

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**LOS COSTOS DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE
LA EMPRESA SERVISUR PUNO - PERIODO 2024.**

PRESENTADA POR:

JUSTO EFRAIN JARECCA MAQUERA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2025



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](https://www.upsc.edu.pe/) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



6.87%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 4 SEP 2025, 11:51 AM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
1.61%

● CHANGED TEXT
5.25%

Report #28338913

JUSTO EFRAIN JARECCA MAQUERA // LOS COSTOS DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SERVISUR PUNO - PERIODO 2024. RESUMEN

La investigación, titulada “Los costos de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Servisur Puno - Periodo 2024”, tiene como objetivo principal determinar la influencia que ejercen los costos de servicio sobre la rentabilidad empresarial. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y transversal. La metodología empleada es de tipo descriptiva y explicativa, al analizar su efecto directo sobre la rentabilidad. La población de estudio está compuesta por la empresa Servisur Puno en su totalidad, incluyendo todas las áreas operativa, administrativa y contable. La muestra considera los estados financieros mensuales, informes de costos y registros contables correspondientes al ejercicio 2024. Los resultados obtenidos indican que el costo total incurrido en la prestación de servicios durante el año 2024 alcanzó los S/130,913.46, por otra parte, los ingresos por servicios realizados fueron S/153,427.60, obteniendo un margen de utilidad bruta de solo 14.67%, por lo cual se evidencia que los costos operativos absorben una parte considerable de los ingresos obtenidos. Asimismo, el retorno sobre activos (ROA) calculado fue de 1.39% y el retorno sobre patrimonio (ROE) alcanzó un 33.39%, mostrando un alto nivel de rentabilidad para los socios, pero una baja eficiencia en el uso de los activos totales. Se

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
TESIS

**LOS COSTOS DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE
LA EMPRESA SERVISUR PUNO - PERIODO 2024.**

PRESENTADA POR:

JUSTO EFRAIN JARECCA MAQUERA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:


CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:


PRESIDENTE

: 
Dra. MARLENE CUSI MONTESINOS

PRIMER MIEMBRO

: 
Mg. CELIA VERENISSEE ORTIZ DE ORUE ROJAS

SEGUNDO MIEMBRO

: 
M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ

ASESOR DE TESIS

: 
Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias Económicas, Negocios.

Sub área: Contabilidad y Finanzas

Línea de investigación: Economía

Puno, 11 de setiembre del 2025.

DEDICATORIA

A mi esposa, por su amor, paciencia y constante apoyo, que han sido fundamentales para alcanzar este logro.

Finalmente, a mis hijas Jhoseline y Nadia, quienes son mi mayor motivación y alegría, por quienes este logro cobra el más profundo significado.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Privada San Carlos, Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, por brindarme la oportunidad de avanzar en mi formación profesional, y a todos los docentes que con su enseñanza y dedicación, contribuyeron a mi desarrollo profesional.

Agradezco al Mg. Luis Alberth Rossel Bernedo, mi asesor de tesis, por su orientación, apoyo constante y compromiso durante el desarrollo de este trabajo.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE ANEXOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1.1. PROBLEMA GENERAL	14
1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	14
1.2. ANTECEDENTES	15
1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL	15
1.2.2. A NIVEL NACIONAL	16
1.2.3. A NIVEL LOCAL	17
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	19
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	20
2.1.1. DETERMINACIÓN DEL COSTO DE SERVICIO	20
2.1.2. RENTABILIDAD	22
2.1.3. COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES (ABC)	24
2.2. MARCO CONCEPTUAL	24
2.2.1. COSTOS	24
2.2.2. COSTOS FIJOS	24
2.2.3. COSTOS VARIABLES	25
2.2.4. COSTOS DE SERVICIO	25
2.2.5. COMPETITIVIDAD	25
2.2.6. GESTIÓN DE LOS COSTOS	26
2.2.7. IMPORTANCIA DEL CONTROL DE COSTOS	26
2.2.8. MEDICIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LA RENTABILIDAD	26
2.2.9. RATIOS FINANCIEROS	27
2.2.10. RENTABILIDAD	27
2.2.11. RENTABILIDAD OPERATIVA	27
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	28
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	28
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	28

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO	29
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	30
3.2.1. POBLACIÓN	30

3.2.2. MUESTRA	31
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	31
3.3.1. TÉCNICAS	31
3.3.2. INSTRUMENTOS	32
3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	33
3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	33
3.5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	33
3.5.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	33
CAPÍTULO IV	
EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1. PRINCIPALES COSTOS DE SERVICIO QUE INCURRE LA EMPRESA SERVISUR PUNO.	35
4.2. NIVEL DE RENTABILIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EMPRESA SERVISUR PUNO.	50
4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	52
4.3.1. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1	52
4.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2	52
4.3.3. HIPÓTESIS GENERAL	53
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES	56
BIBLIOGRAFÍA	57
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Áreas de la empresa	31
Tabla 02: Operacionalización de variables	33
Tabla 03: Mano de obra directa, periodo 2024	35
Tabla 04: Insumos	37
Tabla 05: Servicio de energía eléctrica 2024	39
Tabla 06: Servicio de agua 2024	41
Tabla 07: Alquiler de local	43
Tabla 08: Depreciación 2024	45
Tabla 09: Mano de obra indirecta, periodo 2024	47
Tabla 10: Resumen de costo total de servicio 2024	49

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Ubicación de la empresa SERVISUR	30

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia:	63
Anexo 02: Modelo de instrumento	63
Anexo 03: Estado de Situación Financiera de Servisur Puno, año 2024	66
Anexo 04: Estado de Resultados Integrales de Servisur Puno año 2024	67
Anexo 05: Notas a los Estados Financieros de Servisur Puno año 2024	68

