



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

“LOS COSTOS DE SERVICIO DE LOS EMPRENDEDORES AUTOMOTRICES
EGRESADOS DEL SERVICIO NACIONAL DE ADIESTRAMIENTO Y TRABAJO
INDUSTRIAL (SENATI) - DISTRITO DE SAN SEBASTIAN - CUSCO PERIODO 2017”.

Presentado por:

Bach.: Katerin Jhulitsa Chalco Moreno.

Bach.: Charle Claudio Olivera Quispe.

Para optar al Título Profesional de Contador
Público

Asesora:

CPCC. Norma Virginia Soto Choque

Cusco - Perú

2019



PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, de la Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Andina del Cusco.

Dr. Fortunato Endara Mamani.

Presentamos ante usted y por su intermedio a los señores miembros del jurado la tesis intitulada: “LOS COSTOS DE SERVICIO DE LOS EMPRENDEDORES AUTOMOTRICES EGRESADOS DEL SERVICIO NACIONAL DE ADISTRAMIENTO Y TRABAJO INDUSTRIAL (SENATI) - DISTRITO DE SAN SEBASTIAN - CUSCO PERIODO 2017”, cumpliendo con el reglamento de grados y títulos de la Escuela Profesional de Contabilidad para optar al título de Contadores Públicos, donde el problema objeto de investigación, son los costos de servicio de los emprendedores automotrices egresados del Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial SENATI.

Los emprendedores que se dedican a la prestación del servicio automotriz, adolecen de una serie de procedimientos técnicos y operativos vinculados al sistema de costos que no se pueden pasar por alto desde el ingreso de los vehículos al taller de servicio automotriz hasta el posible reporte de su nivel de satisfacción en relación al precio y fidelización de los usuarios para con la empresa, aun cuando son emprendedores egresados de la Institución más prestigiosa del país que es el SENATI, en la especialidad de mecánica automotriz , coadyuvando en la formación y capacitación profesional técnico. En ese entender alcanzamos el presente trabajo de investigación con la finalidad de aportar a la sociedad en este rubro y dar a conocer dicho



problema para que los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad tengan mayores retos al momento de investigar estos temas en el futuro.

Bach.: Katerin Jhulitsa Challco Moreno

Bach.: Charle Claudio Olivera Quispe



AGRADECIMIENTO

A Dios, por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera, por ser nuestra fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarnos una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A nuestros padres, por apoyarnos en todo momento, por los valores que nos han inculcado, y por habernos dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de nuestras vidas sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

A nuestra asesora CPCC. Norma Virginia Soto Choque, por su apoyo en la realización de esta tesis, por su atención y paciencia en todo momento.

A todos nuestros docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad por habernos guiado en nuestra formación profesional, por transmitirnos sus enseñanzas y valores, pero sobre todo por permitirnos amar esta carrera.

Los Autores.



DEDICATORIA

Dedico principalmente este trabajo a Dios, por haberme dado las fuerzas para ser perseverante y finalmente llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional, por bendecirme económicamente, laboral y socialmente poniendo en mi camino personas maravillosas que me ayudan a seguir por el camino correcto.

A mi mamá Leonarda Quispe Galiano, quien consolidó los cimientos de mi personalidad, valores, principios, carácter, empeño, coraje para seguir y lograr mis objetivos con su apoyo y orientación, consejo, comprensión, ayuda incondicional.

A mi hermano Wilson Claudio Olivera Quispe, autor de este objetivo trazado y hoy cumplido por su apoyo económico y moral durante mi formación profesional.

A mi Esposa Ludim Ochoa Ovalle por su amor, apoyo, sacrificio y a mis hijos Paul y Sami por su tiempo y comprensión durante todo este tiempo.

A mi Papá Caludio Olivera Aucca, por sus palabras de fortaleza en los momentos ideales

Charle Claudio



A DIOS por darme la vida, y estar siempre conmigo, dándome paz y tranquilidad, guiándome en mi camino.

A mis Padres quienes a lo largo de mi vida me han apoyado y motivado mi formación académica, su tenacidad y lucha interminable han hecho de ellos un gran ejemplo a seguir por mí y mi hermana y sin ellos jamás hubiera podido conseguir lo que hasta ahora, gracias por todo su amor.

A mi hermana por ser mi mayor inspiración, amiga y confidente.

A mi esposo e hijo, con su amor y comprensión he podido alcanzar de mejor manera mi meta.

A mis demás familiares Abuelos Tias, Tios y primos por sus sabios consejos y orientación que me brindan cada día para poder alcanzar mi sueño

Katerin Jhulitsa



JURADOS

Asesora:

CPCC Norma Virginia Soto Choque

Dictaminantes:

Mg. CPC Ccachainca Mendoza, Elias

Mg CPC Cusimayta Quispe, Magna Asiscla

Replicantes:

Dr. Ruben Tito Mariño Loaiza

Dr. Juan Cancio Curiza Carrasco



ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
JURADOS	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I	1
1. INTRODUCCION.....	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
1.3.1 Objetivo general.....	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
1.4 Justificación.....	4
1.4.1 Conveniencia	4
1.4.2 Relevancia social	4
1.4.3 Implicancias practicas	4
1.4.4 Valor teórico.....	4
1.4.5 Utilidad metodológica.....	4
1.4.6 Viabilidad o factibilidad.....	5
1.5 Delimitación del estudio.	5
1.5.1 Delimitación temporal	5
1.5.2 Delimitación espacial	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la Investigación	6
2.1.1 Antecedentes Internacionales	6



2.1.2	Antecedente Nacionales.....	8
2.2	Bases Legales.....	11
2.3	Bases teóricas	15
2.3.1	Costos.....	15
2.2.1.1.	Clasificación del costo según su comportamiento	16
2.2.2.	Servicio.....	18
2.2.3.	Características de los servicios	19
2.2.3.1.	Categorías de los servicios.....	20
2.2.4.	Empresa de servicios	21
2.2.4.1.	Características de las empresas de servicios	21
2.2.4.2.	Categorías de las empresas de servicios.....	22
2.2.4.3.	Clasificación de empresas de servicios.....	23
2.2.4.4.	Tipos de empresas de servicios	23
2.2.4.5.	Costos de Servicios.....	24
2.2.4.5.1.	Elementos del costo de servicios	24
2.2.4.5.2.	Determinación de los costos en empresas de servicios.....	26
2.2.4.5.3.	Modelos de costos para empresas de servicios	27
2.4	Marco conceptual.....	27
2.5	Hipótesis.....	31
2.5.1	Hipótesis general	31
2.5.2	Hipótesis específico	32
2.6	Variables.....	32
2.6.1	Variable	32
2.6.2	Conceptualización de variable.....	32
CAPÍTULO III.....		34
3	METODO DE INVESTIGACION	34
3.1	Tipo de investigación	34
3.2	Enfoque de la investigación.....	34
3.3	Diseño de la investigación.....	34
3.4	Alcance de la investigación.....	34
3.5	Población y muestra de la investigación	35
3.5.1	Población	35



3.5.2	Muestra.....	35
3.6	Técnica(s) e instrumento(s) de recolección de datos.....	35
3.6.1	técnicas.....	35
3.6.2.	Instrumentos.....	35
3.7	Procesamiento De Datos.....	36
CAPITULO IV		37
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....		37
4.1 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS EN LAS TABLAS		37
CAPITULO V.....		56
DISCUSIÓN		56
D.	CONCLUSIONES.....	60
E.	RECOMENDACIONES.....	61
F.	REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	62
ANEXOS		65
A.	MATRIZ DE CONSISTENCIA	66
B.	MATRIZ DE INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	68
C.	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	69



ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 TIPO DE EMPRESAS QUE TIENEN LOS EMPRENDEDORES EGRESADOS DEL SENATI. 38

TABLA 2 CANTIDAD DE EMPRENDEDORES EGRESADOS DEL SENATI INSCRITOS EN EL REGISTRO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA REMYPE..... 38

TABLA 3 CANTIDAD DE EMPRENDEDORES EGRESADOS DEL SENATI QUE CONOCEN LOS BENEFICIOS DE ESTAR INSCRITOS EN EL REGISTRO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA REMYPE. 39

TABLA 4 RÉGIMEN TRIBUTARIO EN QUE SE ENCUENTRAN INSCRITOS LOS EMPRENDEDORES EGRESADOS DE SENATI 40

TABLA 5 CANTIDAD DE EMPRENDEDORES EGRESADOS DEL SENATI QUE TENGAN CONOCIMIENTO SOBRE COSTOS DEL SERVICIO AUTOMOTRIZ. 41

TABLA 6 CANTIDAD DE EMPRENDEDORES EGRESADOS DEL SENATI QUE TENGAN CONOCIMIENTO SOBRE LOS ELEMENTOS DE COSTO DEL SERVICIO AUTOMOTRIZ. 41

TABLA 7 LA CLASIFICACIÓN DE COSTOS QUE UTILIZA..... 42

TABLA 8 SE CONSIDERA COMO COSTO FIJO EL ALQUILER DE LOCAL. 43

TABLA 9 LOS COSTOS FIJOS SON:..... 43

TABLA 10 UD. CONSIDERA ENTRE SUS COSTOS VARIABLES:..... 44

TABLA 11 FORMAS DE REGISTRO DEL INGRESO DE VEHÍCULOS AL TALLER 45

TABLA 12 EL DIAGNOSTICO GENERA COSTO..... 45

TABLA 13 LA REPARACIÓN DE MOTOR, TRANSMISIÓN, DIRECCIÓN, FRENOS, ELÉCTRICO, SUSPENSIÓN, ELECTRÓNICO GENERA COSTO. 46

TABLA 14 LOS REPUESTOS, ACCESORIOS Y AUTOPARTES CORREN A CARGO DEL EMPRENDEDOR. 47

TABLA 15 CUANTOS COLABORADORES QUE PARTICIPAN EN EL PROCESO DE SERVICIO DE LA MICRO EMPRESA..... 47

TABLA 16 SI LOS COLABORADORES QUE PARTICIPAN EN EL PROCESO DE SERVICIO DE LA MICRO EMPRESA SE ENCUENTRAN REGISTRADOS EN PLANILLA. 48

TABLA 17¿CUÁNTO ES EL VALOR APROXIMADO DE LOS BIENES QUE POSEE EN SU EMPRESA? 49

TABLA 18¿CUÁNTO ES EL VALOR APROXIMADO DE SU CAPITAL DE INVERSIÓN EN EFECTIVO? 50

TABLA 19 EL EQUIPAMIENTO CON QUE CUENTA SU MICROEMPRESA SERÁ SUFICIENTE PARA LLEVAR A CABO CON ÉXITO EL PROCESO DE SERVICIO 51

