



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA

Tesis

Costos de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de
transportes Atlas International Service S.A., en el periodo 2022

Para optar el Título Profesional de
Contador Público

Presentado por:

Autor: Cayulla Tecsi, Edwin

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-6657-6364>

Asesora: Mg. Chong Silva, Mabel Cecilia

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7676-1880>

Lima – Perú

2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Edwin Cayulla Tecsi, egresado de la Facultad de **Ingeniería y Negocios** y Escuela Académica Profesional de **Negocios y competitividad** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Costos de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transportes Atlas International Service S.A., en el periodo 2022” Asesorado por la docente: Mg. Chong Silva, Mabel Cecilia DNI 08123789, ORCID 0000-0002-7676-1880, tiene un índice de similitud de **17 (diecisiete) %** con código OID 14912:474453854 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor
 Edwin Cayulla Tecsi
 DNI: 47893052



.....
 Firma
 Mabel Cecilia Chong Silva
 DNI: 08123789

Lima, 18 de julio de 2025

Dedicatoria

A mi madre que desde lejos me apoya moral y emocionalmente en mis metas trazadas, además constituye mi fuente de inspiración y deseo de superación.

A mis hijos Royed y Samuel, quienes son mi motivación para crecer como profesional y personalmente.

A mi docente de la Universidad Norbert Wiener, que de manera incondicional me brinda el conocimiento y a descubrir mis habilidades.

AGRADECIMIENTO

Ante todo, a dios por guiar mi camino para cumplir mis metas, a mi familia, que mediante su apoyo incondicional me brindan su confianza para culminar con éxito mi carrera profesional.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE.....	4
RESUMEN	7
ABSTRACT.....	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	11
1.1. Planteamiento del Problema.....	11
1.2. Formulación del Problema	13
1.2.1. Problema General.....	13
1.2.2. Problemas Específicos	13
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.3.1. Objetivo General.....	14
1.3.2. Objetivos Específicos.....	14
1.4. Justificación del estudio	14
1.4.1. Justificación teórica	14
1.4.2. Justificación metodológica.....	15
1.4.3. Justificación practica.....	15
1.5. Limitaciones de la investigación	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Antecedentes	17
2.1.1. Antecedentes Nacionales	17
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	19
2.2. Bases teóricas	22
2.2.1. Costos.....	22
2.2.2. Importancia del costo.....	23
2.2.3. Elementos del costo	24
2.2.4. Clasificación de los costos	27

2.2.5.	Métodos de costeo.....	30
2.2.6.	Rentabilidad	34
2.2.7.	Ratios de rentabilidad	35
2.2.8.	La empresa “Atlas International Service S.A.”	39
2.3.	Formulación de hipótesis	47
2.3.1.	Hipótesis General.....	47
2.3.2.	Hipótesis Específicas	47
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		48
3.1.	Método de investigación	48
3.2.	Enfoque de la investigación	48
3.3.	Tipo de investigación	48
3.4.	Diseño de la investigación.....	49
3.5.	Población, muestra y muestreo.....	49
3.5.1.	Población.....	49
3.5.2.	Selección de muestra.....	50
3.5.3.	Muestreo	51
3.6.	Variables y operacionalización	52
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
3.7.1.	Técnica.....	53
3.7.2.	Instrumentos.....	53
3.7.3.	Validación.....	53
3.7.4.	Confiabilidad.....	54
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos.	55
3.8.1.	Procesamiento de datos.....	55
3.8.2.	Análisis de datos	56
3.9.	Aspectos éticos.....	57
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		58
4.1.	Resultados	58
4.1.1.	Análisis descriptivo de los resultados	58
4.1.2.	Prueba de hipótesis	97
4.1.3.	Discusión de los resultados.....	106

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	112
5.1. Conclusiones	112
5.2. Recomendación.	115
REFERENCIAS.....	117
ANEXOS	123

INDICE DE TABLAS

INDICE DE FIGURAS

RESUMEN

El presente estudio se enfoca en una empresa cuya actividad principal es el servicio de mudanzas y almacenamiento de bienes; Esta investigación tiene como finalidad principal determinar la incidencia de los costos de servicio en la rentabilidad de la empresa Atlas International Service S.A. en el periodo 2022; La metodología utilizada fue Lógico – Deductivo, estudio de tipo correlacional con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y transversal.

Para llevar a cabo el estudio, se aplicaron diversas técnicas como; encuestas al personal directivo y administrativo utilizando un cuestionario estructurado mediante la técnica de escala de Likert, y análisis documental; Por otro lado, la muestra estuvo conformada por 14 colaboradores de nivel administrativo y directivo, se realizó un procesamiento y análisis de los datos haciendo uso del software estadístico SPSS versión 26, realizando pruebas de normalidad y análisis descriptivos; El coeficiente Alfa de Cronbach, con valores de 0.790 para "costos de servicio" y 0.838 para "Rentabilidad", reflejó una alta consistencia interna; La prueba de Shapiro-Wilk mostró que ambas variables persiguen una distribución normal de los datos, con $p=0.931$ para costos y $p=0.977$ para rentabilidad, al emplear el análisis de correlación de Pearson, reveló que relación entre ambas variables es estadísticamente significativa ($p=0.016$), concluyendo que, los costos indican significativamente sobre la rentabilidad.

Los resultados obtenidos revelaron que la empresa asume altos costos en mano de obra, suministros de embalaje y otros servicios, lo que afecta negativamente a la capacidad para generar beneficios; Además, el análisis mostró una baja en las ventas al cierre del año 2022, evidenciando que la empresa necesita mejorar su gestión de sus costos.

Palabras clave: Transportes, Costos de servicio, Rentabilidad.

ABSTRACT

The present study focuses on a company whose main activity is moving and storage services; The primary objective of this research is to determine the impact of service costs on the profitability of the company Atlas International Service S.A. in the year 2022; The methodology used was Logical-Deductive, a correlational study with a quantitative approach, non-experimental and cross-sectional design.

To carry out the study, various techniques were applied, such as surveys of managerial and administrative staff using a structured questionnaire through the Likert scale technique, and documentary analysis; On the other hand, the sample consisted of 14 administrative and managerial level collaborators. Data processing and analysis were conducted using the statistical software SPSS version 26, performing normality tests and descriptive analyses; The Cronbach's Alpha coefficient, with values of 0.790 for "service costs" and 0.838 for "profitability," reflected high internal consistency; The Shapiro-Wilk test showed that both variables follow a normal distribution of the data, with $p=0.931$ for costs and $p=0.977$ for profitability. Using Pearson's correlation analysis revealed that the relationship between both variables is statistically significant ($p=0.016$), concluding that costs significantly impact profitability.

The results obtained revealed that the company incurs high costs in labor, packaging supplies, and other services, which negatively affects its ability to generate profits; Additionally, the analysis showed a decline in sales at the end of 2022, indicating that the company needs to improve its cost management.

INTRODUCCIÓN

El costo es un elemento muy importante para la rentabilidad de las compañías, de acuerdo a la metodología tomada, en la presente investigación se pretende comprobar si el “*costo del servicio de mudanza tiene incidencia en la rentabilidad de la empresa ATLAS INTERNATIONAL SERVICE S.A. en el periodo 2022*”, para ello se realizará una investigación a fin de conocer la problemática que afectan la rentabilidad de la compañía.

El presente estudio, se propone por objetivo principal “Determinar la incidencia de los costos de servicio en la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA en el año 2022”; Para estructurar la presente investigación y ofrecer un análisis integral, se ha distribuido en cinco capítulos.

En el capítulo I, mediante el planteamiento del problema, se describe los problemas que dieron origen a la presente investigación, para luego formular el problema de investigación tanto general como específicos, luego se establecen los objetivos de la investigación para cada una de los problemas planteados con la finalidad de conocer la importancia y justificación del trabajo de investigación, asimismo, se describen las limitaciones encontradas en el proceso de estudio.

En el capítulo II, se revisan trabajos previos a fin de comparar y discutir resultados, así mismo, se dispone teorías relacionadas con cada una de las variables objetos de estudio de la presente tesis; de igual forma, se formulan la hipótesis general, así como los específicos.

En el capítulo III, se explican las metodologías utilizadas, abordando tanto el enfoque, tipo y el diseño de la misma; Además, se describe la población objeto de

análisis, se establece la muestra y se detallan los instrumentos y técnicas empleados para la recolección, procesamiento y análisis de datos.

En el capítulo IV, se analizan y se exponen los resultados encontrados, analizados estadísticamente mediante el software SPSS versión 26; Se ofrece un análisis detallado de los datos con el fin de identificar la relación que existe entre las variables “costo de servicio y rentabilidad”, se realiza la discusión de los resultados, contrastando los hallazgos con las hipótesis planteadas y las bases teóricas revisadas; Este análisis crítico permitirá interpretar los hallazgos obtenidos en el contexto específico de la empresa estudiada.

En el capítulo V, se muestran las conclusiones del presente estudio, respondiendo los objetivos planteados y evaluando el impacto de los costos de mudanza en la rentabilidad de la empresa investigada.

Finalmente, se exponen las recomendaciones, fundadas en los hallazgos del estudio, a fin de mejorar la gestión de costos en los servicios de mudanza, de tal manera, optimizar la rentabilidad de la empresa, ofreciendo propuestas concretas para su aplicación práctica.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1.Planteamiento del Problema

En la actualidad, las compañías buscan con frecuencia reducir sus costos para aumentar su rentabilidad, en el caso de las empresas del ámbito de transportes, específicamente mudanzas, la información relacionada con los costos, tales como, el tratamiento, la determinación y el reconocimiento de los costos, es limitada, estos conceptos están más centrados en empresas comerciales e industriales.

Por otro lado, para toda empresa sea comercial, industrial o de servicios, el costo de transporte es un elemento importante a considerar para determinar sus costos y esto se verá afectado en el precio final de su producto.

En el último boletín emitido por el Instituto nacional de Estadística e Informática (INEI, 2023) “DEMOGRAFIA EMPRESARIAL EN EL PERU: IV TRIMESTRE 2022”, da a conocer que al finalizar el IV Trimestre del periodo 2022, el stock de empresas activas en el directorio central de empresas y establecimientos alcanzó los 3 millones 091 mil 325 unidades, lo que representa un aumento del 5.6% mayor comparado con el periodo 2021, del cual la actividad de Transporte, almacenamiento, correo y mensajería ocupa el séptimo lugar con un total de 193,330 empresas activas. Así mismo según este mismo informe de las actividades que presentaron un incremento de altas en el periodo de estudio se tuvieron a la actividad de transporte y almacenamiento (6.0%) con 4,3718 empresas creadas. Para el Perú, este sector cumple un papel importante porque hace posible las relaciones inter comerciales e interpersonales a nivel nacional, además según el boletín publicado por el (INEI, 2023), este sector, aportó al Producto bruto interno (PBI) 6.2%, siendo el aporte anual de 10.2%.

Tabla 1: *Infraestructura vial en el Perú al año 2022*

Kilómetros	Pavimentada	No Pavimentada
Nacional	22 672	4 437
Departamental	4 743	23 220
Vecinal1/	2 795	115 745
Sub Total	30 209	143 402
Longitud Total	173 611	

Fuente: (MTC, 2022)

La pavimentación de las vías, aporta en gran medida al desgaste de las unidades de transporte, lo cual tiene impacto en el uso de recursos de las compañías que se dedican al rubro transportes.

Según la tabla N° 1, el sector transportes afronta un problema de infraestructura vial, de toda la red vial que existe en el territorio peruano, solo el 0.08% esta pavimentada, donde se encuentra la ciudad de Cusco con el mayor kilometraje de red vial 17,430 kilómetros, sin embargo, solo el 14.50% se encuentra pavimentada, en el caso de las regiones de Ayacucho, Huancavelica y Puno es mucho más crítica, solo el 17.5% de toda la red vial se encuentra pavimentada; Este problema para los transportistas afecta en un incremento de costos, porque las unidades de transporte se ven afectados por el deterioro rápido y por ende el alza en costos de mantenimiento y mecánica.

Con relación a los costos por lo general muchos transportistas trabajan bajo criterios poco técnicos y aún mantienen el paradigma de emplear sistemas de contabilidad principalmente con fines tributarios, prestan poca importancia al control de sus costos lo que afecta a la fijación precios de venta mucho más competitivos y así la posibilidad de incrementar su rentabilidad. En ese contexto, la empresa Atlas Intenational Service S.A., no

emplea un método de costeo para determinar sus costos, ya sea por unidad de negocio, (como transporte a nivel local, nacional e internacional) o por actividad realizada (Embalaje, Transporte), Esta falta de enfoque afecta a la rentabilidad, dando lugar a márgenes muy bajos o incluso la pérdida de potenciales clientes por un cobro excesivo del precio de venta.

La razón fundamental de existencia de cualquier empresa es la generación de valor para sus propietarios, y en este sentido, la rentabilidad juega un papel esencial para su sostenibilidad y competitividad en el mercado; En este sentido, esta investigación tiene como objetivo contribuir al campo proporcionando criterios adicionales para la determinación de costos en empresas que prestan servicios de mudanza, además se analiza su conexión directa con la rentabilidad de la compañía.

Se identifica a la empresa “Atlas International Service S. A.” como caso de estudio, donde se observa una debilidad significativa relacionada con el reconocimiento de sus costos para la fijación de precios de venta, esta carencia ha resultado en una disminución constante de sus ventas y rentabilidad a lo largo de los últimos 4 años; La necesidad de abordar este problema se vuelve imperativa, ya que la viabilidad y competitividad de la empresa están directamente afectadas por la falta de una gestión eficiente de sus costos.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿En qué medida los costos de servicio inciden en la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA durante el año 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿En qué medida influyen los costos de mano de obra en la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA en el año 2022?

- b) ¿Cómo inciden los costos de transporte sobre la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA en el año 2022?
- c) ¿De qué manera se relacionan los costos embalaje con la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA en el año 2022?

1.3.Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la incidencia de los costos de servicio en la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA durante el año 2022

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Comprobar si los costos de mano de obra influyen en la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA en el año 2022
- b) Evaluar la incidencia de los costos de transporte sobre la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA en el año 2022
- c) Determinar la relación entre de los costos de embalaje y la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA en el año 2022.

1.4.Justificación del estudio

1.4.1. Justificación teórica

Después de realizar una investigación preliminar, se evidenció que la empresa tiene una disminución en su rentabilidad en los últimos tres años, registrando la cifra más baja según los estados financieros del periodo 2022, además se identifica que los costos de servicio de mudanza, representan un elevado 68% del total, ya que la empresa no conoce con precisión sus costos para así establecer precios de venta competitivos, lo que amenaza las cifras de ventas.

Esta investigación, tiene por objetivo aumentar el conocimiento existente respecto a la relación que existe entre costos de servicio y la rentabilidad en una empresa de mudanzas, se basará en teorías provenientes de libros extranjeros, respaldadas por años de estudio y valiosa información comprobada, para proporcionar un marco teórico sólido.

1.4.2. Justificación metodológica

En cuanto a la justificación metodológica, este estudio, pretende analizar la relación de los costos con la rentabilidad de la empresa objeto de estudio, para lograr este propósito, se emplearán tácticas de investigación cuantitativa de tipo descriptivo, orientadas a evaluar como interactúan las variables estudiadas; Este enfoque metodológico se selecciona por su capacidad para brindar una perspectiva detallada y cuantificable de la relación entre las variables estudiadas.

1.4.3. Justificación practica

Esta investigación se lleva a cabo debido a la necesidad que tiene la compañía “Atlas International Service S.A.” de comprender la relación entre los “costos de servicio y la rentabilidad”.

La disminución sostenida en la rentabilidad durante los últimos cuatro años motiva la identificación de las causas subyacentes; Asimismo, se busca analizar los gastos no deducibles tributariamente los cuales impactan en la determinación del impuesto a la renta, por ende, en la rentabilidad neta de la empresa.

Este enfoque práctico busca proporcionar soluciones y mejoras concretas para impulsar la salud financiera y operativa de la empresa.

1.5. Limitaciones de la investigación

El presente estudio se enfocó en analizar la relación entre los costos de mudanza y la rentabilidad de la compañía, al llevar a cabo este estudio, enfrentó limitaciones que pudieron influir en la recolección de la información; Uno de las principales limitaciones fue el acceso a la información operativa, ya que el personal de operaciones mostró resistencia para proporcionar información clave sobre la programación y ejecución del servicio de mudanza, dificultando así la determinación precisa del costo del personal por actividad, de igual manera, rotación frecuente del personal administrativo afectó la aplicación de los instrumentos para la recolección de datos, ya que la salida de empleados con experiencia limitó la continuidad y especialización en las áreas, mientras que la incorporación de nuevos colaboradores generó inconsistencias en la información obtenida. Finalmente, el acceso a la información financiera de la empresa estuvo restringido debido a su carácter confidencialidad, requiriendo autorizaciones de los directivos y accionistas para su análisis,

Estas limitaciones identificadas, no comprometieron la validez del estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Nacionales

(Rodas, 2023) en la tesis titulado “*Los costos de operación y su incidencia en la rentabilidad en las empresas de servicios de transporte de material de mina del sector minero en el distrito de Orcopampa, año 2020-2021*”, de la universidad San Martín de Porres, cuyo objetivo es “*determinar la influencia de los costos de operación en la rentabilidad de las empresas de transporte de material minero en el sector, distrito y durante el periodo 2021*”.

Este estudio adopta un enfoque descriptivo, de diseño no experimental y con un enfoque cuantitativo. El autor llevó a cabo una selección de 54 participantes de manera aleatoria, pertenecientes a las compañías que ofrecen servicios de transporte de material minero en la localidad de Orcopampa.

Las conclusiones obtenidas por el investigador revelan que:

- Se ha demostrado que los costos de servicio ejercen un impacto significativo en la rentabilidad de las empresas dedicadas al transporte de material minero, esto se debe a la falta de un control exhaustivo de la estructura de los costos de transporte, así como a una carencia de actualización óptima para la adecuación de las tarifas.
- De igual forma, se ha demostrado que los costos laborales y los costos logísticos inciden directamente en niveles de productividad de las empresas dedicadas al transporte de material minero en el sector minero en el sector Orcopampa.

- Finalmente, se concluye que, los costos operativos impactan en la rentabilidad de empresas objetos de estudio, este efecto se origina en la necesidad imperante que tienen las compañías de ajustarse estrictamente a los estándares exigidos por las empresas mineras para el transporte de minerales, lo cual consecuentemente resulta en un aumento de los costos.

Por otro lado, (Vasquez Cayetano, 2021) en la tesis titulado “*Costo de servicio y rentabilidad en la empresa de transporte de carga Nicanor S.A.C., distrito de Lurigancho, 2019*”, de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática (UPCI), Se tiene por objetivo “*determinar el nivel de relación del costo de servicio y la rentabilidad en la empresa de transportes de carga Nicanor S.A.C.*”, en el distrito y periodo mencionado, El enfoque de su investigación es de diseño descriptivo correlacional, explicativo y causal, basado en un enfoque cuantitativo. El autor ha seleccionado una muestra de 16 colaboradores, entre funcionarios y empleados de la empresa Nicanor S.A.C. Los resultados obtenidos permiten concluir lo siguiente:

- Los hallazgos revelan una correlación significativa entre los costos y la rentabilidad, en su análisis final, el autor destaca que la empresa evidencia un nivel de rentabilidad de 63,172.21, considerando ingresos y gastos. No obstante, resalta que los costos fijos, como los asociados a la administración, presentan una alta proporción del 53%. Esta circunstancia, limita a la empresa su capacidad para lograr una mayor rentabilidad; Además, menciona que la empresa carece de un sistema de costeo el cual le permitiría una adecuada medición en el uso de recursos en las actividades que realiza.

Finalmente (Mori Izquierdo, 2023) en su tesis presentado a la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, a la facultad de Ciencias empresariales titulado “*Incidencia del costo de servicio en la rentabilidad del Molino P & G SAC 2018*”, dicha investigación tiene por objetivo “*determinar la incidencia del costo de servicio en la rentabilidad del molino P&AG SAC en el periodo 2018*”, investigación de metodología cuantitativa y de diseño descriptivo no experimental debido a que el autor analiza los datos recolectados sin manipular ninguna variable, además el autor toma como muestra la información financiera (Estados financieros) del periodo 2018, así como los registros en la hoja costos y otros documentos que aportaron al estudio; El autor concluye lo siguiente:

- La compañía no posee herramientas como un sistema de costos que le permita analizar y clasificar los elementos del costo por cada actividad del servicio, por lo que no pueden distribuir los costos de manera precisa en el servicio, tales como el material utilizado, mano de obra y otros recursos utilizados.
- Respecto a la rentabilidad, e autor concluye que, la actividad de pilado genera mayor rentabilidad 58.41%, debido que esta actividad utiliza menos recursos para su ejecución, de esta manera afirma que los costos de servicio tienen un impacto significativo sobre la rentabilidad.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

(Artola, 2020), en su trabajo de investigación presentada a la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, para optar el grado “Máster en finanzas”, aborda el tema de “*Análisis de los costos y gastos operativos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa transportes del lago, s.a. durante el periodo 2016 al 2018*”. Cuyo objetivo

principal de la investigación fue analizar los costos operacionales y contrastar su influencia en la rentabilidad de la empresa “Transportes del Lago, S.A.”, durante el período investigado, la investigación de naturaleza descriptiva, determinando un fenómeno específico, y se enmarca en un enfoque cuantitativo. Para el diagnóstico empresarial, se analizaron los estados financieros.

Las conclusiones del autor son las siguientes:

- Se identifica que la empresa tiene la necesidad de optimizar el control de sus operaciones comerciales, tanto en su actividad principal como en la secundaria, haciendo hincapié en esta última. Se propone una reestructuración operativa como medida para optimizar la utilización de tiempos y recursos, con el fin de lograr una mayor eficiencia.
- El análisis financiero realizado pone de manifiesto un desequilibrio entre los ingresos y los costos de operación, la omisión de la facturación correspondiente al mantenimiento de unidades de empresas asociadas generó pérdidas significativas durante el periodo examinado, esto se debe a que la empresa asumió todos estos costos.
- El estudio arrojó luz sobre la manera en que los costos operativos repercutieron en la rentabilidad de la compañía TRANSLAGO, S.A.; Además, el autor enfatiza la importancia de que las empresas utilicen herramientas financieras para evaluar su situación y prevenir problemas financieros.

Por su parte (Quintero, Jiménez, Salazar, & Olguín, 2025), en su proyecto de investigación, se analizó en tema “*Costos de operación y la rentabilidad en restaurantes de comida típica mexicana*”; El objetivo de la investigación fue “*evaluar*

la incidencia que poseen los costos de operaciones en la rentabilidad de restaurantes de comida típica mexicana”, dicha investigación tuvo un enfoque mixto, con un diseño no experimental y de alcance descriptivo; Los autores evaluaron a 160 restaurantes a quienes se les empleó técnicas de recolección de datos, los cuales fueron analizados mediante la escala de Likert.

Según la evidencia recolectada, se evidenció que los costos de operación de los restaurantes de comida típica Mexicana tienen un impacto significativo en la rentabilidad, además, estos también inciden en la calidad del servicio y satisfacción ofrecida a los clientes; esto se debe a que gran parte de los propietarios, no aplican herramientas como la ingeniería de menú, metodología que permite analizar los costos por asociados a cada plato, además, se evidenció que los restaurantes desconocen sistemas de costeo que permita mejorar la rentabilidad y agregar valor a sus servicios lo que favorecería a lograr la satisfacción de sus clientes.

Finalmente, en la investigación realizada por, (Hernández, 2020), cuyo título fue *“Análisis de los gastos operativos-financieros y su incidencia en la rentabilidad de empresa Transporte Respaldanza, C.A. en el período 2015-2017”*, este estudio, tuvo como objetivo principal *“analizar los costos operativos y financieros y su incidencia en la rentabilidad durante el periodo de estudio”*; La metodología aplicada fue cuantitativa, de diseño no experimental y de nivel descriptivo, basada en análisis documental.

Los resultados revelaron que los costos variables alcanzaron un 82.12%, mientras los costos variables un 17.88%, lo que evidencia que la empresa tiene una estructura de costeo poco definido, en cuanto a la relación que existe entre los costos

operativos y financieros con la rentabilidad, se observó un alto porcentaje de costos en relación a los ingresos, resultado que puede afectar significativamente la capacidad de la empresa en cubrir sus costos; Además, se sugiere implementar herramientas que permitan clasificar los costos para analizar y controlar los mismos.

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Costos

(Rincon Soto & Sinisterra Valencia, 2024), indican, indican que los costos reflejan el valor de la inversión realizada en los procesos productivos de la organización, al mismo tiempo, permiten evaluar el retorno y rentabilidad en un determinado periodo de tiempo; Los costos representan información clave para cualquier entidad, se sabe que las organizaciones con ánimos lucrativos, buscan generar rentabilidad para sus propietarios, por su parte, las organizaciones sin ánimos de lucro, buscan mantener una estabilidad financiera. Por lo tanto, controlar los costos es fundamental para cualquier organización.

De igual forma, (Rincón Soto, Molina Mora, & Vásquez, 2021), definen a los costos como una inversión que realizan las compañías con la intención de obtener beneficios ya sea en forma inmediata, a corto o largo plazo, por lo tanto, conocer los costos, es también implica conocer la inversión realizada en una determinada actividad. Si bien generalmente, los costos son reconocidos como un egreso o desembolso, sin embargo, no se valora que de los costos dependen los ingresos futuros (p. 20).

Por otro lado, (Camacho Mora, La Toma de Decisiones en Base Al Costeo Directo, 2023a), define que los costos son erogaciones que se realizan con la intención de llevar el producto al mercado, para luego recuperarlos por medio de la venta del bien o

servicio.

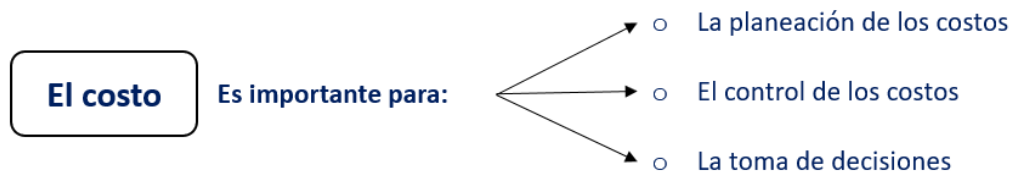
Según se puede observar en la definición de los autores, el costo toma un rol significativo en el proceso de planeación y control sobre todos los gastos o inversiones que una empresa realiza con el objetivo de producir un servicio o bien; en ese sentido, los directivos de una organización son quienes toman las decisiones, para lo cual requiere de información contable consistente, una de ellas es el costo de la empresa.

2.2.2. Importancia del costo

En la actualidad el costo es un elemento importante en todo tipo de compañías, sin importar el tamaño de estas, ya que los costos permiten establecer el margen de ganancia o utilidad en un negocio, la competitividad de una empresa depende fundamentalmente del control de sus costos, esto permitirá una toma de decisiones financieras más acertadas con relación a la optimización de los resultados.

Para (Camacho Mora, La Toma de Decisiones en Base Al Costeo Directo, 2023a), *"los costos son todas aquellas erogaciones que se realizan para poner el producto en el mercado y obtener su recuperación por medio de la venta de bienes o servicios"*. Desde este punto de vista, el costo es de vital importancia y esencial para el ciclo económico de una empresa, ya que de esto dependen sus ingresos vinculados a la actividad que realizan.

Figura 1: Principales fines e importancia del costo

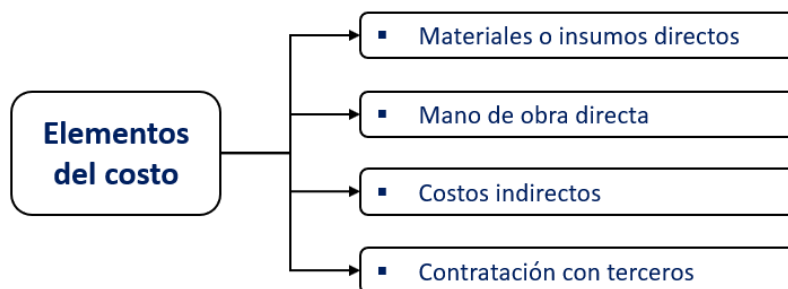


Se debe tener en cuenta que la gestión correcta de los costos no significa disminuir la calidad del producto ofrecido, por el contrario, estos no deben ser alterados.

2.2.3. Elementos del costo

Son aquellos recursos o actividades necesarios para llevar a cabo la producción, comercialización de bienes o servicios, (Sinisterra Valencia & Rincón Soto, 2024), menciona que *“la producción de los bienes implica la conversión de materia primas en los productos terminados gracias al esfuerzo de los trabajadores y al uso de la planta de producción”*, bajo esta perspectiva, la clasificación básica de los costos se refiere al uso de recursos esenciales para ejecutar la producción de un bien o servicio; Los elementos más identificables son, la mano de obra y el uso de materiales o insumos directos, además los costos de tercerización de actividades parciales o totales en el proceso productivo o servicio, finalmente, los costos indirectos.

Figura 2: Elementos del costo:



2.2.3.1. Materiales o insumos directos

Son elementos tangibles los cuales son consumidos directamente durante el proceso de producción, estos elementos poseen ciertas características como: son

tangibles, tienen un valor significativo dentro del costo total, es posible cuantificar y medir su consumo, además, forman parte físicamente del producto final.

Algunos autores como, (Sinisterra Valencia & Rincón Soto, 2024), explican que las materias primas, son recursos que son consumidos a lo largo del proceso de transformación con el propósito de obtener un producto final, estos materiales suelen clasificarse en directos o indirectos.

En resumen, que la materia prima directa, son las que intervienen directamente en el producto final, y cuya cantidad es medible y verificable con precisión.

2.2.3.2.Mano de obra directa

Este elemento comprende los salarios y cargas sociales que se pagan a los colaboradores como compensación por el servicio prestado, y que participan de manera directa en el proceso de transformación, producción o, de igual forma, en la prestación de un servicio.

Del mismo modo, (Sinisterra Valencia & Rincón Soto, 2024), refieren que la mano de obra directa, “*representa el esfuerzo humano que se aplica en la elaboración del producto*”, La mano de obra es el recurso humano utilizado en el proceso de fabricación de un producto final o participa directamente en la ejecución de un servicio de la empresa, al igual que la materia prima, la mano de obra puede clasificarse en directa e indirecta.

La mano de obra directa involucra el esfuerzo humano realizado por los colaboradores de la empresa de forma tangible o físicamente durante el proceso de producción, ya sea mediante labores manuales u operando una máquina.

2.2.3.3. Costos indirectos

son aquellos elementos que se consumen para complementar el proceso de producción, estos no intervienen directamente en el proceso de transformación del producto final, sin embargo, son necesarios en dicho proceso.

Según (Sinisterra Valencia & Rincón Soto, 2024), los costos indirectos también llamada “carga fabril”, son los que intervienen en el proceso productivo de un bien a excepción de los costos directos tales como, la mano de obra directa y materia prima directa, estos costos, son sacrificados en todo el proceso productivo para dar valor al producto final, y comprende, materiales, suministros, mano de obra y otros servicios que de manera indirecta participan en el proceso.

2.2.3.4. Contratación con terceros

En cuanto a este cuarto elemento, los autores (Sinisterra Valencia & Rincón Soto, 2024), hacen referencia que la contratación a terceros o externalización, consiste en la contratación a una entidad externa para desarrollar parte del proceso de producción, en este escenario, la empresa contratada asume la responsabilidad y garantía del proceso contratado. Estos costos también llamados “maquila” u “outsourcing”, los autores destacan que estos costos “*generalmente es una mixtura de componentes del costo*”, es decir, comprenden elementos tales como; mano de obra, materiales, suministros, costos indirectos, servicios, y otros que se engloban en un solo contrato. Es necesario destacar que

actualmente la contratación de terceros es una estrategia frecuente y va tomando mucha más relevancia en las decisiones de gestión, dado que es común que las organizaciones tercerizan actividades como, Limpieza, Vigilancia, Publicidad, Mantenimiento, etc.