RESUMEN

La investigación, titulada “Los costos de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Servisur Puno - Periodo 2024”, tiene como objetivo principal determinar la incidencia que ejercen los costos de servicio sobre la rentabilidad empresarial. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y transversal. La metodología empleada es de tipo descriptiva y explicativa, al analizar su efecto directo sobre la rentabilidad. La población de estudio está compuesta por la empresa Servisur Puno en su totalidad, incluyendo todas las áreas operativa, administrativa y contable. La muestra considera los estados financieros mensuales, informes de costos y registros contables correspondientes al ejercicio 2024. Los resultados obtenidos indican que el costo total incurrido en la prestación de servicios durante el año 2024 alcanzó los S/130,913.46, por otra parte, los ingresos por servicios realizados fueron S/153,427.60, obteniendo un margen de utilidad bruta de solo 14.67%, por lo cual se evidencia que los costos operativos absorben una parte considerable de los ingresos obtenidos. Asimismo, el retorno sobre activos (ROA) calculado fue de 1.39% y el retorno sobre patrimonio (ROE) alcanzó un 33.39%, mostrando un alto nivel de rentabilidad para los socios, pero una baja eficiencia en el uso de los activos totales. Se concluye que los costos de servicio tienen una incidencia significativa sobre la rentabilidad.

Palabras clave: Análisis financiero, Control de costos, Costos de servicio, Rentabilidad.

ABSTRACT

The main objective of the research, entitled "Service costs and their impact on the profitability of the company Servisur Puno - Period 2024", has as its main objective to determine the incidence of service costs on business profitability. The study was developed under a quantitative approach, with a non-experimental and cross-sectional design. The methodology used is descriptive and explanatory, analyzing its direct effect on profitability. The study population is composed of the entire Servisur Puno company, including all operational, administrative and accounting areas. The sample considers the monthly financial statements, cost reports and accounting records for the 2024 fiscal year. The results obtained indicate that the total cost incurred in the provision of services during the year 2024 reached S/130,913.46, on the other hand, the income from services performed was S/153,427.60, obtaining a gross profit margin of only 14.67%, which shows that operating costs absorb a considerable part of the income obtained. Likewise, the calculated return on assets (ROA) was 1.39% and the return on equity (ROE) reached 33.39%, showing a high level of profitability for the partners, but a low efficiency in the use of total assets. It is concluded that service costs have a significant impact on profitability.

Keywords: Financial analysis, Cost control, Service costs, Profitability.

INTRODUCCIÓN

En el entorno económico actual, caracterizado por una creciente complejidad y exigencia competitiva, las empresas del sector servicios requieren de una gestión eficiente de sus recursos para obtener rentabilidad. En este escenario, la contabilidad de costos es una herramienta fundamental para poder identificar, analizar y controlar los componentes que inciden directamente en los márgenes de utilidad (Casanova et al., 2023).

Diversas investigaciones coinciden en que una adecuada estructura de costos no solo permite reducir gastos innecesarios, sino que también mejora la toma de decisiones estratégicas vinculadas con precios, inversiones y procesos operativos (Flores & Blanco, 2021). No obstante, muchas empresas, tienen dificultades para sistematizar y evaluar sus costos de manera efectiva, esta situación compromete su capacidad de mantener una rentabilidad sostenible (Flores & Blanco, 2021).

La empresa Servisur Puno, cuya actividad principal es el mantenimiento preventivo de vehículos, enfrenta limitaciones significativas en su metodología contable para identificar sus costos directos e indirectos con exactitud. Por falta de esta información tiene dificultades para evaluar su rentabilidad operativa y reduce su capacidad para implementar decisiones financieras acertadas (Casanova et al., 2023).

En respuesta a esta problemática, el presente estudio tiene por objetivo determinar la incidencia de los costos de servicio en la rentabilidad de la empresa Servisur Puno durante el periodo 2024. A través de un enfoque cuantitativo, descriptivo y no experimental, se analizarán y detallarán los principales componentes del costo: como son mano de obra, insumos, energía, depreciación y alquiler, y la contribución al margen de utilidad de la empresa.

Esta investigación proporciona la información detallada sobre la estructura y composición de los costos de servicio, permitiendo una comprensión clara que ayuda a una óptima toma de decisiones financieras y operativas.

La estructura de la tesis comprende cinco capítulos:

- En el capítulo I: Se realiza el planteamiento del problema, antecedentes y objetivos de la investigación.
- En el capítulo II: Se detalla el marco teórico y conceptual de las dos variables del presente trabajo.
- En el capítulo III: Se explica la metodología de la investigación.
- En el capítulo IV: Análisis de los resultados, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel global, las empresas buscan maximizar su rentabilidad, minimizando sus costos de producción e implementando tecnologías modernas. Una de las principales dificultades que tienen las empresas al disminuir sus utilidades, es que no tienen estabilidad financiera, al no tener identificados de manera precisa cuáles son los costos más significativos en su operación diaria ni cómo estos influyen en los sus márgenes de ganancia (Andreeva et al., 2024).

En el ámbito empresarial, entender la relación entre los costos y la rentabilidad es crucial para la sostenibilidad y el crecimiento de las empresas. Una empresa que se dedica a la prestación de servicios, se enfrenta a la dificultad de no tener claro en qué medida los costos operativos están afectando su rentabilidad. Esta falta de información detallada limita la capacidad de tomar decisiones estratégicas adecuadas, lo cual es fundamental para mantenerse competitivos en el mercado (Horngren et al., 2006). Una gestión eficiente de los costos permite a las empresas optimizar recursos e incrementar su rentabilidad, por lo cual es importante analizar esta relación de forma técnica y detallada (Drury, 2012).