TABLA 20 CONOCE USTED SOBRE LA DEPRECIACIÓN DE SUS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS. 51

TABLA 21¿INVIERTE USTED EN PUBLICIDAD?..... 52

TABLA 22 CREE USTED QUE AL CONTAR CON UN SISTEMA DE COSTOS PUEDE MEJORAR LA FIJACIÓN DE SUS PRECIOS..... 53

TABLA 23 ESTA UD. DISPUESTO A UTILIZAR UNA LA ESTRUCTURA DE COSTOS ESTABLECIDA DE MANERA TÉCNICA..... 53

TABLA 24 SUS UTILIDADES LE PERMITEN CAPACITAR A SU PERSONAL TÉCNICO..... 54

TABLA 25 SUS UTILIDADES LE PERMITEN IMPLEMENTAR SU MICROEMPRESA CON HERRAMIENTAS Y EQUIPOS DE ÚLTIMA GENERACIÓN..... 55

TABLA 27 CUADRO DE COSTOS FIJOS Y VARIABLES 57

TABLA 28 CUADRO DE COSTOS DE SERVICIOS ACTUAL E IDEAL 57

TABLA 29 CUADRO COMPARATIVO ENTRE LOS COSTOS DE SERVICIO ACTUAL E IDEAL. 58



RESUMEN

El presente trabajo de investigación, que intitula “LOS COSTOS DE SERVICIO DE LOS EMPRENDEDORES AUTOMOTRICES EGRESADOS DEL SERVICIO NACIONAL DE ADIESTRAMIENTO EN TRABAJO INDUSTRIAL (SENATI) - DISTRITO DE SAN SEBASTIAN - CUSCO PERIODO 2017”. Los emprendedores egresados de SENATI tienen una serie de limitaciones para establecer los costos de servicio automotriz al momento de prestar sus servicios a los usuarios, desde la recepción del vehículo, el diagnóstico y la reparación de las fallas que tiene el vehículo, la forma de establecer sus costos esa basada en la experiencia y bajo la responsabilidad del emprendedor, puesto que este no tiene mayor conocimiento que el que le enseñaron sus maestros en SENATI, por otro lado existe un buen número de emprendedores que son teóricos y ellos son los que generan confusión al momento de establecer sus costos de servicios, dejan de considerar rubros muy importantes como sus remuneraciones los alquileres cuando son propietarios, el diagnóstico no lo consideran como parte del costo, tampoco el costo de recepción o ingreso del vehículo al taller, depreciación de maquinarias, equipos, gastos de comunicación móvil, capacitaciones entre otros, tiene por objeto establecer los costos de servicios automotrices para los emprendedores egresados del SENATI, implementando una herramienta técnica para establecer sus costos adecuada y objetivamente.

El presente trabajo de investigación ayudara a los emprendedores automotrices egresados de SENATI a identificar técnicamente los costos fijos y variables en los que incurren diariamente en el servicio automotriz

El presente estudio es de tipo básico, tiene el siguiente: con diseño no experimental y enfoque cuantitativo, alcance Descriptivo.



La población de informantes está constituida por treinta emprendedores automotrices egresados del SENATI en el distrito de San Sebastián

El tamaño de la muestra para la investigación lo constituye una población de 30 emprendedores automotrices egresados del SENATI en el distrito de San Sebastián, resultando la muestra de tipo no probabilísticas con característica censal porque $P=M$

Las técnicas de recolección de datos, han sido el análisis documental y encuestas cuyos datos han sido procesados con el programa estadístico de SPSS.

Palabras Claves: costos de servicios – emprendedores automotrices

Los autores.

**ABSTRACT**

The following research papers which name is, "THE COSTS OF AUTOMOTIVE ENTREPRENEURS GRADUATED FROM THE NATIONAL INDUSTRIAL WORK TRAINING SERVICE (SENATI) - DISTRICT OF SAN SEBASTIAN - CUSCO - PERIOD 2017". SENATI graduated entrepreneurs have a number of limitations to establish the costs of automotive service when providing their services to users.

from the reception of the vehicle, the diagnosis and the repair of the faults that the vehicle has, the way of establishing its costs that is based on the experience and under the responsibility of the entrepreneur, since it has no greater knowledge than the one taught by its teachers at SENATI, On the other hand there is a good number of entrepreneurs who are theoretical and they are the ones that generate confusional moment of establishing their service costs, they no longer consider very important items such as their rents when they are owners, the diagnosis does not consider it as part of the cost, nor the cost of receiving or entering the vehicle to the workshop, depreciation of machinery, equipment, mobile communication expenses, training among others, is intended to establish the costs of automotive services for entrepreneurs graduated from SENATI, implementing a technical tool to establish its costs properly and objectively. This research work will help automotive entrepreneurs graduated from SENATI to technically identify the fixed and variable costs incurred daily in the automotive service.

The present study is of the basic type, it has the following: with non-experimental design and quantitative approach, Descriptive scope. The informant population consists of thirty automotive entrepreneurs graduated from SENATI in the district of San Sebastian The sample size for the research is a population of 30 automotive entrepreneurs graduated from SENATI



in the district of San Sebastian, resulting in the non-probabilistic type sample with census characteristic because $P = M$.

The data collection techniques have been documentary analysis and surveys whose data have been processed with the SPSS statistical program.

Keywords: service costs - automotive entrepreneurs

The Authors:



LISTADO DE ABREVIATURAS

Bch: bachiller

Dr: Doctor

Mgt: Magister



CAPÍTULO I INTRODUCCION

1.1. Planteamiento del Problema

En la actualidad el parque automotor en el Perú viene creciendo de manera acelerada lo que ha permitido que se instalen microempresas que prestan servicio técnico automotriz de manera desordenada como en el distrito de San Sebastián provincia y departamento del Cusco que en su mayoría son de los emprendedores egresados del Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial SENATI, quienes a pesar de saber que la industria automotriz está avanzando a pasos agigantados no pueden crecer empresarialmente porque siguen estableciendo sus costos con una serie de deficiencias por desconocimiento de métodos de costeo influyendo directamente en el precio final los cuales resultan muy bajos, este problema conlleva a que los emprendedores no puedan seguir capacitándose para actualizarse conforme a los avances tecnológicos y peor aún implementar sus talleres con equipos e instrumentos modernos como un scanner que en la actualidad es imprescindible en estos talleres, Problema que se ve reflejado por ejemplo cuando vemos que realizan diagnósticos de las fallas mecánicas a través de técnicas anticuadas y viejos paradigmas como es el caso cuando se diagnostica un motor por citar un ejemplo estos emprendedores mecánicos utilizan sus sentidos como el oído, olfato, vista, tacto, gusto por falta de la implementación de sus talleres ostentando para disimular que poseen estas habilidades



producto de su experiencia y que no necesitan de los equipos modernos para brindar un servicio de calidad.

Hemos podido observar en las diferentes microempresas del rubro automotriz que el problema nace desde la recepción de unidades vehiculares donde cometen una serie de errores por falta de formatos de recepción e inventarios que puedan evidenciar el estado en el que ingresan las unidades para su mantenimiento, negligencia que conlleva a tener que asumir daños a la carrocería (pintura) de las unidades y/o reponer pertenencias del usuario que supuestamente los tenía al interior de su vehículo generando gastos innecesarios que afectan directamente su rentabilidad o la pérdida del cliente. Por otro lado una vez detectado la falla técnica se procede a realizar el requerimiento de repuestos, materiales e insumos normalmente de la cabeza del “maestro mecánico” quien a su vez propone tres opciones originales, alternativas o usadas, cuando solo debería proponer los dos primeros para garantizar su trabajo y obtener utilidades por la venta de los repuestos. Finalmente hemos podido observar que a todos los usuarios se les pide materiales como gasolina, lija, grasa, aceite, silicona, líquido refrigerante, entre otros que no son utilizados en su totalidad, los mismos que no son devueltos al finalizar el servicio, En lo referente a la mano de obra siguen también pensando que el operario, ayudante y practicante recibe los conocimientos del maestro mecánico por tanto sus remuneraciones, honorarios se convierte en estipendios (propinas) y por evitar gastos de personal de apoyo como es secretaria y seguridad el maestro mecánico lo asume perdiendo tiempo y dinero. Por otro lado para determinar el presupuesto el maestro mecánico toma en consideración variables como la marca del carro, la condición económica y apariencia del usuario cobrando de manera desproporcionada perjudicando algunos usuarios y dejando de cobrar lo justo a la mayoría de usuarios.



1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera establecen los costos de servicio los emprendedores automotrices egresados del SENATI distrito de San Sebastián – Cusco periodo 2017?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuáles son los costos fijos del servicio de los emprendedores automotrices egresados del Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial SENATI distrito de San Sebastián Cusco periodo 2017?
- b) ¿Cuáles son los costos variables del servicio de los emprendedores automotrices egresados del Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial SENATI distrito de San Sebastián Cusco periodo 2017?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer los costos de servicio de los emprendedores automotrices egresados del SENATI distrito de San Sebastián – Cusco periodo 2017

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Identificar los costos fijos del servicio de los emprendedores automotrices egresados del Servicio nacional de adiestramiento en trabajo industrial SENATI distrito de San Sebastián Cusco periodo 2017.
- b) Identificar los costos variables del servicio de los emprendedores automotrices egresados del Servicio nacional de adiestramiento en trabajo industrial SENATI distrito de San Sebastián Cusco periodo 2017.



1.4 Justificación

1.4.1 Conveniencia

El presente trabajo servirá para dar a conocer y mejorar los costos de servicio de las microempresas automotrices para establecer adecuadamente los precios por sus servicios prestados.

1.4.2 Relevancia social

Esta investigación servirá como referencia para los emprendedores automotrices egresados del SENATI, para la formulación adecuada de sus costos y el crecimiento empresarial de sus microempresas para los usuarios ya que los costos serán establecidos mediante métodos de costeo adecuados.

1.4.3 Implicancias prácticas

Esta investigación pretende identificar las limitaciones y deficiencias de la formulación de sus costos de servicio que poseen los emprendedores automotrices egresados del SENATI y la contribución en la mejora de esta.

1.4.4 Valor teórico

La presente investigación servirá como fuente de información y antecedentes para la realización de otras investigaciones relacionadas al tema del empleo que se autogeneran los emprendedores en sus respectivas microempresas.

1.4.5 Utilidad metodológica

El presente trabajo de investigación hará uso de métodos y técnicas para su implementación y culminará en una detallada evaluación de dichos costos y propuesta de un sistema de costos aplicable a estas microempresas automotrices mediante técnicas de recolección de datos mediante cuestionarios y entrevistas.



1.4.6 Viabilidad o factibilidad

El presente trabajo no tiene limitaciones en el estudio de campo porque esta predispuesta a toda información procedente de los propios emprendedores.

1.5 Delimitación del estudio.

1.5.1 Delimitación temporal

La investigación a ser analizada pertenece al periodo 2017.

1.5.2 Delimitación espacial

La investigación se realizará a los talleres de mecánica automotriz del distrito de San Sebastián provincia y departamento del Cusco.

