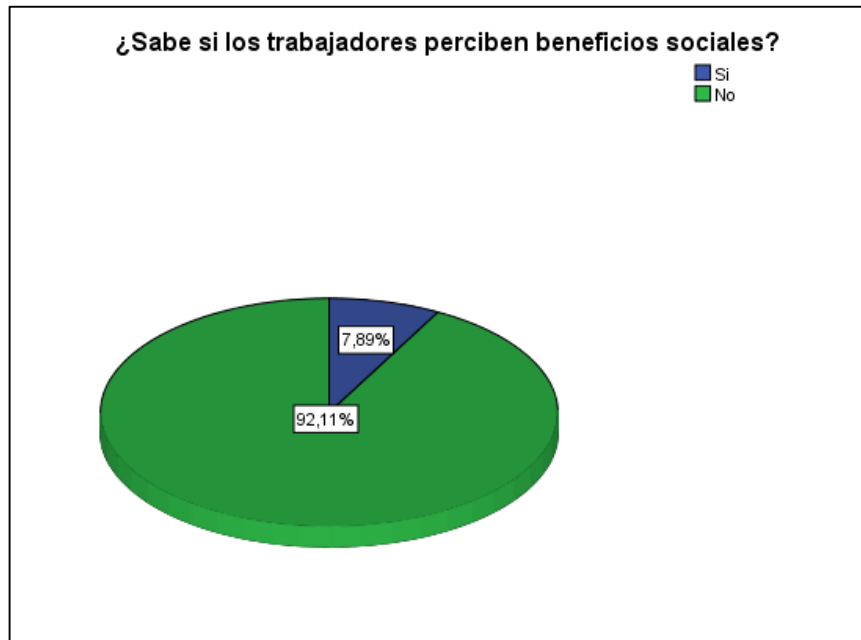


Figura 13. Beneficios sociales de los trabajadores

Fuente: Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN**

En la tabla y figura 10 se indica que solo se coloca en planillas personas familiares de los propietarios de los vehículos y es en esa misma proporción que también se cumple con los beneficios sociales de los trabajadores. No se consideran conceptos como vacaciones. Compensación por tiempo de servicios o gratificaciones.



4.4 Resultados en base al Objetivo Específico

Tabla 12.

*Importe de alquileres pagados en el mes*

**¿Sabe cuánto son los alquileres pagados al mes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	38	95,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	5,0		
Total		40	100,0		
Fuente: Elaboración propia					

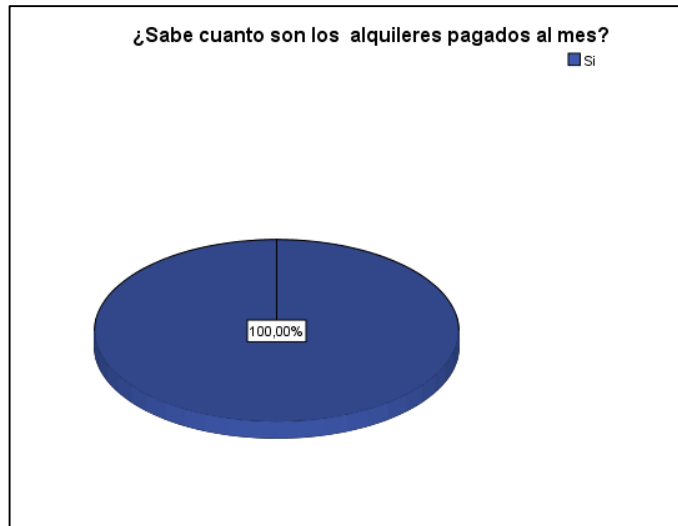


Figura 14. Importe de alquileres pagados en el mes

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Las respuestas encontradas en la encuesta indican que todos los propietarios conocen el importe de los alquileres pagados por la concesionaria “Imperial S.A.” y que son básicamente del inmueble donde se desarrollan las actividades administrativas y también el pago que se hace por la instalación de los picadores o control de horarios de los vehículos. El alquiler del local es de 320.00 soles mensuales y de los picadores (control de recorrido) 200.00 soles mensuales.