En la ciudad de Puno existen muchas empresas, las cuales no tienen identificados los costos de servicio y cómo influyen en su rentabilidad. Además, Datar et al. (2018) tienen

que el análisis de costos no solo ayuda a controlar los gastos, sino también a tomar decisiones más informadas en cuanto a precios, inversión y operaciones. En este sentido, la empresa Servisur Puno carece de un análisis claro que le permita entender si los costos en los que incurre son adecuados o están afectando negativamente sus finanzas. Se plantea la necesidad de llevar a cabo una investigación que permita analizar cómo inciden los costos de servicio en la rentabilidad de la empresa Servisur Puno durante el año 2024. Este análisis no solo permitirá identificar los costos más relevantes, sino también proponer estrategias que contribuyan a mejorar el rendimiento financiero de la empresa (Kaplan & Atkinson, 1998).

Para la empresa Servisur Puno, dedicada a la prestación de servicios de mantenimiento preventivo a vehículos, esto no es la excepción. A pesar de sus esfuerzos por mantenerse competitiva, no queda del todo claro cómo los costos en los que incurre para brindar sus servicios están afectando su rentabilidad. Esta falta de claridad puede dificultar la adecuada toma de decisiones y como resultado, poner en riesgo su estabilidad económica y permanencia en el mercado.

Además, no tiene identificado con claridad cuáles son los principales costos que incurre la empresa para prestar sus servicios, ni cuánto impactan en sus ingresos. Sin esta información clave, es complicado saber dónde ajustar, cómo mejorar o qué cambios implementar para hacer más eficiente el uso de sus recursos.

1.1.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo afectan los costos de servicio en la rentabilidad de la empresa Servisur Puno - periodo 2024?

1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuáles son los costos de servicios en la empresa Servisur Puno - periodo 2024?
- ¿Cuál es el margen de rentabilidad por los servicios prestados de la empresa Servisur Puno - periodo 2024?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL

Andreeva et al. (2024) en su artículo “Analysis of the key factors for small and medium-sized enterprises growth using principal component analysis”, se propuso identificar los factores clave que influyen en el crecimiento y la rentabilidad de PYMES a nivel global. Utilizó un enfoque cuantitativo con análisis de componentes principales aplicado a datos de PYMES en múltiples sectores. Los resultados destacaron que los costos de transporte y la tecnología de la información son factores críticos que, cuando se gestionan eficientemente, incrementan la rentabilidad. Concluye que una correcta optimización de los costos operativos es esencial para el desempeño financiero de las PYMES.

Roffia et al. (2024), en su artículo “Cost accounting practices in SMEs: liability of age and other factors that hinder or burst its implementation in turbulent years”, se propuso investigar el nivel de implementación de la contabilidad de costos en PYMES y qué factores la obstaculizan o facilitan en contextos turbulentos. Utilizó un enfoque cuantitativo basado en la teoría de contingencia, aplicando un cuestionario a PYMES de Verona y Vicenza (Italia) en julio de 2022. Los resultados indicaron que la edad de la empresa y la falta de recursos tecnológicos son barreras significativas, pero la presión competitiva fomenta su adopción, mejorando la rentabilidad. y concluye en que la contabilidad de costos es crucial para la toma de decisiones en PYMES, especialmente en tiempos de inestabilidad.

Du et al. (2023), en su artículo “The impact of COVID-19 on small-and medium-sized enterprises (SMEs): empirical evidence for green economic implications”, se buscó evaluar los efectos a largo plazo del COVID-19 en la rentabilidad y sostenibilidad de PYMES globales. Empleó un enfoque cuantitativo con un modelo de ecuaciones estructurales (SEM) basado en datos de 313 encuestas a PYMES en China y otros

países. Los resultados mostraron que el COVID-19 afectó negativamente la rentabilidad debido a mayores costos operativos, pero las PYMES que adoptaron tecnologías verdes redujeron costos y mejoran su competitividad. Concluye que la innovación tecnológica es clave para mitigar costos y sostener la rentabilidad en crisis.

Martelo et al. (2023), en su artículo “Building Resilient SMEs: A Multi-Level Approach”, se buscó identificar factores que fortalecen la resiliencia y rentabilidad de PYMES en el Reino Unido frente a crisis. para lo cual utilizó un enfoque mixto, analizando datos de micro, pequeñas y medianas empresas durante crisis recientes. cuyos resultados mostraron que la optimización de costos mediante ajustes en precios y la digitalización mejora la rentabilidad en tiempos turbulentos. Concluye que un enfoque estratégico en la gestión de costos es vital para la sostenibilidad financiera de las PYMES.

Casanova et al. (2023), en su artículo titulado “La contabilidad de costos y su incidencia en la rentabilidad de las PYMES”, evaluaron la importancia de la información de costos y su impacto en la rentabilidad mediante la toma de decisiones en PYMES ecuatorianas. Utilizaron un enfoque cuantitativo exploratorio con revisión bibliográfica y análisis de datos de PYMES en Ecuador. Cuyos resultados mostraron que la gestión de costos es clave para fijar precios y segmentar productos, impactando positivamente en la rentabilidad. Concluye que una contabilidad de costos efectiva fortalece en la toma de decisiones, mejorando así su competitividad.