1.5.3. Delimitación conceptual

El presente trabajo tiene una cobertura en los costos de servicio de los emprendedores automotrices egresados del SENATI cusco periodo 2017, ya que pretende desarrollar una adecuada, eficiente, eficaz, efectiva y oportuna con la consiguiente satisfacción del usuario



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

La tesis presentada por: Irene Michelle Fajardo Campaña, Lissette Gabriela Salazar Ronquillo, Jorge Luis Ullauri Segarra intitulada “PROYECTO DE INVERSION PARA LA IMPLEMENTACIONN DE UN CENTRO DE SERVICIO AUTOMOTRIZ EN EL CANTON DAULE” publicada en Guayaquil – Ecuador 2010 de la Escuela Superior Politécnica del Litoral de Facultad de Economía y Negocios para optar el título de Ingeniero Comercial y Empresarial. **Cuyos Objetivo general:** es determinar la factibilidad económica técnica y financiera que tendría un tecnicentro que atienda al transporte de pasajeros del cantón Daule. **Objetivos específicos:** 1. Establecer los requerimientos técnicos, físico para la instalación de un Centro de Servicio Automotriz en el cantón Daule. 2. Comprobar que tan factible es la implementación de este tipo de servicio en el cantón. Realizar un análisis económico y financiero para cerciorarnos de que tan rentable seria la realización del producto. 3. Estudiar el mercado de vehículos automotores para tener un enfoque más específico de las necesidades que frecuentemente



tienen. Determinar el impacto ambiental que produciría la implementación de este servicio. Llegando a las conclusiones que luego de haber realizado las investigaciones necesarias para determinar la factibilidad o viabilidad de este proyecto, analizando todos los riesgos que conlleva poner en marcha un negocio y tomando en cuenta todas las variables que serían piezas fundamentales en la realización del mismo podemos llegar a las **conclusiones** de lo siguiente: 1. El centro de Servicio Automotriz Tecni- Tire estarán ubicado en el Cantón Daule, Provincia del Guayas, a la altura del Km4 vía a Daule, aquí se alquilará un local de las propiedades de la cooperativa de Transporte Señor de los Milagros, Es un lugar estratégicamente adecuado ya que estamos junto a una gasolinera (Gasolinera Petróleos & Servicios), se consideró que era un lugar de suficiente afluencia diaria y de fácil acceso para los clientes ya que se encuentran en la avenida principal al ingreso del cantón Daule. 2. En base a estrategias bien desarrolladas se proyecta vender un promedio de 53 llantas aproximadamente por mes 3. Según los datos arrojados por el flujo de caja, el proyecto es altamente rentable ya que nos da un VAN de **\$64.487** y una TIR del **32.5%**, siendo esta mayor a la TMAR de **18.6%** lo que resulta favorable para el proyecto. 4. Este será un proyecto que brindara servicios por tanto los costos variables no tendrán mayor incidencia. 5. Si se logra poner en marcha este proyecto traerá grandes beneficios ya que proporcionará plazas de trabajo y al mismo tiempo inyectará dinero a la economía del cantón Daule. 6. El beneficio también se verá reflejado en las personas que usan el servicio de transporte de pasajeros a diario, ya que con unas unidades de transporte de pasajeros a diario, ya que, con una unidad de transporte en mejores condiciones, se sentirán más seguros y cómodos al viajar. Y por último las **recomendaciones**: El propósito del presente proyecto es satisfacer de la manera más



eficiente la demanda de estos tipos de servicios, por consiguiente, se recomienda. 1. Brindar una atención de primera, tratar de suplir e la mayor proporción las necesidades de los futuros clientes 2. Establecer excelentes relaciones con los principales proveedores. 3. Brindar promociones y descuentos a los clientes que mantengan fidelidad con la empresa. 4. Fomentar un ambiente agradable en el centro de servicios, de manera que el cliente se sienta cómodo y regrese cotidianamente.

2.1.2 Antecedente Nacionales

La tesis presentada por: Virma Suares Avilez intitulada “PLAN DE NEGOCIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TALLER AUTOMOTRIZ TIKI CARS” publicada en Lima – Perú 07 de diciembre de 2016 de la Universidad de Lima, Escuela de Posgrado, Maestría en Administración y Dirección de Negocios, Trabajo de investigación para optar el Grado Académico de Maestro en Administración y Dirección de Negocios. Cuya La estrategia inicial se caracteriza por ofrecer una experiencia diferenciadora a los clientes desde que este separa una cita, durante su estancia en el taller, al momento de recoger y dejar su vehículo. La idea es impactar desde el principio aplicando los principios de la atención centrada en el cliente Como parte de los **objetivos** de alcance se puede destacar ser el taller de mecánica líder de La Molina que brinde servicios de calidad con una atención personalizada y diferenciadora. El objetivo de Tiki Cars es que cada cliente se sienta importante y reconocido y que todo el personal (desde la recepcionista hasta el mecánico) se esfuerce para que la experiencia de todos y cada uno de los clientes sea especial desde el momento que llama por teléfono hasta que recibe su carro al finalizar el servicio. Así mismo, se busca colaborar con la comunidad al



formar al personal de Tiki Cars con capacitaciones que los hagan crecer como profesionales y su gratificación con el trabajo se vea reflejada en el trato con el público.

Diseño y metodología de la investigación La presente investigación es de tipo descriptiva, se busca diseñar y elaborar una idea de negocio para un taller de mecánica automotriz analizando las necesidades de los clientes en este sector para desarrollar soluciones que proporcionen ventajas competitivas a la empresa en el mercado peruano. Se utilizan las redes sociales y las encuestas como mecanismo de recolección de información para conocer al mercado objetivo y poder crear estrategias diferenciadoras e innovadoras (Ver Anexo 9). Como indican Hernández, Fernández-Collado y Baptista (2014) se está trabajando bajo el método cuantitativo puesto que se recolecta información acerca de las necesidades y realidades del mercado en cuanto a los servicios de mecánica, planchado, pintura y lavado, la cual es medida y analizada de forma precisa. De esta manera se explicarían ciertas pautas de comportamiento en el cliente y se comprobarían las hipótesis planteadas en el proyecto. Siguiendo a Hernández Fernández-Collado y Baptista (2014) de acuerdo a la naturaleza de los datos, se empleará también una metodología cualitativa, ya que es una investigación que se basa en el análisis subjetivo e individual, esto la hace una investigación interpretativa, referida a lo particular. La presente investigación busca solucionar los problemas que se presenten en el sector de Talleres automotrices en el sector 7 de Lima Metropolitana (Surco, Miraflores, San Isidro, San Borja, La Molina). **Conclusiones** Después de analizar los resultados de las encuestas, haber iniciado operaciones y considerando el análisis financiero se concluye que: • Se valida la hipótesis principal de la investigación en la cual se afirma que los clientes están interesados en recibir una experiencia por servicios



de mecánica, planchado y pintura que les permita ahorrar tiempo y obtener un servicio de calidad centrado en la persona, a través del resultado de la pregunta 10 en donde el 94.3% de los encuestados refiere que sí le gustaría que el taller de mecánica preste el servicio gratuito de recojo y entrega en el lugar que indique para los servicios de mantenimiento. Esto contribuye al ahorro de tiempo. Además, en la pregunta N°5 los encuestados destacan que lo que esperan de un servicio de mantenimiento en un taller de mecánica es el buen trato al cliente antes, durante y después del servicio, garantía del servicio y precio justo. • En la hipótesis secundaria 1 se defiende la importancia de la utilización de aceites sintéticos debido al tráfico de la ciudad, sin embargo los clientes desconocen la diferencia entre los aceites minerales y sintéticos y las ventajas de éstos últimas ya que en la pregunta N° 10, el 68.3% de los encuestados asegura no conocer la diferencia entre estos dos tipos de aceites. Esto lleva a la necesidad de Tiki Cars de capacitar a sus clientes informándoles de las bondades de los aceites sintéticos frente a los minerales a través de su página web y redes sociales. • En la hipótesis secundaria 2 se defiende que la innovación, eficiencia y servicio de calidad de Tiki Cars se manifiestan en el recojo y entrega del vehículo a domicilio. Esta afirmación está relacionada directamente con la validación de la hipótesis principal ya que esta ventaja competitiva supone ahorro de tiempo. • En la hipótesis secundaria 3 se plantea que el trabajador se sentirá más gratificado con su trabajo gracias a las capacitaciones que lo harán crecer a nivel personal y profesional y esto se verá reflejado en el trato con el público. Esta hipótesis se valida con la respuesta a la pregunta 5 en donde los encuestados afirman que esperan que además del servicio de mantenimiento, el taller asegure el buen trato al cliente antes, durante y después del servicio. • El análisis de



costos y competencia realizado, ha permitido cobrar precios competitivos superando a la fecha el punto de equilibrio y logrando crecimientos de venta de 14% mensuales. • Hacer publicidad en Facebook y repartir volantes en el distrito de La Molina ha permitido captar clientes nuevos y recomendaciones. **Recomendaciones** En base a todo el análisis realizado en la presente investigación y a los resultados obtenidos se presentan las siguientes recomendaciones: • Tiki Cars debe continuar con su política de trabajo orientada a la satisfacción del cliente, realizando la detección correcta de fallas, control en sus procesos productivos y servicio post venta. • Tiki Cars debe implementar de manera inmediata un sistema integrado que le permita ahorrar trabajo manual del personal administrativo para que se pueda orientar los esfuerzos hacia mejora de atención al cliente, captación de clientes nuevos y ahorro de costos. • Se debe estar al día con las nuevas tendencias y tecnologías para aplicarlas al taller. • Debe tratar de convertirse en Taller Afiliado de Rímac y Pacífico

2.1.3 Antecedentes Locales

No se llega a registrar ningún antecedente local hasta la fecha del presente trabajo por ser un tema de investigación original y nuevo

2.2 Bases Legales

Remype es el registro de la pequeña de la pequeña y mediana empresa (MYPE), este registro se puede realizar vía online y tiene por finalidad lograr que las empresas consideradas como MYPE puedan acceder a ciertos beneficios que el Estado les otorga, pero antes de continuar contándote más de este registro primero tengo que definir ¿qué es una MYPE?



Son consideradas MYPE el micro, pequeñas empresas y las juntas o agrupaciones de propietarios o inquilinos.

- MICRO EMPRESA: Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.
- PEQUEÑA EMPRESA: Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.

Cómo son empresas que representan un estimado de facturación pequeña, por ello el Estado les brinda facilidades para su creación y formalización, dando políticas que impulsan el emprendimiento y la mejora de estas organizaciones empresariales. Este trámite es gratuito.

Los requisitos para inscribirse en el remype en Perú

Para inscribirse en este registro se necesita unos requisitos elementales, que a continuación te enumero:

- No pertenecer al rubro de bares, discotecas, casinos y juegos de azar.
- RUC vigente.
- Tener el Usuario y Clave SOL.
- Tener como mínimo un trabajador.

¿Cómo y dónde se realiza la inscripción?

Ya te comentado líneas arriba que este tipo de registro lo puedes hacer vía online en la página del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Además debes de tener en cuenta que las agrupaciones de inquilinos, propietarios, juntas y asociaciones deben adjuntar su documentación vía online en el momento de sus inscripción.

¿Cuáles son los beneficios de inscribirse en el REMYPE en Perú?