Figura 3: Elementos del Costo



2.2.4. Clasificación de los costos

Existen diversas variedades de conceptos de la clasificación de costos, cada una es útil de acuerdo su uso y necesidad. En la presente investigación, presentaremos algunos conceptos orientados su uso a empresas de servicios.

Según (Rodríguez Vera, 2022), la clasificación de los costos, dependen de su naturaleza, y de cómo estos están conformados, y su aplicación puede variar de acuerdo a la especialidad del producto o del tipo de servicio que se brinda.

- **De acuerdo a su comportamiento:**
 - **Costo Fijo:** Son todos aquellos pagos o desembolsos que la empresa debe realizar indiferente al nivel de producción o venta, es decir, estos costos deben cubrirse si la producción o venta es baja, alta o incluso nula, su valor se

mantiene constante o con mínimas variaciones, independientemente a las cantidades de producción, estos permanecen constantes en un determinado rango de actividad (Gamboa Suárez & Jiménez Rodríguez, 2023) (p. 11).

- **Costo variable:** Los costos variables, es todo aquello que varían según el nivel de producción, venta, estos costos tienden a incurrir de manera directa o casi directa al volumen de producción, o venta en la que incurre una empresa, por ello, mientras más se produzca, mas costos se deben asumir. Por ejemplo, los elementos como la mano de obran directa, la materia prima directa, son costos variables porque están en función a los volúmenes de producción o venta (Gamboa Suárez & Jiménez Rodríguez, 2023).
- **De acuerdo con su identificación:**
 - **Directos:** Son aquellos cosas que se relacionan de manera clara y precisa con el producto o servicio, y con todas las actividades que comprende la producción o prestación de servicio, la identificación de es clara sin necesidad de prorrateos o tasas de distribución. Según (Gamboa Suárez & Jiménez Rodríguez, 2023), estos costos *“se incorporan directamente al producto final, ya que están presentes en él”*.
 - **Indirectos:** Estos costos no tiene relación directa con el producto, su cuantía se reconoce fácilmente sin embargo para su aplicación o distribución al producto se deberá prorratear.

De igual manera, (Gamboa Suárez & Jiménez Rodríguez, 2023), mencionan que son costos necesarios para la elaboración de un producto final, sin embargo, no necesariamente están presente en él.

- **De acuerdo con su control:**
 - **Controlables:** Son los costos que dependen exclusivamente de las decisiones de gestión, y no están estrictamente relacionadas a la producción o prestación de servicios, más bien se dieron con algún objetivo de desarrollo de metas; En una política de disminución de costos, la eliminación de estos costos sería de las primeras.
 - **No controlables:** Estos costos, son necesarios para mantener operativa a la organización, estos no dependen de la decisión de la gerencia para eliminarlas, sería atentar en contra de la naturaleza de la empresa.
- **De acuerdo con su control de prorrato:**
 - **Totales:** Son un conjunto de elementos de costo que corresponden a una misma categoría o clase.
 - **Unitarios:** Es el costo que pertenece a una unidad, este costo se obtiene al dividir el costo global de productos producidos o actividades realizadas en la prestación de un servicio entre las unidades producidas.
- **De acuerdo a la oportunidad de cálculo:**
 - **Históricos:** comprende elementos de costo que se consumieron efectivamente en un periodo de tiempo, los cuales se analizan después de su uso.
 - **Predeterminados:** Son costos calculados antes que inicie el proceso productivo, estos suelen clasificarse como costos estimados o costos estándares.
- **De acuerdo con el momento en que se presentan en los resultados:**

- **Del periodo:** Estos costos que son cargados a los resultados obtenidos por la organización en el periodo que se consumieron, estos costos son reconocidos con el periodo y no con la producción.
- **Del producto:** Son costos cuyo valor es cargado a los resultados de la producción efectivamente vendida, es decir, que solo se reconocen como gasto, cuando estos han contribuido a la generación del ingreso.
- **De acuerdo con la afectación al flujo de efectivo:**
 - **Desembolsables:** Estos costos que involucran la salida real de efectivo.
 - **De oportunidad:** Se da cuando se opta por como alternativa en reemplazo de otros costos.

2.2.5. Métodos de costeo

Existen diversos métodos de costeo, también llamado sistema de costos, comenzaremos definiendo algunos métodos de costeo, por ejemplo:

- Método de costeo por Absorción
- Método de costeo Variable
- Método de costeo CBA
- Método de costeo Estándar
- Método de costeo Basado en actividades (ABC)
- Método de costeo por órdenes de servicio

Para la presente investigación nos centraremos en un método denominado “costeo basado en actividades” y “costeo por órdenes de producción”, donde diversos autores concluyen que este tipo de método resultan útiles al momento de tomar decisiones empresariales, ya que el costo se asigna a cada actividad realizada en una

empresa siempre que dicha actividad sea relevante para desarrollar sus operaciones con normalidad.

2.2.5.1.Método de costeo por Absorción

Es un método en el cual, se consideran tanto los costos fijos como variables en la fabricación de un producto, es decir, este último absorbe los costos de producción.

2.2.5.2.Método de costeo Variable

Es un método que pretende contabilizar los elementos de costos variables en un proceso de producción, sin embargo, excluye a los costos fijos debido a que se considera como costos del periodo en el que fueron utilizados. (Toro Lopez, 2023, pág. 49)

2.2.5.3.Método de costeo Estándar

Es un método basado en calcular, generalmente antes del proceso de producción, los costos unitarios y costos totales de cada producto o servicio que ofrece una empresa.

En la misma línea, (Gamboa Suárez & Jiménez Rodríguez, 2023), afirman que es un método que usan las compañías tradicionales, ya que determinan con anterioridad el precio de sus productos en función al costo.

2.2.5.4.Método de costeo por órdenes.

Este sistema, es ideal para empresas que elaboran productos a medida, este método engloba todos los elementos del costo y asigna directamente a cada orden de servicio o producción, de esta manera permite el control de los elementos de costos, inclusive mide los resultados de la producción por orden.

(Gamboa Suárez & Jiménez Rodríguez, 2023), refieren que este sistema es útil y preciso para clientes que requieren una producción a medida.

Por otro lado, (Sinisterra Valencia & Rincón Soto, 2024), señalan que el sistema de costeo por órdenes, identifica y acumula los costos asociados a la orden, lote o pedido, el cual debe ser físicamente identificable en todo el proceso de producción; Esto se logra mediante una hoja de costos, el cual transita por los departamentos de producción, a medida que avanza el proceso, se registran todos los elementos del costo que componen la orden, al finalizar este proceso, dicho documento no solo permite identificar el costo total y acumulado, si no también unitario en la orden.

2.2.5.5.Método de costeo Basado en actividades (ABC)

El sistema de costos basado en las actividades (ACB), consiste en la asignación de los costos indirectos en función a las actividades realizadas para obtener un producto final o la ejecución de un servicio, se entiende por actividades, al conjunto acciones que conforman en el proceso productivo o el desarrollo de un servicio. En este sentido, diversos autores coinciden que este método es más preciso en al determinar el costo de un bien o servicio.

(Gamvoa & Jimenez, 2023), definen que el sistema de costeo basado en actividades, destaca por su enfoque en la distribución exacta de los elementos de costos indirectos, además dicho método las distribuye según las actividades que efectivamente las originan, considerando que son responsables de su generación.

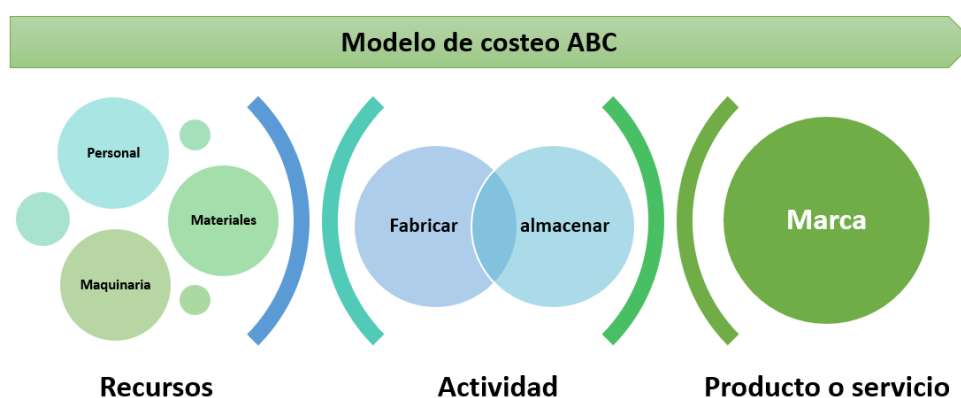
Por otro lado, (Camacho Mora, 2023b), señala que este sistema llamado (ABC) por sus siglas en ingles “*Activity Basic Cost*”, es un método que analiza

las actividades de las áreas indirectas e identificar los productos que se sometieron a dichas actividades, su principal objetivo es establecer con precisión el costo que deben absorber los productos terminados de dicha actividad. En ese sentido, el autor parte del principio de que las actividades generan costos, y los productos, al requerir dichas actividades, absorben los costos indirectos solamente de las actividades a las que fueron expuestos.

En el mismo enfoque, (Palacios Acero, 2022), sostiene que el sistema está basado en actividades requeridas para el proceso productivo, con la finalidad de incrementar tanto el valor que recibe el cliente como la rentabilidad de la empresa.

Este método analiza detalladamente las actividades que generan costo en el proceso de producción, a su vez, evalúa el desempeño, el control de las operaciones, y la promueve la mejora continua, así como la reingeniería de procesos.

Figura 4: Costeo basado en actividades (ABC)



2.2.6. Rentabilidad

Para la presente investigación, definiremos la rentabilidad desde el punto de vista empresarial, el concepto de rentabilidad es el resultado económico obtenido a partir de la inversión de capitales, para medir dicha rentabilidad se relaciona los recursos invertidos con el rendimiento obtenido de este último, Si bien es cierto que el objetivo de toda empresa es generar valor a sus propietarios, sin embargo, cuando el rendimiento del ejercicio económico es inferior a la inversión podemos denominar rentabilidad negativa.

Algunos autores definen a la rentabilidad como excedente obtenido, rentabilidad real o esperada:

(Garcia, 2024), señala que la rentabilidad es objetivo principal de cualquier negocio, no es suficiente tener ingresos, es igual de importante controlar adecuadamente los costos, ya que lo que realmente buscan las empresas es obtener un beneficio neto y real.

Por otro lado, (Ortega Verdugo, 2020) refiere que la rentabilidad como el cociente de los resultados con la inversión realizada, entendiéndose por resultado, la diferencia entre los ingresos obtenidos por las ventas y deducción de los gastos o costos en la que se incurre en un periodo determinado, donde el inversor evalúa si los resultados esperados por el negocio compensan el riesgo que se toma (p.8).

De igual manera, (Sande Endreira & Et al, 2022), resaltan que la rentabilidad se representa en porcentaje, y afirman que es el "*beneficio generado en comparación con la cantidad invertida*" (p.114).

En la misma línea, (Pizzi, 2021), refiere que la rentabilidad es la conexión entre beneficios obtenidos a partir de una operación o actividad realizada con la inversión o esfuerzo que se requiere su realización. Este concepto podrá ser analizado desde un punto de vista tanto económico como financiero.

2.2.7. Ratios de rentabilidad

Según (Joe Knight, 2022), las ratios de rentabilidad, ayudan a analizar la capacidad que tiene la empresa para generar beneficios. Aunque existen decenas de ratios de rentabilidad, lo cual suele mantener ocupados a los profesionales del departamento de finanzas; Según el autor, las ratios de rentabilidad son las que contribuyen en mayor medida al análisis de los resultados empresariales, y son las que todo equipo de dirección debe conocer.

2.2.7.1. Rentabilidad Económica

La rentabilidad económica se refiere al rendimiento que tiene una empresa para generar ingresos operativos con relación a sus activos, ya que mide la eficiencia que tiene la entidad para generar beneficios a sus acreedores; además los muchos autores refieren esta medida esta expresada en porcentaje.

(Carballo Perez, 2023), refiere que la rentabilidad económica, mide el rendimiento contable generado por la empresa antes de deducir los gastos financieros e impuestos, para su cálculo, se utiliza como numerador el beneficio de explotación sin considerar los gastos financieros, y como denominador ente el activo neto sin incluir la financiación vinculada a la actividad del negocio.

Según (Sevilla, 2020) citado en su portal web denominada “Economipedia”, la rentabilidad económica es producto de la comparación de

los resultados obtenidos tras el desarrollo económico de la organización, con todas las inversiones realizadas en un determinado periodo.

De igual forma, (Pizzi, 2021), expresa que la rentabilidad económica, también denominada “*ROI (Return on Investment) ROA (Return on Assets)*” es un indicador que permite evaluar la capacidad de los activos netos de la organización para generar beneficios a sus propietarios, para su propósito, no se toman en cuenta la forma de financiamiento de estos.

Para obtener este indicador, diversos autores plantean la siguiente formula; Donde se toma en cuenta los beneficios brutos antes de deducir los impuestos e intereses y el activo total el cual se obtiene mediante la suma del activo corriente y activo no corriente.

$$\text{Rentabilidad Economica ROA} = \frac{\text{Beneficios brutos}}{\text{Activo Total}} \times 100$$

Ejemplo:

$$\frac{580,457}{2'154,458} = 26.94$$

Este ejemplo muestra que, por cada 100 soles invertidos por la compañía, obtuvo una rentabilidad antes de impuestos e intereses un importe de 26.94 soles.

2.2.7.2. Rentabilidad Financiera

La rentabilidad financiera es un indicador que nos permite conocer el rendimiento de una empresa en un período determinado, basado en sus propios recursos. Esta medida se expresa en porcentaje y está estrechamente relacionada con los intereses de los propietarios de la empresa, ya que buscan maximizar sus

beneficios.

Algunos autores como (López Sánchez, 2022), indica que la rentabilidad financiera, también denominada “*ROE (Return On Equity)*”, es un índice representada en porcentaje o por unidad monetaria, que mide el beneficio obtenido por los propietarios o accionistas en un determinado periodo de tiempo en relación al patrimonio neto de la empresa.

Por otro lado, (Sevilla, 2020) en su página web denominada “Economipedia”, señala que la rentabilidad financiera hace referencia al beneficio obtenido por los socios de una empresa como resultado de su inversión. Este indicador, analiza la capacidad que tiene la compañía para generar beneficios mediante sus fondos propios. Esta medida es más relevante para los propietarios de la organización en comparación con la rentabilidad económica.

Del mismo modo, (Pizzi, 2021), conceptualiza que la rentabilidad financiera, avalúa el rendimiento o retorno que representa la inversión realizada sobre el capital propio de la empresa, este índice se le como también como “*ROE (Return On Equity)*” (p.208).

En resumen, la rentabilidad financiera es una medida que permite conocer el rendimiento obtenido por los accionistas durante un determinado periodo. Este índice recibe una mayor atención por parte de los accionistas, ya que, en términos contables, representa la verdadera medida del desempeño de la empresa. Para calcularla, se consideran el beneficio neto, deduciendo impuestos e intereses y los fondos propios de la empresa el cual está conformado por el capital, las reservas y resultados acumulados de ejercicios anteriores, ajustes por

cambio de valor en el patrimonio.

$$\text{Rentabilidad Financiera ROE} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Fondos Propios}} \times 100$$

2.2.7.3. Rentabilidad sobre las ventas

Este indicador, mide el margen de utilidad en función a las ventas. Es decir, es la relación entre los beneficios netos obtenidos después de deducir los gastos de intereses e impuestos sobre el valor de ventas netas. Este índice constituye la primera fuente de rentabilidad de una empresa, ya que los otros índices de rentabilidad dependen de él.

Según (Muller Heiberg, 2020), la rentabilidad sobre las ventas, son índices que expresan los resultados de la empresa en relación al importe neto de la cifra de ventas, estos índices se pueden expresar de diversas formas, (“*Margen comercias, resultado de explotación sobre las ventas, resultado del ejercicio sobre las ventas*”), la interpretación de cada uno de estos indicadores, depende de los elementos que lo integran inclusive del tamaño de la empresa (p.150).

Por otro lado, (Tanaka & Alvarez, 2023), mencionan que la rentabilidad sobre las ventas o margen neto, también llamada “*ROS por si siglas Return on Sales*”, es un factor que mide los resultados obtenidos respecto a las ventas generadas, por tanto, las empresas buscan maximizar este indicador.

Asimismo, según menciona (M Belén, 2022), la rentabilidad sobre las ventas o también denominado ROS por sus siglas en inglés “*Return On Sales*”; Este indicador, es conocida como “margen de beneficio neto”, analiza hasta que instancia la organización puede controlar sus costos y convertirlos en beneficios netos; Para ello, se toma en cuenta la división del beneficio neto entre los

ingresos netos

$$\text{Rentabilidad Comercial ROS} = \frac{\text{Utilidad Neto}}{\text{Ventas Netas}}$$

2.2.8. La empresa “Atlas International Service S.A.”

a) Descripción de la empresa

ATLAS INTERNACIONAL SERVICE S.A. es una empresa dedicada al servicio de mudanzas y almacenamiento de bienes. La empresa está ubicada en Av. los Pinos del distrito de Chorrillos; Legalmente registrada en SUNARP como sociedad anónima con un capital de 1.5 millones de soles cuyos accionistas son los esposos Luis Manuel Arturo Ruales y la señora Elsa Rodríguez, actualmente se encuentra inscrita en el registro nacional de Micro y Pequeñas Empresas, con una facturación de 4.5 millones de soles al año.

La empresa fue fundada en mayo 1989, sin embargo, comenzó a operar en setiembre del mismo año, Esta tendencia de emprendedora viene de familia, ya que el padre del señor Ruales tenía un negocio de mudanzas, pero dada la oportunidad brindada por un embajador venezolano quien requería una mudanza internacional decidió fundar Atlas junto a su esposa.

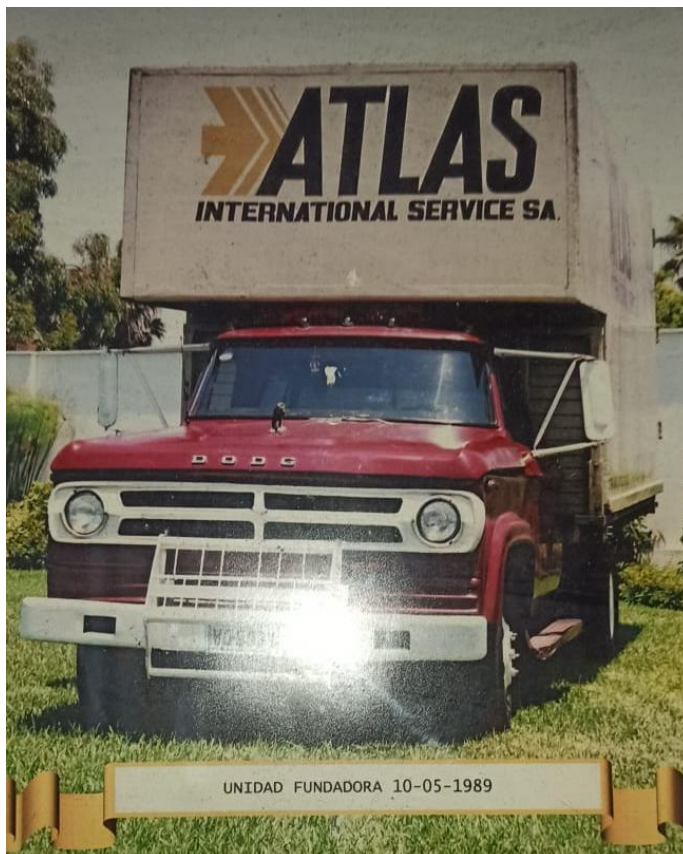
b) Origen del nombre “Atlas”

El nombre "Atlas" fue elegido estratégicamente para que la empresa apareciera entre las primeras opciones en las Páginas Amarillas de Telefónica del Perú, un medio publicitario predominante en aquella época. El uso de la letra "A" permitía a la empresa ubicarse al inicio del listado, siguiendo el orden alfabético.

Atlas comenzó con un solo vehículo, un FORD F-600 rojo del año 1960, apodado “Papito Corazón” debido a la potencia de su motor. En la actualidad, la

compañía cuenta con una flota de 18 unidades de transporte, incluidos tres camiones Volkswagen modelo EURO 5. Además, la empresa posee dos almacenes con un área total de 5000 m², ubicados en Chorrillos y Pachacamac.

Figura 5 Primer vehículo de la empresa ATLAS en el año 1989



Fuente: Captura propia (Sala de espera empresa Atlas)

c) Datos de la empresa Atlas International Service S.A.

Figura 6: Ficha Ruc de la empresa ATLAS

FICHA RUC : 20100720427 ATLAS INTERNATIONAL SERVICE S A Número de Transacción : 628343902 CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente	
Apellidos y Nombres ó Razón Social	: ATLAS INTERNATIONAL SERVICE S A
Tipo de Contribuyente	: 26-SOCIEDAD ANONIMA
Fecha de Inscripción	: 27/01/1993
Fecha de Inicio de Actividades	: 30/09/1988
Estado del Contribuyente	: ACTIVO
Dependencia SUNAT	: 0023 - INTENDENCIA LIMA
Condición del Domicilio Fiscal	: HABIDO
Emisor electrónico desde	: 12/09/2018
Comprobantes electrónicos	: FACTURA (desde 12/09/2018),BOLETA (desde 12/09/2018)
Tamaño	: MEDIANO

Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	: ATLAS INTERNATIONAL SERVICE SA
Tipo de Representación	: -
Actividad Económica Principal	: 4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
Actividad Económica Secundaria 1	: 5229 - OTRAS ACTIVIDADES DE APOYO AL TRANSPORTE
Actividad Económica Secundaria 2	: 5224 - MANIPULACIÓN DE LA CARGA
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: MANUAL
Sistema de Contabilidad	: MANUAL
Código de Profesión / Oficio	: -
Actividad de Comercio Exterior	: SIN ACTIVIDAD
Número Fax	: 676400
Teléfono Fijo 1	: 1 - 2541500
Teléfono Fijo 2	: 1 - 2542029
Teléfono Móvil 1	: 1 - 930905465
Teléfono Móvil 2	: 1 - 970654712
Correo Electrónico 1	: contabilidad@atlasperucorp.com
Correo Electrónico 2	: macrocontrol2019@gmail.com

Domicilio Fiscal	
Actividad Económica	: 4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
Departamento	: LIMA
Provincia	: LIMA
Distrito	: CHORRILLOS
Tipo y Nombre Zona	: URB. VILLA MARINA
Tipo y Nombre Vía	: AV. LOS PINOS
Nro	: 243
Km	: -
Mz	: -
Lote	: -
Dpto	: -
Interior	: -
Otras Referencias	: -
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	: PROPIO

Fuente: Sistema de información SOL-Sunat

Actualmente, la empresa Atlas cuenta con una nómina de 38 colaboradores, quienes constituyen el pilar fundamental de la empresa, cada empleado ha trabajado en la compañía durante un promedio de 10.5 años consecutivos, lo que refleja un alto nivel de compromiso y experiencia en los servicios que brinda; Este nivel de continuidad laboral permite a Atlas ofrecer a sus clientes un servicio confiable y experto, elementos esenciales para el éxito en el rubro de las mudanzas y almacenamiento.

Tabla 2: Nómina de colaboradores de la empresa Atlas Iternational Service S.A. al periodo Diciembre -2022

Numero de colaboradores	Nivel	Cargo	Área
1	Directivo	Gerente General	Gerencia general
1	Directivo	Administrador	Gerencia de administración
1	Directivo	Gerente de Ventas	Promoción y ventas
1	Directivo	Jefe de operaciones	Operaciones y ejecución
1	Directivo	Jefe de despacho	Despacho
1	Administrativo	Asistente de gerencia	Gerencia general
1	Administrativo	Contador General	Asesoría y control
1	Administrativo	Asistente contable	Contabilidad
1	Administrativo	Asistente de tesorería	Finanzas
1	Administrativo	Asistente de facturación	Finanzas
1	Administrativo	Asistente de marketing	Comercial
3	Administrativo	Asistente comercial	Coordinación
8	Operativo	Conductor	Operaciones y ejecución
12	Operativo	Embalador	Operaciones y ejecución
4	Operativo	Estibador	Operaciones y ejecución

Fuente: Planilla de la empresa Atlas International Service S.A.

d) Recursos Humanos de la empresa Atlas International Service S.A.

Al momento de la investigación, la empresa tiene una planilla de 38 colaboradores, donde según muestra la tabla 3, el mayor porcentaje se encuentra en el cargo de Embalador, seguido por el cargo de Conductor.

Tabla 3: Nómina remunerativa por área

Numero de colaboradores	Área	Nomina remunerativa	%
25.00	Operaciones y ejecución	43100	55.54%
3.00	Coordinación	6000	7.73%
2.00	Gerencia general	6800	8.76%
1.00	Gerencia de administración	6200	7.99%
2.00	Contabilidad	4000	5.15%
1.00	Promoción y ventas	3800	4.90%
2.00	Finanzas	3400	4.38%
1.00	Despacho	2500	3.22%
1.00	Comercial	1800	2.32%
TOTALES		77600	100.00%

e) Misión

“Brindar soluciones que superen las expectativas de nuestros clientes, con

servicios de mudanzas, embalajes, así como en almacenajes. Preocuparnos por la sostenibilidad y creación de valor para quienes confían en nuestros servicios, la comunidad, nuestros colaboradores, proveedores y el medioambiente”.

f) Visión

“Ser reconocida como la mejor empresa de mudanzas del Perú, tanto por la calidad como por la generación de valor a su entorno”.

Figura 7 Personal de la empresa Atlas realizando un servicio.



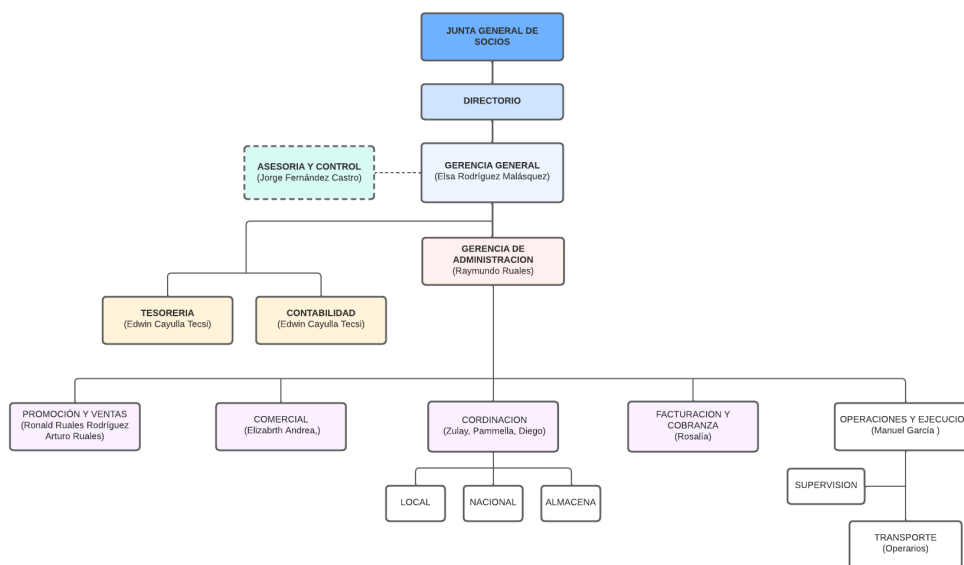
Fuente: Galería de fotos <https://www.atlasperucorp.com/nosotros/>

g) Organización de la Empresa.

La empresa ATLAS, cuenta con dos áreas de dirección y 5 áreas de operaciones;

Al ser una empresa en la categoría MyPe, la composición de su organización no es compleja, sin embargo, tiene no necesario para la ejecución de todos sus procesos, tal como muestra la figura número 10, toda la organización está direccionada por la gerencia general, además se puede notar que el área de finanzas (Contabilidad y Tesorería), no es dependiente por el área de administración.

Figura 8 Organigrama de la empresa Atlas International Service S.A.



Fuente: Archivo interno de la Empresa Atlas

h) Costo de servicio de la empresa en la actividad de mudanza.

En el ámbito del servicio de mudanza, los costos directos se refieren a todos los recursos utilizados directamente en la prestación del servicio que realiza la empresa ATLAS, estos costos pueden ser fijos o variables.

La clasificación de los costos asociados a la prestación del servicio de mudanza incluye aquellos relacionados con la unidad automotor (transporte), la preparación de los bienes a trasladar (embalaje), y el recurso humano involucrado en estas actividades (mano de obra). Entre los costos fijos se encuentran los salarios de conductores y embaladores, la depreciación de los vehículos, y los seguros contratados, tales como el seguro de transporte, seguro vehicular, seguro contra accidentes de tránsito, y seguro de responsabilidad civil; Por otro lado, los costos variables incluyen el consumo de combustible, lubricantes, mantenimiento rutinario y preventivo de los vehículos, adquisición de repuestos, viáticos del personal de transporte, peajes, permisos de

mudanza, y materiales de embalaje necesarios para proteger los bienes durante el traslado.

Además de los costos directos, también se consideran los costos indirectos, los cuales, aunque no están directamente relacionados con la operación de mudanza, son esenciales para la ejecución eficiente del servicio, estos costos también se dividen en fijos y variables.

Tabla 4: Clasificación de costos del servicio de mudanza

Tipos de Costos		Naturaleza
	Costos fijos	Salario de Conductores
		Salario de Embaladores y estibadores
	Costos variables	Depreciación
		Seguros
Costos directos	Costos fijos	Combustible
		Lubricantes
	Costos variables	Mantenimientos
		Repuestos
	Costos fijos	Peajes
		Viáticos
	Costos variables	Materiales de Embalaje
		Útiles de oficina
Costos indirectos	Costos fijos	Útiles de limpieza
		Monitoreo por GPS
	Costos variables	Servicio de Telefonía móvil
		Sueldos del personal Administrativo
	Costos fijos	Alquiler de Cochera
		Consumo de energía eléctrica
	Costos variables	Consumo de Agua potable
		Uniformes del Personal
		Equipos de Protección Personal

i) Estados financieros de la empresa.