1.2.2. A NIVEL NACIONAL

López y Vásquez (2023), en su artículo “Control de costos de servicio y rentabilidad empresarial; análisis de su relación en el sector transporte”, se buscó determinar la relación entre el control de costos de servicio y la rentabilidad en el sector transporte en Perú. Utilizó un enfoque cuantitativo no experimental, descriptivo-correlacional, analizando balances financieros de una empresa de transporte mediante análisis documental. Los resultados mostraron que un control efectivo de costos de servicio

incrementa la rentabilidad al optimizar procesos productivos. Concluye que la gestión de costos es una herramienta clave para el desarrollo sostenible de empresas de transporte. Saurino (2023), en su artículo “El control interno y su relación con la rentabilidad de una empresa comercial de importación, Arequipa”, se planteó analizar cómo el control interno influye en la rentabilidad de una empresa comercial en Arequipa. Empleó un enfoque cuantitativo correlacional, no experimental, con análisis de estados financieros (2018-2019) y encuestas a personal. Los resultados indicaron que un control interno robusto maximiza recursos, incrementando la rentabilidad. Concluye que el control interno es fundamental para mejorar la eficiencia y rentabilidad empresarial.

Ordoñez et al. (2020), en su artículo “Los costos de la no calidad y su incidencia en la rentabilidad de las PYMES”, diseñaron un modelo de gestión y control para optimizar la rentabilidad. La investigación, de carácter descriptivo no experimental, empleó un diseño transversal y utilizó encuestas validadas, dirigidas a 20 profesionales, incluyendo contadores e ingenieros de producción, seleccionados por muestreo por conveniencia de 19 empresas registradas en la Cámara de la Pequeña Industria del Azuay. Los hallazgos revelaron que el 70% de las empresas carecen de métodos para medir los costos de calidad. Se identificaron la baja calidad de producción (45%) y la repetición de tareas (35%) como principales factores que reducen la rentabilidad. Mientras tanto, la renovación de maquinaria ocurre mayormente cada 10 años (55%). Es crucial para minimizar desembolsos innecesarios y mejorar la competitividad, recomendando estrategias de mejora continua alineadas con estándares ISO para garantizar la sostenibilidad financiera.

1.2.3. A NIVEL LOCAL

Yépez et al. (2023), en su artículo “Costos y viabilidad económica de la producción y comercialización de la conserva de trucha” evaluó la factibilidad financiera de dar valor agregado a este recurso mediante su procesamiento en conservas en escabeche. Con un

enfoque cuantitativo, se empleó la metodología de análisis de costos y herramientas financieras como el flujo de caja para calcular indicadores de rentabilidad (VAN, TIR, B/C). Se analizaron seis presentaciones —producto de tres tipos de alimento comercial (Salmofood®, Naltech® y Tomasino®) y dos tipos de envases (lata y vidrio)— cuyos resultados mostraron que todas las combinaciones obtuvieron un VAN financiero positivo, una TIR superior al 15% (costo de oportunidad del capital), y una relación beneficio-costos mayor a uno, confirmando así la viabilidad del proyecto. El periodo de recuperación del capital osciló entre cinco y seis años según la presentación. Como conclusión, el estudio recomienda la inversión en esta propuesta, señalando que el procesamiento de trucha en escabeche no solo es rentable, sino también una estrategia eficaz para fortalecer la sostenibilidad y competitividad del sector acuícola regional.

Paricahua (2022), en su artículo "Gestión logística y su relación con la rentabilidad de empresas constructoras en la provincia de San Román, Puno", determinó cómo la gestión logística se relaciona con la rentabilidad de las empresas constructoras en dicha provincia. La metodología empleada fue un estudio correlacional con diseño no experimental y enfoque cuantitativo, utilizando una muestra de 53 empresas constructoras seleccionadas mediante muestreo aleatorio simple, aplicando una encuesta de 33 preguntas con escala Likert. Se encuestó a 53 empresas usando muestreo aleatorio y una escala Likert, analizando datos con SPSS v.25 y la prueba de Spearman. Los resultados muestran que la mayoría son microempresas familiares con fallos en compras (falta de homologación, entregas tardías, materiales dañados) e inventarios (altos costos, personal no capacitado), afectando negativamente la rentabilidad, con un 60,38% insatisfecho. La correlación positiva ($p < 0,05$) confirma que una mejor gestión logística eleva la rentabilidad, recomendando capacitación y planificación estratégica.

Flores y Blanco (2021), en el artículo "Determinación de costos operativos y su incidencia en la rentabilidad económica y financiera de las empresas de transportes urbano de

pasajeros de la ciudad de Puno”, buscó analizar cómo los costos operativos afectan la rentabilidad económica y financiera de empresas de transporte urbano. Con un enfoque descriptivo y muestreo no probabilístico, se estudiaron cuatro empresas de un total de 47 registradas. La recolección de datos incluyó análisis documental, entrevistas, cuestionarios y observación directa, utilizando estados financieros y ratios financieros como instrumentos. Los resultados revelaron márgenes de ganancia mínimos, con diferencias entre costos operativos e ingresos que oscilaron entre S/. 24,27 y S/. 307,21 mensuales. La rentabilidad económica mostró valores bajos, desde un -20,84% en “Apóstol Santiago” hasta un 8,19% en “San Francisco de Asís”, mientras que la rentabilidad financiera varió entre -139,83% y 13,35%. La falta de sistemas de costeo adecuados y una deficiente gestión de rutas contribuyen a la baja rentabilidad, recomendando la implementación de políticas de control de costos y optimización operativa para mejorar la sostenibilidad financiera.

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 Servisur Puno - periodo 2024.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los principales costos de servicio que incurre la empresa Servisur Puno - periodo 2024.
- Analizar el nivel de rentabilidad por la prestación de servicios de la empresa Servisur Puno - periodo 2024.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. DETERMINACIÓN DEL COSTO DE SERVICIO

La determinación del costo implica identificar y clasificar los recursos utilizados, agrupándolos de acuerdo con su naturaleza y con el objetivo que se pretende alcanzar, ya sea medir, controlar o tomar decisiones. Existen diversas corrientes dentro del estudio del costo que abordan sus elementos, formas de asignación, tipos y relación con la capacidad productiva de las organizaciones (Rodríguez, 2014).