La norma establece que:



- Pueden constituirse como personas jurídicas (empresas), vía internet a través del Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas.
- Pueden asociarse para tener un mayor acceso al mercado privado y a las compras estatales.
- Gozan de facilidades del Estado para participar eventos feriales y exposiciones regionales, nacionales e internacionales.
- Cuentan con un mecanismo ágil y sencillo para realizar sus exportaciones denominado Exporta Fácil, a cargo de la SUNAT.
- Pueden participar en las contrataciones y adquisiciones del Estado.
- Los trabajadores y las MYPES cuentan con un Régimen Laboral Especial, no obstante pueden pactar mejores condiciones laborales con sus empleadores MYPE. La permanencia en este Régimen Laboral especial puede variar si la MYPE supera por dos años consecutivos sus niveles máximos de ventas.
- Los trabajadores y conductores de la Microempresa, incluyendo sus derechohabientes tienen cobertura de salud a través del SIS – Sistema Integral de Salud. El Estado asumirá el 50% y el otro 50% es de cargo del empleador, siempre que la microempresa cuente con inscripción vigente en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE). Los trabajadores de la Pequeña Empresa serán asegurados regulares de ESSALUD.
- Gozan de un tratamiento especial en la inspección de trabajo, en cuanto a sanciones y fiscalización laboral. Cuentan con un plazo de subsanación de las infracciones laborales y con una labor de asesoría que promueva la formalidad. Este tratamiento rige por 3 años, desde el acogimiento al régimen especial.
- Las instituciones del Estado deben programar no menos del cuarenta por ciento (40%) de sus contrataciones para ser atendidas por las MYPE en aquellos bienes y servicios que éstas



puedan suministrar, dando preferencia a las MYPE regionales y locales del lugar donde se realicen las compras o se ejecuten las obras estatales. En los contratos de suministro de bienes y prestación de servicios, de ejecución periódica, y consultoría de obras que celebren las MYPE con el Estado, pueden optar por presentar la garantía de fiel cumplimiento o por la retención de un diez por ciento (10%) del monto total del contrato.

- Las MYPE tendrán derecho a un crédito tributario contra el Impuesto a la Renta equivalente al monto del gasto en capacitación siempre que no exceda del 3% de su planilla anual de trabajadores.
- Las microempresas que realicen actividades productivas de bienes y servicios gravados con el Impuesto General a las Ventas (IGV) o exportaciones pueden obtener la devolución, mediante notas de crédito negociables, del crédito fiscal generado en las importaciones y/o compras locales de bienes de capital nuevos, con la finalidad de fomentar la adquisición, renovación o reposición de bienes de capital.
- Tratamiento Especial a las microempresas en cuanto a la no aplicación de determinadas sanciones tributarias por 3 ejercicios, contados desde su inscripción en el REMYPE, siempre que subsanen la infracción, de corresponder, en el plazo que fije la SUNAT.
- Se denomina así a la tercera copia de la factura que no tiene efectos tributarios. Sin embargo en el aspecto financiero, las MYPE que emitan electrónicamente o no facturas comerciales, podrán usar este ejemplar, FACTURA NEGOCIABLE, como equivalente a un título valor para efectos de su transferencia a terceros y obtener liquidez inmediata.
- Las MYPE que se acojan a la utilización de la factura electrónica podrán realizar el pago mensual de sus obligaciones tributarias recaudadas por SUNAT en una fecha de vencimiento especial (Cronograma Mensual de Buenos Contribuyentes). (sunat, 2019)



2.3 Bases teóricas

2.3.1 Costos

El concepto de costo tiene diferencias significadas por cuanto está en función de su estructura y aplicación. La obra del Dr. Justo Franco Falcón denominada costos para toma de decisiones propone la definición de costos por diversos especialistas, como, por ejemplo:

- Edward Menesby “el costo se define como la medición en términos monetarios, mediante la cantidad de recursos usados para algún propósito u objeto, tal como un producto comercial ofrecido para la venta general o un proyecto de construcción. Los recursos emplean materia prima, materiales de empaque, horas de mano de obra trabajada, prestaciones, personal asalariado de apoyo, suministros y servicios comprados y capital atados en inventarios, terrenos, edificios y equipo”. (Fernández, 2012)
- RICHARD LYND: “el costo consiste en valores cedidos con el propósito de obtener algún beneficio económico que pueda promover la habilidad de producción de utilidades de la empresa. Por lo general, se habla de costos en términos de efectivo, erogado, para adquirir un conjunto de diversos servicios capaces de conseguir los propósitos económicos de la empresa”. (Carpio, 2008)
- FERGUSON Y J. GOULD: define al costo como “un aspecto de la actividad económica, para el empresario individual, esto implica sus obligaciones de hacer pagos en efectivo, para el conjunto de la sociedad, el costo representa los recursos que deben sacrificarse para obtener un bien dado”. (Carpio, 2008)



- HARRY HONE: define al costo como “el precio pagado o la retribución para adquirir un activo. Aplicando a los inventarios, el costo significa, en principio, la suma de los desembolsos aplicables y cargos incurridos directa o indirectamente al traer un artículo a su condición y localización existente”. (Guajardo, 2006)

2.2.1.1. Clasificación del costo según su comportamiento

Con relación al volumen de actividad: es decir, su variabilidad:

- a) **Costos Fijos:** son aquellos costos que permanecen constantes durante un periodo de tiempo determinado, sin importar el volumen de producción. Los costos fijos se consideran como tal en su monto global, pero unitariamente se consideran variables. Ejemplo el costo del alquiler de la bodega durante el año es de \$12.000.000 por lo tanto se tiene un costo fijo mensual de \$1.000.000 En el mes de enero se produjeron 10.000 unidades y el mes de febrero se produjeron 12.000 unidades; por lo tanto el costo fijo de alquiler por unidad para enero es de \$100/u y el de febrero es de \$83.33/u.

Características de los costos fijos.

1. Son controlables respecto a la duración del servicio que prestan a la empresa.
2. Están relacionados estrechamente con la capacidad instalada.
3. Están relacionados con un nivel relevante. Permanecen constantes en un amplio intervalo.
4. Regulados por la administración.
5. Están relacionados con el factor tiempo.
6. Son variables por unidad y fijos en su totalidad.



b) Costos Variables: son aquellos que se modifican de acuerdo con el volumen de producción, es decir, si no hay producción no hay costos variables y si se producen muchas unidades el costo variable es alto. Unitariamente el costo variable se considera Fijo, mientras que en forma total se considera variable. Ejemplo: el costo de material directo por unidad es de \$1.500. En el mes de marzo se produjeron 15.000 unidades y en el mes de abril se produjeron 12.000 unidades, por lo tanto, el costo variable total de marzo es de \$22.500.000 y el de abril es de \$18.000.000, mientras que unitariamente el costo se mantiene en \$1.500/u.

Características de los costos variables.

1. Sólo son controlables a corto plazo.
 2. Son proporcionales a una actividad. Tienen un comportamiento lineal relacionado con alguna medida de actividad.
 3. Están relacionados con un nivel relevante, fuera de ese nivel puede cambiar el costo unitario.
 4. Son regulados por la administración.
 5. En total son variables, por unidades son fijos.
- c) Costo semi-variable:** son aquellos costos que se componen de una parte fija y una parte variable que se modifica de acuerdo con el volumen de producción. Hay dos tipos de costos semivARIABLES:
- **Mixtos:** son los costos que tienen un componente fijo básico y a partir de éste comienzan a incrementar



- **Escalonados:** son aquellos costos que permanecen constantes hasta cierto punto, luego crecen hasta un nivel determinado y así sucesivamente: La separación de costos en fijos y variables es una de las más utilizadas en la contabilidad de costos y en la contabilidad administrativa para la toma de decisiones. Algunas de las ventajas de separar los costos en fijos y variables son:
 - Facilita el análisis de las variaciones
 - Permite calcular puntos de equilibrio
 - Facilita el diseño de presupuestos
 - Permite utilizar el costeo directo
 - Garantiza mayor control de los costos

2.2.2. Servicio

- Stanton, Etzel y Walker, definen 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”.
- Para Richard L. Sandhusen: “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”.
- Según Lamb, Hair y McDaniel: “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”



- Para la American Marketing Association (A.M.A.), los servicios son “productos, tales como un préstamo de banco o la seguridad de un domicilio, que son intangibles o por lo menos substancialmente. Si son totalmente intangibles, se intercambian directamente del productor al usuario, no pueden ser transportados o almacenados, y son casi inmediatamente perecederos. Los productos de servicio son a menudo difíciles de identificar, porque vienen a existir en el mismo tiempo que se compran y que se consumen. Abarcan los elementos intangibles que son inseparabilidad; que implican generalmente la participación del cliente en una cierta manera importante; no pueden ser vendidos en el sentido de la transferencia de la propiedad; y no tienen ningún título”.
- Kotler, Bloom y Hayes, definen un servicio de la siguiente manera: “Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico”.

2.2.3. Características de los servicios

Los servicios que tienen como finalidad responder y satisfacer las necesidades del cliente, tiene las siguientes particularidades:

- **Intangibilidad:** Los servicios son intangibles a diferencia de los productos físicos, los servicios no se pueden ver, degustar, tocar, escuchar u oler antes de comprarse.



- **Inseparabilidad:** Los servicios por lo regular se producen y consumen simultáneamente. Esto no sucede con los bienes físicos, que se fabrican, se colocan en inventarios, se distribuyen a través de varios intermediarios y se consumen posteriormente.
- **Variabilidad:** Puesto que los servicios dependen de quien los presta y de donde se prestan, son muy variables. Por ejemplo, algunos doctores saben tratar muy bien a sus pacientes; otros no les tienen tanta paciencia.
- **Imperdurabilidad:** Los servicios no pueden almacenarse. El hecho de que los servicios sean imperdurables no es un problema cuando la demanda es constante, si la demanda fluctúa, las empresas de servicios tienen problemas.

2.2.3.1. Categorías de los servicios

Los servicios brindados por diversas empresas se clasifican en determinadas categorías, las cuales son:

- a) **El bien tangible puro:** La oferta consiste primordialmente en un bien tangible, ejemplo de ello puede ser el jabón o la sal. El producto no va acompañado de servicios.
- b) **El bien tangible con servicios anexos:** La oferta consiste en un bien tangible acompañado por uno o más servicios.
- c) **El híbrido:** La oferta consiste en bienes y servicios por partes iguales. Por ejemplo, la persona que acude a los restaurantes va tanto por los alimentos como por el servicio.

- d) **Servicio principal con bienes y servicios secundarios anexos:** La oferta consiste en un servicio principal acompañado de servicios adicionales o bienes de apoyo.
- e) **El servicio puro:** La oferta consiste primordialmente en un servicio. Por ejemplo, podemos citar el cuidado de niños, la psicoterapia y los masajes.

2.2.4. Empresa de servicios

Charles Hornegren, afirma que: “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.”

2.2.4.1. 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 indirecto

2.2.4.2. Categorías de las empresas de servicios

En este tipo de empresas pueden identificarse dos categorías:

- a) **Empresas orientadas a prestar un servicio específico.** 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
- b) **Empresas orientadas a prestar servicios integrados** 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 un alto volumen de servicios ofrecidos, por lo general aquellas que ofrecen servicios integrados, pueden utilizar un sistema de costos por proceso

2.2.4.3. Clasificación de empresas de servicios

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

- a) **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
- b) **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.
- c) **Empresa intensiva en capital financiero:** En este tipo de organización el servicio es provisto gracias a una inversión fuerte en capital. Ejemplo: servicios bancarios.

2.2.4.4. 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.

2.2.4.5. Costos 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)

2.2.4.5.1. 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.