Tabla 13.  
*Importe de energía eléctrica*

		¿Conoce cuanto se paga por energía eléctrica?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	38	95,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	5,0		
Total		40	100,0		
Fuente: Elaboración propia					

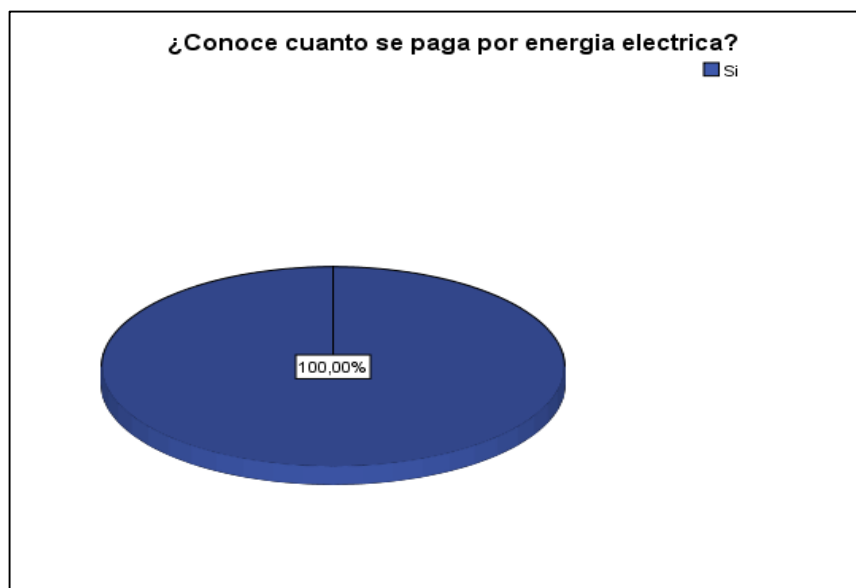


Figura 15. Importe de energía eléctrica

Fuente: Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN**

Las respuestas que se dieron respecto a la interrogante fueron que si conocen el importe de la energía eléctrica utilizada, ya que el consumo que se hace es comunicado a cada uno de los propietarios de los vehículos a efecto de prorratear dicho gasto.

Tabla 14.  
*Importe de consumo de agua*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	34	85,0	89,5	89,5
	No	4	10,0	10,5	100,0
	Total	38	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,0		
Total		40	100,0		
Fuente: Elaboración propia					