Otra perspectiva relevante para comprender el costo de servicio la ofrece la Norma Internacional de Contabilidad 2 (NIC 2) – Inventarios. Esta norma contable establece los lineamientos que deben seguir las organizaciones respecto al manejo de inventarios. Define aspectos fundamentales como el propósito y el alcance de la norma, los criterios para determinar el costo (ya sea por adquisición, transformación u otros factores), las fórmulas de cálculo y los métodos de valoración aplicables. Además, la NIC 2 especifica cómo deben tratarse los costos asociados a la prestación de servicios, los sistemas de medición adecuados, la determinación del valor razonable y el tratamiento contable tanto como costo como gasto. También establece los requisitos para la presentación de información en los estados financieros, lo cual es clave para calcular correctamente el primer componente del costo de ventas, especialmente en organizaciones que transforman materias primas en productos finales (MEF, 2011).

Según Casanova et al. (2023), el costo representa la inversión monetaria asignada como recurso financiero para la producción de un bien que genere beneficios, siempre y cuando se gestione eficazmente. De lo contrario, se incurre en pérdidas que reflejan el beneficio no obtenido por una administración deficiente. Estos costos se registran de manera agregada debido a que cada orden productiva conlleva diferentes responsabilidades. Esto permite posteriormente calcular el valor real y el costo total de productividad involucrado en el proceso, aunque no se detalla específicamente cada tarea realizada.

En lo que respecta a sus elementos, Morocho et al. (2019) identificaron tres componentes principales dentro del costo de servicio: primero, la materia prima directa, que incluye los insumos esenciales y fácilmente identificables necesarios para la producción de un bien o servicio; segundo, la mano de obra, que comprende el esfuerzo físico o intelectual de los trabajadores y cuyo costo corresponde al pago por su labor; y tercero, los costos indirectos de fabricación, también conocidos como gastos generales, que no se pueden asignar directamente al producto final y se dividen en materiales indirectos, mano de obra indirecta y otros gastos relacionados.

Por otro lado, cuando se quiere calcular el costo de servicio, es esencial considerar el sistema de costos utilizado por cada administración, el cual consiste en un marco contable estructurado y coherente. Este sistema permite a las empresas consolidar de manera uniforme los costos de producción y monitorear las actividades realizadas por cada área (Romero & Castro, 2022)

Los materiales directos son todos los insumos fundamentales que se pueden identificar y asignar directamente a cada trabajo o prestación, como los componentes específicos usados durante la prestación del servicio. Estos materiales se administran cuidadosamente a través de procesos de adquisición, almacenamiento y el control por personal especializado. En cambio, los materiales indirectos comprenden los suministros que apoyan la prestación del servicio, pero no pueden asignarse a un trabajo en

particular, como productos de limpieza o el consumo energético, y se registran dentro de los costos indirectos generales (Ochoa & Ibañez, 2023).

Los gastos indirectos son aquellos costos que no pueden ser asignados fácilmente a un servicio en particular debido a que tiene un carácter general o disperso. En el contexto del costo de servicio, estos gastos pueden incluir elementos como materiales indirectos, mano de obra indirecta, consumo de energía, alquileres, depreciación, combustible, mantenimiento y otros servicios relacionados con la operación general. Al no poder identificarse de manera directa con un servicio específico, estos costos se distribuyen mediante métodos de asignación apropiados, lo que resulta clave para reflejar con precisión el costo total de la prestación (Vásquez & Cabrera, 2019).

Con relación a la distribución de los costos, Ochoa y Ibañez (2023), explican que dichos costos se dividen en costos fijos y variables. Los costos fijos son aquellos que permanecen constantes a pesar de las variaciones en la producción o actividad económica, incluyendo elementos como inversiones, mantenimiento, préstamos y servicios públicos. Por otra parte, los costos variables dependen directamente del nivel de producción o prestación del servicio; es decir, aumentan cuando la producción se incrementa y disminuye cuando ésta baja. Estos costos varían conforme a la cantidad de unidades producidas o servicios ofrecidos durante un periodo determinado.

2.1.2. RENTABILIDAD

La rentabilidad es un elemento clave para toda empresa, ya que permite evaluar a través de los estados financieros el desempeño de sus actividades y medir si está logrando alcanzar los resultados esperados (Ochoa & Ibañez, 2023). La rentabilidad económica refleja qué tan eficientemente una empresa utiliza sus activos para generar beneficios en un determinado periodo de tiempo, sin importar cómo sean financiados. Esto la convierte en un indicador clave de la productividad empresarial, ya que muestra qué tan bien se

han aprovechado todos los recursos disponibles, expresando en forma proporcional la recompensa obtenida por su uso (Flores, 2019).

Los ratios de rentabilidad son indicadores financieros en el cual se comparan dos valores financieros que deben tener una relación lógica y coherente. Se basan en principios como la tricotomía de magnitudes y se extraen datos de los estados financieros para realizar un análisis efectivo del desempeño (Gutiérrez & Tapia, 2020).

$$ROA: \frac{\textit{Utilidad neta del ejercicio}}{\textit{Total del activo}}$$

El punto de equilibrio indica la cantidad mínima de ventas que debe tener una empresa para que iguale sus ingresos con sus costos y gastos, sin tener pérdidas ni obtener ganancias. Es una herramienta que facilita la planificación y toma de decisiones financieras (Cajigas et al., 2023).