2.2.4.5.2. 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.
- ✓ La producción es difícil de medir, ya que las unidades de medidas de los servicios son menos obvias que las empresas de fabricación, debiendo valerse de unidades mixtas, tales como metros cúbicos, kilómetros cuadrados, días.

- ✓ Los costos indirectos de fabricación de las empresas que fabrican productos equivalen a los costos indirectos de producir servicios, en las empresas de servicios

2.2.4.5.3. Modelos de costos para empresas de servicios

Los modelos de costos que pueden ser utilizados en las empresas de servicios no difieren de las que utilizan las empresas industriales o comerciales, sin embargo, cualquiera de los modelos planteados, ya sea en su forma pura o combinada pueden ser aplicados en las mismas condiciones. Aun cuando muchos especialistas recomiendan que para las empresas de servicios resulta más oportuno trabajar con un modelo de acumulación por órdenes, es posible que muchos servicios que se han automatizado y seriado se adecúen a la aplicación de un modelo de costos por procesos.

Asimismo, una de las características de los servicios es la heterogeneidad, lo que complica la aplicación de un modelo normalizado. La automatización ha favorecido también la normalización de los procesos, motivo por el cual es posible tender a una estandarización de los costos. (Choy Zevallos, 2012)

2.4 Marco conceptual

- a) **Aceite:** fluido viscoso que tiene diversas aplicaciones en la mecánica, según sus características. Se emplea como combustible y lubricante y en algunos motores cumple ambas misiones simultáneamente al mezclarse con la gasolina (S., 1960)
- b) **Aceite combustibles diésel:** Se emplean como combustibles para motores Diesel aceites de diversos orígenes, entre los que se destacan: Aceites minerales



y vegetales. Los aceites minerales, de mucho mayor uso, son los derivados de la destilación del alquitrán de la hulla (carbón de piedra) y los obtenidos por la destilación del petróleo del subsuelo. Los vegetales (oleaginosos) se extraen de diversas semillas: maní, olivo, semilla de algodón, etc. (S., 1960)

- c) **Automóvil:** Auto (propio, asimismo), móvil (movimiento). Vehículo movido por sí mismo. Puede ser un vehículo accionado por gas, electricidad o vapor. Por costumbre se define como automóvil, al vehículo dotado de un motor a combustión interna y destinado al uso privado o de pocas pasajeros. Por caminos de tierra. (S., 1960)
- d) **Batería:** Conjunto de varias pilas, cuyo fin es sumar la producción de energía de todas ellas y obtener una corriente de mayor presión o voltaje. Se usa, por costumbre, esta palabra para designar el acumulador eléctrico del automóvil. (S., 1960)
- e) **Bobina:** Dispositivo eléctrico consistente en arrollados alámbricos, generalmente aislados. (S., 1960)
- f) **Calidad:** Es el aspecto y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) de los clientes. (anonimo, 2008)
- g) **Caja de cambios:** (De velocidades). Conjunto de engranajes de distintos tamaños y relación de dientes que sirven para imprimir distintas velocidades al árbol de transmisión de un motor. Lo corriente en los automóviles son tres y



cuatro velocidades hacia adelante y una hacia atrás, mediante un conjunto de tres engranajes que invierten la dirección de las ruedas motrices (S., 1960)

- h) Combustible:** Cualquier materia que se puede combustionar, para aprovechar su energía calórica. En la industria automotriz, se usa de preferencia, la gasolina, bencina, petróleo, Diesel, etc. (S., 1960)
- i) Corona:** Rueda de acero dentada que es accionada por el "piñón de ataque" del "árbol de transmisión" o "cardan". Gira solidariamente con la "Caja de Satélites" para impartir fuerza a los ejes motrices en forma independiente. Por norma general existe entre el Engrane del "Piñón de Ataque" y la Corona, una relación de "Dientes" de 5 a 1, lo que determina una vuelta de la Corona y por ende, de la rueda accionada, por cada 5 vueltas del piñón de ataque. (S., 1960)
- j) Diagnostico Técnico:** Consiste en un sistema mediante el cual se determinan las necesidades de mantenimiento o reparación de un equipo, comparando sus parámetros de funcionamiento con los establecidos por el fabricante. (Ríos, 2015)
- k) Eficiencia mecánica:** La eficiencia mecánica de un motor es la diferencia que existe entre la potencia aplicada a esa máquina (Energía calórica del Combustible) y la pérdida de potencia por las fricciones. En otras palabras, la eficiencia mecánica es la potencia de salida de un motor; la que se puede aplicar. La diferencia entre la Potencia "Aplicada" y la Potencia "(Perdida)". Se puede usar la siguiente fórmula: $EM = \frac{P - A}{F}$, partido per R, donde EM es la Eficiencia Mecánica que se desea establecer, P A es la Potencia Térmica Teórica



Aplicada al motor, F la Potencia Perdida, por Fricción y R el rendimiento o Potencia de Salida, que se desea establecer. (S., 1960)

- l) Embrague:** En el automóvil, conjunto de piezas (Plato, Disco, Prensa, Resortes, etc.) que sirven para acoplar las transmisiones al motor a fin de comunicar la Fuerza y Rotación del motor a las ruedas. Se acciona a voluntad por medio de un pedal de pie, que comanda su mecanismo. (S., 1960)
- m) Gasolina:** Subproducto del petróleo del subsuelo que se obtiene en el proceso de destilación. mezcla de hidrocarburos en estado líquido, muy volátil e inflamable. Se emplea extensamente en motores a Combustión Interna y por costumbrismo se le llama "Bencina". La Bencina se extrae mayormente de la hulla al igual que el Benzol, siendo escasa y de mayor valor comercial que la gasolina. Los motores de automóvil usan gasolina y no bencina. (S., 1960)
- n) Lubricante:** Substancia que por sus propiedades suaviza el roce entre las piezas móviles de un mecanismo, disminuyendo la resistencia y el desgaste. (S., 1960)
- o) Mecánica:** Parte de la física que estudia el movimiento y equilibrio de las fuerzas. (S., 1960)
- p) Mecánica automotriz:** Todo lo relacionado con la construcción, y reparación de motores de automóviles y demás elementos mecánicos, como por ejemplo: camiones, aviones, naves marinas, locomotoras etc. (S., 1960)
- q) Motor:** Mecanismo conjunto de piezas que transforman la energía calórica del combustible en fuerza mecánica. La máquina de vapor transforma la energía calorífica de la leña o el carbón en fuerza mecánica. El motor de un automóvil



transforma la energía calorífero del combustible (gasolina, petróleo, etc.) en fuerza mecánica. (S., 1960)

- r) **Repuestos:** Piezas destinadas a ser montadas en instalaciones, equipos o maquinas en sustitución de otras semejantes. Se incluirán en esta cuenta las que tengan un ciclo de almacenamiento inferior a un año (Ortega Salavaria, Pacheres Racuay, & Diaz Romero, 2016)
- s) **Suministros:** está vinculada con la acción de suministrar, de proveer a alguien de algo que necesita. En términos económicos se utiliza el concepto de suministros como sinónimo de abastecimiento. Consiste en una actividad que se desarrolla con el propósito de satisfacer las necesidades de consumo de una estructura económica, ya sea empresa, familia, etc. Dicho suministro debe efectuarse en tiempo y forma. (Ortega Salavaria, Pacheres Racuay, & Diaz Romero, 2016)
- t) **Técnico:** Persona que posee los conocimientos especiales de un ciencia o arte. (Real Academia Española y Asociacion de Academis de la Lengua Española, 2005)

2.5 Hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

Los emprendedores automotrices egresados del SENATI distrito de San Sebastián – Cusco establecen sus costos de servicio al tanteo, experiencia o de acuerdo con los pares, e inclusive de acuerdo a la apariencia económica del usuario.



2.5.2 Hipótesis específico

- a) Los costos fijos por servicios de los emprendedores egresados del SENATI del distrito de san Sebastián Cusco lo determinan sin ningún nivel técnico contable.
- b) Los costos variables por servicios de los emprendedores egresados del SENATI del distrito de san Sebastián Cusco lo determinan sin ningún nivel técnico contable

2.6 Variables

2.6.1 Variable

Costo de servicio.

2.6.2 Conceptualización de variable

Costo de servicio. 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.



2.6.3 Operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Costos de servicio.	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)	Es el procedimiento al servicio técnico automotriz desde el ingreso de los vehículos al taller mecánico hasta la entrega a los usuarios, garantizando la satisfacción de los mismos	<ul style="list-style-type: none"> • Costos fijos 	<ul style="list-style-type: none"> • Alquiler de local • Sueldo del personal técnico (mecánico, ayudante, practicante) • Depreciación • Impuestos • Publicidad • Seguros • Suscripciones • Sueldo del supervisor eventual de taller. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Ficha de análisis documental
			<ul style="list-style-type: none"> • Costos variables 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios básicos (luz, Agua, Gas) • Alimento de personal. • Uniformes. • Implementos de seguridad 	



CAPÍTULO III

3 METODO DE INVESTIGACION

3.1 Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de naturaleza básica.

3.2 Enfoque de la investigación

La presente investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, puesto que se trata de probar hipótesis, mediante la recolección de datos.

3.3 Diseño de la investigación

En la presente investigación se utiliza el diseño no experimental cuantitativo. Por qué no se manipula la variable.

3.4 Alcance de la investigación

Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos situaciones, contextos y sucesos; esto es detallar, como son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades. Las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objeto o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Metodología de la Investigación, 2014)



3.5 Población y muestra de la investigación

3.5.1 Población

La población de estudio está conformada por treinta (30) emprendedores egresados del SENATI que prestan servicio automotriz en el distrito de San Sebastián Cusco y toda la documentación de las microempresas objeto de estudio.

3.5.2 Muestra

Se aplica un muestreo no probabilístico, comprendido por el 100% de la población por tanto tiene el carácter de censal.

3.6 Técnica(s) e instrumento(s) de recolección de datos.

3.6.1 técnicas

- La observación
- Encuesta
- Análisis documental
- Revisión bibliográfica

3.6.2. Instrumentos

Se utilizan:

- Cuestionario
- Ficha de análisis documental



3.7 Procesamiento De Datos

El procesamiento de la información obtenida en aplicación de las técnicas e instrumento será por medio de un sistema estadístico.

- Ordenamiento de la información
- Uso del programa Excel
- Cuadros estadísticos
- Análisis descriptivo

Los datos obtenidos mediante la utilización de las técnicas antes mencionadas, recurriendo a las informaciones o fuentes también ya indicados, serán incorporados al programa computarizado “SPSS” y con ellas se elaborarán informaciones en la forma de gráficos.



CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS EN LAS TABLAS

Para Establecer los costos de servicio de los emprendedores automotrices egresados del SENATI distrito de San Sebastián – Cusco periodo 2017, se realizó una encuesta a treinta emprendedores en sus respectivos talleres de servicio técnico automotriz presentando los siguientes resultados:

Tabla 1 Tipo de empresas que tienen los emprendedores egresados del SENATI.