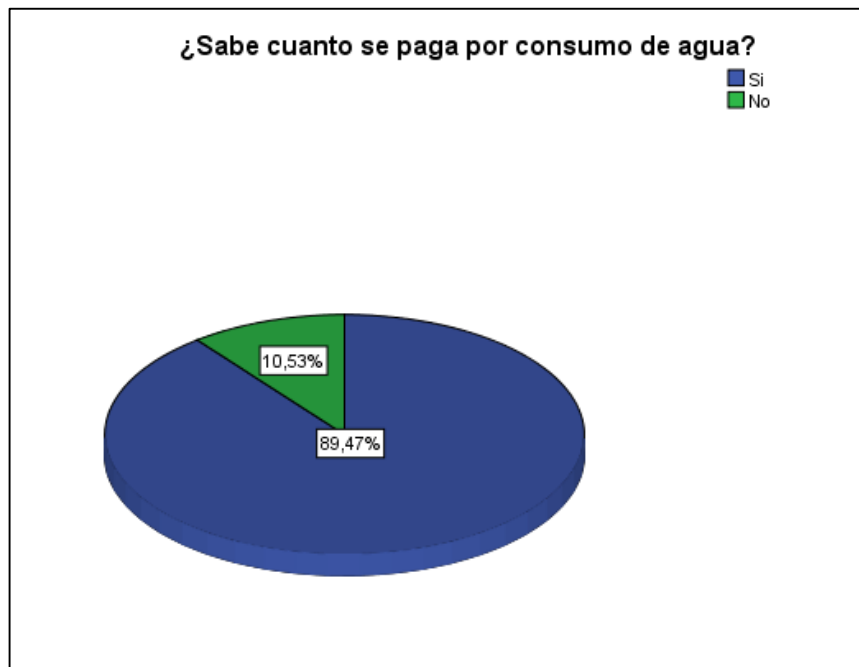


Figura 16. Importe de consumo de agua

Fuente: Elaboración propia

### INTERPRETACIÓN

El consumo de agua también es conocido por los propietarios de las unidades, que igualmente como ocurre con el consumo de energía eléctrica es prorrateado entre todos.



**Formula de la Rentabilidad Financiera en base a los estados financieros de la  
Empresa de Transporte Público Urbano Imperial S.A.**

**ROE:**

$$\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Resultado}}{\text{Patrimonio Neto}}$$

$$\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{1370.62}{192,187.14}$$

$$\text{Rentabilidad Financiera} = 0.0071316947$$

$$\text{Rentabilidad Financiera} = 1\%$$

**INTERPRETACIÓN**

La Rentabilidad sobre los fondos propios será el 1%



## CAPITULO V:

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Descripción de los Hallazgos más relevantes y Significativos

El presente trabajo de investigación nos ha permitido analizar la forma como opera la empresa de transporte de pasajeros “Imperial S.A.” Se ha buscado a las personas responsables del manejo administrativo y contable de la empresa, con la finalidad de concretar adecuadamente esta investigación.

Los Hallazgos encontrados han sido los siguientes:

- La empresa de transporte público de pasajeros “Imperial S.A.” ha sido conformada únicamente con la finalidad de obtener una ruta de transporte público de pasajeros ante la Municipalidad Provincial del Cusco y no se ha incorporado las unidades vehiculares al activo o patrimonio de la empresa, constituyéndose los propietarios en accionistas de la empresa.
- Los propietarios de las unidades mantienen la titularidad de las unidades, por lo que no efectúan ningún control respecto a los costos de servicios y la rentabilidad.
- La empresa “Imperial S.A.” lleva contabilidad sobre la parte administrativa, control del traslado de las unidades, únicamente.



- Cada uno de los propietarios no lleva contabilidad, por lo que solo determinan sus ganancias o pérdidas a través de anotes en cuadernos.
- Conocen los costos de servicios únicamente por la acumulación de gastos, donde tienen un parámetro o importe a gastar en forma mensual o anual.

## 5.2 Limitaciones del estudio.

En el presente trabajo de investigación no se tuvo ningún tipo de limitaciones, porque se tuvo acceso a la información, como también la colaboración incondicional de los 38 propietarios de los vehículos de transporte público,

## 5.3 Comparación crítica con la literatura existente

- Según lo indica Miriam Gloria Patzi Cruz en su investigación titulada “Sostenibilidad financiera del servicio de transporte público en la ciudad de La Paz: bus Pumakatari” donde la aceptación del servicio es del 82% de la población, en donde por ser un servicio ofrecido por la municipalidad, los costos de operación superan con mucho los ingresos percibidos por la tarifa de transporte. Este servicio recibe una subvención del 2% del presupuesto anual. En el caso de nuestra investigación hemos podido observar que dado el desconocimiento de los sistemas de costos de servicio, no se conoce con exactitud el costo en el cual se incurre y en muchos casos, también los costos de servicio superan los costos reales, con la diferencia que los propietarios no lo perciben por carecer de un sistema de costos real que les permita dar una idea exacta del problema.
- En la tesis desarrollada por Irene Ballena Alcantara titulada “Costo de servicio y su influencia en la rentabilidad de la empresa de transportes



turismo Señor de Huamantanga SRL Chiclayo 2016” se pretende determinar el nivel de influencia del Costo de Servicio en la Rentabilidad de la empresa y en su propuesta buscara hacer una propuesta del costo real de los servicios prestados. En mi trabajo de investigación se ha descrito la importancia de contar con un sistema de costo de servicio que permita establecer claramente la rentabilidad de la empresa. En mi caso, dado que no existe un sistema de costeo real, no se puede establecer cuál es la rentabilidad de las unidades que trabajan en “Imperial S.A.”.