La rentabilidad financiera es un indicador, el cual mide el beneficio obtenido en relación con el capital invertido por los propietarios, luego de haber descontado gastos financieros, impuestos y remuneraciones. Además, se refleja el rendimiento esperado por los mismos, considerando el costo de oportunidad que representa el beneficio que se pierde al elegir una inversión en lugar de otra más segura (Fernández, 2018).

$$ROE: \frac{\textit{Utilidad neta del ejercicio}}{\textit{Total del patrimonio}}$$

La liquidez mide la capacidad que tiene una empresa para cumplir a corto plazo sus obligaciones, se evalúa la facilidad con que los activos que posee pueden convertirse en efectivo. Indicadores clave que incluyen la liquidez corriente, prueba ácida, prueba absoluta y el capital de trabajo (Choquecahua et al., 2021).

2.1.3. COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES (ABC)

Es un método de costeo que asigna los costos indirectos incurridos a los productos o servicios en función de las actividades que consumen recursos. A diferencia de otros sistemas de costo, que distribuyen los costos indirectos de manera general, el sistema de costos ABC permite la asignación de costos más precisa, identificando las verdaderas causas de los costos. Por esto es especialmente útil aplicar en empresas de servicios donde las actividades pueden variar mucho por la complejidad y consumo de recursos (Fernández, 2018).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. COSTOS

Son los recursos económicos consumidos para la producción de bienes o servicios, su determinación es un pilar fundamental para evaluar la rentabilidad y optimizar la gestión empresarial. Según Horngren et al. (2006), la correcta aplicación de costos es esencial para determinar la capacidad económica de una empresa. Por su parte, Drury (2012), destaca que una gestión eficiente de los costos de producción permite identificar actividades que podrían no aportar valor, facilitando la maximización de recursos y, por lo tanto, el incremento de su rentabilidad. Además, se enfatiza que un análisis detallado de los costos de producción relevantes no solo se va mejorar el rendimiento financiero, sino que también apoya en la formulación de estrategias competitivas (Kaplan & Atkinson, 1998). Este enfoque integrado resalta la importancia de los costos como una herramienta clave para que una empresa tenga crecimiento organizacional y sea sostenible.

2.2.2. COSTOS FIJOS

Los costos fijos son las obligaciones económicas que una empresa debe asumir con regularidad, sin importar si produce o no. Son desembolsos inevitables que persisten incluso cuando las operaciones disminuyen o se detienen, como el pago de alquileres, servicios, seguros o salarios. Debido a su naturaleza constante, estos costos influyen

directamente en la estabilidad financiera del negocio. Por ello, muchas empresas buscan formas de hacerlos más flexibles, intentando transformarlos en costos variables que se ajusten mejor a su nivel de actividad (Gerencie, 2019). Son aquellos gastos que se mantienen estables sin importar cuánto se produzca o venda; sin compromisos constantes como el alquiler o los sueldos del personal (Llamas, 2020).

2.2.3. COSTOS VARIABLES

Los costos variables cambian según el nivel de actividad, ya que dependen directamente de cuánto se fabrique o comercialice, como sucede con la materia prima o la energía usada en producción. Ambos tipos de costos son fundamentales para entender cómo opera una organización y cómo se deben gestionar sus recursos (Llamas, 2020).

2.2.4. COSTOS DE SERVICIO

Es todo lo que una empresa necesita gastar para poder brindar sus servicios. En el caso de una empresa de mantenimiento preventivo de vehículos, los costos incluyen insumos, mano de obra, sueldos administrativos, alquiler del local, servicios básicos y otros gastos operativos. Conocer y gestionar estos costos permite establecer precios adecuados, evaluar la rentabilidad y tomar decisiones que optimicen la eficiencia del negocio (Alcántara, 2017). Se define como los aquellos gastos en los que incurre una empresa para desarrollar su proceso productivo o prestar un servicio (López & Vásquez, 2023).

2.2.5. COMPETITIVIDAD

Es la capacidad que tiene una empresa, para ofrecer sus productos o servicios que sean atractivos en el mercado, manteniendo o mejorando su posición frente a otros. No solo se trata de competir en precios, sino de innovar, mejorar la calidad de sus productos o servicios, usar eficientemente los recursos y adaptarse a los cambios del entorno. Una empresa es competitiva cuando logra crecer de forma sostenible, generar empleo y mejorar la calidad de vida de las personas que dependen de ella (Medeiros et al., 2020).

2.2.6. GESTIÓN DE LOS COSTOS

Es una herramienta estratégica con la que las empresas pueden identificar, controlar y reducir los gastos que son innecesarios, enfocándose en las actividades que realmente generan valor para el cliente. Su objetivo no necesariamente es solo ahorrar, sino tomar decisiones más inteligentes que ayuden a mejorar la rentabilidad y competitividad de la empresa (Ibáñez et al., 2023). La gestión de costos requiere la implementación de estrategias sistemáticas para poder identificar, medir y optimizar los costos, maximizando la eficiencia operativa. Para la empresa Servisur Puno, esto incluye el uso de sistemas como el costeo basado en actividades (ABC) para asignar costos con precisión, y así tener una toma de decisiones financieras acertadas.

2.2.7. IMPORTANCIA DEL CONTROL DE COSTOS

Un control adecuado de los costos permite optimizar la calidad del servicio, fortalecer la estructura organizativa y facilitar la toma de decisiones financieras oportunas. Diversos estudios señalan que una gestión ineficiente de los costos puede afectar significativamente la rentabilidad empresarial, mientras que un control eficiente contribuye a mejorar la productividad y asegurar la sostenibilidad a largo plazo (López & Vásquez, 2023).