Tipo de empresas	N°	%
Unipersonal	25	83.3
E.I.R.L.	4	13.3
S.A.	0	0.0
S.R.L.	1	3.3
S.A.C.	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 1 podemos apreciar que el 83.3 % de los emprendedores automotrices egresados del SENATI del distrito de San Sebastián optaron por constituir una empresa Unipersonal debido a que su prestigio como técnico automotriz es más reconocido por el propietario que por la razón social, seguido por un 13.3% de Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada E.I.R.L. Y un 3.3% de empresas de sociedad de responsabilidad limitada S.R.L

Tabla 2 Cantidad de emprendedores egresados del SENATI inscritos en el registro de la micro y pequeña empresa REMYPE.

Inscrito en el REMYPE	N°	%
SI	2	6.7
NO	28	93.3
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 2 se observa que el 93.3% de los emprendedores automotrices egresados del SENATI no están inscritos en el registro de la micro y pequeña empresa REMYPE y el completo desconocimiento de los beneficios, y normativa vigente para este rubro mientras que el 6.7% de estos si se encuentran inscritos.

Tabla 3 Cantidad de emprendedores egresados del SENATI que conocen los beneficios de estar inscritos en el registro de la micro y pequeña empresa REMYPE.

Conoce los beneficios por estar registrado en el REMYPE	N°	%
SI	2	6.7
NO	28	93.3
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 3 nos ratifica que solo el 93.3% de los emprendedores automotrices del distrito de San Sebastián egresados del SENATI desconoce los beneficios por estar registrado en el registro de la micro y pequeña empresa REMYPE realizando los servicios bajo su responsabilidad y solo el 6.7% conoce los beneficios.

Tabla 4 Régimen tributario en que se encuentran inscritos los emprendedores egresados de SENATI

Régimen tributario	N°	%
NRUS (Nuevo Registro Único Simplificado)	0	0.0
RER (Régimen Especial)	0	0.0
RMT (Régimen MYPE Tributario)	2	6.7
RG (Régimen general)	2	6.7
NO SABE	26	86.7
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 4 podemos observar que 86.7% de los emprendedores automotrices del distrito de San Sebastián egresados del SENATI no saben a qué régimen tributario pertenecen y solo 6.7% de ellos contestaron que pertenecían al REGIMEN MYPE TRIBUTARIO y otros 6.7% al régimen general, demostrándonos que los emprendedores desconocen el monto tributario que deben considerar al momento de establecer sus costos de servicio.

Tabla 5 Cantidad de emprendedores egresados del SENATI que tengan conocimiento sobre costos del servicio automotriz.

Fuente: Elaboración propia.

Conocimiento sobre costos del servicio automotriz	N°	%
SI	7	23.3
NO	23	76.7
TOTAL	30	100.0

Interpretación:

En la tabla 5 se observa que el 76.7% de los emprendedores automotrices del distrito de San Sebastián egresados del SENATI, desconocen los costos del servicio automotriz y solo el 23.3% de ellos dicen conocer los costos del servicio automotriz, nos demuestra que los emprendedores establecen sus costos por su experiencia y criterio personal.

Tabla 6 Cantidad de emprendedores egresados del SENATI que tengan conocimiento sobre los elementos de costo del servicio automotriz.

conocimiento sobre los elementos de costo del servicio automotriz	N°	%
SI	2	6.7
NO	28	93.3
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 6 se observa que el 93.3% de los emprendedores automotrices del distrito de San Sebastián egresados del SENATI, desconocen los elementos de costos del servicio automotriz y solo el 6.7% de ellos dicen conocer los elementos del costo por el servicio automotriz, razón por la que sus costos no son técnicamente establecidos.

Tabla 7 La clasificación de costos que utiliza

La clasificación que utiliza son:	N°	%
Por su incidencia directos e indirectos	3	10.0
Por su importancia relevantes e irrelevantes	0	0.0
Por su variabilidad fijos y variable	4	13.3
Otros	23	76.7
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 7 se observa que el 76.7% de los emprendedores automotrices del distrito de San Sebastián egresados del SENATI, dicen determinar los costos de servicios a su manera sin conocimiento técnico contable, mientras que el 13.3% lo determinan por su incidencia así como el 10.0% lo determinan por su importancia y ninguno lo determina por su variedad, ratificándose que los costos son establecidos por la experiencia y criterio del emprendedor dicho sea de paso que es el único que toma las decisiones.

Tabla 8 Se considera como costo fijo el alquiler de local.

Considera como costo fijo el alquiler de local:	N°	%
Si	30	100
No	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

En la tabla 8 se observa que el 100% de los emprendedores automotrices egresados del SENATI del distrito de San Sebastián indica que hacen un pago alquiler de local de forma mensual.

Tabla 9 Los costos fijos son:

Ud. Considera entre sus costos fijos:	SI	NO	SI %	NO %
Sueldo del personal técnico (mecánico, ayudante, practicante)	30	0	100.00	0
Depreciación	0	30	0.00	100.00
Impuestos	10	20	33.33	66.67
Publicidad	12	18	40.00	60.00
Gerente	0	30	0	100.00
Guardianía	2	28	6.67	93.33

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 9 se observa que el 100% de emprendedores consideran el pago de personal como costo fijo, también se observa que el 100% de emprendedores no consideran la depreciación ni

sueldos de gerencia, solo un 33.33% de emprendedores considera el pago de los impuestos como un costo fijo, la publicidad solo el 40% de emprendedores lo considera como costo fijo y el 6.67% considera el pago de guardianía como costos fijos

Tabla 10 Ud. Considera entre sus costos variables:

Ud. Considera entre sus costos variables:	SI	NO	SI %	NO %
Gastos de comunicación	0	30	0.00	100.00
Energía eléctrica	23	7	76.67	23.33
Agua	23	7	76.67	23.33
Personal eventual	0	30	0.00	100.00
Alimentos de personal	5	25	16.67	83.33
Uniforme	0	30	0.00	100.00
Equipo de protección personal (epp)	2	28	6.67	93.33
Materiales e insumos	0	30	0.00	100.00
Otros (costos de responsabilidad, Daños, errores, extravíos)	0	30	0.00	100.00

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 10 se observa que el 100 % de los emprendedores no consideran como costo variable lo gastos de comunicación, pago a personal eventual, uniformes, materiales e insumos y otros (costos de responsabilidad, Daños, errores, extravíos), el 93.33 % de los emprendedores no brindan los equipo de protección personal, el 83.33 % de los emprendedores indican que la alimentación

a su personal corre a cuenta propia, mientras que los servicios de agua y energía eléctrica lo consideran como costo variable un 76.67%.

Tabla 11 Formas de registro del ingreso de vehículos al taller

El ingreso de los vehículos lo registra con:	N°	%
Usa Orden de servicio	2	6.7
Usa Formato de recepción	2	6.7
No registra el ingreso de vehículos	26	89.6
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 11 se observa que el 89.67% de los emprendedores automotrices egresados del SENATI del distrito de San Sebastián, no aplican ningún registro de ingreso de vehículos al negocio para su reparación, el 6.67% usan orden de servicio y el otro 6.67% usa formato de recepción. Los formatos de recepción están normando según el manual de mecánica

Tabla 12 El diagnostico genera costo.

El diagnostico genera costo	N°	%
SI	5	16.7
NO	25	83.3
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 12 se observa que El 83.3% de los emprendedores automotrices del distrito de San Sebastián egresados del SENATI consideran erróneamente que el diagnostico técnico no genera costo alguno. Mientras que solo el 16.7% considera que si genera un Costo por el uso de herramientas, equipos, infraestructura y personal técnico.

Tabla 13 La reparación de motor, transmisión, dirección, frenos, eléctrico, suspensión, electrónico genera costo.

La reparación de motor, transmisión, dirección, frenos, eléctrico, suspensión, electrónico genera costo	N°	%
SI	30	100
NO	0	0
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 13 se observa que todos los emprendedores automotrices del distrito de San Sebastián egresados del SENATI, indican lo único que le genera costo es el trabajo de reparación del vehículo como reparación de motor, transmisión, dirección, frenos, eléctrico, suspensión, electrónico genera costo.

Tabla 14 Los repuestos, accesorios y autopartes corren a cargo del emprendedor.

Los repuestos, accesorios y autopartes corre a cargo del emprendedor	N°	%
SI	0	0
NO	30	100
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 14 se observa que los repuestos, accesorios y autopartes no corren a cargo del emprendedor limitándose al cobro exclusivo de su mano de obra .es el cliente quien toma la decisión de donde adquirir el repuesto para su vehículo.

Tabla 15 Cuantos colaboradores que participan en el proceso de servicio de la micro empresa.

Cuántos Colaboradores participan en el proceso de servicio de su microempresa	N°	%
1 a 5	25	83.3
6 a 10	5	16.7
11 a más	0	0.0
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 15 se observa que un 83.3% de los emprendedores automotrices del distrito de San Sebastián egresados del SENATI, cuentan entre uno a cinco colaboradores, El 16.7% indican que tienen entre seis y diez colaboradores y ninguno cuenta con más de 11 colaboradores, lo que demuestra que son empresas pequeñas y no todos los colaboradores se encuentran en planillas para remuneraciones y tampoco son considerados para el establecimiento de los costos de servicio.

Tabla 16 Si los colaboradores que participan en el proceso de servicio de la micro empresa se encuentran registrados en planilla.

¿Sus colaboradores se encuentran registrados en planillas?	N°	%
SI	3	10.0
NO	27	90.0
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 16 se observa que un 90% de los emprendedores automotrices del distrito de San Sebastián egresados del SENATI, No consideran a ninguno de sus colaboradores en Planillas y solo el 10% de ellos tienen planilla de trabajadores pero no consideran a todos. , lo que demuestra que no se pagan beneficios sociales y tampoco los consideran como costo al momento de establecerlos.

Tabla 17 ¿Cuánto es el valor aproximado de los bienes que posee en su empresa?

Su taller se encuentra implementado con		N°	%
Herramientas básicas	S/ 5,000.00	4	13.3
Herramientas básicas e Instrumentos	S/ 8,000.00	8	26.7
Herramientas básicas, Instrumentos y Equipos	S/ 18,000.00	15	50.0
Herramientas básicas, Instrumentos, Equipos y Maquinas	S/ 40,000.00	3	10.0

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 17 se observa que un 50% de los emprendedores automotrices del distrito de San Sebastián egresados del SENATI, ha implementado su negocio con herramientas básicas, instrumentos, equipos y maquinarias valorizados en S/ 18,000.00, mientras que el 26.7% tiene herramientas básicas e instrumentos de precisión valorizados en S/ 8,000.00, el 13.3% se encuentran implementados aun con herramientas básicas valorizados en S/ 5,000.00 y el 10% tiene Herramientas básicas, Instrumentos de precisión, equipos y máquinas valorizados en S/ 40,000.00. Donde se puede observar que el valor de inversión con el que cuentan no superan las 150 UIT. El cual es considerado como microempresa con posibilidades de inscribirse en el REMYPE.

Tabla 18 ¿Cuánto es el valor aproximado de su capital de inversión en efectivo?