- La Tesis: “COSTOS DE SERVICIO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE INTER – URBANO DE PASAJEROS UNANCHA S.A.C. PERIODO 2016, publicada en el año 2017, por Edouard Djair Casa Unancha, para optar el grado profesional de contador público en la Universidad Andina del Cusco.

El presente trabajo de investigación tiene por objeto determinar los costos de servicio se determinan en forma empírica y de acuerdo al conocimiento acumulado por los años de servicio de la Empresa de Transporte Interurbano de pasajeros Unancha S.A.C. Los costos de servicio son irrelevantes para la empresa debido a su desconocimiento de un concepto general de costos y su correcta aplicación en el área de trabajo.

El método utilizado ha sido el siguiente: El diseño es no experimental porque no manipula directamente las variables permitiendo observar tal y como son sus operaciones; tiene un enfoque cuantitativo, porque pretende examinar y analizar los datos recolectados de la presente empresa así como determinar sus costos de servicio.



Las conclusiones a las que determinaron son las siguientes: En la elaboración de los costos de servicio; se determina que la empresa es desorganizada en sus operaciones y no lleva un correcto control de sus actividades. Las unidades se retrasan para llegar un destino y no realizan inspección de su funcionamiento.

Con el diseño de los costos de servicio; se identificó y analizó los costos fijos y variables. Se estableció el costo para la ruta. Con la información analizada y organizada, se determinó el monto promedio que debe ganar cada carro para que tenga utilidad.

La elaboración de un sistema de costos por servicio influye positivamente en el planeamiento de los gastos de la empresa. Ya que se lleva un mejor control de los gastos y en cada que tiempo se tiene que hacer

#### **5.4 Implicancias del estudio**

El estudio realizado da a conocer que la concesión de la ruta solo es de manera nominal, ya que la misma se dio, como se explicó en capítulos anteriores, a la empresa “Imperial S.A.” que solo administra el recorrido de las 38 unidades. La contabilidad y resultados son únicamente de la parte administrativa de la empresa y no se puede vislumbrar la efectividad del sistema de costos o bien la rentabilidad de la empresa.

También otra implicancia de este estudio radica en que los 38 propietarios de los vehículos, parte de la flota que brinda el servicio, laboran sin ningún tipo de conocimiento profesional respecto a sus costos como tampoco de su rentabilidad. Este solo se conoce en base a una suposición o presunción de los resultados.





El objetivo del trabajo ha sido realizado con la finalidad de alcanzar a los propietarios de los vehículos, una propuesta de sistema de costos y mediante ello conocer de manera profesional la rentabilidad de cada propietario.

**Costos reales de la Empresa de la Empresa de Transportes Imperial S.A.**

Ingresos diarios

Ingresos diarios detallados por tipo de pasaje

Tipo	Cantidad pasajeros	importe	Total diario	Total mensual
Pasaje entero	250	0.80	200.00	5,200.00
Pasaje Medio	120	0.50	60.00	1,560.00
Pasaje escolar	100	0.30	30.00	780.00
				7,540.00