2.2.8. MEDICIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LA RENTABILIDAD

La medición y optimización de la rentabilidad requieren enfoques estratégicos que alineen los costos con las necesidades del mercado. La rentabilidad se verá mejorada al implementar sistemas de costeo orientados al cliente, que permitan identificar segmentos de alto valor y asignar recursos de manera eficiente, maximizando el retorno sobre las actividades operativas (Horngren et al., 2006). Para la empresa Servisur Puno, esto implica diseñar estrategias que equilibren la calidad del servicio con la minimización de costos, asegurando una rentabilidad sostenible en un entorno competitivo local. La

rentabilidad, por tanto, no solo mide el éxito financiero, sino que orienta la toma de decisiones estratégicas para garantizar la continuidad y el crecimiento de la empresa.

2.2.9. RATIOS FINANCIEROS

Son como los signos vitales de una empresa. Ayudan a entender si está sana financieramente, si está creciendo, si puede pagar sus deudas o si está generando ganancias. Estos indicadores comparan diferentes cifras de los estados financieros para dar una visión clara y rápida del desempeño económico de la organización. Son herramientas clave para tomar decisiones inteligentes, tanto para los gerentes como para los inversionistas (Cespedes & Rivera, 2019).

2.2.10. RENTABILIDAD

Es la capacidad que tiene una empresa para generar beneficios económicos excedentes tras cubrir todos los costos operativos en los que ha incurrido, es la capacidad que posee una empresa para generar utilidades luego de cubrir todos sus gastos en un período determinado. Es decir, se trata del resultado económico positivo que refleja si la organización está siendo eficiente en el uso de sus recursos (Zurita et al., 2023). La rentabilidad es como un termómetro que le dice a una empresa qué tan bien está usando sus recursos: como el dinero, el tiempo y el personal, para generar ganancias. No se trata de determinar sólo de cuánto se gana, sino de cómo se logra ese resultado. Este indicador ayuda a ver con claridad qué está funcionando bien y qué no, permitiendo tomar decisiones más inteligentes para que la empresa sea más fuerte, más estable y más competitiva en el tiempo (González et al., 2024)

2.2.11. RENTABILIDAD OPERATIVA

Se refiere al porcentaje de ganancia que obtiene la empresa a partir de sus ventas netas, una vez que se han deducido los costos de ventas y los gastos operativos, pero antes de restar impuestos e intereses financieros (Guevara, 2019).

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

- Existe una alta incidencia de los costos de servicio en la rentabilidad de la empresa Servisur Puno - periodo 2024.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Los principales costos de servicio que incurre la empresa Servisur Puno, son los costos operativos tales como; mano de obra, diversos insumos, los cuales inciden negativamente en la rentabilidad de la empresa.
- La empresa Servisur Puno presenta un margen de rentabilidad bajo en el periodo 2024, debido al alto costo de los servicios, que reducen significativamente sus ingresos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

Esta investigación se realizó en la empresa Servisur Puno, situada en la Avenida El Sol N° 984, del barrio Porteño, en el distrito, provincia y departamento de Puno. La empresa se dedica al mantenimiento tanto preventivo como correctivo de vehículos, ofreciendo servicios para el sector automotor.

Servisur Puno brinda atención a diferentes tipos de clientes, incluyendo empresas privadas, entidades públicas y particulares, cubriendo así una amplia variedad de necesidades en la región. Su labor está enfocada en proporcionar soluciones efectivas que aseguran un buen desempeño de los vehículos y ayudan a extender su vida útil. En cuanto a su ubicación geográfica, el lugar de estudio se encuentra en el sistema de coordenadas UTM, Este 412,273; Norte 8,246,819 tal como se muestra en la Figura 01.



Figura 01: Ubicación de la empresa SERVISUR

Fuente: Google Earth

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población de estudio estuvo conformada por la empresa Servisur Puno, que cuenta con las siguientes áreas:

Tabla 01: Áreas de la empresa

ÁREA	CANTIDAD
Recepción	01
Contabilidad	01
Logística	01
Almacén	02
Operativa	01
Administrativa	01
Gerencial	01
Recursos Humanos	01

3.2.2. MUESTRA

La muestra estuvo conformada por todas las áreas de la empresa Servisur Puno, los cuales incurren en costos gastos. Específicamente, se recopilarán datos de los estados financieros, documentos de costos operativos, informes de ingresos y egresos, y otros registros administrativos que reflejen el comportamiento económico de la empresa.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1. TÉCNICAS

Revisión documental: Se realizó un análisis sistemático de documentación contable y administrativa de la empresa, como estados financieros, reportes de ingresos y egresos, facturas, registros de mantenimiento y planillas de pagos.

Observación directa: Se observó de forma sistemática los procesos de prestación de servicios, adquisición de insumos, control de inventario y ejecución de actividades de mantenimiento.

3.3.2. INSTRUMENTOS

Fichas de registro: para recolectar información extraída de documentos contables. Estas fichas incluyen campos como tipo de costo, fecha, monto, área funcional, periodicidad y observaciones adicionales (ver Anexo 2).

Guía de observación: Permite registrar hechos relevantes observados en campo, tales como el uso de recursos, gestión del personal, tiempos de ejecución de actividades, entre otros aspectos operativos clave.

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Tabla 02: Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
VI Costos de servicio	Costos operativos	Monto total de costos operativos	Cuantitativa (S/.) Ordinal (Alta, Media, Baja)
	Costos fijos	Porcentaje de costos fijos y variables	
	Costos variables	Frecuencia de gastos por tipo de servicio	
VD Rentabilidad	Rentabilidad operativa	Rentabilidad mensual	
	Rentabilidad neta	Ingresos/costos	
	Margen de utilidad	Margen de utilidad neta	

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

3.5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se trata de una investigación de tipo descriptiva y explicativa. Es descriptiva porque identifica y detalla los costos de servicio en que incurre la empresa, y es explicativa porque analiza cómo dichos costos afectan directamente la rentabilidad, buscando comprender la relación entre ambas variables.