¿Cuánto es el valor aproximado de su capital de inversión en efectivo?	N°	%
S/ 2,000.00 o menos	2	6.67
S/ 2,001.00 a S/ 5,000.00	15	50.00
S/ 5,001.00 a S/ 10,000.00	7	23.33
S/ 10,001.00 a S/ 20,000.00	5	16.67
Más de S/ 20,000.00	1	3.33
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la figura 18 se observa que solo un 3.33% de emprendedores egresados del SENATI tiene un negocio más implementado contando con un capital de mayor a S/20,000.00, un 50% cuenta con una inversión de S/ 2,001.00 a S/ 5,000.00, el 23.23% de S/ 5,001.00 a S/ 10,000.00, el 16.67 % con una inversión de S/ 10,001.00 a S/ 20,000.00 y un 6.67 % con menos de S/ 2,000.00. Al no determinar bien sus costos no implementan adecuadamente sus micro y pequeñas empresas.

Tabla 19 El equipamiento con que cuenta su microempresa será suficiente para llevar a cabo con éxito el proceso de servicio

¿Cree usted que el equipamiento con que cuenta su empresa Son suficientes para llevar a cabo con éxito el proceso de servicio?	N°	%
SI	6	20.0
NO	24	80.0
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 19 se observa que el 80% de los emprendedores automotrices del distrito de San Sebastián egresados del SENATI, afirman que el equipamiento con que cuenta su empresa no es suficiente para llevar a cabo con éxito el proceso de servicio mientras que el 20% indican que son suficientes para llevar a cabo con éxito el proceso de servicio en sus talleres.

Tabla 20 Conoce usted sobre la depreciación de sus equipos y herramientas.

Conoce usted sobre la depreciación de sus equipos y herramientas	N°	%
SI	2	6.7
NO	28	93.3
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 20 se observa que un 6.7% si considera la depreciación de estos para establecer los costos de sus servicios. Mientras que el 93.3% de los emprendedores automotrices del distrito de San Sebastián egresados del SENATI, no conoce sobre la depreciación de sus equipos y herramientas, lo que demuestra que tampoco son considerados para el establecimiento de los costos de servicio.

Tabla 21¿Invierte usted en publicidad?

¿Invierte usted en publicidad?	N°	%
SI	10	33.3
NO	20	66.7
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 21 se observa que el 66.7% de los emprendedores automotrices del distrito de San Sebastián egresados del SENATI, No Invierte en publicidad, seguros y suscripciones u otros y el 33.3% Si invierte para mejorar la captación de usuarios y clientes mayormente durante la narración de los partidos de futbol.

Tabla 22 Cree usted que al contar con un sistema de costos puede mejorar la fijación de sus precios.

Cree usted que al contar con un sistema de costos puede mejorar la fijación de sus precios	N°	%
SI	29	96.7
NO	1	3.3
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 22 se observa que el 96.7% de los emprendedores automotrices del distrito de San Sebastián egresados del SENATI, Si cree que al contar con un sistema de costos puede mejorar la fijación de sus precios reconociendo que su método actual tiene muchas falencias y el 3.3% cree que no es necesario.

Tabla 23 Esta Ud. Dispuesto a utilizar una la estructura de costos establecida de manera técnica.

¿Esta Ud. Dispuesto a utilizar una la estructura de costos establecida de manera técnica?	N°	%
SI	30	100.0
NO	0	0.0
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

El 100% de los emprendedores automotrices del distrito de San Sebastián egresados del SENATI, indican que si utilizarían los costos establecidos de manera técnica, previa capacitación.

Tabla 24 Sus utilidades le permiten capacitar a su personal técnico.

Sus utilidades le permiten capacitar a su personal técnico	N°	%
SI	3	10.0
NO	27	90.0
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 24 el 90% de los emprendedores automotrices del distrito de San Sebastián egresados del SENATI, indica que las utilidades no son tan buenas como para invertir en la capacitación de su personal y el 10% indica que a pesar de sus utilidades bajas si capacita a su personal.

Tabla 25 Sus utilidades le permiten implementar su microempresa con herramientas y equipos de última generación.

Sus utilidades le permiten implementar su microempresa con herramientas y equipos de última generación	N°	%
SI	4	13.3
NO	26	86.7
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 25 se observa que el 86.7% de los emprendedores automotrices del distrito de San Sebastián egresados del SENATI, indican que sus utilidades No les permite implementar su taller con herramientas y equipos de última generación y el 13.3% Si invierte a pesar que sus utilidades no son buenas para el cual debe apoyarse en nuevas inversiones que luego no son consideradas en el establecimiento de los costos de servicio.



CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Analizando sus costos de servicio.

La investigación realizada demuestra que los emprendedores automotrices del distrito de San Sebastián, no cuentan con un adecuado método de costeo para determinar sus precios por servicios prestados demostrando que sus costos lo determinan a criterio propio de los emprendedores lo que no les permite establecer una política de cobranza adecuada afectando los ingresos de los emprendedores incurriendo en cobros desproporcionados.

La estructura de costos ideal para estos emprendedores automotrices egresados del SENATI, se compone técnicamente por los costos fijos y costos variables los cuales permiten determinar un plan tarifario correcto en base a las horas hombre invertidas en cada servicio técnico.

En resumen, actualmente se viene practicando una estructura de costos muy básica e incompleta puesto que omite muchos elementos dentro del costo de servicio como: Lavado de vehículos, calculo adecuado de la depreciación de herramientas, instrumentos, equipos y máquinas y en lo que respecta al recurso humano no se considera los gastos administrativos omitiéndose el sueldo del gerente, almacenero, secretaria, personal de guardianía y seguros.

Tabla 26 De costos fijos y variables

Costos fijos		MENSUAL
Gerente /dministrador		S/. 1,500.00
Depreciación		S/ 300.00
Costos financiero de capital		S/. 941.67
Costos variables		MENSUAL
Personal eventual		S/. 950.00
Alimentos de personal		S/. 2,400.00
Uniforme		S/. 100.00
Equipo de protección personal (EPP)		S/. 30.00
Materiales e insumos		S/. 500.00
Otros		S/. 500.00

Tabla 27 Costos de servicios actual e ideal

COSTOS DE SERVICIO ACTUAL DE EMPRENDEDORES EGRESADOS DEL SENATI.			COSTOS DE SERVICIO IDEAL PARA EMPRENDEDORES EGRESADOS DEL SENATI.		
Costos fijos		MENSUAL	Costos fijos		MENSUAL
Alquiler de local		S/. 2,200.00	Alquiler de local		S/. 2,200.00
Sueldo del personal técnico		S/. 4,050.00	Sueldo del personal técnico		S/. 6,850.00
Gerente/Administrador	S/. -		Gerente/Administrador	S/. 2,800.00	
Mecanico	S/. 2,500.00		Mecanico	S/. 2,500.00	
Estipendio Practicantes	S/. 600.00		Estipendio Practicantes	S/. 600.00	
Secretaria	S/. 950.00		Secretaria	S/. 950.00	
Depreciación		S/. -	Depreciación		S/. 300.00
Impuestos		S/. 250.00	Impuestos		S/. 250.00
Publicidad		S/. 300.00	Publicidad		S/. 300.00
Seguros			Seguros		
Otros indique COSTO FINANCIERO DE CAPTI	S/. -		Otros indique COSTO FINANCIERO DE CAP	S/. 470.83	
		S/. 6,800.00			S/. 10,370.83
Costos variables			Costos variables		
Gastos de comunicación		S/. 250.00	Gastos de comunicación		S/. 250.00
Energía eléctrica		S/. 300.00	Energía eléctrica		S/. 300.00
Agua		S/. 150.00	Agua		S/. 150.00
Personal eventual		S/. -	Personal eventual		S/. 950.00
Alimentos de personal		S/. -	Alimentos de personal		S/. 2,400.00
Uniforme		S/. -	Uniforme		S/. 100.00
Equipo de protección personal (EPP)		S/. -	Equipo de protección personal (EPP)		S/. 30.00
Materiales e insumos		S/. -	Materiales e insumos		S/. 500.00
Otros		S/. 500.00	Otros		S/. 500.00
		S/. 8,000.00			S/. 15,550.83

Como muestra la tabla COSTOS DE SERVICIO ACTUAL DE EMPRENDEDORES EGRESADOS DEL SENATI. Se detalla los costos de servicio que son considerados por los

emprendedores que alcanza al monto de S/ 8550.00 mientras que la tabla de COSTOS DE SERVICIO IDEAL PARA EMPRENDEDORES EGRESADOS DEL SENATI. Muestra los costos de servicio que es el resultado de la presente investigación asciende a S/15,227.67 como se puede apreciar en la tabla 27 del capítulo V DISCUSIÓN. Esta diferencia alcanza una diferencia de 78% a causa de la omisión de los siguientes elementos

Este resultado nos confirma que los emprendedores del distrito de San Sebastián egresados del SENATI, No determinan correctamente sus costos de servicios, y que los determinan a criterio propio del emprendedor.

Tabla 28 Tabla comparativo entre los costos de servicio actual e ideal.

Costo de los servicios idea	S/ 15271.67
Costo de los servicios actual	S/ 8550.00
Diferencia	S/ 6721.67
Diferencia porcentual	78%

Fuente: Elaboración propia.

5.2 Limitaciones del estudio

Para la obtención de la información se tuvo que entrevistar al total de los emprendedores y llenar las encuestas en los escasos tiempos que estos disponen en sus respectivos talleres.

5.3 Comparación crítica con la literatura existente.

La presente investigación concuerda con el antecedente de estudio internacional en lo que se refiere a la accesibilidad a los establecimientos de servicio automotriz en su ubicación geográfica porque están instalados en lugares comercialmente estratégicos, es decir, cerca de grifos, tiendas de repuestos, talleres de soldadura, planchado y pintura, tornerías, y donde el usuario puede llegar a recibir un servicio integral. Por otro lado, este trabajo de investigación



abarca solamente costos de servicio automotriz y no abarcamos rentabilidad como el antecedente internacional.

La satisfacción de los usuarios es un objetivo sustancial en el antecedente nacional, basado en la disponibilidad de tiempo que tienen para hacer la reparaciones de sus vehículos, coincide también el hecho de recoger el vehículo, repararlo y llevárselo al domicilio del usuario o a donde requiera, los servicios son integrales desde un mantenimiento básico hasta un mantenimiento correctivo en el mas breve tiempo posible, Por otro lado concluyen también en la satisfacción y fidelización de los clientes, puesto que un usuario bien atendido garantiza tres, y uno mal atendido impide cinco, por tanto gran parte de la tesis nacional coincide con nuestro trabajo de investigación a excepción del plantado y pintura que no ofrecen los emprendedores automotrices egresados del SENATI.

5.4 Implicancias del estudio

La investigación del presente trabajo permitirá a los emprendedores del distrito de San Sebastián egresados del SENATI, poder establecer de mejor forma sus costos fijos y costos variables, contribuyendo de esta manera a llevar de mejor manera a considerar todos sus gastos y mejorar sus ingresos.