Fuente: Elaboración propia

Importe de combustible diario

tipo	Importe Diario	Importe Mensual
Combustible	140.00	3,640.00

Fuente: Elaboración propia

Importe de lubricantes y aditivos usados

tipo	Importe Quincenal	Importe Mensual
Lubricantes	180.00	360.00

Fuente: Elaboración propia

Importe de repuestos

tipo	Importe Anual	Importe Mensual
Repuestos	2,500.00	208.33

Fuente: Elaboración propia

Importe de llantas

tipo	Importe cada año y medio	Importe Mensual
Llantas	2,100.00	116.67

Fuente: Elaboración propia

Reparacion de vehículos

tipo	Importe cada año y medi	Importe Mensual
Llantas	2,100.00	116.67



Fuente: Elaboración propia

#### Reparacion por choques

tipo	Importe mensual	Importe Mensual
Reparacion por choques	400.00	400.00

Fuente: Elaboración propia

#### Sueldo de conductor

tipo	Importe diario	Importe Mensual
Sueldo de conductor	70.00	1,820.00

Fuente: Elaboración propia

#### Sueldo de cobrador

tipo	Importe diario	Importe Mensual
Sueldo de cobrador	40.00	1,040.00

Fuente: Elaboración propia

#### Sueldo controlador

tipo	Importe Mensual	Importe Mensual
Sueldo controlador	1,600.00	1,600.00

Fuente: Elaboración propia

#### Sueldo Gerente

tipo	Importe Mensual	Importe Mensual
Sueldo Gerente	1,200.00	1,200.00

Fuente: Elaboración propia

#### Honorarios Contador externo

tipo	Importe Mensual	Importe Mensual
Honorarios Contador externo	300.00	300.00

Fuente: Elaboración propia



Capacitacion personal

tipo	Importe Mensual	Importe Mensual
Capacitacion personal	200.00	200.00

Fuente: Elaboración propia

Consumo de agua

tipo	Importe Mensual	Importe Mensual
Consumo de agua	15.00	15.00

Fuente: Elaboración propia

Consumo de energia electrica

tipo	Importe Mensual	Importe Mensual
Consumo de energia electrica	80.00	80.00

Fuente: Elaboración propia

Alquiler de locales

tipo	Importe Mensual	Importe Mensual
Alquiler de locales	320.00	320.00

Fuente: Elaboración propia

Pago cesion de ruta

tipo	Importe Mensual	Importe Mensual
Pago cesion de ruta	240.00	240.00

Fuente: Elaboración propia

Alquiler de picadores

tipo	Importe Mensual	Importe Mensual
Alquiler de picadores	200.00	200.00

Fuente: Elaboración propia



Mantenimiento de local

tipo	Importe Mensual	Importe Mensual
Mantenimiento de local	200.00	200.00

Fuente: Elaboración propia

Gastos administrativos

tipo	Importe Mensual	Importe Mensual
Gastos administrativos	600.00	600.00

Fuente: Elaboración propia

Otros gastos

tipo	Importe Mensual	Importe Mensual
Otros gastos	200.00	200.00

Fuente: Elaboración propia



COSTOS DE SERVICIO TRANSPORTE PUBLICO DE PASAJEROS (POR UNIDAD)			
INGRESOS		12,210.00	
Pasaje entero	8,160.00		
Pasaje medio	2,700.00		
Pasaje escolar	1,350.00		
Total ingresos:			
Costos de Suministros:		4,324.67	
Consumo de combustible	3,640.00		
Consumo de lubricantes	360.00		
Consumo de Repuestos	208.00		
Consumo de llantas	116.67		
Costos de Personal		3,813.33	
Sueldo conductor	1,820.00		
Sueldo cobrador	1,040.00		
Vacaciones	*238.33		
Compensacion Tiempo Serv.	238.33		
Gratificaciones	**476.67		
Costos indirectos		3,043.26	
Alquileres de local	320.00		
Alquiler de picadores	200.00		
Cesion de ruta	240.00		
Consumo de agua	15.00		
Consumo de energia electr.	80.00		
Alicuota sueldo Gerente	***31.58		
Depreciacion vehiculo	2,133.00		
Alicuota honorarios contador	****7.89		
Gastos administrativos	*****15.79		
Resultados obtenidos:		1,028.74	

\*  $1,820.00 + 1,040.00 = 2,860.00 / 12 = 238.33$

\*\*  $1,820.00 + 1,040.00 = 2,860.00 \times 2 = 5,720.00 / 12 = 476.67$

\*\*\* Sueldo Gerente  $1,200.00 / 38 \text{ unidades} = 31.58$

\*\*\*\* Honorario contador  $300.00 / 38 \text{ unidades} = 7.89$



## CONCLUSIONES

1.- Los Costos de Servicios y la Rentabilidad Financiera en la empresa de transportes público de pasajeros “Imperial S.A.” no se aplican en razón a que la empresa únicamente administra la concesión de ruta, así como el control del recorrido de los diferentes tramos por lo que los propietarios desconocen el significado de los costos de servicio de transporte público de pasajeros, tal como se puede apreciar en la pg. 39 – Tabla 02.