Estados de situación financiera periodo 2022:

Tabla 5: Estado de situación financiera (activo)

<u>ACTIVO CORRIENTE</u>		
Efectivo y Equivalente de Efectivo		412,161
Cuentas por Cobrar Comerciales		344,300
Cuentas por Cobrar al Personal Dic. Gernt.		179,912
Cuentas por cobrar diversas		142,311
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		1,078,684
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>		
Inmuebles, Maquinaria y Equipo.	4,414,210	4,414,210
Intangibles		27,373
Deprec. y Amortiz. Acumulada		(2,577,969)
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		1,863,614
TOTAL ACTIVOS		2,942,298

Tabla 6: Estado de situación financiera (pasivo y patrimonio)

<u>PASIVO CORRIENTE</u>		
Tributos por Pagar		317,179
Remuneraciones por Pagar		187
Cuentas por Pagar Comerciales		75,836
Beneficios Sociales a los Trabajadores		318
Cuentas por pagar Diversas Terceros		114,298
TOTAL PASIVO CORRIENTE		507,818
<u>PASIVO NO CORRIENTE</u>		
Distribución de dividendos por pagar		190,000
Participación en las Utilidades de trab.		19,960
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		209,960
TOTAL PASIVO		717,778
<u>PATRIMONIO</u>		
Capital Social		1,592,527
Reserva Legal		254,424
Resultados Acumulados		196,389
Resultado del Ejercicio		181,180
TOTAL PATRIMONIO		2,224,520
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		2,942,298

Tabla 7: Tabla Estado de resultados

<u>ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</u>		
(Expresado en Soles)		
<u>VENTAS NETAS (Ingresos Operacionales)</u>	3,726,504	%
(+)Otros Ingresos Operacionales	963,624	
TOTAL INGRESOS	<u>4,690,128</u>	100.0%
(-) COSTO DE SEVICIO (Operacionales)	<u>(3,200,154)</u>	68.2%
UTILIDAD BRUTA	1,489,974	31.8%
(-) Gastos de Ventas	(108,068)	2.3%
(-) Gastos Administrativos	<u>(779,365)</u>	16.6%
	602,540	12.8%
<u>OTROS INGRESOS Y GASTOS</u>		
(-) Otros Gastos Excepcionales	(104,652)	2.2%
(-) Otros Gastos De Gestión	(188,266)	4.0%
(+) Otros Ingresos	3,164	0.1%
(-) Gastos Financieros	(39,348)	0.8%
(+) Ingresos Financieros	<u>20,516</u>	0.4%
RASULTADO ANTES DE IMPUEST. Y PART.	293,953	6.3%
(-) Distribución Legal De La Renta	<u>(19,111)</u>	-0.4%
RESULTADO ANTES DEL IMPUESTO	274,842	5.9%
(-) Impuesto A La Renta	<u>(93,662)</u>	2.0%
UTILIDAD (o perdida) NETA	<u><u>181,180</u></u>	3.9%

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

Los costos de servicio inciden significativamente en la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA durante el año 2022

2.3.2. Hipótesis Específicas

- a) Los costos de mano de obra influyen en la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA en el año 2022.
- b) Los costos de transporte tienen incidencia sobre la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA en el año 2022
- c) Existe una relación de los costos de embalaje con la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA en el año 2022

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1.Método de investigación

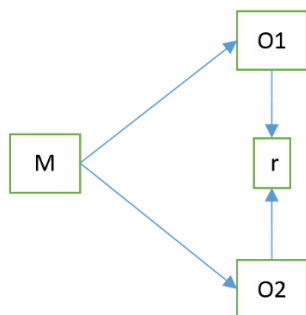
El tipo de metodología empleada en la presente investigación es Lógico – Deductivo, ya que según (Albornoz, Guzmán, Side, Chuga, & al, 2023), este método consiste en el *“proceso de razonamiento, que parte de principios o conclusiones previas, aplicarlas a casos particulares y encontrar consecuencias desconocidas”*; Este estudio busca aplicar conceptos generales sobre los costos de servicio y su incidencia en la rentabilidad, para analizar la relación de estas dos variables específicamente en la empresa Atlas International Service S.A., para ello, se aplicaran teorías y conocimientos previos.

3.2.Enfoque de la investigación

Este estudio, tiene un enfoque cuantitativo, ya que pretende analizar la relación de dos variables, Según (Albornoz, Guzmán, Side, Chuga, & al, 2023), este enfoque es un método caracterizado por utilizar el *“análisis matemático y estadístico, para comprender fenómenos a partir de datos numéricos”*; En ese contexto, la investigación aplicó la escala de Likert, que según la definición de (Rebollo & Ábalos, 2022), esta escala permite asignar valores ordenados a las respuestas, para facilitar su análisis estadístico.

3.3.Tipo de investigación

Para el presente estudio, el tipo de investigación es de carácter correlacional basado en encuestas y estadísticas, ya que se analizará la relación de los costos de servicio y la rentabilidad de la empresa Atlas International Service S.A., cuyos datos se recolectará para ser analizados e interpretados de acuerdo a las actividades de la empresa. Tal como señala (Toursinov, 2023), este tipo de investigación, tiene por objetivo analizar e identificar la relación entre dos o más variables



Donde:

M = muestra los trabajadores de la empresa Atlas International Service S.A.

O1: Los costos de servicio

O2: Rentabilidad

r: Relación

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación abordada según (Rebollo & Ábalos, 2022), es no experimental ya que tomó como objeto de la relación entre los costos de servicio con la rentabilidad, desde un análisis sin intervención en las variables y estudiando el fenómeno en el contexto en donde se realiza y se desarrolla.

El diseño de la investigación se clasifica como correlacional, ya que se pretende analizar, describir y determinar la relación que existe entre las variables en un momento dado, y transversal porque se han recolectando los datos en un solo momento de tiempo.

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

Como indica (Martines V., 2024), la población se refiere a un conjunto finito o infinito de elementos sobre los cuales se desea obtener información relacionada al objetivo de la investigación, y que comparten características en común.

La población de la presente investigación, está conformada por los 38 colaboradores de la empresa Atlas International Service S.A., incluyendo al personal de los niveles operativo, administrativo y directivo, este número de personas representa la totalidad de trabajadores que desempeñan funciones dentro de la empresa y constituye el universo del cual se desea obtener información para el presente estudio.

Tabla 8: Población objetivo

Nivel de colaboración	Cantidad	Porcentaje
Nivel directivo	5	13%
Nivel Administrativo	9	24%
Nivel operativo	24	63%
Total general	38	100%

3.5.2. Selección de muestra

Según (Martines V., 2024), la muestra es un conjunto de unidades seleccionadas que permite de estimar las características de una población, del cual se recopilan datos y que debe ser representativo a la población;

La muestra cumple un rol fundamental en la validez de los resultados de una investigación, ya que permite obtener conclusiones aplicables al universo de estudio sin necesidad de abordarlo en su totalidad.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula estadística para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2(N-1) + Z \cdot p \cdot p}$$

Donde:

n : Tamaño de la muestra

N : Tamaño de la población (38 colaboradores)

Z: Nivel de confianza (1.96 para un 95%)

p: Probabilidad de éxito (0.5)

q: Probabilidad de fracaso (1 - p = 0.5)

e: Margen de error (0.1)

Luego de sustituir los valores, tenemos el siguiente resultado:

$$n = \frac{38 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.01)^2 * (38 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 33$$

El cálculo estadístico dio como resultado una muestra estimada de 33 personas; Sin embargo, dado la naturaleza del estudio y objetivos específicos, se optó por un muestreo por conveniencia, seleccionando 14 colaboradores, compuesta por 5 colaboradores del nivel directivo y 9 del nivel administrativo.

Este grupo fue seleccionado porque cuenta con el conocimiento técnico, la experiencia profesional y la participación directa en los procesos de planificación y toma de decisiones de la empresa; Además, el vínculo con los procesos internos, así como el acceso directo al acervo documental, lo cual es fundamental para obtener información relevante sobre el tema abordado.

Cabe señalar que la selección de la muestra se fundamentó en los criterios de inclusión y exclusión establecidos, los cuales se detallan en el Anexo 5.

3.5.3. Muestreo

Tal como define (Martines V., 2024), para investigaciones donde la población es pequeña, el muestreo está basada en la clase no probabilístico, es decir a elección de investigador, razón por el cual no se aplica un procedimiento estadístico.

En ese sentido, el tipo de muestreo empleado en este estudio es no probabilístico por conveniencia, esta técnica permite seleccionar a los participantes que se consideran

más adecuados para aportar información útil, en función de su rol dentro de la empresa y su cercanía con el objeto de estudio.

La selección del personal administrativo y directivo responde a su experiencia, formación y participación activa en los procesos operativos y estratégicos de la empresa, su inclusión busca asegurar una comprensión más profunda de los costos de servicio y su impacto en la rentabilidad de la empresa, lo cual justifica el enfoque selectivo del muestreo.

3.6. Variables y operacionalización

Tabla 9: Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable 1: Costos de servicio	Costo de mano de obra	Conductores
		Personal Operario
		Supervisor
		Refrigerio del Personal
	Costos transporte	Combustible
		Peajes
		Seguros de transporte
		Depreciación
	Costos de Embalaje	Mantenimientos de unidades
		Material de embalaje
Variable 2: La rentabilidad	Rentabilidad financiera	Suministros de embalaje
		Equipos y herramientas
	Rentabilidad económica	Beneficios netos
		Recursos propios
	Rentabilidad Sobre las ventas	Resultados de explotación
		Activos totales
	Rentabilidad Sobre las ventas	Resultado de explotación
		Ventas netas

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Para la recolección de datos, se utilizó la encuesta como técnica principal, ya que según (Villanueva Bureon, Felipe, & Aliaga Guevara, 2024), es un estudio observacional en el cual se busca recolectar datos sin modificar ni controlar el entorno objeto de estudio; Esta técnica fue una fuente primaria que permitió recolectar información cuantitativa directa de la empresa.

Además de ello se empleó la técnica del análisis documental, que permitió evaluar y determinar los beneficios económicos de la empresa, reforzando la información obtenida mediante la encuesta.

3.7.2. Instrumentos

Para (Villanueva Bureon, Felipe, & Aliaga Guevara, 2024), el cuestionario es un instrumento ideal para alcanzar objetivos cuantitativos de una investigación, ya que está diseñado por un conjunto de preguntas que permiten estandarizar el proceso de recolección de datos; El cuestionario utilizado como instrumento, permitió obtener información confiable, por estar estructurada en una escala de Likert (la respuesta está compuesta por niveles).

3.7.3. Validación

Para garantizar la validez de los instrumentos, se ha empleado el método de validez del contenido mediante la valoración y juicio de tres expertos, con la finalidad de recolectar la opinión y perspectiva del contenido, claridad y relevancia en los ítems de las encuestas aplicadas a la muestra.

Valoración de expertos

Tabla 10: *Valoración de expertos*

Apellidos y Nombres	Institución	Especialidad (o grado académico)	Valoración del instrumento
Ruales Rodríguez Raymundo Arturo	Universidad San Ignacio de Loyola	Gerente General / Magister en gestión empresarial	Aplicable
Valladolid Azcarate José Arcángel	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	Contador General	Aplicable
Ruiz Cespedes Luis Alberto	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo	Contador General	Aplicable

3.7.4. Confiabilidad

Confiabilidad de los instrumentos

La evaluación de la confiabilidad de los instrumentos de medición tuvo como objetivo asegurar que los diferentes elementos que miden los diversos constructos sean coherentes entre sí, garantizando su fiabilidad y permitiendo identificar la correlación entre las variables.

Para medir la confiabilidad o consistencia del instrumento, se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach, ya que según explican (Sanchez Escobedo, 2022, pág. 57), esta herramienta es adecuada para respuestas politómicas, como las escalas Likert, este coeficiente varía en un rango de 0 a 1, como se muestra en la tabla 11.

Para el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach existen diversas fórmulas, sin embargo, la más empleada es la que sugiere (Rodríguez & Reguant, 2020):

$$\alpha = \frac{k(1 - \sum S_i^2 / S_t^2)}{k - 1}$$

k : es el número de ítems del instrumento

S_i^2 : la varianza de las puntuaciones en el ítem i

S_t^2 : la varianza de las puntuaciones totales del cuestionario o test

Tabla 2: Criterios de confiabilidad.

Rango	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

En esta investigación, se analizó la confiabilidad utilizando el coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach para cada variable, los resultados obtenidos mediante el software estadístico SPSS, mostraron un valor 0.790 para la variable “costo de servicio”, lo que indica una confiabilidad alta, y un valor de 0.838 para la variable “rentabilidad” lo que refleja una confiabilidad muy alta de acuerdo a los rangos de la tabla 11; Estos resultados confirman que el instrumento utilizado en el presente estudio es estadísticamente confiable para medir las variables planteadas.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.

3.8.1. Procesamiento de datos

El procesamiento de datos inicia con la solicitud de autorización a la gerencia general de la empresa Atlas International Service S.A., lo cual permitió contar con el respaldo necesario para aplicar los instrumentos de recolección de datos; En este paso también aseguró la participación voluntaria de los trabajadores y evitó que la ejecución del estudio interfiriera con el normal desarrollo de las actividades de la empresa.

Posteriormente, se realizó la recopilación de datos, aplicando de la técnica de encuestas, las cuales fueron organizadas y categorizadas de acuerdo con las dimensiones definidas para cada variable del estudio y posteriormente canalizado al software estadístico SPSS versión 26, lo que facilitó tanto su análisis como su representación gráfica de los resultados obtenidos en forma descriptiva.

Además, se aprovechó la funcionalidad del software para llevar a cabo análisis estadísticos avanzados, incluyendo pruebas de hipótesis, que contribuyeron a la validación de los hallazgos obtenidos a lo largo de la investigación; Paralelamente, se efectuó un análisis exhaustivo de la información interna de la empresa Atlas International Service S.A., incluyendo elementos como los estados financieros, las hojas de costeo, diagramas de flujos y reportes contables; Este conjunto documental fue reorganizado en una hoja de cálculo de Microsoft Excel para facilitar su análisis mediante indicadores de rentabilidad.

3.8.2. Análisis de datos

Para el análisis de la información recopilada, se consideró la naturaleza cuantitativa de los datos, lo que permitió aplicar herramientas estadísticas adecuadas para interpretarlos de manera precisa, para ello, se utilizaron la aplicación de hojas de cálculo de Microsoft Excel y el software estadístico SPSS de la versión 26, los cuales fueron recursos útiles tanto para la organización de los datos como para su análisis.

El análisis se estructuró en las siguientes etapas:

- 1) Se procedió con la configuración de la metodología, para lo cual, se optó por emplear la escala de Likert como herramienta para estructurar y organizar los datos

estadísticos, esto permitió una clasificación precisa de los datos, ajustada a las operacionalizaciones de las variables planteadas en la investigación.

- 2) Los datos fueron tabulados y organizados en tablas, lo que facilitó su comprensión, análisis e interpretación de los resultados obtenidos; Luego, se emplearon técnicas de estadística descriptiva para elaborar gráficos que reflejaran de forma visual los hallazgos de cada uno de los ítems evaluados.
- 3) Finalmente, con el propósito de identificar posibles relaciones entre las variables, se realizó un análisis de correlación; Se optó por un enfoque estadístico no paramétrico, lo cual permitió detectar posibles vínculos entre las variables sin necesidad de asumir una distribución específica de los datos, esta metodología contribuyó a la objetividad del estudio y facilitó la identificación de patrones estadísticos significativos.

3.9. Aspectos éticos

Los aspectos éticos considerados incluyen la veracidad de la información, asegurando que las citas utilizadas son lo más actuales posible. Además, se ha garantizado el respeto por la propiedad intelectual mediante la correcta citación de las fuentes en todo momento, un punto relevante adicional es la neutralidad en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, manteniendo objetividad y equidad en el proceso.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de los resultados

A partir de los datos obtenidos mediante la encuesta aplicada a los trabajadores de nivel administrativo y directivo de la empresa utilizando la escala de Likert, se ha consolidado la información en tablas y gráficos estadísticos, permitiendo una visualización clara de los resultados.

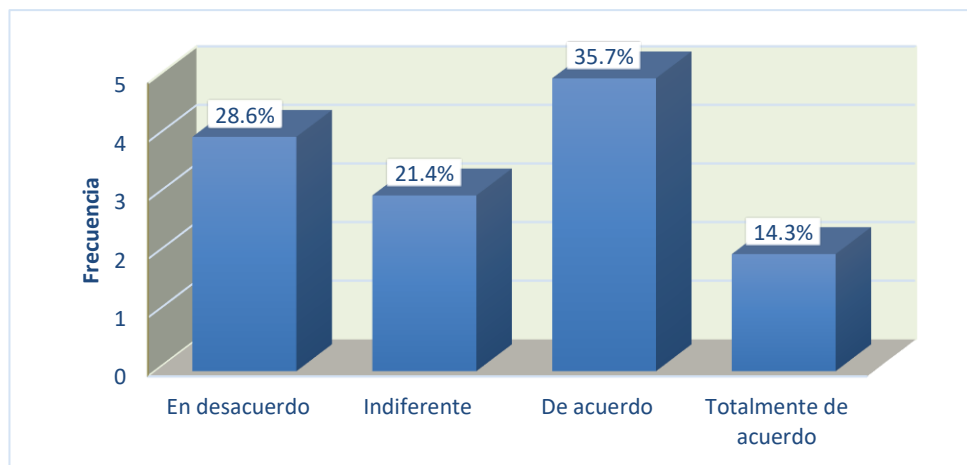
Análisis descriptivo de la variable “Costo de servicio”

Pregunta 1:

Tabla 12: En qué medida estás de acuerdo con el sueldo asignado a los conductores en relación con su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	4	28.6	28.6	28.6
Indiferente	3	21.4	21.4	50.0
De acuerdo	5	35.7	35.7	85.7
Totalmente de acuerdo	2	14.3	14.3	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Figura 9: En qué medida estás de acuerdo con el sueldo asignado a los conductores en relación con su trabajo



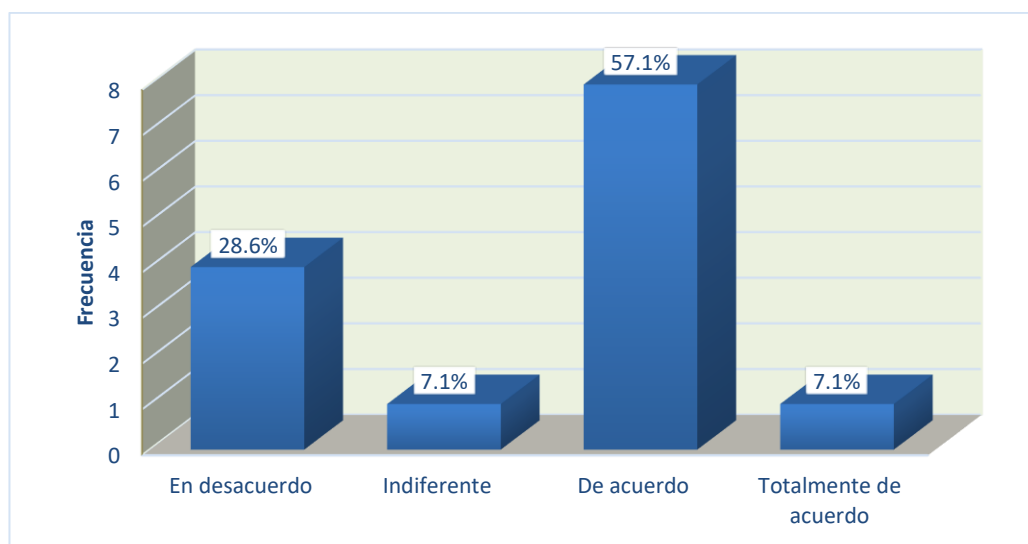
Interpretación: La tabla 12, que recoge las respuestas a la pregunta sobre el nivel de acuerdo con el sueldo asignado a los conductores de la empresa, muestra que una mayor proporción de los encuestados está de acuerdo (35.7%), un 28.6% de los participantes está en desacuerdo, lo que refleja una división de opiniones sobre este tema, un 21.4% se muestra indiferente y solo un 14.3% de los encuestados, está totalmente de acuerdo; Este resultado indica que, aunque una gran parte de los encuestados está satisfecha con los sueldos asignados a los conductores, también existe un grupo considerable que no apoya esta cuestión.

Pregunta 2:

Tabla 13: Consideras adecuado el salario asignado al personal operativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	4	28.6	28.6	28.6
Indiferente	1	7.1	7.1	35.7
De acuerdo	8	57.1	57.1	92.9
Totalmente de acuerdo	1	7.1	7.1	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Figura 10: Consideras adecuado el salario asignado al personal operativo



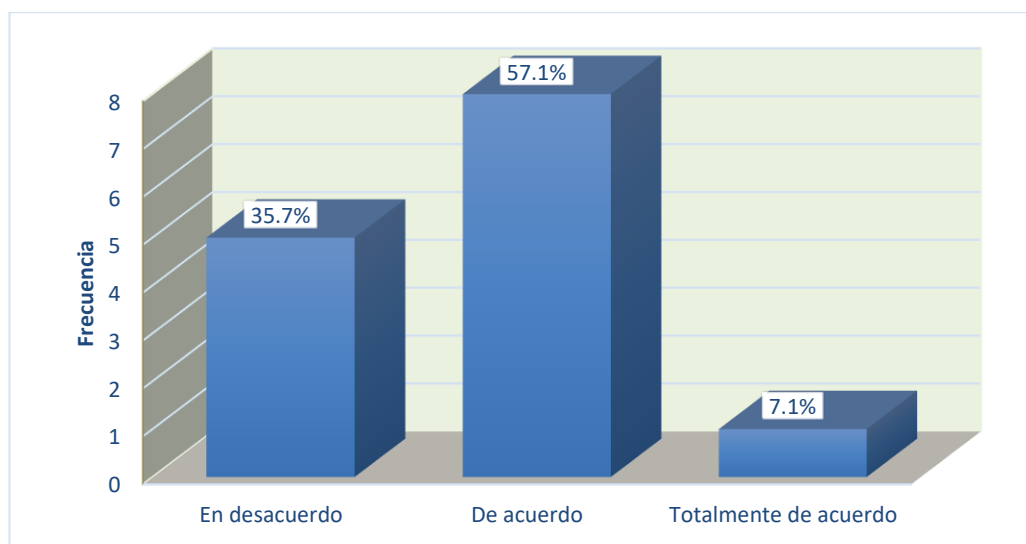
Interpretación: La tabla 13 de la pregunta P2 revela que una parte mayoritaria de los encuestados, un 57.14%, está de acuerdo con que el salario asignado a los operarios de embalaje y estiba, sin embargo, un 28.57% está en desacuerdo, lo que sugiere que una parte significativa no está conforme con la remuneración de estos trabajadores, por otro lado, un 7.1% de los encuestados se mostró indiferente, y el mismo porcentaje expresó estar totalmente de acuerdo con el salarios del personal operativo; Estos resultados reflejan que, aunque la mayoría apoya la adecuación del salario, existe una proporción relevante de encuestados que cuestiona su idoneidad.

Pregunta 3:

Tabla 14. Estás de acuerdo con la contratación de personal eventual para cubrir la demanda operativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	35.7	35.7	35.7
	De acuerdo	8	57.1	57.1	92.9
	Totalmente de acuerdo	1	7.1	7.1	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Figura 11. Estás de acuerdo con la contratación de personal eventual para cubrir la demanda operativa



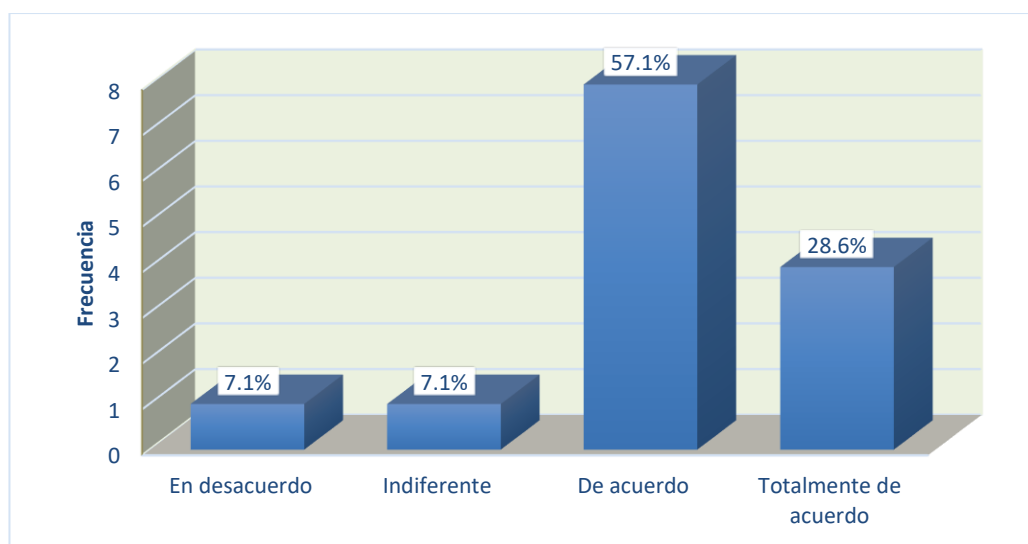
Interpretación: La tabla 14 de la pregunta P3 revela que el 57.14% de los encuestados, está de acuerdo con la contratación de personal eventual para cubrir la demanda operacional de la empresa, por otro lado, un 35.71% está en desacuerdo, mientras que un 7.14% expresaron estar totalmente de acuerdo con esta cuestión; Los resultados mostrados, indican que, aunque una parte mayoritaria apoya la contratación de personal temporal, todavía existe una minoría significativa que no está conforme con esta práctica.

Pregunta 4:

Tabla 15. Consideras que el personal de supervisión influye en el costo del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	1	7.1	7.1	7.1
Indiferente	1	7.1	7.1	14.3
De acuerdo	8	57.1	57.1	71.4
Totalmente de acuerdo	4	28.6	28.6	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Figura 12. Consideras que el personal de supervisión influye en el costo del servicio



Interpretación: La tabla 15 de la pregunta P4 revela que la mayoría de los encuestados (57.14%) está de acuerdo en que el personal de supervisión tiene impacto en

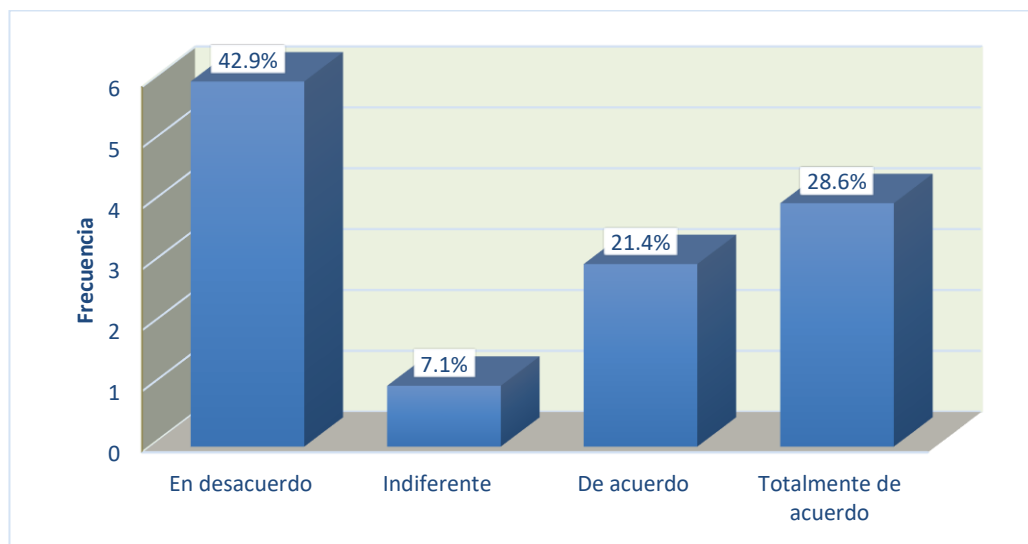
el resultado económico de la empresa, mientras que un 28.57% está Totalmente de acuerdo, un 7.14% se mostró indiferente y otro 7.14% está en desacuerdo; este resultado indica que una amplia mayoría de encuestados un (85.71%) percibe una influencia positiva del personal de supervisión en los resultados económicos, mientras que una parte minoritaria tiene opiniones neutrales o negativas sobre su incidencia.

Pregunta 5:

Tabla 16: Consideras que el gasto por refrigerio, está justificado en términos de costo/beneficio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	42.9	42.9	42.9
	Indiferente	1	7.1	7.1	50.0
	De acuerdo	3	21.4	21.4	71.4
	Totalmente de acuerdo	4	28.6	28.6	100.0
Total		14	100.0	100.0	

Figura 13: Consideras que el gasto por refrigerio, está justificado en términos de costo/beneficio



Interpretación: La tabla 16 de la pregunta P5 revela que el 42.86% de los colaboradores encuestados está en desacuerdo con que el costo otorgado por refrigerio contribuye al desempeño del personal operativo, mientras que un 28.57% está

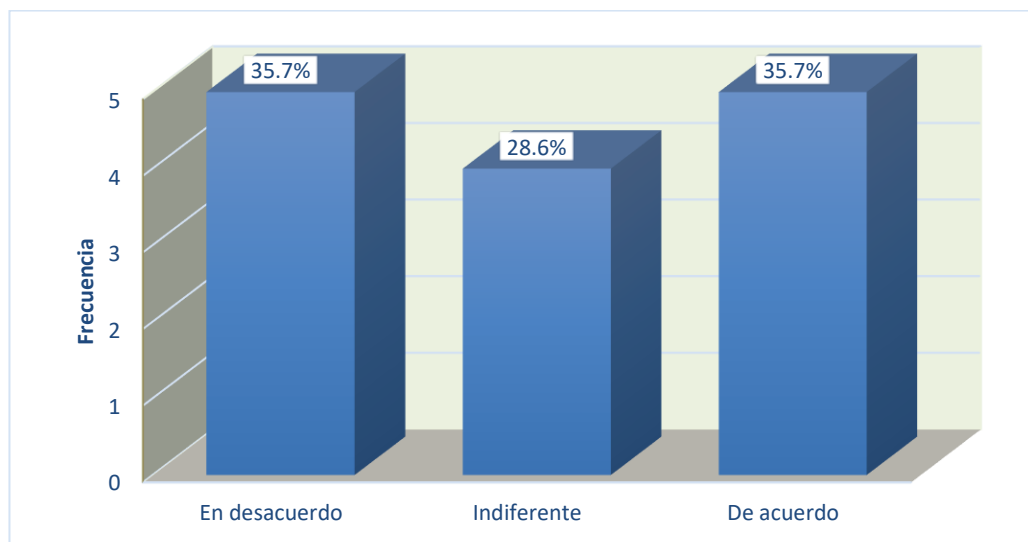
totalmente de acuerdo y otro 21.43% está de acuerdo, además, un 7.1% se mostró indiferente a esta cuestión; Estos resultados revelan una división notable en las opiniones, ya que, aunque un 50.00% considera que el costo del refrigerio tiene un impacto positivo en el desempeño del personal, un 42.86% lo cuestiona.

Pregunta 6:

Tabla 17: En qué medida estás de acuerdo con el precio del combustible utilizado en los servicios de mudanza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	35.7	35.7	35.7
	Indiferente	4	28.6	28.6	64.3
	De acuerdo	5	35.7	35.7	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Figura 14: En qué medida estás de acuerdo con el precio del combustible utilizado en los servicios de mudanza



Interpretación: La tabla 17 de la pregunta P6 revela una notable diversidad de opiniones sobre el precio actual que la empresa incurre en concepto de combustible para llevar a cabo los servicios de mudanza; Un 35.71% de los encuestados está de acuerdo;

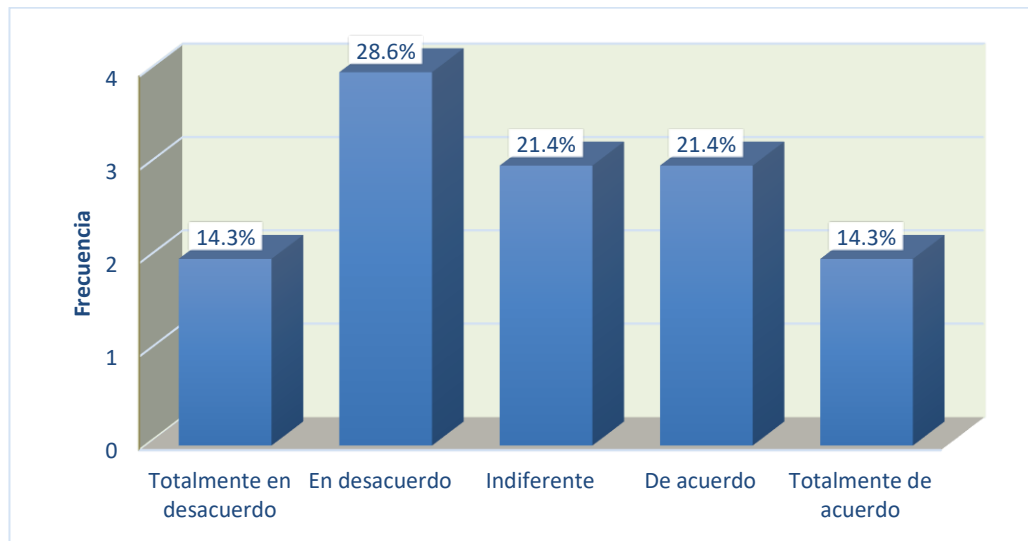
Por otro lado, un 35.71% está en desacuerdo, mientras que un 28.57% se mostró indiferente a esta cuestión; Estos resultados reflejan una dispersión significativa en las percepciones, sin un consenso claro, ya que la mayoría de los encuestados se inclina hacia la neutralidad.