D. CONCLUSIONES

1. Los costos fijos de los servicios que brindan los emprendedores del distrito de San Sebastián egresados del SENATI, no son establecidos de forma correcta, según las (tablas 8) solo consideran alquiler y sueldos del personal técnico como costo fijo y ningún emprendedor considera la depreciación de bienes, sueldo del gerente y el 93.3% tampoco considera el sueldo de guardianía (tabla 9) como costos fijos en los que incurrieron los emprendedores para brindar su servicio técnico.
2. Los costos variables de los servicios que brindan los emprendedores del distrito de San Sebastián egresados del SENATI, no son establecidos de forma correcta, según la (tabla 10) ningún emprendedor considera la comunicación, personal eventual, uniforme, materiales e insumos como costos variables en los que incurrió el emprendedor para brindar su servicio técnico.
3. Los emprendedores automotrices del distrito de San Sebastián egresados del SENATI, establecen sus costos de servicio al tanteo llegando a cobrar según la apariencia económica del usuario y de manera desproporcionada, según la (tabla 5) el 76.7% no conocen los costos de servicio automotriz, la (tabla 6) muestra que el 93.3% desconoce los elementos del costo del servicio automotriz, el cual influye notablemente al momento de establecer sus costos por los servicios brindados, omitiendo costos que afectan directamente sus ingresos netos por falta de conocimientos y la aplicación de un procedimiento técnico sobre la servucción automotriz.



E. RECOMENDACIONES

1. Los emprendedores automotrices del distrito de San Sebastián egresados del SENATI deben conocer el tratamiento y Aplicación práctica de los costos de servicio técnico automotriz, de esta manera será capaz de cuantificar sus costos con exactitud y utilizar los recursos que posee con racionalidad, con la finalidad de fijar precios justos, coherentes y reales para el cual debe empezar haciendo uso de formatos de recepción de unidades y ordenes de servicio.
2. Los emprendedores automotrices del distrito de San Sebastián egresados del SENATI deberán capacitarse sobre la determinación de los cotos a fin de establecerlos adecuadamente y poder tomar decisiones oportunas, Los emprendedores automotrices del distrito de San Sebastián egresados del SENATI deben registrarse en el REMYPE a fin de beneficiarse con las ventajas que establece la normativa nacional, Los emprendedores automotrices del distrito de San Sebastián egresados del SENATI deben contar con asesoría contable para la determinación de sus costos y fijación de sus precios.
3. Los emprendedores automotrices del distrito de San Sebastián egresados del SENATI deben aplicar la hoja de costos ideal que les permita identificar, analizar, y estudiar sus costos, la misma que le permitirá diferenciar los costos fijos y costos variables, así mismo poder medir con idoneidad sus costos generando una mejora en su rentabilidad mejorando la calidad del servicio a sus usuarios.

**F. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA**

- (2014). En R. HERNANDEZ SAMPIERI, C. FERNANDEZ COLLADO, & M. BAPTISTA LUCIO, *Metodologia de la Investigacion* (pág. 92). Mexico: McGRAW-HILL.
- Aiteco.com. (s.f.). Obtenido de Aiteco.com: <https://www.aiteco.com/reclutamiento-de-personal/>
- anonimo. (2008). *la calidad en el servicio al cliente*. Magala: vertice.
- Carpio, J. (2008). *Contabilidad para no contadores*. Lima.
- Challco Apaza, J. (2015). *Costos de Produccion para la fijacion del precio del bloqueador en la comunidad de Huayllarpampa- Distrito de Lucre- Provincia Quispicanchi, Cusco periodo 2015*. Cusco.
- Choy Zevallos, E. E. (2012). EL DILEMA DE LOS COSTOS EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS. *Revista de la Facultad de Ciencia Contables*, 7-14.
- Definición ABC. (2007). Obtenido de Definición ABC:
<https://www.definicionabc.com/general/percepcion.php>
- DefiniciónABC. (2007). Obtenido de DefiniciónABC:
<https://www.definicionabc.com/negocios/seleccion-de-personal.php>
- Economíasimple.net. (2016). Obtenido de Economíasimple.net:
<https://www.economiasimple.net/glosario/suministros>
- Fabozzi, F. J. (1997). *Contabilidad de Costos*. McGraw Hill Interamericana, S.A. .
- Fernández, R. (2012). Introducción a la Contabilidad de Costos. *Revista de los Alumnos de la Facultad de Administración y Contabilidad-PUCP*.
- General, C. (17 de Febrero de 2014). *CONCEPTO DE DEFINICIÓN.DE*. Obtenido de CONCEPTO DE DEFINICIÓN.DE: <http://conceptodefinicion.de/calidad/>
- Giraldo, D. (2007). *Contabilidad de Costos* (Vol. Tomo I). Lima: IFOCCOM.
- Guajardo, M. G. (2006). *Contabilidad Financiera*. Cantú.
- Horngren, C., Srikant, D., & Madhay. (2007). *Contabilidad Gerencial*. Madrid.
- Humpire Quillo, E., & Anara Berrios, M. (2014). *Costos de producción, costos de comercialización y rentabilidad de la artesanía cerámica del distrito de Pisac - 2014*. Cusco.
- Ing. Cahuavilca, M. (2010). *Costos Horario de la Maquinaria Pesada*. Trujillo.



- Javier Salinas, O. (11 de Octubre de 2000). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis:
<https://www.gestiopolis.com/servuccion-procesos-elaboracion-servicio/>
- monografia.com S.A. (27 de Febrero de 2017). *www.monografias.com*. Obtenido de
[www.monografias.com: http://www.monografias.com/trabajos82/conceptos-basicos-costos-produccion/conceptos-basicos-costos-produccion.shtml](http://www.monografias.com/trabajos82/conceptos-basicos-costos-produccion/conceptos-basicos-costos-produccion.shtml)
- motorgiga.com*. (s.f.). Obtenido de *motorgiga.com*:
<https://diccionario.motorgiga.com/diccionario/repuesto-definicion-significado/gmx-niv15-con195376.htm>
- Ortega Salavaria, R., Pacheres Racuay, A., & Diaz Romero, R. (2016). materiales auxiliares, suministros y repuestos. *Dinamica Contable*, 107. Obtenido de Economíasimple.net:
<https://www.economiasimple.net/glosario/suministros>
- Pacheco Solano, B. R. (2014). Analisis de determinacion de los precios de comercializacion de la industria ladrillera de tipo mecanizada en canton cuenca - caso practico Ladeksa, año 2014. Cuenca.
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2010). *Definición.de*. Obtenido de Definición.de:
<https://definicion.de/tecnico/>
- Polimen, & Cashin. (2005). *Contabilidad de Costos*. Colombia.
- Polimeni, R. (1997). *Contabilidad de Costos*. McGraw Hill Interamericana, S.A.
- Real Academia Española y Asociacion de Academis de la Lengua Española. (2005). *diccionario Panhispanico de dudas*. Madrid: Santillana .
- Ríos, A. (2015). *La Ingeniería agrícola del productor cubano*. Habana: Infoiima.
- Rodriguez de paz, M. R. (2011). *Evaluacion del Sistema de costos de produccion en una fabrica de bolsas plazticas- guatemala 2011*. Guatemala.
- Román, A. (12 de Febrero de 2012). *MEDwave*. Obtenido de MEDwave:
<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES01/5302>
- S., F. M. (1960). *DICCIONARIO TECNICO DE MECANICA DE AUTOMOVILES*. SANTIAGO DE CHILE: COLECCION AUTOMOTRIZ "FEMUSA".
- Sartre, J. P. (2018). *Apuntes. eu*. Obtenido de Apuntes. eu:
<http://www.apuntes.eu/economia/servuccion-que-es-y-los-elementos-del-sistema/>
- significados.com*. (2018). Obtenido de *significados.com*: <https://www.significados.com/fidelidad/>



sunat. (19 de febrero de 2019). Obtenido de sunat: <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>

UPA, U. P. (2012). Costos y Presupuestos Huancayo. *Soluciones Gráficas SAC.*



ANEXOS

A. MATRIZ DE CONSISTENCIA

“LOS COSTOS DE SERVICIO DE LOS EMPRENDEDORES AUTOMOTRICES EGRESADOS DEL SERVICIO NACIONAL DE ADIESTRAMIENTO Y TRABAJO INDUSTRIAL (SENATI) - DISTRITO DE SAN SEBASTIAN - CUSCO PERIODO 2017”.

PROBLEMEAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	POBLACION Y MUESTRA	METODO
GENERALES	GENERALES	GENERALES	Costos fijos	<ul style="list-style-type: none"> • Alquiler de local • Sueldo del personal técnico (mecánico, ayudante, practicante) • Depreciación • Impuestos • Publicidad • Seguros • Suscripciones • Sueldo del supervisor eventual de taller. 	POBLACION	ENFOQUE
¿Cómo se establecen los costos de servicio de los emprendedores automotrices egresados del SENATI distrito de San Sebastián – Cusco periodo 2017?	Establecer los costos de servicio de los emprendedores automotrices egresados del SENATI distrito de San Sebastián – Cusco periodo 2017	Los emprendedores automotrices egresados del SENATI distrito de San Sebastián – Cusco establecen sus costos de servicio al tanteo, experiencia o de acuerdo con los pares, e inclusive de acuerdo a la apariencia económica del usuario.			MUESTRA	DISEÑO
ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS			Se aplica un muestreo no probabilístico, comprendido por el 100% de la población por tanto tiene el carácter de censal.	En la presente investigación se utiliza el diseño no experimental cuantitativo. Por qué no se manipula la variable.
a) ¿Cuáles son los costos fijos del servicio de los emprendedores automotrices egresados del SENATI distrito de San Sebastián	a) Determinar los costos fijos del servicio de los emprendedores automotrices egresados del SENATI distrito de San Sebastián	a) Los costos fijos por servicios de los emprendedores egresados del SENATI del distrito de san Sebastián Cusco lo determinan sin ningún nivel técnico contable.				



<p>– Cusco periodo 2017?</p>	<p>– Cusco periodo 2017</p>		<p>Costo variable</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios básicos (luz, Agua, Gas) • Alimento de personal. • Uniformes. • Implementos de seguridad 		
<p>b) ¿Cuáles son los costos variables del servicio de los emprendedores automotrices egresados del SENATI distrito de San Sebastián – Cusco periodo 2017?</p>	<p>b) Determinar los costos variables del servicio de los emprendedores automotrices egresados del SENATI distrito de San Sebastián – Cusco periodo 2017</p>	<p>b) los costos variables por servicios de los emprendedores egresados del SENATI del distrito de san Sebastián Cusco lo determinan sin ningún nivel técnico contable</p>				<p>ALCANCE</p> <p>La investigación será de alcance descriptivo</p>

B. MATRIZ DE INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Título “LOS COSTOS DE SERVICIO DE LOS EMPRENDEDORES AUTOMOTRICES EGRESADOS DEL SERVICIO NACIONAL DE ADIESTRAMIENTO Y TRABAJO INDUSTRIAL (SENATI) - DISTRITO DE SAN SEBASTIAN - CUSCO PERIODO 2017”.

DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° DE ITEMS	ITEMS O REACTIVOS
DIMENSION 1: costo fijo	• Alquiler de local	60%		
	• Sueldo del personal técnico (mecánico, ayudante, practicante)			
	• Depreciación			
	• Impuestos			
	• Publicidad			
	• Seguros			
	• Suscripciones			
DIMENSION 2: costo variable	• Sueldo del supervisor eventual de taller	40%		
	• Pago por servicios (luz, Agua, Teléfono, etc.)			