2.- Los costos de suministros no se aplican ni son necesarios en la empresa de transporte público de pasajeros “Imperial S.A.”, ya que los mismos son realizados por los propietarios de las 38 unidades que conforman el trayecto de la ruta. Estos a la vez no guardan ningún orden ni secuencia, como tampoco son evaluados para ver su dimensión o magnitud por los propietarios de las unidades, como se observa en la pg. 42 – Tabla 05 y la pg. 44 – Tabla 07.

3.- Los costos de personal solo se han efectuado para dos personas que son parte de la administración de la empresa “Imperial S.A.”, mientras que los propietarios de las unidades no consideran necesario poner en planillas a su personal, ya que implica para ellos un mayor costo innecesario y aprovechan la necesidad de las personas por trabajar sin importar que se les reconozca todos los beneficios sociales establecidos por ley, como se muestra en la pg. 48 – Tabla 11.

4.- los costos indirectos como son alquileres, consumo de agua y energía eléctrica, o bien la depreciación o la alícuota del sueldo del controlador, gerente o contador, no son considerados dentro de los gastos de los propietarios, a pesar que son pagados en forma proporcional por cada uno. En vista que no se lleva un control de los



costos de servicios, estos tampoco se reflejan en la rentabilidad financiera, que es la relación entre los resultados obtenidos y los fondos propios, como se muestra en la pg. 50 – Tabla 13 y la pg. 51 – Tabla 14.





## RECOMENDACIONES

1.- Se recomienda que la empresa debe llevar los costos de servicios y aplicar de forma correcta y técnica una estructura de costos de las 38 unidades vehiculares, y además instruir a los propietarios para tengan conocimiento acerca de los elementos que conforman y así tener un registro ordenado, oportuno, real y de fácil comprensión de aquellos costos que incurren en sus viajes.

2.- Establecer como norma que los propietarios de las unidades puedan conocer cuál es la relación de los costos de suministros con respecto a su rentabilidad financiera, ya que ellos realizan el pago de estos costos asumiendo niveles e importes solo acostumbrados, sin ningún criterio de carácter técnico.

3.- Los costos de personal son los que involucran mayor gravedad, porque tanto el conductor como los cobradores de las unidades de transporte deberían ser incorporados a la planilla de remuneraciones y gozar de los beneficios sociales. Para poder sustentar estos sobrecostos laborales se debería hacer un estudio de la rentabilidad y establecer cómo se puede permitir esta incorporación.

4.- Los costos indirectos deberían ser considerados al establecer los costos de servicios y la consecuente determinación de la rentabilidad financiera. La empresa debería facilitar la información referente a estos costos indirectos para ser tomados en cuenta por los propietarios de las unidades.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Aching, C. (2006). *Ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia*. Lima - Perú:

Editorial Prociencia y Cultura S.A.

Aguirre, J. (2004). *Sistema de Costeo*. Bogota.

Alcántara, I. M. (2016). *Costo de Servicio y su Influencia en la Rentabilidad de la Empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga SRL, Chiclayo 2016*. Chiclayo.

Alvarez Leon, J. C. (2014). *Determinacion del costo operativo para el transporte de pasajeros en el bus-tipo*. Cuenca: Universidad Politecnica Salesiana.

Carrasco Diaz, S. (2017). *Metodología de la Investigacion Científica*. Lima: Editorial San Marcos EIRL.

Choy Zevallos, E. (2012). El dilema de los costos en las empresas de servicios. *Quipukamayoc*, 8.