Pregunta 7:

Tabla 18: Consideras que el precio pagado por peajes está dentro del presupuesto de costos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	14.3	14.3	14.3
	En desacuerdo	4	28.6	28.6	42.9
	Indiferente	3	21.4	21.4	64.3
	De acuerdo	3	21.4	21.4	85.7
	Totalmente de acuerdo	2	14.3	14.3	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Figura 15: Consideras que el precio pagado por peajes está dentro del presupuesto de costos



Interpretación: La Tabla 18 revela la percepción de los encuestados sobre si el precio pagado por peaje constituye un beneficio para la empresa; A esta cuestión, un 28.57% de los encuestados está en desacuerdo y un 14.29% está totalmente en desacuerdo, mientras que un 21.43% se mostró indiferente; Por otro lado, un 21.43% está

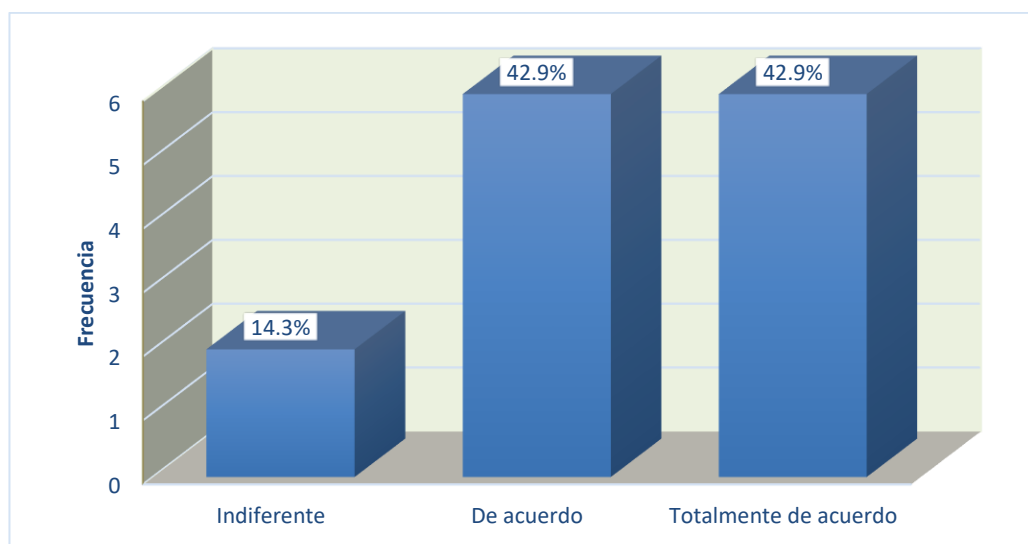
de acuerdo y un 14.29% está totalmente de acuerdo, acumulando un 35.72% que considera que el costo de los peajes, sí es beneficioso para la empresa.

Pregunta 8:

Tabla 19: Consideras que el seguro contratado es adecuado en relación con su costo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	14.3	14.3	14.3
	De acuerdo	6	42.9	42.9	57.1
	Totalmente de acuerdo	6	42.9	42.9	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Figura 16: Consideras que el seguro contratado es adecuado en relación con su costo



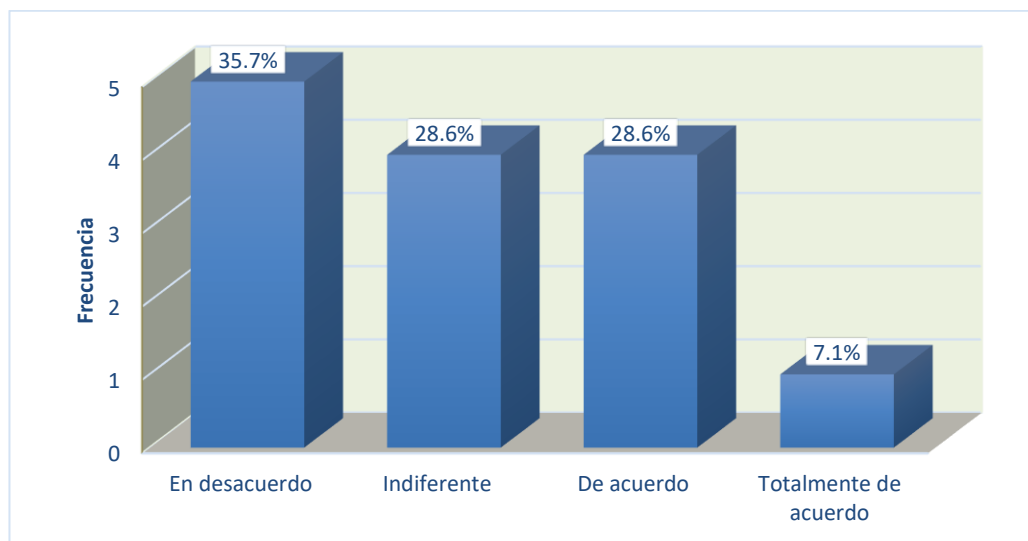
Interpretación: La Tabla 19 revela la percepción de los encuestados sobre la importancia de contar con una póliza de seguro para para la ejecución de los servicios; Del total de los encuestados, un 42.86% está de acuerdo y otro 42.86% está totalmente de acuerdo, sumando un 85.72% que considera importante la contratación de pólizas de seguro; Por otro lado, un 14.29% de los encuestados se muestra indiferente ante esta pregunta.

Pregunta 9:

Tabla 20: Consideras adecuado el método de depreciación aplicado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	5	35.7	35.7	35.7
Indiferente	4	28.6	28.6	64.3
De acuerdo	4	28.6	28.6	92.9
Totalmente de acuerdo	1	7.1	7.1	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Figura 17: Consideras adecuado el método de depreciación aplicado



Interpretación: La Tabla 20 muestra las opiniones de los encuestados sobre si el método de depreciación aplicado en la empresa es adecuado, los resultados revelan una distribución de opiniones donde un 35.71% de los encuestados está en desacuerdo con la cuestión, mientras que un 28.57% está indiferente y otro 28.57% está de acuerdo; Además, un 7.14% se muestra totalmente de acuerdo con el método aplicado.

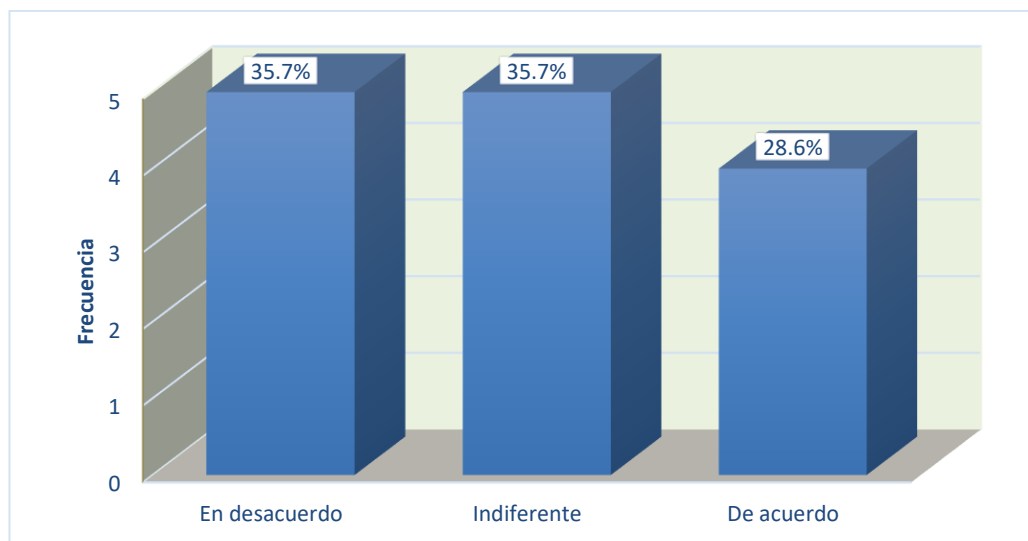
Estos resultados indican que, si bien hay una tendencia hacia la desaprobación del método actual (35.71% en desacuerdo), sin embargo, un porcentaje de igual proporción de encuestados lo considera adecuado.

Pregunta 10:

Tabla 21: Estás de acuerdo con la política de mantenimiento preventivo adoptada por la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	35.7	35.7	35.7
	Indiferente	5	35.7	35.7	71.4
	De acuerdo	4	28.6	28.6	100.0
Total		14	100.0	100.0	

Figura 18: Estás de acuerdo con la política de mantenimiento preventivo adoptada por la empresa



Interpretación: La Tabla 21 revela la percepción de los encuestados en relación a la política actual de mantenimiento preventivo de las unidades de transporte, los resultados presentan que una mayoría significativa de los encuestados (35.71%) está en desacuerdo, mientras que un 35.71% se mostró una posición indiferente; Además, otro 28.57% expresó estar de acuerdo con la política de la empresa.

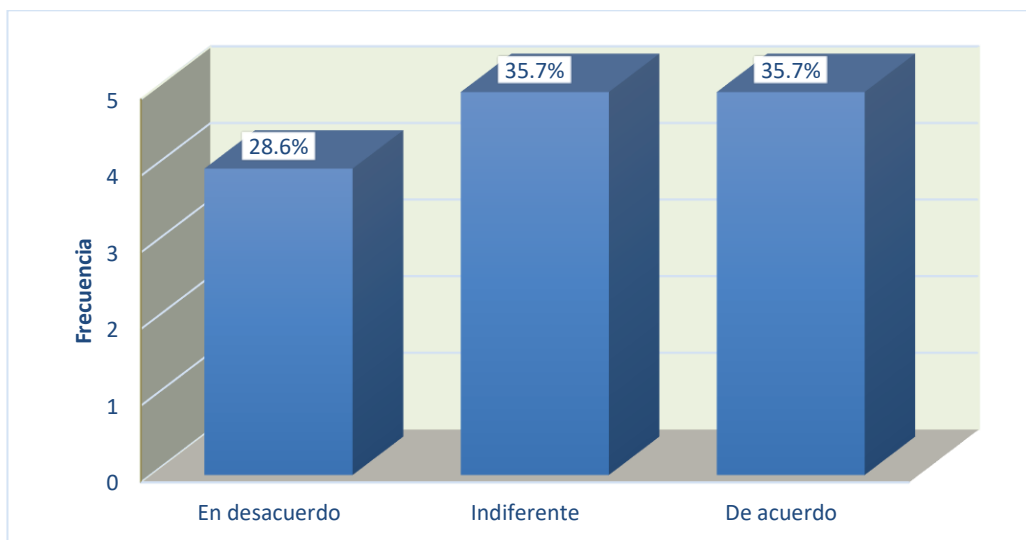
Estos resultados indican que, aunque una parte relevante de los encuestados apoya la política actual, hay una mayoría que no la considera adecuada, lo que sugiere que existe una necesidad de revisión o mejora en las políticas de mantenimiento preventivo implementadas por la empresa.

Pregunta 11:

Tabla 22: Existe un control eficiente en el uso adecuado de los materiales de embalaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	28.6	28.6	28.6
	Indiferente	5	35.7	35.7	64.3
	De acuerdo	5	35.7	35.7	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Figura 19: Existe un control eficiente en el uso adecuado de los materiales de embalaje

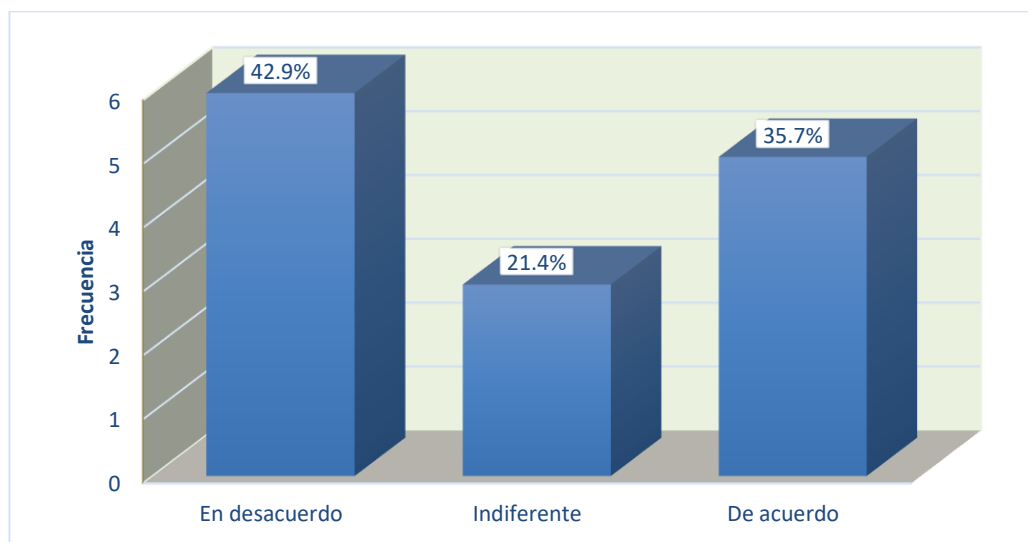


Interpretación: La Tabla 22 muestra las opiniones de los encuestados sobre la eficiencia del control en el uso adecuado de los materiales de embalaje en la empresa, donde los resultados demuestran que la mayoría tiene una percepción neutra y negativa, un 28.57% está en desacuerdo y un 35.71% se mostró indiferente ante esta cuestión; Por otra parte, solo un 35.71% está de acuerdo en que el control es eficiente.

Pregunta 12:

Tabla 23: Consideras adecuado el proceso de adquisición de suministros de embalaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	42.9	42.9	42.9
	Indiferente	3	21.4	21.4	64.3
	De acuerdo	5	35.7	35.7	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

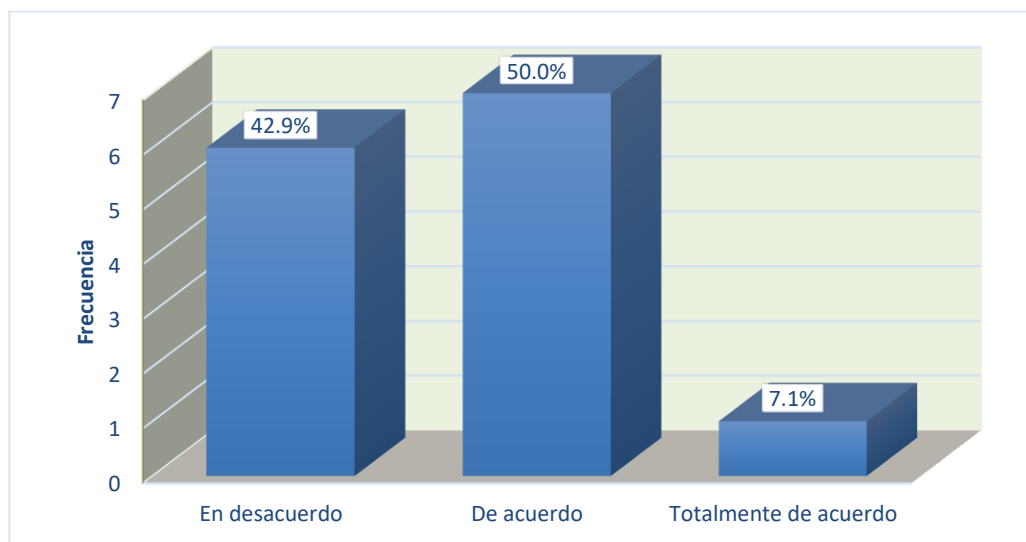
Figura 20: Consideras adecuado el proceso de adquisición de suministros de embalaje

Interpretación: La Tabla 23 presenta las opiniones de los encuestados sobre el proceso y control relacionados a la adquisición de suministros de embalaje en la empresa; Los resultados indican una inclinación negativa, donde un 42.86% está en desacuerdo; Por el contrario, un 35.71% de los encuestados está de acuerdo con el proceso y control, mientras que un 21.43% se muestra indiferente a esta pregunta.

Pregunta 13:

Tabla 24: Consideras efectiva la maquinaria y herramientas de embalaje utilizadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	42.9	42.9	42.9
	De acuerdo	7	50.0	50.0	92.9
	Totalmente de acuerdo	1	7.1	7.1	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Figura 21: Consideras efectiva la maquinaria y herramientas de embalaje utilizadas

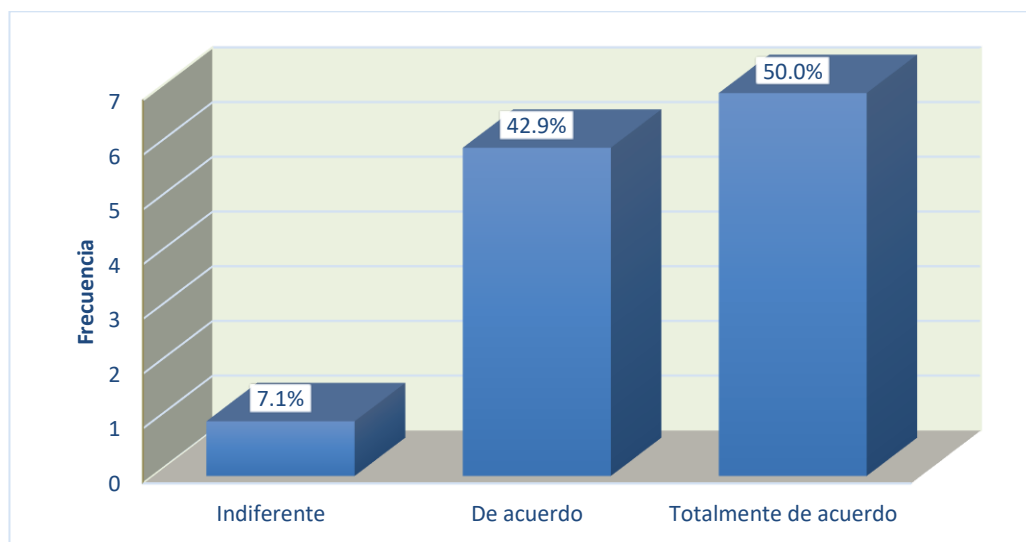
Interpretación: La Tabla 24 muestra las opiniones de los encuestados sobre la efectividad relacionado con el uso adecuado de equipos y herramientas de embalaje; Los resultados reflejan una opinión dividida, sin embargo, existe una inclinación positiva, donde un 50.0% de los colaboradores encuestados está de acuerdo y un 7.14% está totalmente de acuerdo con la efectividad de los equipos y herramientas de embalaje; Por otro lado, un 42.86% está en desacuerdo con esta cuestión.

Análisis descriptivos de la variable rentabilidad

Pregunta 14:

Tabla 25: El negocio de transporte genera utilidad neta suficiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	7.1	7.1	7.1
	De acuerdo	6	42.9	42.9	50.0
	Totalmente de acuerdo	7	50.0	50.0	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

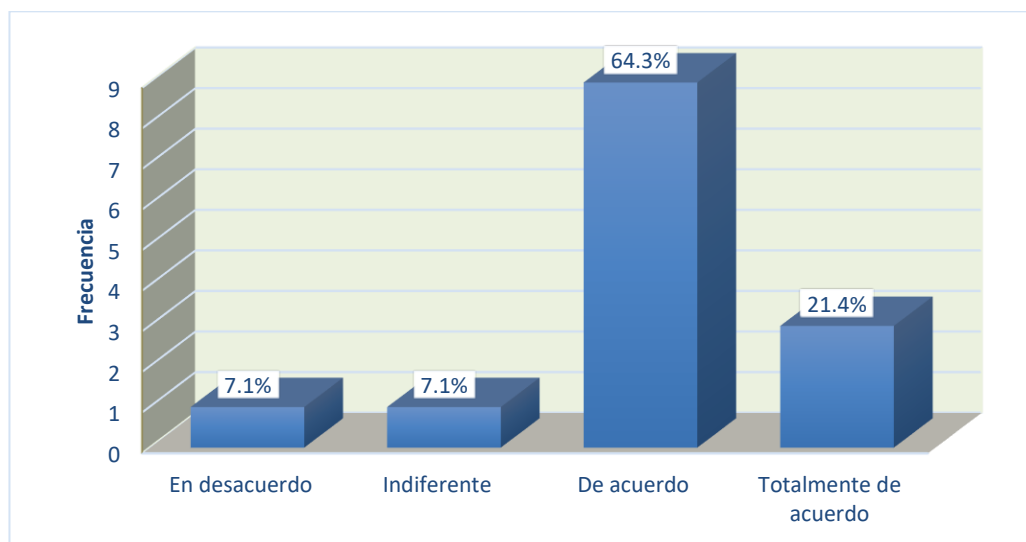
Figura 22: El negocio de transporte genera utilidad neta suficiente

Interpretación: La Tabla 25 presenta las opiniones de los encuestados sobre si el negocio de transportes genera utilidades, los resultados revelan en la mayoría de los encuestados una percepción positiva, donde un 50.00% de los encuestados está totalmente de acuerdo y un 42.86% está de acuerdo, sumando un 92.86% que considera que el negocio de transportes efectivamente genera utilidades; Por otro lado, un 7.14% de los encuestados se muestra indiferente ante esta cuestión.

Pregunta 15:

Tabla 26: En tu opinión, las obligaciones tributarias afectan la utilidad neta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	7.1	7.1	7.1
	Indiferente	1	7.1	7.1	14.3
	De acuerdo	9	64.3	64.3	78.6
	Totalmente de acuerdo	3	21.4	21.4	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

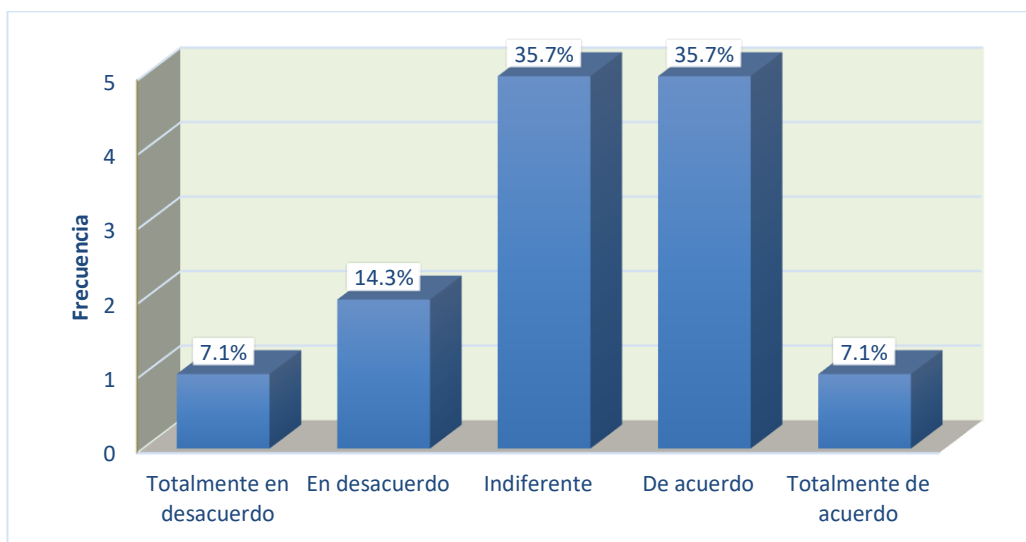
Figura 23: En tu opinión, las obligaciones tributarias afectan la utilidad neta

Interpretación: La Tabla 26 muestra las opiniones de los encuestados sobre si las obligaciones tributarias afectan la utilidad neta, los resultados indican una percepción positiva por la mayoría de los encuestados, un 64.3% de los encuestados está de acuerdo y un 21.4% está totalmente de acuerdo, sumando un 85.72% que considera que las obligaciones tributarias afectan la rentabilidad financiera de la compañía, por otro lado, un 7.14% está en desacuerdo y otro 7.14% se muestra indiferente ante esta cuestión.

Pregunta 16:

Tabla 27: Estás de acuerdo con el manejo actual de los recursos propios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	7.1	7.1	7.1
En desacuerdo	2	14.3	14.3	21.4
Indiferente	5	35.7	35.7	57.1
De acuerdo	5	35.7	35.7	92.9
Totalmente de acuerdo	1	7.1	7.1	100.0
Total	14	100.0	100.0	

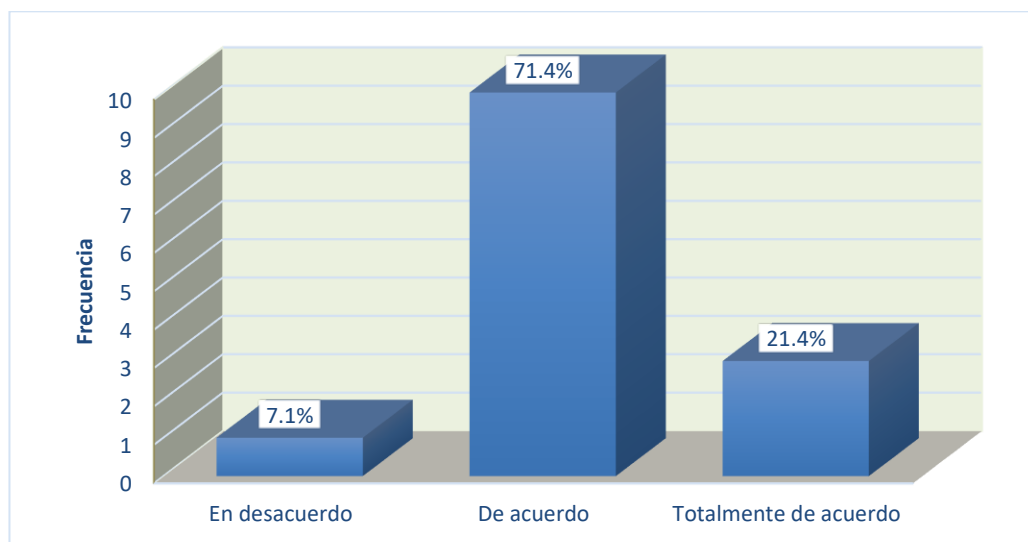
Figura 24: Estás de acuerdo con el manejo actual de los recursos propios

Interpretación: La Tabla 27 muestra las opiniones de los encuestados sobre el manejo de los fondos propios por parte de la empresa, los resultados revelan una distribución variada de opiniones, donde un 14.29% está en desacuerdo y un 7.14% está totalmente en desacuerdo, sumando un 21.43% que considera que el manejo de los fondos propios no es adecuado; Por otro lado, un 35.71% está de acuerdo y otro 7.1% está totalmente de acuerdo, acumulando un 42.85% que ve el manejo de los fondos como adecuado. Además, un 35.71% de los encuestados se muestra indiferente.

Pregunta 17:

Tabla 28: El patrimonio de la empresa, le permite tener solidez ante cualquier eventualidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	7.1	7.1	7.1
	De acuerdo	10	71.4	71.4	78.6
	Totalmente de acuerdo	3	21.4	21.4	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

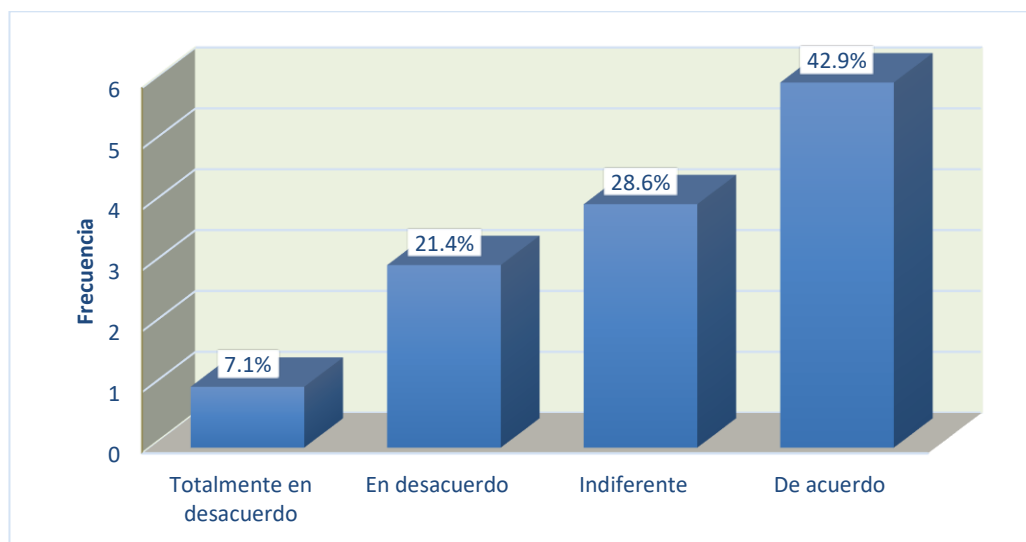
Figura 25: El patrimonio de la empresa, le permite tener solidez ante cualquier eventualidad

Interpretación: La Tabla 28 presenta las opiniones de los encuestados sobre si el patrimonio de la empresa le permite tener solidez ante cualquier eventualidad; Estos resultados reflejan una percepción positiva por la mayoría de los encuestados, ya que un 71.43% está de acuerdo y un 21.43% está totalmente de acuerdo, sumando un 92.86% que considera que el patrimonio de la empresa proporciona solidez ante eventuales dificultades, solo un 7.14% está en desacuerdo con esta cuestión.

Pregunta 18:

Tabla 29: En qué medida la empresa requiere de fondos externos para operar eficientemente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	7.1	7.1	7.1
En desacuerdo	3	21.4	21.4	28.6
Indiferente	4	28.6	28.6	57.1
De acuerdo	6	42.9	42.9	100.0
Total	14	100.0	100.0	

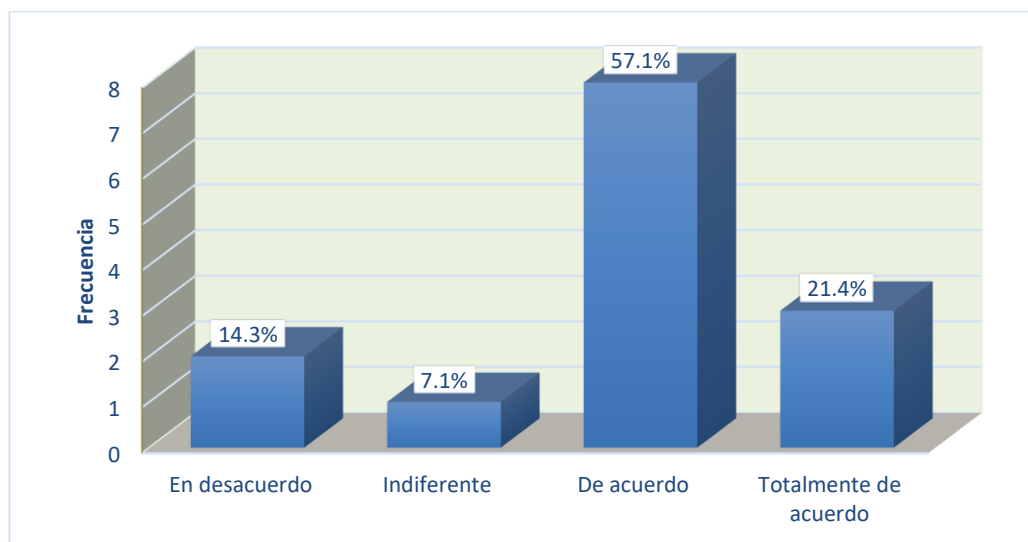
Figura 26: En qué medida la empresa requiere de fondos externos para operar eficientemente

Interpretación: La Tabla 29 muestra las opiniones de los encuestados sobre si la empresa requiere de fondos externos para generar su rentabilidad; Un 7.14% está totalmente en desacuerdo y un 21.43% está en desacuerdo, lo que suma un 28.57% que considera que la empresa no necesita recurrir a fondos externos para ser rentable; Sin embargo, un 42.86% está de acuerdo que la empresa sí requiere de fondos externos; Además, un 28.57% de los encuestados se muestra indiferente ante esta cuestión.

Pregunta 19:

Tabla 30: Los ingresos obtenidos por los servicios cubren los gastos operativos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	2	14.3	14.3	14.3
Indiferente	1	7.1	7.1	21.4
De acuerdo	8	57.1	57.1	78.6
Totalmente de acuerdo	3	21.4	21.4	100.0
Total	14	100.0	100.0	

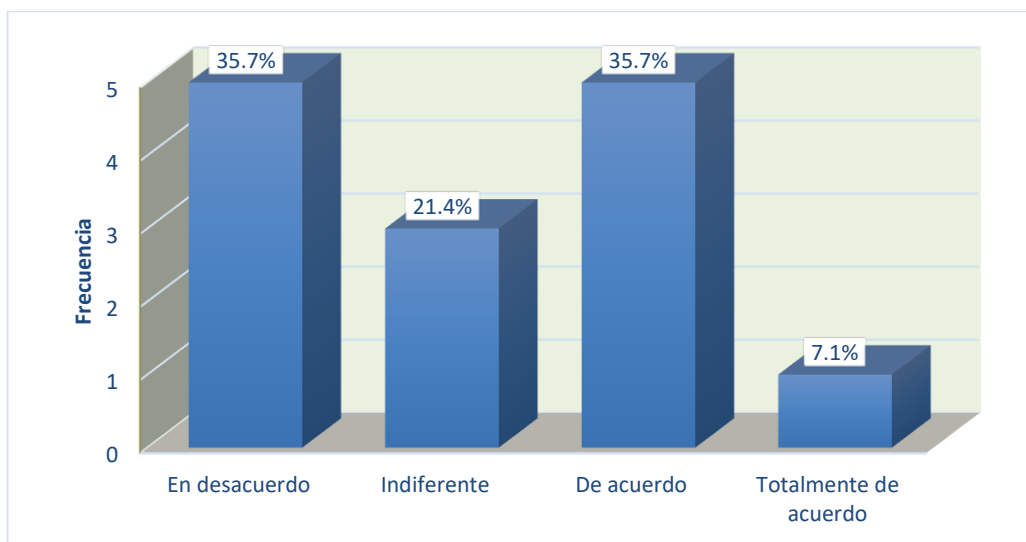
Figura 27: Los ingresos obtenidos por los servicios cubren los gastos operativos

Interpretación: La Tabla 30 refleja las percepciones de los encuestados sobre si los ingresos obtenidos por los servicios que ofrece la empresa cubren todos los costos operativos que demanda el negocio, Los resultados indican una fuerte tendencia positiva, el 57.14% de los encuestados está de acuerdo y el 21.43% está totalmente de acuerdo, lo que representa un 78.57% que considera que los ingresos de la compañía son suficientes para cubrir los costos operativos, por otra parte, solo un 14.29% está en desacuerdo y un 7.14% se mostró indiferente a esta pregunta.

Pregunta 20:

Tabla 31: Su empresa está usando eficientemente los activos con el fin de lograr sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	35.7	35.7	35.7
	Indiferente	3	21.4	21.4	57.1
	De acuerdo	5	35.7	35.7	92.9
	Totalmente de acuerdo	1	7.1	7.1	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

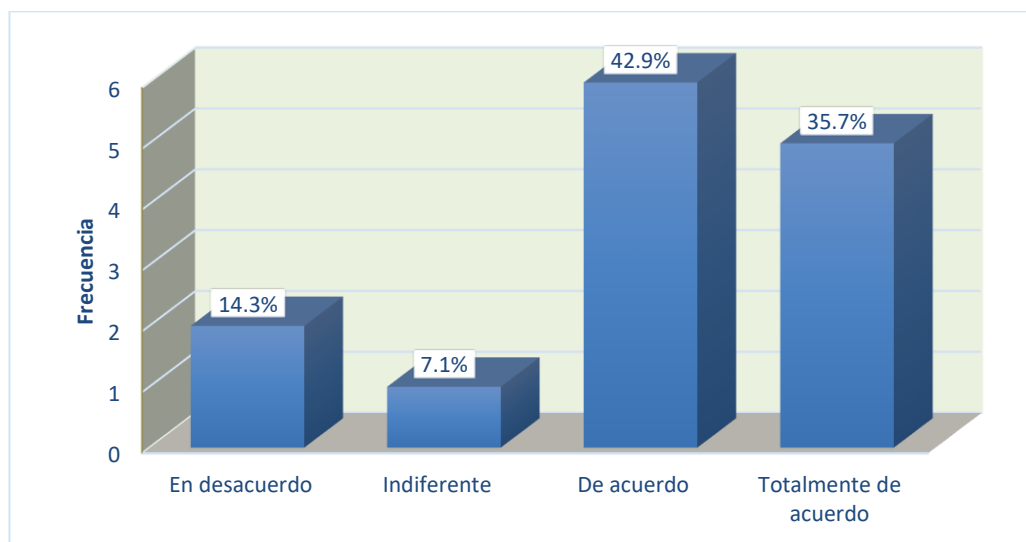
Figura 28: Su empresa está usando eficientemente los activos con el fin de lograr sus objetivos

Interpretación: La Tabla 31 muestra las opiniones de los encuestados acerca de si la empresa está utilizando eficientemente sus activos para lograr sus objetivos, ante esta cuestión, un 35.71% de los encuestados está de acuerdo y un 7.1% está totalmente de acuerdo, lo que suma un 42.85% que considera que la empresa está usando adecuadamente sus activos; Por otro lado, un 35.71% está en desacuerdo, lo que revela que una parte significativa de los colaboradores encuestados no comparte esa opinión, además, un 21.43% se mostró indiferente.

Pregunta 21:

Tabla 32: Consideras que los activos fijos están siendo aprovechados eficientemente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	14.3	14.3	14.3
	Indiferente	1	7.1	7.1	21.4
	De acuerdo	6	42.9	42.9	64.3
	Totalmente de acuerdo	5	35.7	35.7	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

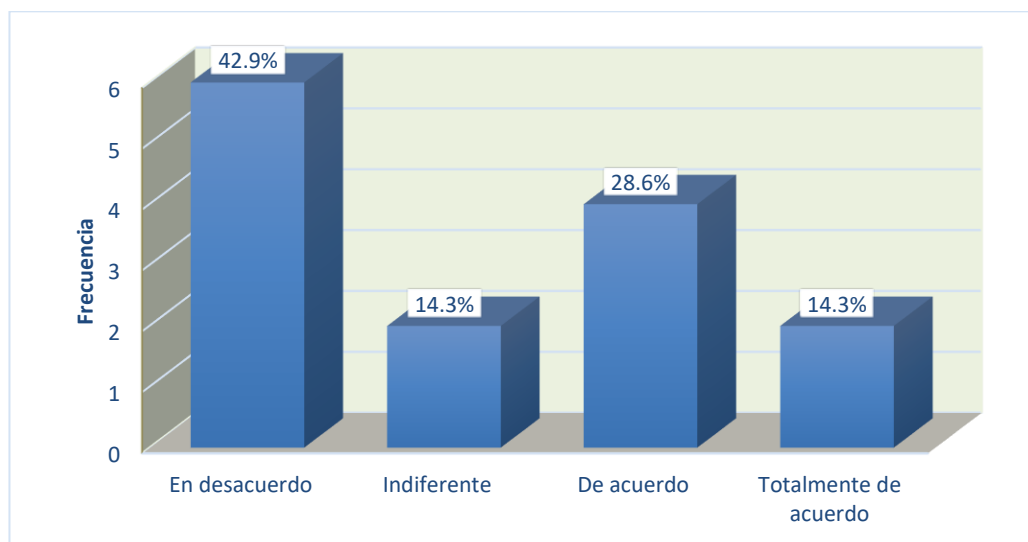
Figura 29: Consideras que los activos fijos están siendo aprovechados eficientemente

Interpretación: La Tabla 32 revela la percepción de los encuestados acerca de si los activos fijos tangibles están siendo aprovechados eficientemente; A esta cuestión, un 42.86% de los encuestados está de acuerdo y un 35.71% está totalmente de acuerdo, lo que suma un 78.57% que considera que los activos tangibles aportan rentabilidad a la empresa; Por otra parte, un 14.29% está en desacuerdo, y un 7.14% se mostró indiferente, lo que sugiere que una minoría no percibe o no está segura de que estos activos contribuyan a la rentabilidad.

Pregunta 22:

Tabla 33: Consideras que la empresa cuenta con activos adecuados para sus operaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	42.9	42.9	42.9
	Indiferente	2	14.3	14.3	57.1
	De acuerdo	4	28.6	28.6	85.7
	Totalmente de acuerdo	2	14.3	14.3	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

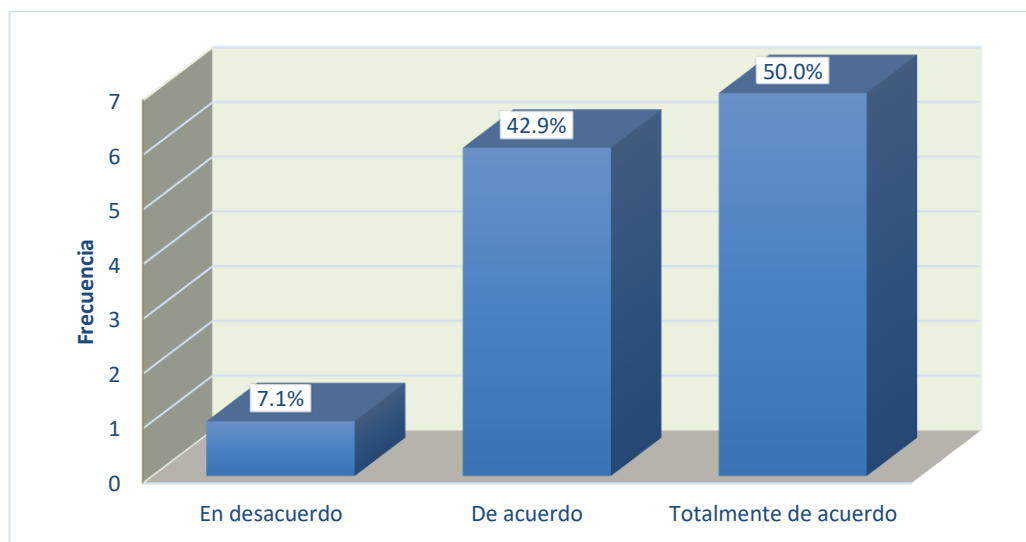
Figura 30: Consideras que la empresa cuenta con activos adecuados para sus operaciones

Interpretación: La Tabla 33 revela la opinión de los encuestados respecto a la cuestión si la empresa cuenta con los activos adecuados para responder a la demanda operativa, en el que un 42.86% de los colaboradores encuestados están en desacuerdo con que la empresa disponga de los activos suficientes para satisfacer la demanda operativa, lo cual puede ser una señal de preocupación respecto a la capacidad operativa de la empresa; Por otro lado, un 28.57% de los encuestados está de acuerdo y un 14.29% está totalmente de acuerdo, lo que representa un 42.86% que considera que la empresa tiene los activos necesarios, además, un 14.3% se muestra indiferente a esta cuestión.

Pregunta 23:

Tabla 34: La eficiencia económica impacta en los resultados sobre ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	7.1	7.1	7.1
	De acuerdo	6	42.9	42.9	50.0
	Totalmente de acuerdo	7	50.0	50.0	100.0
Total		14	100.0	100.0	

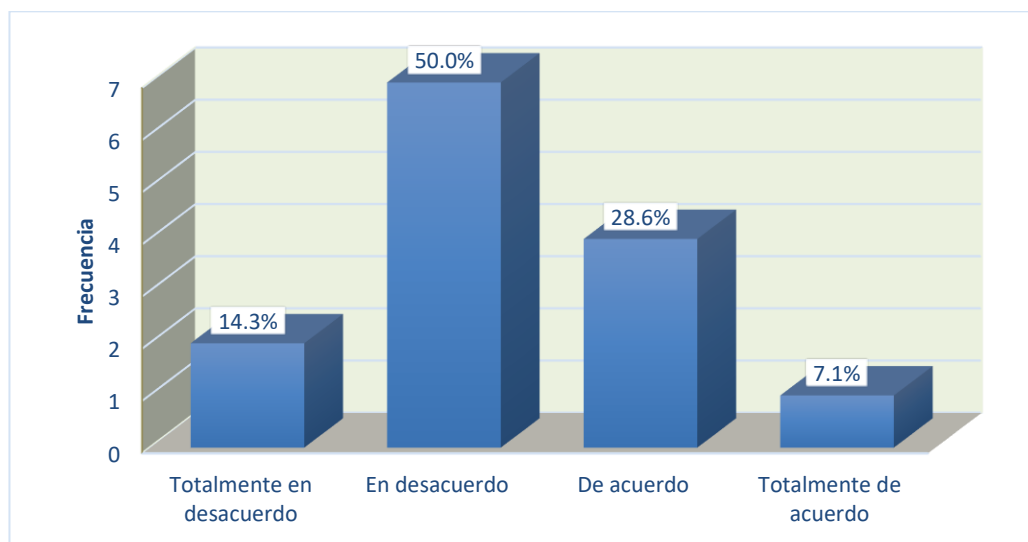
Figura 31: La eficiencia económica impacta en los resultados sobre ventas

Interpretación: La Tabla 34 revela la opinión de los encuestados sobre si la rentabilidad económica influye en la toma de decisiones de los directivos de la empresa, en este aspecto, el 50.00% de los colaboradores encuestados está totalmente de acuerdo en que la rentabilidad tiene un impacto directo en las decisiones empresariales, mientras que el 42.86% está de acuerdo con esta afirmación, esto suma un total del 92.86% que considera que la rentabilidad económica es un indicativo clave para los directivos al tomar decisiones, mientras que solo un 7.14% está en desacuerdo, este resultado, es un indicador que la mayoría de los colaboradores encuestados está de acuerdo en que la rentabilidad económica tiene un papel importante en la gestión empresarial.

Pregunta 24:

Tabla 35: Consideras que tu empresa calcula adecuadamente la rentabilidad sobre ventas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	14.3	14.3	14.3
En desacuerdo	7	50.0	50.0	64.3
De acuerdo	4	28.6	28.6	92.9
Totalmente de acuerdo	1	7.1	7.1	100.0
Total	14	100.0	100.0	

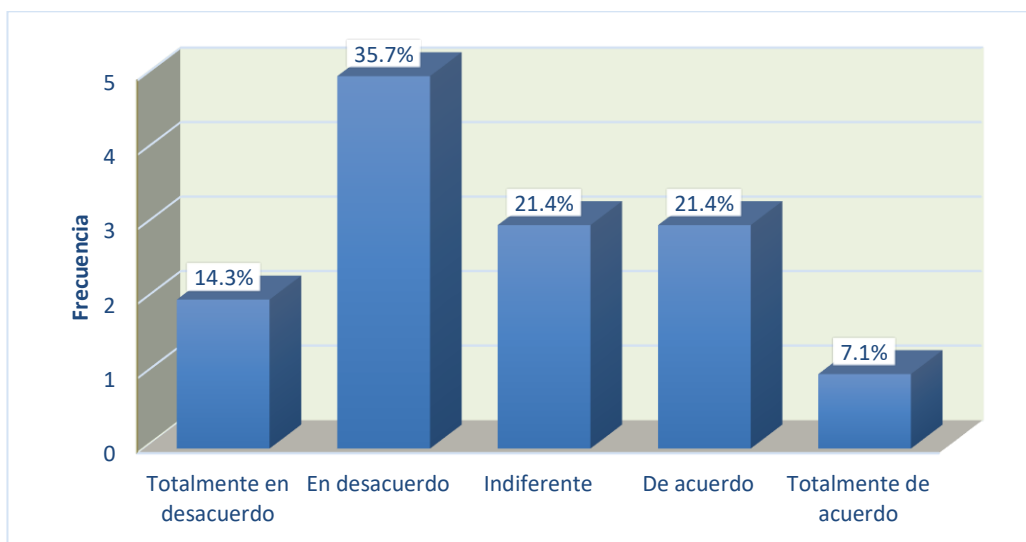
Figura 32: Consideras que tu empresa calcula adecuadamente la rentabilidad sobre ventas

Interpretación: La Tabla 35 presenta las respuestas sobre si la empresa calcula adecuadamente el precio de venta de los servicios que ofrece, ante esta cuestión, un 50.0% está en desacuerdo con la cuestión, lo que sugiere que la mitad de los participantes percibe que el cálculo de los precios de los servicios no es el adecuado; Además, un 14.29% está totalmente en desacuerdo, lo que revela una fuerte percepción de que la empresa no calcula correctamente los precios de venta; Por otro lado, el 28.57% de los encuestados está de acuerdo y que solo un 7.14% está totalmente de acuerdo, sumando un 35.71% de percepción positiva sobre este aspecto.

Pregunta 25:

Tabla 36: Consideras que la empresa tiene una gestión adecuada para incrementar sus ventas netas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	14.3	14.3	14.3
En desacuerdo	5	35.7	35.7	50.0
Indiferente	3	21.4	21.4	71.4
De acuerdo	3	21.4	21.4	92.9
Totalmente de acuerdo	1	7.1	7.1	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Figura 33: Consideras que la empresa tiene una gestión adecuada para incrementar sus ventas netas

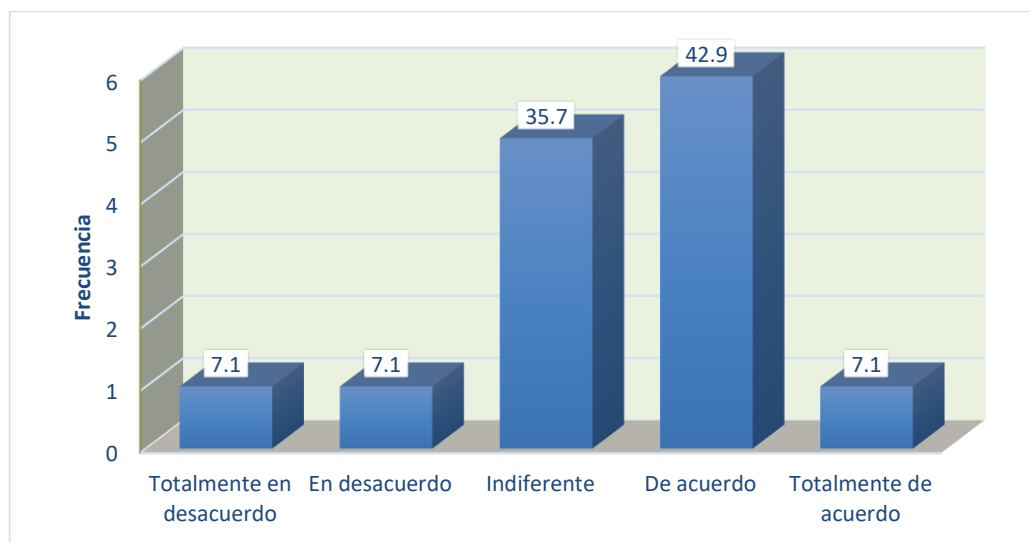
Interpretación: La Tabla 36 presenta las opiniones sobre si la empresa evidencia una gestión adecuada para incrementar sus ventas, ante esta cuestión, los resultados muestran que un 35.71% está en desacuerdo, mientras que un 14.29% está totalmente en desacuerdo, lo que significa que un 50.0% tiene una percepción negativa respecto a la gestión del proceso de ventas; Por otro lado, un 21.43% de los encuestados es indiferente, lo que podría indicar una falta de conocimiento o interés en este aspecto específico de la empresa; Sin embargo, un 21.43% de los encuestados está de acuerdo en que la empresa maneja una gestión de ventas adecuada, y un 7.14% está totalmente de acuerdo.

Pregunta 26:

Tabla 37: La empresa alcanzó las ventas proyectadas durante el último periodo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	7.1	7.1	7.1
	En desacuerdo	1	7.1	7.1	14.3
	Indiferente	5	35.7	35.7	50.0
	De acuerdo	6	42.9	42.9	92.9
	Totalmente de acuerdo	1	7.1	7.1	100.0
Total		14	100.0	100.0	

Figura 34: La empresa alcanzó las ventas proyectadas durante el último periodo



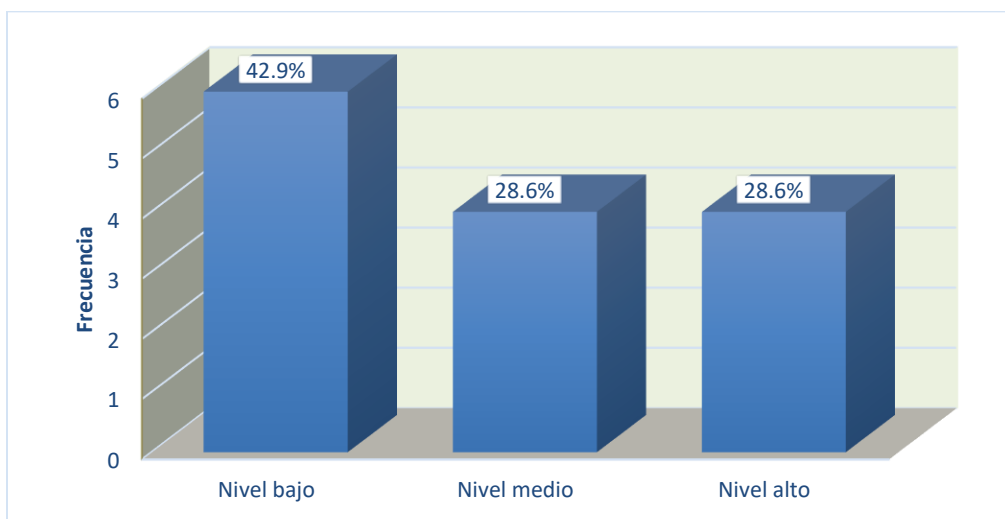
Interpretación: Los resultados de la tabla 37 reflejan que la mayoría de los colaboradores encuestados tiene una percepción positiva respecto al cumplimiento de las metas de ventas en 2022; donde un 42.86% está de acuerdo y un 7.14% totalmente de acuerdo, lo que indica que un 50.0% de los participantes considera que la empresa alcanzó sus ventas proyectadas. Por otro lado, un 35.71% de los encuestados se muestra indiferente, lo que sugiere una falta de comunicación, interés o conocimiento respecto a las proyecciones de ventas; Finalmente, un 7.14% está en desacuerdo y un 7.14% totalmente en desacuerdo con esta cuestión; A pesar de que existe una mitad de encuestados que tiene opinión positiva sobre el cumplimiento de las ventas proyectadas, el porcentaje significativo de respuestas indiferentes y negativas sugiere que la empresa podría fortalecer la comunicación interna respecto a las metas y logros de ventas.

Estadística de las Dimensiones de la variable “costo de servicio”

Tabla 38: Percepción de la Dimensión costo de mano de obra

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	6	42.9	42.9	42.9
Nivel medio	4	28.6	28.6	71.4
Nivel alto	4	28.6	28.6	100.0
Total	14	100.0	100.0	

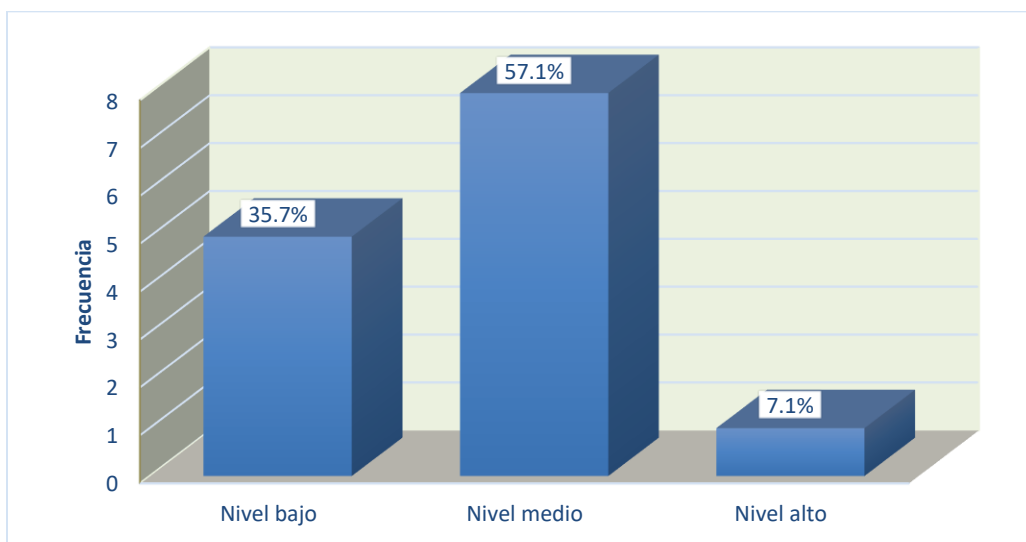
Figura 35: Percepción de la Dimensión costo de mano de obra



Interpretación: La tabla 38 sobre la percepción de la dimensión "Costo de mano de obra", revela que la mayoría de los encuestados (42.86%) considera que el costo de la mano de obra se encuentra en un nivel bajo, mientras que un 28.57% lo percibe como un costo medio, y una parte de igual (28.57%) lo clasifica en un nivel alto; aunque predomina la percepción de que el costo de mano de obra es bajo, lo cual puede reflejar en una política salarial ajustada.

Tabla 39: Percepción de la Dimensión costo de transporte

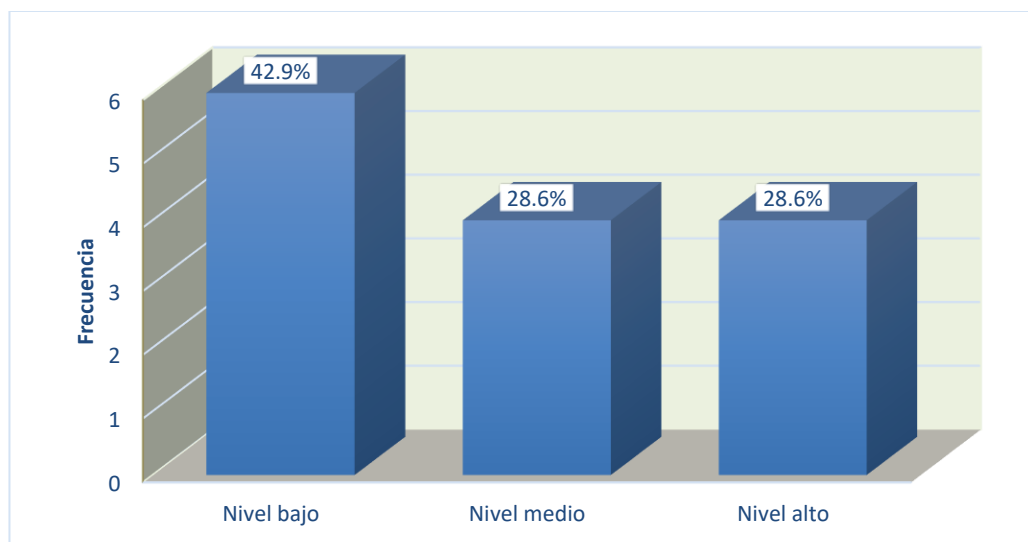
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	5	35.7	35.7	35.7
Nivel medio	8	57.1	57.1	92.9
Nivel alto	1	7.1	7.1	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Figura 36: Percepción de la Dimensión costo de transporte

Interpretación: La tabla 39 sobre la percepción de la dimensión "Costo de transporte" muestra que una gran mayoría de encuestados (57.14%) considera que el costo de transporte se encuentra en un nivel medio, mientras que solo un 7.14% lo percibe como alto; por otro lado, hay un 35.71% de los encuestados, que percibe al costo de transporte como nivel bajo, Estos resultados sugieren, que la mayoría de los participantes considera que el costo de transporte es razonable o equilibrado; si bien algunos perciben un costo alto, no es una preocupación predominante para la mayoría de los encuestados.

Tabla 40: Percepción de la Dimensión costo de embalaje

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	6	42.9	42.9	42.9
Nivel medio	4	28.6	28.6	71.4
Nivel alto	4	28.6	28.6	100.0
Total	14	100.0	100.0	

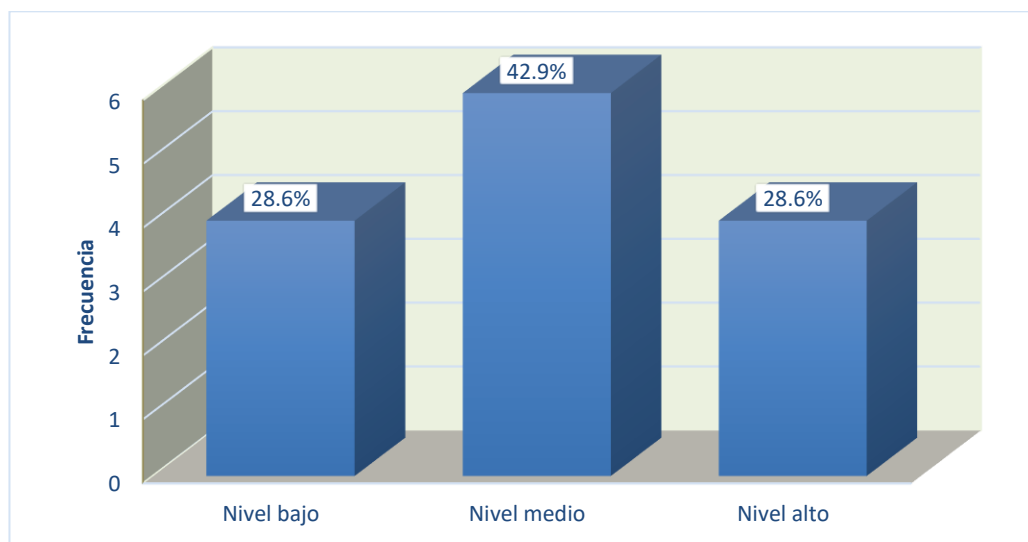
Figura 37: Percepción de la Dimensión costo de embalaje

Interpretación: La tabla 40 sobre la percepción de la dimensión "Costo de embalaje" revela que el 42% de los encuestados considera que este costo se encuentra en un nivel bajo, mientras que un 28.57% lo percibe como un costo de nivel medio, y otro 28.57% lo clasifica en un nivel alto, aunque una proporción importante considera que el costo de embalaje es bajo, hay un número significativo que considera que el costo de embalaje es alto, esto podría estar relacionado con la función que desarrolla cada participante.