Cruz, J. (2010). *Propuesta metodologica para estimar la perdida fiscal del transporte publico*. Mexico: UNAM.

Cruz, M. G. (2017). *Sostenibilidad Financiera del Servicio de Transporte Público en la Ciudad de la Paz: Bus Pumakatari*. La Paz.

Cuevo, J. (2006). *Costeo basado en actividades*. Lima: Ecoe Ediciones.

Cuyun, M. (2005). *Contabilidad de costos aplicado para empresas de transporte extraurbano*. Guatemala: Universidad de San Carlos.

De Jaime, J. (2003). *Análisis económico-financiero de las decisiones de gestión empresarial*. Madrid: ESIC Editorial. Obtenido de



[https://books.google.com.pe/books?id=G782j28CNo8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=G782j28CNo8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Díaz Llanes, M. (2014). *Análisis contable con un enfoque empresarial*. Lima: Fundación Inca Garcilaso.

Economipedia. (2017). <http://economipedia>. Obtenido de <http://economipedia>

Fontalvo, T., Mendoza, A., & Morelos, J. (2012). Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la zona industrial de manomay. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, 314 - 341. Obtenido de <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/viewFile/340/653>

Gallirgos, N. (2015). *Propuesta de implementación de un sistema de costos*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Gómez, I. (2012). *Los costos de personal, valoración y control*. Barcelona.

Hoz, B., Ferrer, M., & Hoz, A. (2008). Indicadores de rentabilidad: Herramientas para la toma de decisiones financieras en hoteles. *Revista de Ciencias Sociales*, XIV, 88 - 109.

<http://definicion.de/transporte>. (2013). <http://definicion.de/transporte>,. Obtenido de <http://definicion.de/transporte>,: <http://definicion.de/transporte>,

Juárez, A. (2011). Uso de indicadores financieros para evaluar el impacto de las prácticas de alta implicación. *Working Papers on Operations Management*, 32 -43.



Ley General de Transporte y Transito Terrestre. (2009). Ley General de Transporte y Transito Terrestre,. Lima, Perú.

Lorca, P., De Andrés, J., Del Coz, J., & Bahamonde, A. (7 de mayo de 2007). El análisis de preferencias: un nuevo enfoque para el estudio de la rentabilidad empresarial. *Investigaciones Económicas*, 221 - 262. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17331201>

Medina, C., & Mauricci, G. Factores que influyen en la rentabilidad por línea de negocio en la Clínica Sánchez ferrer en el período 2009 - 2013. *Tesis*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/325/1/MEDINA\\_CARLOS\\_FACTORES\\_RENTABILIDAD\\_NEGOCIO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/325/1/MEDINA_CARLOS_FACTORES_RENTABILIDAD_NEGOCIO.pdf)

Monterroso, E. (2002). *La gestion de abastecimiento*.

Morillo, M. (4 de enero - junio de 2001). Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos. *Actualidad Contable Faces*, 35 - 48.

Palomino Montesinos, F. (2017). *Costo, gastos y resultados financieros en la empresa de transporte de carga valentin SAC, periodo 2014-2016*. Lima: Universidad Peruana Union.

Robles Roman, C. (2012). *Costos Historicos*. Mexico: Red Tercer Milenio S.C.

Rodriguez Dominguez, L. (2015). *Contabilidad para economistas*.

Sampieri, H. (2014).

Tarziján, J. (2013). *Fundamentos de estrategia empresarial* (Ediciones Universidad Católica de Chile ed.). Chile: Cuarta edición actualizada.



Torres, M. (15 de febrero de 2011). Ratios financieros. Conceptos básicos y aplicación.

*Área Indicadores Económicos & Financieros*. Obtenido de

[http://www.aempresarial.com/web/revitem/2\\_12016\\_82796.pdf](http://www.aempresarial.com/web/revitem/2_12016_82796.pdf)

William, W. (2014). *Ingeniería de Transporte*.

Zeballos, E. (2012). *El dilema de los costos en las empresas de servicios*. Lima:

UNMSM.



## **ANEXOS**