Estadística de las Dimensiones de la variable "Rentabilidad"

Tabla 41: Percepción de la Dimensión rentabilidad financiera

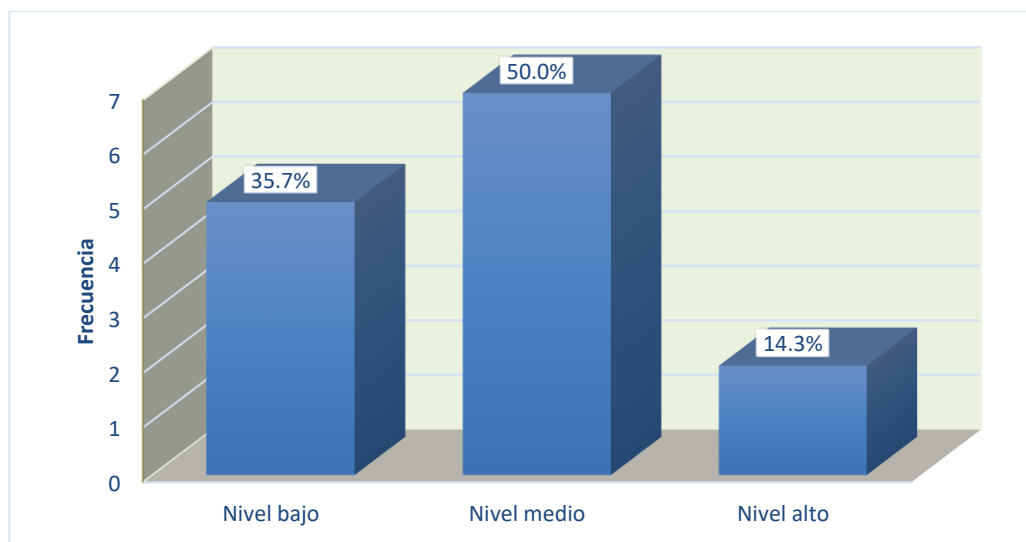
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	4	28.6	28.6	28.6
Nivel medio	6	42.9	42.9	71.4
Nivel alto	4	28.6	28.6	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Figura 38: Percepción de la Dimensión rentabilidad financiera

Interpretación: La tabla 41 relacionado a la percepción de encuestados de la dimensión Rentabilidad financiera, muestra que la mayoría un (42.86%) considera que la rentabilidad financiera de la empresa se encuentra en un nivel medio, mientras que un 28.57% la percibe en un nivel alto, y otro 28.57% considera que esta dimensión se encuentra en un nivel bajo de rentabilidad.

Tabla 42: Percepción de la Dimensión rentabilidad económica

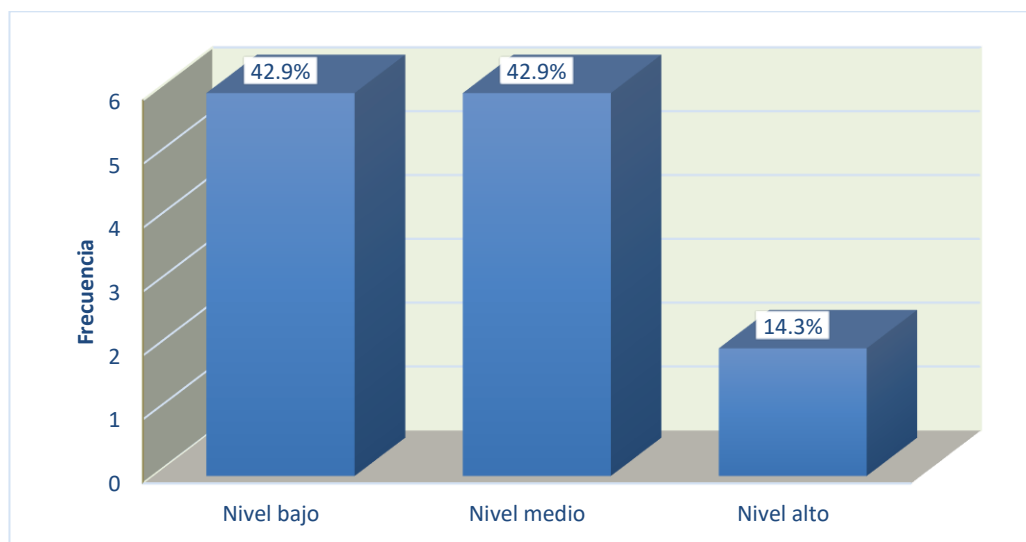
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	5	35.7	35.7	35.7
Nivel medio	7	50.0	50.0	85.7
Nivel alto	2	14.3	14.3	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Figura 39: Percepción de la Dimensión rentabilidad económica

Interpretación: La tabla 42 sobre la percepción de la dimensión Rentabilidad económica, refleja que la mayoría de encuestados un (50%) considera que la rentabilidad económica de la empresa está en un nivel medio, mientras que un 35.71% lo considera en un nivel bajo, y solo un 14.29% la percibe como alto; este resultado sugiere que si bien hay un grupo importante de colaboradores lo percibe como estable, hay una inclinación hacia la existencia de deficiencias económicas.

Tabla 43: Percepción de la Dimensión rentabilidad sobre las ventas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	6	42.9	42.9	42.9
Nivel medio	6	42.9	42.9	85.7
Nivel alto	2	14.3	14.3	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Figura 40: Percepción de la Dimensión rentabilidad sobre las ventas

Interpretación: La tabla 43 muestra la percepción de la dimensión Rentabilidad sobre las ventas, en el cual, se encuentra distribuida entre los niveles medio (42.86%) y bajo (42.86), y solo un 14.29% la considera alta; Este resultado refleja que muy pocos colaboradores consideran que la rentabilidad sobre las ventas genera un retorno económico suficiente para sostener o impulsar el negocio.

Análisis de estados financieros

Estado de situación financiera.

Tabla 44: Análisis horizontal del estado de situación financiera 2021-2022 (Activo)

ACTIVO	Periodo 2021	Periodo 2022	(2022 - 2021)	Porcentaje
ACTIVO CORRIENTE				
Efectivo y Equivalente de Efectivo	526,556	412,161	-114,395	-27.75%
Cuentas por Cobrar Comerciales	367,231	344,300	-22,931	-6.66%
Cuentas por Cobrar al Personal Dic. Gernt.	119,627	179,912	60,285	33.51%
Cuentas por cobrar diversas	134,937	142,311	7,374	5.18%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1,148,351	1,078,684	-69,667	-6.46%
ACTIVO NO CORRIENTE				
Inmuebles, Maquinaria y Equipo.	4,274,281	4,414,210	139,929	3.17%
Intangibles	27,373	27,373		
Deprec. y Amortiz. Acumulada	-2,345,283	-2,577,969	-232,687	9.03%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,956,371	1,863,614	-92,758	-4.98%

TOTAL ACTIVOS	3,104,722	2,942,298	-162,424	-5.52%
----------------------	------------------	------------------	-----------------	---------------

Análisis del activo del estado de situación financiera:

La tabla 44 presenta un análisis horizontal del estado de situación financiera de los periodos 2021 y 2022, en el que se aprecia el comportamiento de las cuentas del activo; En el activo corriente, se observa una reducción del 6.46% en total, debido principalmente a una disminución del efectivo y equivalente de efectivo en un 27.75%, las cuentas por cobrar comerciales también registra una caída de 6.66%; Sin embargo, las cuentas por cobrar al personal y directivos, aumentaron en 33.51%, y cuentas por cobrar diversas en un 5.18%, lo cual contrarresta en parte la reducción general.

Con relación al activo no corriente, se observa un leve incremento del 3.17% en el activo fijo de la empresa, sin embargo, la depreciación acumulada, mostró un incremento del 9.03%, lo que implica una mayor deducción en el valor neto del activo fijo al cierre del periodo 2022.

Tabla 45: Análisis horizontal de estado de situación financiera 2021-2022 (Pasivo y patrimonio)

PASIVO Y PATRIMONIO	Periodo 2021	Periodo 2022	(2022 - 2021)	Porcentaje
PASIVO CORRIENTE				
Tributos por Pagar	327,769	317,179	-10,590	-3.34%
Remuneraciones por Pagar	0	187	187	100.00%
Cuentas por Pagar Comerciales	36,983	75,836	38,853	51.23%
Beneficios Sociales a los Trabajadores	8,437	318	-8,119	-2553.14%
Cuentas por pagar Diversas Terceros	132,728	114,298	-18,430	-16.12%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	505,917	507,818	1,901	0.37%
PASIVO NO CORRIENTE				
Distribución de dividendos por pagar	320,756	190,000	-130,756	-68.82%
Participación en las Utilidades de trab.	35,813	19,960	-15,853	-79.42%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	356,569	209,960	-146,609	-69.83%
TOTAL PASIVO	862,486	717,778	-144,708	-20.16%
PATRIMONIO				
Capital Social	1,592,527	1,592,527		

Reserva Legal	210,979	254,424	43,445	17.08%
Resultados Acumulados	4,271	196,389	192,118	97.83%
Resultado del Ejercicio	434,459	181,180	-253,280	-139.79%
TOTAL PATRIMONIO	2,242,236	2,224,520	-17,716	-0.80%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	3,104,722	2,942,298	-162,424	-5.52%

Análisis del activo del estado de situación financiera:

En la tabla 45, se presenta el pasivo y patrimonio de la empresa; En el pasivo corriente, el crecimiento fue mínimo 0.37%, con un aumento notable en cuentas por pagar comerciales 51.23% y una reducción significativa en beneficios sociales a trabajadores (-2553.14%).

En el pasivo no corriente, la disminución fue más marcada (-69.83%), debido a la reducción en dividendos por pagar y participación en las utilidades de los trabajadores.

El patrimonio total de la empresa, se observó una reducción marginal de 0.80%, impulsada por una caída del 139.79% en el resultado del ejercicio; A pesar del aumento en la reserva legal (17.08%) y en los resultados acumulados (97.83%), el decrecimiento en el resultado del ejercicio afectó negativamente el total del patrimonio al cierre del periodo 2022.

Análisis de Estado de resultados

Tabla 46: Análisis horizontal de estado de resultados (2021 - 2022)

INGRESOS Y GASTOS	Periodo 2021	Periodo 2022	(2022 - 2021)	Porcentaje
(+)VENTAS NETAS (Ingresos Operacionales)	3,791,126	3,726,504	-64,622	-1.7%
(+)Otros Ingresos Operacionales	705,153	963,624	258,471	26.8%
TOTAL INGRESOS	4,496,278	4,690,128	193,849	4.1%
(-) COSTO DE SEVICIO (Operacionales)	-3,078,564	-3,200,154	-121,591	3.8%
UTILIDAD BRUTA	1,417,715	1,489,974	72,259	4.8%
(-) Gastos de Ventas	-158,228	-108,068	50,160	-46.4%
(-) Gastos Administrativos	-546,915	-779,365	-232,451	29.8%
UTILIDAD OPERATIVA	712,572	602,540	-110,032	-18.3%
OTROS INGRESOS Y GASTOS				
(-) Otros Gastos Excepcionales	-84,349	-104,652	-20,304	19.4%
(-) Otros Gastos De Gestión	-35,971	-188,266	-152,296	80.9%

(+) Otros Ingresos	29,232	3,164	-26,069	-824.0%
(+) Otros Ingresos Excepcionales	4,934	0	-4,934	-
(-) Gastos Financieros	-35,856	-39,348	-3,492	8.9%
(+) Ingresos Financieros	67,571	20,516	-47,056	-229.4%
RASULTADO ANTES DE IMPUEST. Y PART.	658,134	293,953	-364,182	-123.9%
(-) Distribución Legal De La Renta	-35,813	-19,111	16,702	-87.4%
RESULTADO ANTES DEL IMPUESTO	622,321	274,842	-347,480	-126.4%
(-) Impuesto A La Renta	-187,862	-93,662	94,200	-100.6%
UTILIDAD (o perdida) NETA	434,459	181,180	-253,280	-139.8%

La tabla 46 presenta un análisis horizontal del estado de resultados de la empresa correspondiente a los periodos 2021 y 2022, donde se observa que los ingresos operacionales cayeron en un 1.7%, aunque esto fue compensado en parte por un aumento de 26.8% en otros ingresos operacionales resultando en un ligero incremento de 4.1%; Sin embargo, el costo de servicio aumentó en un 3.8%, lo cual afectó la utilidad bruta, que solo mostró un crecimiento del 4.8%.

Los gastos administrativos crecieron un 29.8%, mientras que los gastos de ventas disminuyeron un 46.4%, como resultado, la utilidad operativa disminuyó un 18.3%; Por otro lado, otros gastos de gestión y excepcionales aumentaron considerablemente, lo cual afectó el resultado antes de impuestos, que cayó un 126.4%, finalmente, la utilidad neta experimentó una disminución significativa del 139.8%.

Tabla 47: Análisis vertical de estado de resultados (periodo 2022)

INGRESOS Y GASTOS	Periodo 2022	Porcentaje
(+)VENTAS NETAS (Ingresos Operacionales)	3,726,504	100.00%
(+)Otros Ingresos Operacionales	963,624	25.86%
TOTAL INGRESOS	4,690,128	125.86%
(-) COSTO DE SEVICIO (Operacionales)	-3,200,154	-85.88%
UTILIDAD BRUTA	1,489,974	39.98%
(-) Gastos de Ventas	-108,068	-2.90%
(-) Gastos Administrativos	-779,365	-20.91%
UTILIDAD OPERATIVA	602,540	16.17%
OTROS INGRESOS Y GASTOS		0.00%
(-) Otros Gastos Excepcionales	-104,652	-2.81%
(-) Otros Gastos De Gestión	-188,266	-5.05%
(+) Otros Ingresos	3,164	0.08%

(-) Gastos Financieros	-39,348	-1.06%
(+) Ingresos Financieros	20,516	0.55%
RASULTADO ANTES DE IMPUEST. Y PART.	293,953	7.89%
(-) Distribución Legal De La Renta	-19,111	-0.51%
RESULTADO ANTES DEL IMPUESTO	274,842	7.38%
(-) Impuesto A La Renta	-93,662	-2.51%
UTILIDAD (o perdida) NETA	181,180	4.86%

Determinación de los ratios financieros 2021-2022

Indicadores financieros

Tabla 48: Ratio de Rentabilidad Económica ROA

Rentabilidad Económica ROA	2021	2022
(Beneficios brutos)	(434,459)	(181,180)
= ----- X	= ----- = 14.0%	= ----- = 6.2%
100	(3,104,722)	(2,242,298)
(Activo Total)		
	0.14	0.062

La tabla 47, muestra la Rentabilidad Económica (ROA) de la empresa del periodo 2021 al 2022, que disminuyó significativamente de 14.0% a 6.2%, indicando una menor eficiencia en el uso de sus activos para generar beneficios, esta caída sugiere que, en el año 2022, la empresa enfrentó dificultades para mantener la misma rentabilidad obtenida en el año anterior, posiblemente debido a mayores gastos de gestión.

Tabla 49: Ratio de Rentabilidad Financiera ROE

Rentabilidad Financiera ROE	2021	2022
(Beneficio Neto)	(434,459)	(181,180)
= ----- X 100	= ----- = 19.0%	= ----- = 8.1%
(Fondos Propios)	(2,242,236)	(2,224,520)
	0.19	0.081

La tabla 49, muestra la Rentabilidad Financiera (ROE) de la empresa el mismo que disminuyó de 19.0% en el año 2021 a 8.1% en el año 2022, lo cual refleja una menor capacidad para generar beneficios a partir de los fondos propios, esta caída sugiere que la

empresa fue menos eficiente en 2022 en cuanto a la generación de rendimientos para sus accionistas.

Tabla 50: Ratio de Rentabilidad Comercial ROS

Rentabilidad Comercial ROS	2021	2022
(Utilidad Neto)	(434,459)	(181,180)
= ----- X	= ----- = 9.0%	= ----- = 4.0%
100		
(Ventas Netas)	(4,496,278)	(4,690,128)
	0.09	0.04

La tabla 50, muestra la Rentabilidad Comercial (ROS), que disminuyó del 9.0% en el año 2021 a 4.0% en el año 2022, indicando que la empresa generó menos utilidad neta por cada unidad (sol) de ventas, esta reducción en la rentabilidad comercial sugiere un menor margen de beneficio, posiblemente debido a mayores costos operativos o una disminución en la eficiencia operativa.

Tabla 51: Ratio de Rentabilidad Operativa

Ratio Rentabilidad Operativa	2021	2022
(Utilidad operativa)	712,572	602,540
= -----	= ----- = 0.16	= ----- = 0.13
(Ventas Netas)	4,496,278	4,690,128
	0.16	0.13

La tabla 51, muestra la Rentabilidad Operativa, el cual disminuyó de 16% en el año 2021 a 13% en el año 2022, reflejando una reducción en la eficiencia con la cual la empresa genera ganancias operativas a partir de sus ventas; Esta caída puede deberse a un aumento en los gastos operativos que no fue compensado por el crecimiento en las ventas en dicho periodo, lo que impacta negativamente la capacidad de la empresa para convertir ingresos en beneficios operativos.

Tabla 52: Ratio de Margen de utilidad antes de impuestos

Ratio Margen de utilidad antes de impuestos	2021	2022
(Utilidad antes de impuestos)	(658,134)	(293,953)
= -----	= ----- = 0.14	= ----- = 0.06
(Ventas Netas)	(4,496,278)	(4,690,128)
	0.14	0.06

Según muestra la tabla 52, el Margen de Utilidad antes de Impuestos disminuyó del 14% en el año 2021 al 6% en el año 2022; Esto indica que la empresa generó menos utilidad antes de impuestos en relación con sus ventas en el año 2022 comparado con el año anterior; Esta reducción podría estar relacionada con un aumento en los costos operativos o en los gastos extraordinarios, afectando la rentabilidad antes de aplicar la carga tributaria.

Indicadores de liquidez y solvencia:

Tabla 53: Razón financiera de liquidez

Razón financiera de liquidez	2021	2022
(Activo corriente)	1,148,351	1,078,684
= -----	= ----- = 2.30	= ----- = 2.1
(Pasivo corriente)	505,917	507,818
	2.3	2.1

La tabla 53, muestra la razón de liquidez, que mide la capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones a corto plazo, disminuyó ligeramente de 2.3 en el año 2021 a 2.1 en el año 2022; Esto significa que, aunque la empresa aún tiene activos corrientes suficientes para cubrir sus pasivos corrientes, su margen de seguridad para cumplir con estas obligaciones se ha reducido.

Este cambio podría indicar una menor disponibilidad de activos líquidos en relación con sus deudas a corto plazo, lo cual es importante monitorear para evitar posibles problemas de liquidez en el futuro.

Tabla 54: Razón financiera de liquidez Absoluta

Razón financiera de liquidez Absoluta	2021	2022
(Caja y Bancos + Valores)	526,556	412,161
= -----	= ----- = 1.04	= ----- = 0.81
(Pasivo corriente)	505,917	507,818
	1.04	0.81

La razón de liquidez absoluta, que evalúa la capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones a corto plazo considerando solo los activos más líquidos (como caja y bancos) frente a los pasivos corrientes, según muestra la tabla 54, disminuyó de 1.04 en el año 2021 a 0.81 en el año 2022; Esta reducción implica que la empresa tiene menos efectivo y valores inmediatos para cubrir sus obligaciones a corto plazo, pasando de tener un excedente a no alcanzar el monto total necesario para cubrir estos pasivos.

Esta disminución puede indicar una menor capacidad para afrontar compromisos inmediatos sin recurrir a otros activos menos líquidos.

Tabla 55: Ratio de Endeudamiento

Ratio de Endeudamiento	2021	2022
(Pasivo)	862,486	717,778
= -----	= ----- = 0.38	= ----- = 0.32
(Patrimonio Neto)	2,242,236	2,224,520
	0.38	0.32

El ratio de endeudamiento, que mide la proporción de los pasivos en relación con el patrimonio neto de la empresa, en la tabla 55 se observa que disminuyó de 0.38 en el año 2021 a 0.32 en el año 2022; Esta reducción indica que la empresa ha reducido su dependencia de fuentes de financiamiento externas, lo cual podría mejorar su estabilidad financiera al disminuir su exposición al riesgo de endeudamiento.

Una menor relación de pasivo sobre patrimonio también sugiere un mayor margen de maniobra en su estructura de capital, permitiendo que la empresa enfrente mejor sus obligaciones sin recurrir excesivamente a la deuda.

4.1.2. Prueba de hipótesis

A. Confiabilidad con Alfa de Cronbach

Se llevó a cabo un análisis de confiabilidad utilizando el coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach para cada variable, los resultados obtenidos mediante el software estadístico SPSS, que incluyen los valores obtenidos del estadístico Alfa de Cronbach, se presentan en las tablas 56 y 58.

Tabla 56: *Coficiente alfa de Cronbach para la variable "costo de servicio"*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.790	13

Interpretación: La tabla 56, muestra la evaluación de la confiabilidad del instrumento de la variable "costo de servicio", analizada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, dio como resultado el valor 0.790 con 13 ítems, lo cual refleja una consistencia interna alta, conforme a los criterios establecidos en la investigación psicométrica y social (ver tabla 11); Un Alfa de Cronbach en el rango de 0.61 a 0.80 indica que los ítems de la escala están bien correlacionados entre sí y miden de coherentemente el constructo "costo de servicio".

Por tanto, la escala presenta una fiabilidad adecuada y se sitúa dentro de los valores aceptables de confiabilidad estadística, esto indica que la escala es fiable para

evaluar la variable en cuestión en estudios similares o futuros análisis, garantizando la obtención de resultados consistentes.

Tabla 57: *Análisis de coeficiente alfa de Cronbach para de la variable "costo de servicio".*

Estadísticas de total de elemento				
Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	39.64	41.324	0.495	0.769
P2	39.57	42.418	0.448	0.774
P3	39.64	42.401	0.413	0.777
P4	38.93	44.533	0.377	0.780
P5	39.64	38.247	0.566	0.760
P6	40.00	47.231	0.115	0.800
P7	40.07	41.456	0.360	0.785
P8	38.71	46.066	0.283	0.787
P9	39.93	40.379	0.632	0.756
P10	40.07	44.687	0.362	0.781
P11	39.93	47.918	0.068	0.802
P12	40.07	42.379	0.516	0.768
P13	39.79	37.566	0.768	0.739

Interpretación: La Tabla 57 presenta el análisis del coeficiente Alfa de Cronbach aplicada a los ítems de la variable "costo de servicio"; Los resultados indican que la eliminación de ciertos ítems, como P6 y P11, podría aumentar el Alfa de Cronbach, sugiriendo que estos ítems tienen una menor consistencia interna con respecto al resto; Sin embargo, el coeficiente global, que varía entre 0.739 y 0.802, sugiere que la escala tiene una consistencia interna adecuada en general; Esto indica que, a pesar de algunas variaciones en la correlación de ítems individuales, la escala mide de coherentemente el constructo "costo de servicio".

Tabla 58. *Coefficiente alfa de Cronbach para la variable "Rentabilidad"*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.838	13

La evaluación de la confiabilidad del instrumento para la variable "Rentabilidad", como se muestra en la Tabla 58, arrojó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.838 con 13 ítems evaluados, este resultado refleja una consistencia interna muy alta, de acuerdo con los criterios establecidos en la investigación psicométrica y social presentada en la tabla 11; Un Alfa de Cronbach en el rango de 0.838 es indicador que los ítems de la escala están bien correlacionados entre sí y miden de manera coherente el constructo "Rentabilidad"

Tabla 59. *Análisis de coeficiente alfa de Cronbach para los ítems de la variable "Rentabilidad"*

Estadísticas de total de elemento				
Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P14	41.57	55.802	0.057	0.848
P15	42.00	52.000	0.367	0.834
P16	42.79	45.874	0.688	0.811
P17	41.93	51.302	0.472	0.829
P18	42.93	50.687	0.358	0.835
P19	42.14	48.747	0.537	0.823
P20	42.86	45.516	0.736	0.808
P21	42.00	47.846	0.547	0.822
P22	42.86	47.978	0.459	0.829
P23	41.64	54.401	0.134	0.847
P24	43.36	43.170	0.713	0.807
P25	43.29	46.835	0.515	0.825
P26	42.64	47.170	0.620	0.817

Interpretación: La tabla 59 muestra el análisis del Alfa de Cronbach para cada ítem individualmente, aunque la eliminación de algunos ítems, como P14 y P23, podría aumentar el Alfa de Cronbach, el coeficiente global, que varía entre 0.807 y 0.848, indica que la escala en su totalidad mantiene una consistencia interna adecuada, esto sugiere que, a pesar de las variaciones en la correlación de algunos ítems, la escala es fiable para evaluar la variable "Rentabilidad" en estudios similares o futuros análisis, garantizando resultados consistentes.

B. Prueba de normalidad

Para esta investigación, se consideró la aplicación de la prueba de normalidad utilizando la herramienta conocida como prueba de Shapiro-Wilk, se optó por esta herramienta porque el tamaño de la muestra es menor al valor establecido por la prueba ($n < 50$); Este test se emplea para evaluar la normalidad de un conjunto de datos, y se basa en un contraste de hipótesis que permite determinar si los datos provienen de una distribución normal.

La hipótesis nula indica que la muestra se origina en una población con una distribución normal, por el contrario, si el valor de p resultante es menor que el nivel de significancia predefinido ($p < 0.05$), se rechaza la hipótesis nula, lo que sugiere que la muestra no sigue una distribución normal.

A continuación, se establecen las hipótesis de trabajo:

H0: La muestra de los 14 colaboradores, provienen de una distribución normal.

H1: La muestra de los 14 colaboradores, no provienen de una distribución normal.

El resultado de la prueba de normalidad para las variables es:

Tabla 60: Prueba de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Costos de servicio	0.931	14	0.318
Rentabilidad	0.977	14	0.951

Tabla 61: El resultado de la prueba de normalidad para las variables

Prueba de normalidad	Resultado
1. Nivel de significancia	$\alpha = 5\%$
2. Valor de prueba	Shapiro - Wilk
3. Comparación de p y α	p-valor $y > \alpha = 0.305$
4. Decisión:	Acepta H_0 :

Interpretación: La tabla 61, muestran los resultados de la prueba de normalidad del test de Shapiro-Wilk, el cual fue aplicada a las variables "costo de servicio" y "Rentabilidad" en una muestra de 14 colaboradores del nivel administrativo y directivo, los valores de significancia (p) obtenidos para ambas variables son superiores al nivel de significancia previamente establecido de (0.05), con $p=0.318$ para "costo de servicio" y $p=0.951$ para "Rentabilidad"; Dado que los p-valores son mayores que el nivel de significancia establecidos, no se rechaza la hipótesis nula (H_0) en ninguno de las variables, lo que sugiere que los datos provienen de una distribución normal.; En ese sentido, el estadístico de prueba utilizado sugiere aplicar el coeficiente de correlación R de Pearson, prueba paramétrica cuyos resultados se presentan en la tabla 50.

C. Prueba de contraste de la hipótesis general

Para el cálculo de la prueba de hipótesis, se analizaron los datos con el fin de determinar la relación entre las variables de la investigación, el análisis se realizó utilizando el coeficiente de correlación R de Pearson definido por (Hernández Sampieri

& Mendoza Torres, 2020), como “una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón”, para análisis, se ha empleado el software estadístico SPSS.v26.

A continuación, se formulan las hipótesis estadísticas:

Ho: Los costos de servicio no inciden significativamente en la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA durante el año 2022

H1: Los costos de servicio inciden significativamente en la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA durante el año 2022.

1. Nivel de significancia $\alpha = 5\%$
2. Valor de prueba R de Pearson 0.600
3. Comparación de p y α p-valor $0.016 < \alpha = 0.05$
4. Decisión: Rechazo Ho

Tabla 62: Análisis de correlación de Pearson

Correlaciones			
		Costos de servicio	Rentabilidad
Costos	Correlación de Pearson	1	0.631
	Sig. (bilateral)		0.016
	N	14	14
Rentabilidad	Correlación de Pearson	0.631	1
	Sig. (bilateral)	0.016	
	N	14	14

Interpretación: La correlación de R de Pearson entre las variables costos de servicio y la rentabilidad es de 0.631, de acuerdo al rango de correlación presentada en la tabla 51, existe una relación positiva alta entre ambas variables, el valor p de 0.016 demuestra que la relación es estadísticamente significativa al nivel del 5% ($p < 0.05$).

Este resultado indica que, a medida que los costos aumentan, también la rentabilidad tiende a aumentar, lo cual es relevante para entender la dinámica entre estas

dos variables, dado que la correlación es significativamente alta, se puede afirmar que los costos desempeñan un papel importante en la rentabilidad de la empresa.

Tabla 63: Valores de correlación positiva “r” Pearson.

Rango	correlación
$r = 1$	correlación perfecta
$0.81 < r < 1$	correlación muy alta
$0.61 < r < 0,80$	correlación alta
$0.41 < r < 0,60$	correlación moderada
$0.21 < r < 0,40$	correlación baja
$0,0 < r < 0,20$	correlación muy baja
$r = 0$	correlación nula

Prueba de hipótesis específica 1

Ho. Los costos de mano de obra no inciden significativamente en la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA durante el año 2022

H1: Los costos de mano de obra inciden significativamente en la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA durante el año 2022

Tabla 64: Correlación de R de Pearson de la dimensión costo de mano de obra

Correlaciones			
		Costo Mano de obra	Rentabilidad
Costo Mano de obra	Correlación de Pearson	1	0.444
	Sig. (bilateral)		0.112
	N	14	14
Rentabilidad	Correlación de Pearson	0.444	1
	Sig. (bilateral)	0.112	
	N	14	14

Interpretación: La correlación entre el costo de mano de obra frente a la rentabilidad es positiva moderada (“r” = 0.444), Sin embargo, el valor “p” obtenido para esta correlación no es estadísticamente significativa, dado que el valor “p” es mayor al nivel de significancia establecido ($0.112 > 0.05$).

Por lo tanto, con base en estos resultados, no se puede rechazar la hipótesis nula (H_0), lo que sugiere que el costo de mano de obra no incide significativamente en la rentabilidad de la empresa ATLAS INTERNATIONAL SERVICE S.A. durante el año 2022.

Prueba de hipótesis específica 2

H_0 . Los costos de transporte no inciden significativamente en la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA durante el año 2022

H_1 : Los costos de transporte inciden significativamente en la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA durante el año 2022

Tabla 65: Interpretación de correlación de R de Pearson dimensión costo de mano de transporte

Correlaciones			
		Costo de Transporte	Rentabilidad
Costo Transporte	Correlación de Pearson	1	0.617
	Sig. (bilateral)		0.019
	N	14	14
Rentabilidad	Correlación de Pearson	0.617	1
	Sig. (bilateral)	0.019	
	N	14	14

La correlación de r de Pearson entre el costo de transporte y la rentabilidad es alta (0.617), con un valor p de 0.019, lo que indica que, la relación entre estas dos variables es significativa al nivel del 5% ($p < 0.05$).

El resultado apoya la hipótesis alternativa (H_1), lo que indica que los costos de transporte afectan la rentabilidad de la empresa de manera significativa; Por tanto, se puede concluir que una mayor o menor inversión en costos de transporte está vinculada a variaciones en la rentabilidad de la empresa ATLAS INTERNATIONAL SERVICE S.A. durante el año 2022.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho. Los costos de embalaje no inciden significativamente en la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA durante el año 2022

H1: Los costos de embalaje inciden significativamente en la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA durante el año 2022

Tabla 66: Interpretación de correlación de R de Pearson dimensión costo de mano de embalaje

Correlaciones			
		Costo de Embalaje	Rentabilidad
Costo Embalaje	Correlación de Pearson	1	,619*
	Sig. (bilateral)		0.018
	N	14	14
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,619*	1
	Sig. (bilateral)	0.018	
	N	14	14

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados de esta dimensión muestran una correlación de r de Pearson entre el costo de embalaje y la rentabilidad es de 0.619, con un valor de significancia ($p = 0.018$), lo que sugiere que la correlación es positiva alta, además es estadísticamente significativa dado que el valor de significancia es menor al p valor establecido 5% ($p < 0.05$).

Esto demuestra que los costos de embalaje tienen una incidencia significativa en la rentabilidad de la empresa ATLAS INTERNACIONAL SERVICE S.A. durante el año 2022, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), sugiriendo que un mayor o menor costo de embalaje puede afectar de manera considerable la rentabilidad de la empresa.

Este resultado es clave ya que, de las tres dimensiones evaluadas (mano de obra, transporte y embalaje), el costo de embalaje muestra una relación significativa con la rentabilidad, lo que sugiere que una gestión adecuada de este tipo de costos podría ser fundamental para mejorar los resultados financieros de la empresa.

4.1.3. Discusión de los resultados

Después de haber analizados estadísticamente los datos obtenidos, se procede a discutir los hallazgos del presente estudio, siguiendo el orden establecido en las hipótesis de investigación.

En el capítulo I, se estableció como objetivo principal determinar la incidencia de los costos de servicio en la rentabilidad de la empresa de transportes Atlas International Service S.A. durante el año 2022, para ello, se aplicaron instrumentos validados, cuya consistencia interna fue comprobada mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, los resultados obtenidos fueron de 0.790 para la variable "costos de servicio" y 0.838 para la variable "rentabilidad", lo que evidencia una alta confiabilidad en los instrumentos aplicados; Asimismo, se verificó la normalidad de los datos mediante el test de Shapiro-Wilk, cuyos p-valores (0.318 y 0.951 para costos de servicio y rentabilidad, respectivamente) fueron superiores al umbral establecido 0.05, esto confirmó que los datos provienen de una distribución normal, por lo tanto, se selecciona la prueba paramétrica R de Pearson para el análisis de correlación.

Al aplicar dicha prueba a la hipótesis general, se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.631 y un nivel de significancia de 0.016, lo cual es inferior al valor crítico de 0.05, estos resultados indican una relación positiva alta y

estadísticamente significativa entre los costos de servicio y la rentabilidad de la empresa, lo que permite rechazar la hipótesis nula y confirmar la hipótesis alterna del estudio, es decir, se concluye que los costos de servicio inciden significativamente en la rentabilidad de Atlas International Service S.A., por lo tanto, que una adecuada gestión y control de estos costos puede incrementar los márgenes de ganancia de la empresa.

Estos resultados se contrastan con investigaciones previas, como la de (Vasquez Cayetano, 2021), quien en su estudio sobre la empresa de transporte de carga Nicanor S.A.C. reportó una correlación positiva moderada ($r = 0.737$, $p = 0.001$) entre las variables costos de servicio y la rentabilidad, utilizando el coeficiente Rho de Spearman, su estudio concluyó que los costos operativos tienen un impacto directo en la rentabilidad de la empresa; De igual forma, (Rodas, 2023), cuyo objetivo de estudio fue “determinar la influencia de los costos de operación en la rentabilidad de las empresas de transporte de material minero en el sector, distrito y durante el periodo 2021”, halló una relación significativa a través de la prueba de Chi cuadrado (X^2 calculado = 40.98 > X^2 teórico = 26.29, con 16 grados de libertad y $p < 0.05$), concluyendo que los costos operativos influyen significativamente en la rentabilidad del sector.

Los resultados presentados, afirman que en el caso de Atlas International Service S.A., la rentabilidad está condicionada por el nivel de control y eficiencia en la gestión de sus costos de servicio, además, según el análisis de los estados financieros, revela que la empresa presenta un costo de servicio elevado, superior al 80%, lo que indica deficiencias en el manejo de sus recursos operativos, lo cual puede limitar su capacidad para generar utilidades y sostenerse en el tiempo.

En cuanto a la hipótesis específica 1, el cual plantea que los costos de mano de obra influyen en la rentabilidad de la empresa de transportes Atlas International Service S.A. durante el año 2022, los resultados obtenidos evidencian una relación baja y no significativa en relación a la rentabilidad, el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.444, con un nivel de significancia de 0.112, valor superior al umbral de 0.05, por tanto, no se rechaza la hipótesis nula, lo cual indica que, para este estudio, los costos de mano de obra no inciden de manera significativa en la rentabilidad de la empresa.

Al analizar la dimensión “costo de mano de obra”, se observa que existe una percepción baja y media respecto a este componente por parte de los encuestados, lo que podría estar relacionado con diversos factores, como una política salarial ajustada o limitada, o incluso una percepción subjetiva por parte de los encuestados; por otro lado, también es relevante destacar que muchos trabajadores operativos, especialmente los conductores, expresan desacuerdo con la escala remunerativa implementada por la empresa, esta escala se basa principalmente en habilidades y destrezas prácticas, sin tomar en cuenta la formación técnica, conocimientos ni experiencia laboral previa, lo cual podría generar desmotivación y afectar la eficiencia operativa; Desde una perspectiva contable, se identificó que la planilla del personal operativo representa aproximadamente el 15% del costo total, si bien este porcentaje no parece determinante en la rentabilidad general, los hallazgos sugieren que la empresa no está gestionando de forma eficiente este recurso, no existe un control riguroso de las horas-hombre trabajadas, los recorridos efectuados por los conductores ni un seguimiento adecuado a las actividades diarias del personal operativo, además, se detectan periodos prolongados

de inactividad laboral, especialmente en temporadas de baja demanda, lo cual representa un costo oculto que afecta indirectamente la rentabilidad.

Estos resultados guardan similitud con los hallazgos de (Camac, 2020), en su estudio titulado "Costos laborales de mano de obra y rentabilidad en la Empresa de Servicios de Limpieza Todo Eventos S.A.C. – 2018", en dicha investigación, se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0.217 y un nivel de significancia de 0.333, concluyendo que no existía una relación significativa entre los costos laborales y los indicadores financieros de rentabilidad, esto refuerza la idea de que, en ciertos contextos empresariales, los costos de mano de obra, aunque relevantes, no siempre guardan una relación directa y estadísticamente significativa con la rentabilidad, especialmente si no hay una gestión adecuada que potencie su aporte productivo.

Respecto a la hipótesis específica 2, que plantea que los costos de transporte inciden significativamente en la rentabilidad de la empresa de transportes Atlas International Service S.A. durante el año 2022, los resultados obtenidos respaldan esta afirmación, ya que se encontró una correlación alta y significativa, con un coeficiente de Pearson de 0.617 y un nivel de significancia de 0.019, valor menor al umbral de 0.05, esto indica que existe una relación directa y estadísticamente significativa entre los costos de transporte y la rentabilidad de la empresa, lo que significa que a medida que aumentan los costos de transporte, la rentabilidad tiende a verse afectada, al realizar el análisis estadístico a la dimensión "Costo de transportes", se observa que la percepción de los encuestados se encuentra mayormente en un nivel medio (57.14%) y alto (7.14%), lo que sugiere que la mayoría considera que los costos de transporte son aceptables, aunque con una tendencia al alza.

Este resultado cobra más relevancia al evidenciar que la empresa no cuenta con una política de mantenimiento preventivo para sus unidades, en lugar de realizar mantenimientos programados, se espera a que los vehículos presenten fallas para intervenir, lo que genera costos más elevados en repuestos, mano de obra mecánica y tiempos de inactividad, este tipo de gestión reactiva incrementa innecesariamente los costos operativos, afectando directamente los márgenes de ganancia y la rentabilidad general de la empresa, además la empresa no evidencia control de consumo de combustible por cada kilómetro recorrido.

Estos hallazgos de este estudio coinciden con investigaciones previas. Por ejemplo, (Achata Flores, 2019), en su estudio sobre la empresa Nayaka S.R.L. en Puno, determinó que los costos fijos y variables asociados al servicio de transporte —como combustible, mantenimiento, SOAT y depreciación, representaban el 53.77% del total de costos y tenían una incidencia significativa en los resultados económicos de la empresa durante el año 2016; De manera similar, (Mori Izquierdo, 2023), en su investigación sobre el molino P&AG S.A.C., concluyó que los costos de mantenimiento de planta y el consumo de combustibles y lubricantes también incidían significativamente en la rentabilidad, a través de un enfoque mixto y análisis documentario, Mori determinó que estos costos representaban el 46% del total, y que un incremento en ellos reduce proporcionalmente la rentabilidad del negocio.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, que plantea que existe una relación de los costos de embalaje con la rentabilidad de la empresa de transportes Atlas Internacional Service S.A. en el año 2022, los resultados reflejan una relación significativa con un índice R de Pearson de 0.619 y un nivel de significancia de 0.014 (menor a 0.05), este

resultado, permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, indicando que los costos de embalaje tienen una relación significativa con la rentabilidad de la empresa; Desde la percepción de los encuestados sobre esta dimensión, un 28.57% considera que el costo de embalaje es equilibrado (nivel medio), mientras que un 28.57% lo percibe como alto, lo que evidencia que existe una preocupación sobre el manejo y control de estos costos dentro de la empresa.

A partir del análisis documentario, se identificaron deficiencias en el control del uso de materiales y suministros de embalaje, especialmente en lo que respecta al consumo por parte del personal encargado, en muchos casos, se ha observado un uso excesivo e innecesario de material de embalaje, lo que eleva los costos operativos, asimismo, el uso de cajas de cartón de doble corrugado, que representan un insumo costoso, incrementa considerablemente el gasto en embalaje, aunque según las políticas internas, estas cajas deben ser recuperadas tras el servicio, en la práctica la mayoría de los clientes no realiza el desembalaje a tiempo ni devuelve el material, lo que afecta en costo adicional que implicaría su recolección a domicilio, haciendo inviable su recuperación efectiva.

Estos hallazgos, se contrasta con la investigación de (Artola, 2020), quien, a través de un análisis documental y entrevistas, determinó que los costos operativos relacionados con el servicio de transporte, inciden directamente en la generación de rentabilidad de la empresa TRANSLAGO, S.A., además, evidenció que los altos costos de insumos y materiales para el mantenimiento del servicio contribuyeron a la insolvencia de la empresa durante el periodo investigado.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Luego de analizar el objetivo general del estudio, se determinó que existe una correlación significativa entre los costos de servicio y la rentabilidad de la empresa Atlas International Service S.A. en periodo 2022; Esta conclusión se sustentó mediante un análisis estadístico con el coeficiente de correlación de Pearson, que arrojó un valor de 0.631 y un nivel de significancia de 0.016, estos resultados permitieron rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, confirmando que los costos de servicio tienen un impacto significativo en la rentabilidad de la empresa; Asimismo, los resultados del análisis estadístico de las dimensiones del estudio reflejan que los encuestados perciben que los costos de servicio tienen incidencia el rendimiento económico de la empresa, lo que coincide con la evidencia hallada; Esta percepción evidencia la importancia de una gestión eficiente de los costos operativos, ya que no solo se refleja en las cifras, sino también en la experiencia diaria del personal involucrado en las actividades de la empresa.
2. En relación al objetivo específico 1, según percepción de los encuestados un 28.57%, sitúa al costo de mano de obra en un nivel medio, y otro 28.57% lo percibe como alto, este hallazgo indica que la mano de obra representa una carga económica moderada para la empresa; Al aplicar el coeficiente de correlación Pearson, se obtuvo el valor de 0.444 de correlación y el nivel de significancia 0.112, mayor al umbral establecido (0.05), estos resultados permitieron aceptar la hipótesis nula y rechazar la alterna, y se concluye que el costo de mano de obra, no tuvo estadísticamente mayor incidencia en la rentabilidad de la empresa Atlas International Service S.A. durante el año 2022, sin

embargo, el análisis de los documentos contables, revela una situación compleja, ya que el costo de mano de obra representa de 14.29% de costo total de la empresa, y al ser un costo fijo, la empresa no cuenta con un plan para optimizar este recurso especialmente en temporadas de baja demanda, en el que se registran tiempos de inactividad prologados, esto genera que la mano de obra represente un costo oculto y afecta en gran medida a la rentabilidad de la empresa, esta situación muchas veces no es percibido por el personal directivo.

3. Respecto al objetivo específico 2, que consiste en analizar incidencia del costo de transporte en la rentabilidad de la empresa Atlas International Service S.A. durante el año 2022, los resultados estadísticos muestran una relación significativa, según la encuesta, un 57.1% de los encuestados perciben el costo de transporte en un nivel medio, y un 7.14% lo sitúa en un nivel alto, lo cual se destaca como significativa en su relación con la rentabilidad, este resultado es contrastado mediante la correlación Pearson, que arrojó un valor de correlación de 0.617 y un nivel de significancia de 0.019 menor al umbral establecido (0.05), este hallazgo permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, por lo tanto, se concluye que el costo de transporte tuvo incidencia significativa en la rentabilidad de la empresa Atlas International Service durante el año 2022; Esta conclusión se reafirma con el análisis documental, ya que se identificó que la empresa no cuenta con un plan de mantenimiento preventivo para sus unidades de transporte, esta falta de planificación, se traduce en costos elevados en mecánica al presentarse una avería imprevista, además tiempo de inoperatividad que afectan directamente a la rentabilidad, adicionalmente, se calcula que el costo del combustible es de 1.455 soles por cada kilómetro recorrido, este índice varía entre 0.66 y 1.65 de acuerdo a diversos

factores como el tipo de unidad, la carga, la antigüedad, incluso la ruta por el cual se desplaza; A pesar de estos factores de costo, la empresa con tiene un control sobre el consumo del combustible, lo cual es una oportunidad de mejora para la optimización de este costo.

4. En cuanto al objetivo específico 3, se analizó la incidencia del costo de embalaje en la rentabilidad de la empresa Atlas International Service S.A. durante el año 2022, de acuerdo a la percepción de los encuestados, el costo de embalaje se encuentra mayoritariamente en un nivel bajo (42.86%), seguido de un nivel medio y alto con 28.6% cada uno, sin embargo, el análisis estadístico reveló que este costo también tiene una incidencia significativamente alta con la rentabilidad, al evaluar mediante el coeficiente de correlación Pearson se obtuvo un valor de 0.619 y un nivel de significancia de 0.018, inferior al umbral establecido (0.05), este resultado permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, concluyendo que los costos de embalaje tuvo incidencia significativa en la rentabilidad de la empresa de transportes Atlas Internacional Service SA durante el año 2022; Desde una perspectiva documental, el costo de embalaje por m³ es de S/ 15.00 con variaciones que dependen del tipo de bien, fragilidad y tamaño, además, se identificó un uso excesivo e innecesario de materiales, especialmente en objetos de menor tamaño, lo cual incrementa innecesariamente el costo; Esta situación se debe a la falta de controles y capacitación sobre el uso de insumos y a la inadecuada supervisión del personal asignado.

5.2.Recomendación.

Luego de analizar los resultados de acuerdo a los objetivos propuestos, se proponen recomendaciones orientadas a optimizar los costos de servicios y así mejorar la rentabilidad de la empresa Atlas International Service S.A.

1. Se recomienda implementar un sistema de costeo por órdenes de servicio, dado que el servicio de mudanza es un tipo de servicio personalizado, este sistema de costeo es útil, ya que permite asignar con precisión los costos a cada servicio específico, además, permite medir los resultados generados por dicho servicio.

De igual forma se recomienda adoptar el sistema de costeo por actividades, esto se sustenta en que la empresa realiza servicios dividido en actividades (visita y preparación, Embalaje, Transporte, Desembalaje), estas actividades absorben costos que muchas veces no es considerado en el precio de venta, la idea de implementar simultáneamente estos sistemas de costeo es para que la empresa puede tener una visión más completa respecto a sus costos, además, de esta forma podrá tener mayor control sobre los recursos utilizados en cada actividad y podrá medir el impacto real sobre la rentabilidad.

2. Para el objetivo específico 1, con la finalidad de optimizar el uso del personal operativo, se recomienda planificar las horas hombre de acuerdo a la demanda operacional, de esta manera, se evita costos ocultos durante periodos de baja demanda; Además se recomienda establecer políticas remunerativas en función al conocimiento técnico y productividad, de tal manera que incentive y permita valorar adecuadamente las habilidades, destrezas y conocimientos técnicos de los colaboradores.

También es importante implementar mecanismos de supervisión en campo, para asegurar el cumplimiento de funciones y objetivos dentro de los tiempos estimados y lograr la calidad en los servicios que ofrece la empresa.

Así mismo, se recomienda mejorar los canales de comunicación entre las áreas, ya que se ha observado que la falta de comunicación precisa entre las áreas, ocasiona atrasos en la ejecución del servicio, por ende, costo adicional de mano de obra.

3. En cuanto al objetivo específico 2, se recomienda diseñar e implementar una hoja de ruta para los servicios de transporte, esta herramienta permitirá registrar y controlar aspectos importantes como, el recorrido en kilometraje, número de servicios en una ruta planificada, así como horas efectivas de labor del conductor, también este formulario facilitará la identificación de rutas frecuentes y servirá como base para el cálculo de precios de venta más precisos en futuras cotizaciones.

Si bien la empresa ya cuenta con sistema de monitoreo por GPS, actualmente no aprovecha esta herramienta de control para supervisar el recorrido especialmente en servicios de transporte a provincia, se recomienda integrar a las funciones de supervisión, el monito por GPS de las unidades en ruta, con el fin de evitar desviaciones o demoras injustificadas.

Finalmente, se sugiere implementa un plan de mantenimiento preventivo para toda la flota vehicular de la empresa, el cual permita anticipar fallas mecánicas y reducir costos innecesarios en mecánica, además se evita tiempo de inoperatividad.

4. Con relación al objetivo específico 3, se recomienda capacitar al personal de embalaje en el uso eficiente de los materiales, con énfasis en técnicas adecuadas de protección de bienes transportados y buenas prácticas de acondicionamiento dentro de la unidad

de transporte, estas capacitaciones pueden ser programadas estratégicamente durante periodos de baja demanda o inactividad operativa, optimizando el tiempo disponible y fortaleciendo las competencias del personal sin afectar la productividad.

La empresa actualmente ofrece materiales de embalaje en calidad de préstamo, tales como, cajas de cartón, contenedores de plástico y contenedores de madera; Sin embargo, se ha determinado que una parte significativa de estos materiales no se recupera al final del servicio, principalmente debido a la falta de planificación en el proceso de desembalaje o por la ausencia de un protocolo claro para su recuperación posterior; Esta situación genera costos ocultos porque estos materiales no están incluidos en el costo total del servicio; Por lo tanto, se recomienda fortalecer las políticas internas para la recuperación de materiales reutilizables, estableciendo controles más específicos desde el área de despacho y fomentando políticas internas para un adecuado seguimiento a los clientes una vez finalizado el servicio.

REFERENCIAS

Achata Flores, J. L. (02 de 05 de 2019). *Evaluación del costo de servicio e incidencia en los resultados económicos de la empresa de transportes de carga Nayaka S.R.L. de la ciudad de Puno, periodos 2015 y 2016*. Recuperado el 15 de 02 de 2021, de UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO; <http://repositorio.unap.edu.pe/>:
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/10402>

- Albornoz, E., Guzmán, M. d., Side, K., Chuga, J., & al, e. (2023). *Metodología de la investigación aplicada a las ciencias de la salud y la educación*. Ecuador: Mawil Publicaciones.
- Artola, D. M. (04 de 03 de 2020). *Análisis de los costos y gastos operativos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa transportes del lago, s.a. durante el periodo 2016 al 2018*. Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, Nicaragua: repositorio.unan.edu.ni: <https://repositorio.unan.edu.ni/14279/>
- Camac, M. (2020). *Costos laborales de mano de obra y rentabilidad en la Empresa de Servicios de Limpieza Todo Eventos S.A.C. - 2018*. Huancayo. Obtenido de https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1864/T037_47682635_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Camacho Mora, M. (2023a). *La Toma ee Decisiones en Base Al Costeo Directo*. Mexico: Grupo Vanchri.
- Camacho Mora, M. (2023b). *La Planeación Financiera Y El Análisis De Los Estados Financieros: Mediante La Aplicación De La Técnica Del Rendimiento Sobre La Inversión*. Colombia: Grupo Vanchiri.
- Carballo Perez, J. P. (2023). *La gestión financiera de la empresa. Analisis y planificación para la toma de decisiones*. Madrid: ESIC Editoria. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/LA_GESTI%C3%93N_FINANCIERA_DE_LA_EMPRESA_An/2g_dEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Fernandes, A., Barbosa, A., Mendes, E., & Del Canto, E. (2014). *SISTEMA DE COSTEO ABC EN LA GESTIÓN DE LOS HOSPITALES: UNA REFLEXIÓN*. Venezuela: Ingeniería y sociedad UC.
- Gamboa Suárez, R., & Jiménez Rodríguez, L. A. (2023). *Contabilidad de costos. Tomo I - 1ra edición: Herramienta de gestión vista desde la norma internacional*. Mexico: ECOE Ediciones.
- Gamvoa, R., & Jimenez, L. (2023). *Contabilidad de costos (Vol. 1)*. Bogotá, Colombia: ECOE. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Contabilidad_de_costos_Tomo_II/BrquEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=costos+y+presupuestos+2020&pg=PA127&printsec=frontcover
- Garcia, P. (2024). *Como mejorar la rentabilidad de mi negocio. Casos y Ejemplos Practicos*. Metodo Editoria. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/COMO_MEJORAR_LA_RENTABILIDAD_

DE_MI_NEGOC/ok5CEQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Rentabilidad&pg=PA71&printsec=frontcover

- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (30 de 12 de 2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education. Recuperado el 18 de 05 de 2025, de McGraw-Hill Education: <https://bellasartes.upn.edu.co/wp-content/uploads/2024/11/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-Sampieri-Mendoza-2018.pdf>
- Hernández, L. (01 de 2020). La evaluación de los costos y su incidencia en los resultados. *Ñeque, Revista de Investigación en Ciencias Sociales*. Obtenido de Observatorio de la Economía Latinoamericana: <https://portal.amelica.org/ameli/journal/599/5994509002/5994509002.pdf>
- INEI. (14 de 03 de 2023). *DEMOGRAFIA EMPRESARIAL EN EL PERU: IV TRIMESTRE 2022*. Obtenido de m.inei.gob.pe: <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/demografia-empresarial-en-el-peru-iv-trimestre-2022.pdf>
- INEI. (13 de 02 de 2023). *PRODUCTO BRUTO INTERNO TRIMESTRAL 2022*. Obtenido de <https://m.inei.gob.pe/>: <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-pbi-iv-trim-2022.pdf>
- Joe Knight, K. B. (2022). *Inteligencia financiera: lo que realmente significan los números: Una guía de negocio*. España: Editorial Sirio, S.A.,
- López Sánchez, F. (2022). *FINANZAS PARA NO FINANCIEROS. ESTADOS E INDICADORES ECONÓMICO-FINANCIEROS*. Madrid: ESIC Editorial.
- M Belén, F. C. (2022). *Aspectos claves para la igualdad en las relaciones laborales del siglo XXI desde una perspectiva multidisciplinar*. Editorial Aranzadi. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Aspectos_claves_para_la_igualdad_en_las/5n19EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Martines V., J. F. (2024). *Investigacion Comercial, Segunda edición*. España: Ediciones Paraninfo, SA. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Investigaci%C3%B3n_comercial_2_%C2%A_A_edici%C3%B3n_2/rwgyEQAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=poblacion+en+la+investigacion&pg=PA180&printsec=frontcover
- Mori Izquierdo, E. (2023). *"Incidencia del costo de servicio en la rentabilidad del Molino P & G SAC 2018"*. Recuperado el 15 de 02 de 2021, de UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/6006>

- MTC. (21 de 12 de 2022). *Estadística - Infraestructura de Transportes - Infraestructura Vial*. Recuperado el 16 de 02 de 2021, de www.gob.pe:
<https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/344790-estadistica-infraestructura-de-transportes-infraestructura-vial>
- Muller Heiberg, L. (2020). *Análisis definitivo de la información financiera de la empresa: Una guía práctica y sencilla para entender los estados financieros*. España: PUNTO ROJO LIBROS S.L.
- Ortega Verdugo, F. J. (2020). *Resultado, rentabilidad y caja*. España: ESIC Editoria.
- Palacios Acero, L. C. (2022). *Estrategias de creación empresarial - 3ra edición*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Pizzi, C. M. (2021). *Planeamiento estratégico y control de gestión sustentable: Creando pymes con futuro*. Buenos Aires: SB Editorial. Obtenido de
https://www.google.com.pe/books/edition/Planeamiento_estrat%C3%A9gico_y_control_de_g/ooY0EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1
- Quintero, j., Jiménez, S., Salazar, T., & Olguín, C. (2025). Costos de operación y la rentabilidad en restaurantes de comida típica mexicana. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 17. Obtenido de Repositorio Universidad Regional Autónoma de los Andes, [/dspace.uniandes.edu.ec/](https://dspace.uniandes.edu.ec/):
https://www.researchgate.net/publication/388513674_Costos_de_operacion_y_la_rentabilidad_en_restaurantes_de_comida_tipica_mexicana
- Rebollo, P., & Ábalos, E. (2022). *Metodología de la investigación/Recopilación*. Autónoma de Buenos Aires: Editoria Autores de Argentina EPUB.
- Rincon Soto, C. A., & Sinisterra Valencia, G. (2024). *Contabilidad de costos I, Componentes del costo con aproximaciones a las NIC02 y NIIF 08*. Bogotá: Ediciones de La U 3ra Edición.
- Rincón Soto, C. A., Molina Mora, F. R., & Vásquez, F. V. (2021). *Contabilidad de costos I: Componentes del costo con aproximaciones a las NIC 02 y NIIF 08*. Bogotá: Ediciones de la U 2da Edición.
- Rodas, V. (2023). *Los costos de operación y su incidencia en la rentabilidad en las empresas de servicios de transporte de material de mina del sector minero en el distrito de Orcopampa, año 2020-2021*. Obtenido de UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES; repositorio.usmp.edu.pe/:
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/11521>

- Rodríguez, J., & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovacion i Recerca en Educació*, 7-13. Obtenido de <https://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/download/reire2020.13.230048/31484/73498>
- Rodriguez Vera, R. (2022). *Costos aplicados en hotelería, alimentos y bebidas - 5ta edición*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Sanchez Escobedo, P. A. (30 de 12 de 2022). *diseño y desarrollo de instrumentos en linea*. n.p.: Centro de estudios Clínica e investigación Psicológica. Recuperado el 18 de 02 de 2021, de ELOSOPANDA.COM: https://www.google.com.pe/books/edition/Dise%C3%B1o_y_desarrollo_de_instrumentos_en_cSdEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Confiability+de+los+instrumentos+Alfa+de+Cronbach&pg=PA58&printsec=frontcover
- Sande Endreira, J., & Et al. (2022). *Economía, Emprendimiento y Actividad Empresarial 1º BCH GENERAL LOMLOE*. Madrid: COMPARTIENDO CONOCIMIENTO editorial. Obtenido de <https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#search/apa/FMfcgzQZTzdXvjRnfwnLwzLjwHJgbKdC?projector=1&messagePartId=0.4>
- Sevilla, A. A. (01 de 03 de 2020). *Economipedia*. Obtenido de La rentabilidad: <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- Sinisterra Valencia, G., & Rincón Soto, C. A. (2024). *Contabilidad de costos – 3ra edición Con aproximación a las NIC-NIFF*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Tanaka, G., & Alvarez, M. (2023). *Contabilidad para empresas peruanas: un enfoque financiero, tributario y laboral*. Perú. Lima: Editorial de la PUCP.
- Toro Lopez, F. (2023). *Costeo con base en procesos productivos (Cuarta edición)*. BOGOTÁ: ECOE ediciones.
- Toursinov, A. A. (2023). *Principios de la metodología de la investigación y redacción de tesis en las ciencias sociales*. Editorial Episteme.
- Vasquez Cayetano, B. M. (17 de 09 de 2021). *COSTO DE SERVICIO Y RENTABILIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA NICANOR S.A.C., DISTRITO DE LURIGANCHO, 2019*. Recuperado el 16 de 02 de 2021, de :UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMATICA ; <https://repositorio.upci.edu.pe/>: <https://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/399>

Villanueva Bureon, G. V., Felipe, V. B., & Aliaga Guevara, F. M. (2024). *Análisis de las competencias para la gestión del conocimiento, en las organizaciones universitarias de la región Ucayali*. Quito, Ecuador: Religación Press. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/An%C3%A1lisis_de_las_competencias_para_la_gest_i_o4DEQAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=t%C3%A9cnicas+e+instrumentos+de+recopilaci%C3%B3n+de+datos+en+investigaci%C3%B3n+cuestionario&pg=PA39&printsec=frontcover

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

Título de la investigación: “Costos de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transportes Atlas International Service S.A., en el periodo 2022”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE E INDICADORES		Metodología
<p>Problema principal</p> <p>¿En qué medida los costos inciden en la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA durante el año 2022?</p> <p>Problema específico 1</p> <p>¿En qué medida influyen los costos de mano de obra en la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA en el año 2022?</p> <p>Problema específico 2</p> <p>¿Cómo inciden los costos de transporte sobre la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA en el año 2022?</p> <p>Problema específico 3</p> <p>¿De qué manera se relacionan los costos embalaje con la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA en el año 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la incidencia de los costos en la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA durante el año 2022</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Comprobar si los costos de mano de obra influyen en la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA en el año 2022</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Evaluar la incidencia de los costos de transporte sobre la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA en el año 2022</p> <p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar la relación entre de los costos de embalaje y la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA en el año 2022</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Los costos de servicio inciden significativamente en la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA durante el año 2022</p> <p>Hipótesis específica 1</p> <p>Los costos de mano de obra influyen en la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA en el año 2022</p> <p>Hipótesis específica 2</p> <p>Los costos de transporte tienen incidencia sobre la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA en el año 2022</p> <p>Hipótesis específica 3</p> <p>Existe una relación de los costos de embalaje con la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA en el año 2022</p>	<p>Dimensiones Indicadores</p>		<p>Método de investigación: El tipo de metodóloga empleada en la presente investigación es Lógico – Deductivo.</p> <p>Enfoque de la investigación: Este estudio, tiene un enfoque cuantitativo.</p> <p>Tipo de investigación: El tipo de investigación es de carácter correlacional basado en encuestas y estadísticas</p> <p>Diseño de la investigación: El diseño de la presente investigación es no experimental- Correlacional/transversal</p> <p>Población: La población de la presente investigación, está conformada por los 38 colaboradores de la empresa Atlas International Service S.A.</p> <p>Muestra: Se optó por un muestreo por conveniencia, seleccionando 14 colaboradores, compuesta por 5 colaboradores del nivel directivo y 9 del nivel administrativo.</p>
			VARIABLE 1: Costos de servicio		
			Costo de mano de obra	Transporte Operaciones Supervisión	
			Costos transporte	Combustible Peajes Seguros Depreciación Mantenimientos de vehículos Repuestos y lubricantes	
			Costos de Embalaje	Viáticos Material de embalaje Suministros de embalaje Equipos y Herramientas de embalaje.	
			Variable2: La rentabilidad		
Rentabilidad financiera	Patrimonio neto Recursos propios				
Rentabilidad económica	Margen de ventas Rotación de activos Rentabilidad de activo				
Rentabilidad sobre las ventas	Utilidad Neta Ventas Netas				

ANEXO 2: Matriz de operacionalización de variables

Título de la investigación: “Costos de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transportes Atlas International Service S.A., en el periodo 2022”

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento de medición / Técnica	Escala de medición	Escala valorativa	
Costos de servicio	Rincón et al. (2021), definen a los costos como una inversión que realizan las compañías con la intención de obtener beneficios ya sea en forma inmediata, a corto o largo plazo, por lo tanto, conocer los costos, es también implica conocer la inversión realizada en una determinada actividad. Si bien generalmente, los costos son reconocidos como un egreso o desembolso, sin embargo, no se valora que de los costos dependen los ingresos futuros (p. 20).	Se medirá a través de indicadores específicos asociados a cada tipo de costo, evaluados mediante una escala de Likert aplicada a personal administrativo y directivo de la empresa, ya que ellos cuentan con la experiencia técnica e incidencia en las decisiones organizacionales, además tiene acceso directo al acervo documental.	Costo de mano de obra	Conductores	1	Instrumento: Cuestionario.	Ordinal/Likert	1-5	
				Personal operativo	2;3		Ordinal/Likert	1-5	
				Supervisor	4		Ordinal/Likert	1-5	
				Refrigerio	5		Ordinal/Likert	1-5	
			Costos transporte	Combustible	6		Ordinal/Likert	1-5	
				Peajes	7		Ordinal/Likert	1-5	
				Seguros	8		Ordinal/Likert	1-5	
				Depreciación	9		Ordinal/Likert	1-5	
			Costos de Embalaje	Mantenimiento de unidades	10		Ordinal/Likert	1-5	
				Material de embalaje	11		Técnica: Encuesta	Ordinal/Likert	1-5
				Suministros de embalaje	12			Ordinal/Likert	1-5
			Equipos y herramientas de embalaje	13	Ordinal/Likert			1-5	
			Rentabilidad	Ortega Verdugo (2020) refiere que la rentabilidad como el cociente de los resultados con la inversión realizada, entendiéndose por resultado, la diferencia entre los ingresos obtenidos por las ventas y deducción de los gastos o costos en la que se incurre en un periodo determinado, donde el inversor evalúa si los resultados esperados por el negocio compensan el riesgo que se toma (p.8).	Se mide a través de indicadores contables y financieros agrupados en tres dimensiones (financiera, económica y sobre las ventas), los cuales reflejan la eficiencia que tiene la empresa en el uso de sus recursos en función al beneficio obtenido en el periodo 2022		Rentabilidad financiera	Beneficio neto	14;15
Recursos propios	16;17	Ordinal/Likert				1-5			
Rentabilidad económica	Resultados de explotación	18;19				Ordinal/Likert	1-5		
	Activos totales	20;21;22				Ordinal/Likert	1-5		
Rentabilidad sobre las ventas	Resultado de explotación	23;24				Ordinal/Likert	1-5		
	Ventas netas	25;26				Ordinal/Likert	1-5		

ANEXO 3: Instrumentos

Cuestionario

Título de la investigación:	“Costos de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transportes Atlas International Service S.A., en el periodo 2022”
Objetivo del cuestionario:	Recolectar información relevante sobre los costos de los servicios y su relación con la rentabilidad de la empresa, desde la percepción de los trabajadores del área administrativa y dirección.
INSTRUCCIONES:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Lea cuidadosamente cada ítem. 2. Marque con un aspa (X) la opción que refleje su grado de acuerdo o desacuerdo con cada enunciado. 3. No existen respuestas correctas o incorrectas, sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad y utilizadas solo para fines académicos. 4. Conteste todas las preguntas de forma honesta y objetiva. 	

ESCALA DE VALORACIÓN:					
Alternativa	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valor	1	2	3	4	5

N°	ITEM	ALTERNATIVA				
		1	2	3	4	5
VARIABLE: COSTO DE SERVICIO						
Dimensión: Costo de mano de obra						
1	En qué medida estás de acuerdo con el sueldo asignado a los conductores en relación con su trabajo					
2	Consideras adecuado el salario asignado al personal operativo					
3	Estás de acuerdo con la contratación de personal eventual para cubrir la demanda operativa					
4	Consideras que el personal de supervisión influye en el costo del servicio					
5	Consideras que el gasto por refrigerio, está justificado en términos de costo/beneficio					
Dimensión: Costos transporte						
6	En qué medida estás de acuerdo con el precio del combustible utilizado en los servicios de mudanza					
7	Consideras que el precio pagado por peajes está dentro del presupuesto de costos					
8	Consideras que el seguro contratado es adecuado en relación con su costo					
9	Consideras adecuado el método de depreciación aplicado					
10	Estás de acuerdo con la política de mantenimiento preventivo adoptada por la empresa					
Dimensión: Costos de Embalaje						

11	Existe un control eficiente en el uso adecuado de los materiales de embalaje						
12	Consideras adecuado el proceso de adquisición de suministros de embalaje						
13	Consideras efectiva la maquinaria y herramientas de embalaje utilizadas						
VARIABLE: RENTABILIDAD							
Dimensión: Rentabilidad financiera							
14	El negocio de transporte genera utilidad neta suficiente						
15	En tu opinión, las obligaciones tributarias afectan la utilidad neta						
16	Estás de acuerdo con el manejo actual de los recursos propios						
17	El patrimonio de la empresa, le permite tener solidez ante cualquier eventualidad						
Dimensión: Rentabilidad económica							
18	En qué medida la empresa requiere de fondos externos para operar eficientemente						
19	Los ingresos obtenidos por los servicios cubren los gastos operativos						
20	Su empresa está usando eficientemente los activos con el fin de lograr sus objetivos						
21	Consideras que los activos fijos están siendo aprovechados eficientemente						
22	Consideras que la empresa cuenta con activos adecuados para sus operaciones						
Dimensión: Rentabilidad sobre las ventas							
23	La eficiencia económica impacta en los resultados sobre ventas						
24	Consideras que tu empresa calcula adecuadamente la rentabilidad sobre ventas						
25	Consideras que la empresa tiene una gestión adecuada para incrementar sus ventas netas						
26	La empresa alcanzó las ventas proyectadas durante el último periodo						

ANEXO 4: Validación de los instrumentos a través de juicio de expertos

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister/Doctor: RUALES RODRIGUEZ RAYMUNDO ARTURO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de CONTABILIDAD Y AUDITORIA, requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Contador Público.

El título nombre de mi proyecto de investigación es "*Costos de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transportes Atlas International Service/S.A., en el periodo 2022*" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de **contabilidad y costos**. El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Edwin Cayulla Tecsi

DNI: 47893052



Universidad
Norbert Wiener

Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Título de la investigación: “Costos de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transportes Atlas International Service S.A., en el periodo 2022”

Nro.	Ítems	¹ Pertinencia	² Relevancia	³ Claridad	Sugerencias
VARIABLE: COSTO DE SERVICIO					
Dimensión 1: Costo de mano de obra		Sí No	Sí No	Sí No	Sí No
1	¿En qué medida estás de acuerdo con el sueldo asignado a los conductores en relación con su trabajo?	X	X	X	
2	¿Consideras adecuado el salario asignado al personal operativo?	X	X	X	
3	¿Estás de acuerdo con la contratación de personal eventual para cubrir la demanda operativa?	X	X	X	
4	¿Consideras que el personal de supervisión influye en el costo del servicio?	X	X	X	
5	¿Consideras que el gasto por refrigerio, está justificado en términos de costo/beneficio?	X	X	X	
Dimensión 2: Costos transporte		Sí No	Sí No	Sí No	Sí No
6	¿En qué medida estás de acuerdo con el precio del combustible utilizado en los servicios de mudanza?	X	X	X	
7	¿Consideras que el precio pagado por peajes está dentro del presupuesto de costos?	X	X	X	
8	¿Consideras que el seguro contratado es adecuado en relación con su costo?	X	X	X	
9	¿Consideras adecuado el método de depreciación aplicado?	X	X	X	
10	¿Estás de acuerdo con la política de mantenimiento preventivo adoptada por la empresa?	X	X	X	
Dimensión 3: Costos de Embalaje		Sí No	Sí No	Sí No	Sí No
11	¿Existe un control eficiente en el uso adecuado de los materiales de embalaje?	X	X	X	
12	¿Consideras adecuado el proceso de adquisición de suministros de embalaje?	X	X	X	
13	¿Consideras efectiva la maquinaria y herramientas de embalaje utilizadas?	X	X	X	
VARIABLE: RENTABILIDAD					
Dimensión 4: Rentabilidad financiera		Sí No	Sí No	Sí No	Sí No
14	¿El negocio de transporte genera utilidad neta suficiente?	X	X	X	
15	¿En tu opinión, las obligaciones tributarias afectan la utilidad neta?	X	X	X	



Universidad
Norbert Wiener

16	¿Estás de acuerdo con el manejo actual de los recursos propios?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	¿El patrimonio de la empresa, le permite tener solidez ante cualquier eventualidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimensión 5: Rentabilidad económica		Sí	No	Sí	No	Sí	No
18	¿En qué medida la empresa requiere de fondos externos para operar eficientemente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	¿Los ingresos obtenidos por los servicios cubren los gastos operativos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	¿Su empresa está usando eficientemente los activos con el fin de lograr sus objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	¿Consideras que los activos fijos están siendo aprovechados eficientemente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	¿Consideras que la empresa cuenta con activos adecuados para sus operaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimensión 6: Rentabilidad sobre las ventas		Sí	No	Sí	No	Sí	No
23	¿La eficiencia económica impacta en los resultados sobre ventas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	¿Consideras que tu empresa calcula adecuadamente la rentabilidad sobre ventas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	¿Consideras que la empresa tiene una gestión adecuada para incrementar sus ventas netas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	¿La empresa alcanzó las ventas proyectadas durante el último periodo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Opinión de aplicabilidad:	Aplicable <input checked="" type="checkbox"/>	Aplicable después de corregir [<input type="checkbox"/>]	No aplicable [<input type="checkbox"/>]
----------------------------------	---	--	---

Nombres y apellidos	RAYMUNDO A. RUALES R.	DNI N°	42873363
condición en la universidad		Teléfono Celular	994188740
Título profesional / Especialidad	MBA NEGOCIOS INTL	firma	
Grado académico	MAGISTER	Lugar y Fecha	25/06/2025
Metodológico / temático	METODOLÓGICO		

¹ **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Magíster/Doctor: VALLADOLID AZCARATE JOSE ARCANGEL

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de CONTABILIDAD Y AUDITORIA, requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Contador Público.

El título nombre de mi proyecto de investigación es "*Costos de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transportes Atlas International Service S.A., en el periodo 2022*" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de **contabilidad y costos**. El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Edwin Cayulla Tecsi

DNI: 47893052



Universidad
Norbert Wiener

Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Título de la investigación: "Costos de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transportes Atlas International Service S.A., en el periodo 2022"

Nro.	Ítems	¹ Pertinencia	² Relevancia	³ Claridad	Sugerencias
VARIABLE: COSTO DE SERVICIO					
Dimensión 1: Costo de mano de obra		Sí No	Sí No	Sí No	
1	¿En qué medida estás de acuerdo con el sueldo asignado a los conductores en relación con su trabajo?	X	X	X	
2	¿Consideras adecuado el salario asignado al personal operativo?	X	X	X	
3	¿Estás de acuerdo con la contratación de personal eventual para cubrir la demanda operativa?	X	X	X	
4	¿Consideras que el personal de supervisión influye en el costo del servicio?	X	X	X	
5	¿Consideras que el gasto por refrigerio, está justificado en términos de costo/beneficio?	X	X	X	
Dimensión 2: Costos transporte		Sí No	Sí No	Sí No	
6	¿En qué medida estás de acuerdo con el precio del combustible utilizado en los servicios de mudanza?	X	X	X	
7	¿Consideras que el precio pagado por peajes está dentro del presupuesto de costos?	X	X	X	
8	¿Consideras que el seguro contratado es adecuado en relación con su costo?	X	X	X	
9	¿Consideras adecuado el método de depreciación aplicado?	X	X	X	
10	¿Estás de acuerdo con la política de mantenimiento preventivo adoptada por la empresa?	X	X	X	
Dimensión 3: Costos de Embalaje		Sí No	Sí No	Sí No	
11	¿Existe un control eficiente en el uso adecuado de los materiales de embalaje?	X	X	X	
12	¿Consideras adecuado el proceso de adquisición de suministros de embalaje?	X	X	X	
13	¿Consideras efectiva la maquinaria y herramientas de embalaje utilizadas?	X	X	X	
VARIABLE: RENTABILIDAD					
Dimensión 4: Rentabilidad financiera		Sí No	Sí No	Sí No	
14	¿El negocio de transporte genera utilidad neta suficiente?	X	X	X	
15	¿En tu opinión, las obligaciones tributarias afectan la utilidad neta?	X	X	X	



Universidad
Norbert Wiener

16	¿Estás de acuerdo con el manejo actual de los recursos propios?	X		X		X	
17	¿El patrimonio de la empresa, le permite tener solidez ante cualquier eventualidad?	X		X		X	
Dimensión 5: Rentabilidad económica		Si	No	Si	No	Si	No
18	¿En qué medida la empresa requiere de fondos externos para operar eficientemente?	X		X		X	
19	¿Los ingresos obtenidos por los servicios cubren los gastos operativos?	X		X		X	
20	¿Su empresa está usando eficientemente los activos con el fin de lograr sus objetivos?	X		X		X	
21	¿Consideras que los activos fijos están siendo aprovechados eficientemente?	X		X		X	
22	¿Consideras que la empresa cuenta con activos adecuados para sus operaciones?	X		X		X	
Dimensión 6: Rentabilidad sobre las ventas		Si	No	Si	No	Si	No
23	¿La eficiencia económica impacta en los resultados sobre ventas?	X		X		X	
24	¿Consideras que tu empresa calcula adecuadamente la rentabilidad sobre ventas?	X		X		X	
25	¿Consideras que la empresa tiene una gestión adecuada para incrementar sus ventas netas?	X		X		X	
26	¿La empresa alcanzó las ventas proyectadas durante el último periodo?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Opinión de aplicabilidad:	Aplicable <input checked="" type="checkbox"/>	Aplicable después de corregir []	No aplicable []
---------------------------	---	-----------------------------------	------------------

Nombres y apellidos	JOSE A. VALLADOLID ARCAZATE	DNI N°	07244896
condición en la universidad	TITULADO	Teléfono Celular	987809998
Título profesional / Especialidad	CONTADOR PUBLICO	firma	
Grado académico	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO	Lugar y Fecha	25/06/2025
Metodológico / temático	METODOLOGICO		

¹ Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Jose Valladolid Arcazate
CPC N° 23925

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Magíster/Doctor: RUIZ CESPEDES LUIS ALBERTO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de CONTABILIDAD Y AUDITORIA, requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Contador Público.

El título nombre de mi proyecto de investigación es "*Costos de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transportes Atlas International Service S.A., en el periodo 2022*" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de **contabilidad y costos**. El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Edwin Cayulla Tecsi

DNI: 47893052



Universidad
Norbert Wiener

Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Título de la investigación: “Costos de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transportes Atlas International Service S.A., en el periodo 2022”

Nro.	Ítems	¹ Pertinencia	² Relevancia	³ Claridad	Sugerencias
VARIABLE: COSTO DE SERVICIO					
Dimensión 1: Costo de mano de obra		Sí No	Sí No	Sí No	
1	¿En qué medida estás de acuerdo con el sueldo asignado a los conductores en relación con su trabajo?	X	X	X	
2	¿Consideras adecuado el salario asignado al personal operativo?	X	X	X	
3	¿Estás de acuerdo con la contratación de personal eventual para cubrir la demanda operativa?	X	X	X	
4	¿Consideras que el personal de supervisión influye en el costo del servicio?	X	X	X	
5	¿Consideras que el gasto por refrigerio, está justificado en términos de costo/beneficio?	X	X	X	
Dimensión 2: Costos transporte		Sí No	Sí No	Sí No	
6	¿En qué medida estás de acuerdo con el precio del combustible utilizado en los servicios de mudanza?	X	X	X	
7	¿Consideras que el precio pagado por peajes está dentro del presupuesto de costos?	X	X	X	
8	¿Consideras que el seguro contratado es adecuado en relación con su costo?	X	X	X	
9	¿Consideras adecuado el método de depreciación aplicado?	X	X	X	
10	¿Estás de acuerdo con la política de mantenimiento preventivo adoptada por la empresa?	X	X	X	
Dimensión 3: Costos de Embalaje		Sí No	Sí No	Sí No	
11	¿Existe un control eficiente en el uso adecuado de los materiales de embalaje?	X	X	X	
12	¿Consideras adecuado el proceso de adquisición de suministros de embalaje?	X	X	X	
13	¿Consideras efectiva la maquinaria y herramientas de embalaje utilizadas?	X	X	X	
VARIABLE: RENTABILIDAD					
Dimensión 4: Rentabilidad financiera		Sí No	Sí No	Sí No	
14	¿El negocio de transporte genera utilidad neta suficiente?	X	X	X	
15	¿En tu opinión, las obligaciones tributarias afectan la utilidad neta?	X	X	X	



Universidad
Norbert Wiener

16	¿Estás de acuerdo con el manejo actual de los recursos propios?				
17	¿El patrimonio de la empresa, le permite tener solidez ante cualquier eventualidad?				
Dimensión 5: Rentabilidad económica		Sí	No	Sí	No
18	¿En qué medida la empresa requiere de fondos externos para operar eficientemente?	X		X	
19	¿Los ingresos obtenidos por los servicios cubren los gastos operativos?	X		X	
20	¿Su empresa está usando eficientemente los activos con el fin de lograr sus objetivos?	X		X	
21	¿Consideras que los activos fijos están siendo aprovechados eficientemente?	X		X	
22	¿Consideras que la empresa cuenta con activos adecuados para sus operaciones?	X		X	
Dimensión 6: Rentabilidad sobre las ventas		Sí	No	Sí	No
23	¿La eficiencia económica impacta en los resultados sobre ventas?	X		X	
24	¿Consideras que tu empresa calcula adecuadamente la rentabilidad sobre ventas?	X		X	
25	¿Consideras que la empresa tiene una gestión adecuada para incrementar sus ventas netas?	X		X	
26	¿La empresa alcanzó las ventas proyectadas durante el último periodo?	X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Opinión de aplicabilidad:	Aplicable <input checked="" type="checkbox"/>	Aplicable después de corregir []	No aplicable []
----------------------------------	---	-----------------------------------	------------------

Nombres y apellidos	Luis A. Ruiz Céspedes	DNI N°	17433041
condición en la universidad	Contador General	Teléfono Celular	947669310
Título profesional / Especialidad	Contador Público	firma	
Grado académico	Contador Público Cobgub	Lugar y Fecha	25/06/2025
Metodológico / temático	Metodológico		

¹ **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



ESTUDIO CONTABLE "RUIZ"
C.P.C. LUIS A. RUIZ CÉSPEDES
MAT. 07-1326

ANEXO 5: Criterios de inclusión y exclusión

Título de la investigación:

Costos de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transportes Atlas International Service S.A., en el periodo 2022

Objetivo general:

Determinar la incidencia de los costos de servicio en la rentabilidad de la empresa de transportes ATLAS INTERNACIONAL SERVICE SA durante el año 2022

Criterios de inclusión.

- Ser colaborador de la empresa ATLAS INTERNATIONAL SERVICE S.A.
- Haber laborado un periodo mínimo de 12 meses en la empresa.
- Haber laborado durante el periodo de estudio, mínimo 3 meses.
- Haber desempeñado o desempeñarse en el cargo de Gerente, jefe o asistente de las áreas (Contabilidad, Finanzas, Facturación y cobranza, Comercial, Marketing, Logística y Operaciones)

Criterios de exclusión.

No pueden formar parte de la muestra aquellas personas:

- Que no son colaboradores de la empresa ATLAS INTERNATIONAL SERVICE S.A.
- Desempeñen la labor de Embalador, estibador o conductor
- Personal que no participa en decisiones administrativas o estratégicas

ANEXO 6: Colaboradores que cumplen con los criterios de inclusión

Nombre	Área	Nivel	Cargo	Fecha ingreso	Fecha Cese	Criterio de inclusión
Colaborador 1	Gerencia general	Directivo	Gerente General	01/05/1996		Cumple
Colaborador 2	Administración	Directivo	Administrador	01/06/2014		Cumple
Colaborador 3	Operaciones y ejecución	Directivo	Jefe de operaciones	04/10/1999		Cumple
Colaborador 4	Despacho	Directivo	Jefe de despacho	01/01/2008		Cumple
Colaborador 5	Promoción y ventas	Directivo	Gerente de Ventas	01/06/2014		Cumple
Colaborador 6	Asesoría y control	Administrativo	Asistente de contabilidad	05/09/2022	31/03/2025	Cumple
Colaborador 7	Contabilidad	Administrativo	Contador General	30/01/2005		Cumple
Colaborador 8	Finanzas	Administrativo	Asistente de facturación	13/06/2022	28/02/2025	Cumple
Colaborador 9	Finanzas	Administrativo	Asistente de cobranza	01/06/2021		Cumple
Colaborador 10	Finanzas	Administrativo	Asistente de tesorería	18/05/2021	31/02/2022	No cumple
Colaborador 11	Finanzas	Administrativo	Asistente de tesorería	15/03/2022		Cumple
Colaborador 12	Comercial	Administrativo	Asistente comercial	13/04/2022		Cumple
Colaborador 13	Coordinación	Administrativo	Asistente de coordinación	02/08/2022		Cumple
Colaborador 14	Coordinación	Administrativo	Asistente de coordinación	01/02/2018	06/02/2025	Cumple
Colaborador 15	Coordinación	Administrativo	Asistente de coordinación	01/05/2014		Cumple

ANEXO 7: Cronograma de actividades

N	ACTIVIDAD	Años		2024																2025														
		Meses	SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
		Semanas	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	Solicitar autorización de investigación a la empresa	X	X	X	X																													
2	Revisión de fuentes bibliográficas			X	X	X	X																											
3	Redacción de introducción					X	X																											
4	Planteamiento de problema					X	X	X																										
5	Problema de investigación					X	X	X																										
6	Planteamiento de Objetivos						X	X	X																									
7	Redacción de Justificación							X	X																									
8	Definición de variables							X	X																									
9	Selección de antecedentes								X	X	X	X																						
10	Ordenar las bases teóricas							X	X	X	X	X	X																					
11	Planteamiento de hipótesis										X	X	X																					
12	Diseñar la metodología de investigación										X	X	X																					
13	Definir la población y muestra													X	X																			
14	Redacción del cuestionario													X	X																			
15	Validación de expertos																			X	X	X												
16	Prueba piloto																			X	X													
17	Aplicación de instrumentos																				X	X	X	X										
18	Procesamiento y análisis de información																				X	X	X											
19	Corrección de errores																							X	X									
20	Preparación del informe final																							X	X									
21	Sustentación																															X		

ANEXO 8: Solicitud de autorización de uso de datos

Lima, 20 de setiembre del 2024

Señores:

Atlas International Service S.A.

Atención: Sra. Elsa Irene Rodríguez Malásquez

Gerente General

Asunto: Solicitud de autorización para uso de datos con fines académicos

De mi mayor consideración:

Yo, Edwin Cayulla Tecsi, identificado con DNI N.º 47893052, egresado de la Universidad Privada Norbert Wiener S.A., con RUC N.º 20466246370, me dirijo a usted con el debido respeto para solicitar formalmente la autorización para el uso de información interna de la empresa Atlas International Service S.A., con fines estrictamente académicos.


Actualmente, me encuentro desarrollando un trabajo de investigación en el área de costos, como parte del requisito para la obtención del título profesional. La investigación tiene como finalidad analizar el impacto de los costos de servicio en la rentabilidad de la empresa, empleando para ello técnicas de análisis cuantitativo.

Cabe señalar que la información solicitada será tratada con total confidencialidad, respetando la privacidad y normativas internas de la empresa, así como los principios éticos de la investigación científica, los datos proporcionados serán utilizados exclusivamente para la elaboración del informe académico correspondiente.

Agradezco de antemano la atención prestada y quedo atento a cualquier consulta adicional que pueda requerirse para la evaluación de esta solicitud.

Sin otro particular, me despido cordialmente.

Atentamente,



Edwin Cayulla Tecsi
DNI N.º 47893052

ANEXO 9: Carta de autorización de uso de datos



Av. Los Pinos 243 Mz N1 Lte 6 **TF** (511) 254 - 1490 contacto@atlasperucorp.com
 Urb. Villa Marina, Chorrillos (511) 254 - 2189 **www.atlasperucorp.com**
 Lima 09 - Perú (511) 254 - 2090

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL CON FINES ACADÉMICOS

Señores.

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A.

Atención: Edwin Cayulla Tecsi

Referencia: Autorización de uso de datos, con fines académicos.

Por medio de la presente, ATLAS INTERNATIONAL SERVICE S.A., identificada con RUC N.º 20100720427 y con domicilio fiscal en Av. Los Pinos N.º 243, Urb. Villa Marina – Chorrillos, representada legalmente por la Sra. Elsa Irene Rodríguez Malásquez, identificada con DNI N.º 07028007, autoriza al Sr. Edwin Cayulla Tecsi, identificado con DNI N.º 47893052, egresado de la Universidad Privada Norbert Wiener, el uso de determinada información institucional con fines exclusivamente académicos, en el marco del desarrollo de su trabajo de investigación titulado “Análisis de costos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transportes Atlas International Service S.A., 2022”.

A continuación, se detallan los tipos de información autorizada para su uso:

1. Datos generales de la empresa, (Autorización Completa)
2. Información de costos de la empresa (Autorización parcial)
3. Información financiera de la empresa (Autorización parcial)

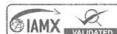
Se expide el presente documento a solicitud del interesado, para lo fines que considere conveniente dentro el marco académico e investigativo.

Lima, 26 de setiembre del 2024

Atentamente,


Elsa I. Rodríguez M.
 GERENTE GENERAL
 ATLAS INTERNATIONAL SERVICE S.A.

Sra. Elsa Irene Rodríguez Malásquez
 Gerente General
 ATLAS INTERNATIONAL SERVICE S.A.
 DNI N.º 0702800



**Soluciones en mudanzas
 embalajes y almacenes**

ANEXO: Cálculo de dimensiones:

Análisis dimensión 1: Mano de Obra

Existe una escala remunerativa en función a destrezas y habilidades:

Valoración de habilidades y destrezas	Escala valorativa
Años de servicio	1-5
Embalador	1-5
Carpintero	1-5
Mecánica	1-5
Electricista	1-5
Viajero	1-5
Acondicionamiento	1-5
Trato al cliente	1-5
Coordinador	1-5

Escala para valorar años de servicio

Escala para Años de servicio

de 1 - 3 años = 1
de 4 - 6 años = 2
de 7 - 9 años = 3
de 10 - 13 años = 4
más de 14 años = 5

Escala remunerativa para personal operativo al periodo 2022

TIPO DE TRABAJADOR	CATEGORÍA	SUELDO BÁSICO SEGÚN CATEGORÍA	RANGO	SUELDO ADICIONAL SEGÚN HABILIDADES
Conductores:	A3C	1,900.00	>36	800.00
	A3B	1,800.00	30-35	500.00
	A3A	1,700.00	26-29	380.00
	A2B	1,600.00	22-25	320.00
	A2A	1,550.00	17-21	280.00
	A1	1,450.00	13-16	250.00
Operarios	Embalador	1,500.00	9-12	150.00
	Estibador	1,300.00	6-8	100.00
	Supervisor	1,800.00	3-5	50.00
			1-2	30.00

Calculo de planilla planilla de remuneraciones.

1.1	REMUNERACION BÁSICA	2,113.00	100.00%
1.1.1	Remuneración Básica	2,000.00	94.65%
1.1.2	Asignación Familiar	113.00	5.35%
1.2	CONTRIBUCIONES SOCIALES	264.34	
1.2.1	EsSalud	190.17	9.00%
1.2.2	Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo - Salud (1.4%)	29.58	1.40%
1.2.3	Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo - Pensiones (1.43%)	30.22	1.43%
1.2.4	Seguro Vida Ley (0.68%)	14.37	0.68%
1.3	CARGAS SOCIALES / PROVISIONES	765.38	
1.3.1	Vacaciones	176.08	8.33%
1.3.2	Gratificación	383.86	18.17%
1.3.3	CTS	205.43	9.72%
TOTAL GENERAL (1.1 + 1.2 + 1.3)		3,142.71	48.73%
TOTAL, DIARIO		104.76	4.96%
TOTAL, POR HORA		13.09	0.62%

Detalle de gastos en personal operativo.

Detalle	2021	2022
Salarios	304,255.00	375,439.31
Gratificación	60,119.60	67,748.20
Dominical	52,960.62	62,451.86
EsSalud	37,522.17	44,233.57
Cts	35,022.08	35,638.93
Vacaciones	26,337.46	28,582.33
Refrigerio	22,580.00	25,390.00
Asignación Familiar	17,232.90	15,403.90
Bonif. Extr. Ley. 9%	5,384.75	6,087.62
Sctr Salud	3,754.55	3,896.19
Sctr -Pensión	4,060.78	3,658.77
Bonificación por Desempeño	13,500.00	1,541.98
Bonificación extraordinaria	19,900.00	200.00
TOTAL	602,629.91	670,272.66
Ventas netas	4496278.49	4690127.81
Gastos por planilla / ventas netas	13.40%	14.29%

Análisis dimensión 2: Costo de transporte:

Tabla de consumo de combustible por placa

Placa	Monto Consumido	Kilometraje Inicio	Kilometraje fin	Recorrido	Factor * KM
A4S-900	19,607.29	487,772	507,721	19,949	0.983
AET-883	45,806.17	347,580	385,154	37,574	1.219
AXX-867	35,217.45	134,992	167,739	32,747	1.075
BAJ-870	34,444.48	124,241	153,233	28,992	1.188
BNC-829	42,953.26	6,054	32,099	26,045	1.649
BNH-779	11,476.74	31,198	39,918	8,720	1.316
BRZ-807	2,593.69	1,791	6,440	4,649	0.558
D6L-790	29,032.60	476,146	511,654	35,508	0.818
D8B-735	39,639.85	323,134	345,762	22,628	1.752
F1T-914	10,617.85	255098	270974	15,876	0.669
F1V-876	6,616.79	489899	495073	5,174	1.279
F1V-882	3,397.37	181789	189580	7,791	0.436
	281,404	2,859,694	3,105,347	245,653	

Detalle de consumo de combustible, repuestos y mecánica del 2022

Indicadores	Costo en el periodo	Costo por KM
Combustible Diesel B-5	281,403.52	1.1455
Repuestos y Accesorios	18,663.19	0.0760
Peajes	29,361.08	0.1195
Mantenimiento preventivo.	144,799.68	0.5894
Seguros	85,891.69	0.3496
Depreciación	154,635.30	0.6295
TOTAL	714,754.4664	2.9096

Índice de gastos de transporte en el periodo 2022

Ventas netas 2022	4,690,127.81
Gastos Combustible y mecánica / ventas netas	15.24%

Formulario de hoja de ruta (para costeo de transporte)

HOJA DE RUTA					#						
NOMBRE DEL CONDUCTOR: _____					Fecha Impresión: _____						
					Usuario: _____						
Cliente / Usuario	Numero Viaje	Sub Ruta	Placa Vehiculo	Orden de Trabajo	INICIO			TERMINO			
					Fecha	Hora	Kilometraje	Fecha	Hora	Kilometraje	
		1									
		2									
		3									
		4									
		5									
		6									
		7									
		8									
		9									
		10									
		11									
Observaciones _____											

_____					_____						
Firma conductor					Firma supervisor						

Indicadores Dimensión 3: Costo de embalaje:

Listado de materiales de embalaje consumidos en el periodo 2022

Descripción	Tipo	Costo 2022
Strech film	Materiales	43,665.41
Caja internacional	Materiales	37,740.80
Papel blanco para emb.	Materiales	36,950.00
Carton corrugado 1.23m	Materiales	27,591.70
Plástico burbuja	Materiales	24,683.41
Tela notex	Suministros	18,942.19
Caja nacional grande	Materiales	14,343.75
Otros suministros, materiales	Suministros	12,212.73
Maderas en general	Materiales	10,736.73
Cinta de embalaje habano	Suministros	9,703.43
Triplay	Materiales	8,074.70
Papel fidelero	Materiales	7,533.00
Caja de carton chica	Materiales	5,529.75
Caja nac.pequeña doble corruga	Materiales	5,514.60
Cinta de embalaje impreso	Suministros	4,697.96
Bolsa plastica	Suministros	2,366.57
Plastico simple	Materiales	1,691.46
Etiquetas	Suministros	1,415.29
Parihuela de madera	Materiales	271.86
TOTAL 2022		273,665.34

Índice de costo de materiales de embalaje

Ventas netas 2022	4,690,127.81
Gastos en materiales de embalaje / ventas netas	5.83%

Índice de costo por metro cúbico

Metros cúbicos embalados durante el año 2022	12,672
Gastos de embalaje por metro cúbico (m3)	21.59

● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.upci.edu.pe Internet	2%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	2%
3	hdl.handle.net Internet	<1%
4	repositorio.utesup.edu.pe Internet	<1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
6	Universidad Cesar Vallejo on 2017-06-25 Submitted works	<1%
7	Universidad Cesar Vallejo on 2018-11-30 Submitted works	<1%
8	Universidad Católica de Santa María on 2025-02-07 Submitted works	<1%