3.5.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño es no experimental y transversal. No se manipularon las variables, sino que se observarán en su contexto natural, y la recolección de datos se realizará en un solo momento, lo que permite un análisis puntual de la situación económica de la empresa.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. PRINCIPALES COSTOS DE SERVICIO QUE INCURRE LA EMPRESA SERVISUR PUNO.

Tabla 03: Mano de obra directa, periodo 2024

Mes	Remunera ción	Gratificaci ón julio	Gratifica ción diciembr e	Provisión de vacacione s	Aportes Essalud	Provisión cts	Total de remuneraci ón
Enero	4,100.00	372.44		170.83	369.00	185.04	5,197.31
Febrero	4,100.00	372.44		170.83	369.00	185.04	5,197.31
Marzo	4,100.00	372.44		170.83	369.00	185.04	5,197.31
Abril	4,100.00	372.44		170.83	369.00	185.04	5,197.31
Mayo	3,868.54	351.42		161.19	369.00	174.59	4,924.74
Junio	3,075.00	279.33		128.13	276.75	138.78	3,897.99
Julio	3,075.00		138.78	128.13	276.75	138.78	3,757.44
Agosto	4,134.17		186.53	172.26	461.25	186.53	5,140.73
Setiembre	4,100.00		185.04	170.83	369.00	185.04	5,009.91
Octubre	4,100.00		185.04	170.83	369.00	185.04	5,009.91

Noviembre	4,100.00		185.04	170.83	369.00	185.04	5,009.91
Diciembre	3,895.00		185.04	162.29	369.00	185.04	5,009.91
TOTAL	46,747.71	2,120.51	1,065.47	1,947.82	4,335.75	2,119.00	58,336.26

En la Tabla 03, se observa el análisis de los costos de mano de obra directa del periodo 2024 en la empresa Servisur Puno, lo cual evidenció que este componente representa un factor clave en la estructura de costos del servicio, alcanzando un total de S/ 58,336.26 en el año 2024, siendo la remuneración básica, las gratificaciones, los aportes a salud, las provisiones por vacaciones y CTS los principales rubros. Estos costos laborales repercuten directamente en la rentabilidad de la empresa, ya que constituye un costo fijo considerable.

Según nuestros reportes, se observa que en Servisur Puno la mano de obra directa representa el mayor gasto operativo (S/ 58,336.26), lo cual coincide con estudios como los de Casanova et al. (2023) y Flores y Blanco (2021), quienes reconocen el peso de los costos laborales en la rentabilidad. Otros elementos como la silicona UV3 y el shampoo siliconado tienen una estructura variable. Esto está relacionado con los hallazgos de Ochoa & Ibáñez (2023) sobre la importancia de los materiales especializados. En cuanto a gastos fijos, el servicio eléctrico (S/ 10,043.16) y el alquiler del local (S/ 16,620.00) también inciden en la rentabilidad, reafirmando la postura de López & Vásquez (2023) sobre el control de costos fijos. La depreciación anual (S/ 21,928.48) destaca en los registros contables y confirma lo que Kaplan & Atkinson (1998) advertían sobre evitar sobreestimaciones en la utilidad. Al observar los indicadores financieros, el ROA (1.39%) y el ROE (33.39%) muestran un desempeño aceptable pero modesto, alineado con lo reportado por Flores (2019), aunque algo distante de los niveles más altos alcanzados en otros contextos como en Yépez et al. (2023).

Tabla 04: Insumos

Descripción	EN	FE	MA	AB	MA	JU	JU	AG	SE	OC	NO	DIC	TOT
	E	B	R	R	Y	N	L	O	T	T	V		AL
Silicona UV3 x balde 5 GL	256		256		256		256		256		256		1,53
	.02		.02		.02		.02		.02		.02		6.12
Shampoo siliconado x Galon	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	1,22
	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	0.28
Abrillantador de llantas x balde 5 GL		93.		93.		93.		93.		93.		93.	559.
		22		22		22		22		22		22	32
Silicona para motor x balde 5 GL	238		238		238		238		238		238		1,42
	.14		.14		.14		.14		.14		.14		8.84
Grasa x balde 35 Lb	152			152			152			152			610.
	.54			.54			.54			.54			16
Paño microfibra	42.	42.	42.	42.	42.	42.	42.	42.	42.	42.	42.	42.	507.
	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	60
Ambientador x 300 ml	25.	25.	25.	25.	25.	25.	25.	25.	25.	25.	25.	25.	304.
	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	92
Desengrasante de motor x balde de 5 GL		135		135		135		135		135		135	813.
		.59		.59		.59		.59		.59		.59	54
TOTALES	816	398	663	550	663	398	816	398	663	550	663	398	6,98
	.10	.21	.56	.75	.56	.21	.10	.21	.56	.75	.56	.21	0.78

En la Tabla 04, el análisis de los costos por insumos en la empresa Servisur Puno durante el año 2024 muestra un gasto acumulado de S/ 6,980.78, correspondiente al uso de materiales directamente vinculados a la prestación de servicios. Entre los insumos de mayor uso se identifican la Silicona UV3 por S/ 1,536.12, la Silicona para motor S/ 1,428.84 y el Shampoo siliconado S/ 1,220.28, lo cual refleja una demanda de productos

especializados en mantenimiento vehicular. La adquisición de insumos presenta una regularidad mensual, con ligeras variaciones por necesidades operativas, pero en su mayoría constantes. Estos costos, aunque inferiores a los de mano de obra directa, constituyen una parte crucial del costo variable del servicio, y deben ser gestionados eficientemente, ya que inciden directamente en la estructura de costos operativos, afectando proporcionalmente la rentabilidad neta de la empresa.

Los resultados muestran que los principales insumos como la silicona UV3, el shampoo siliconado y la silicona para motor son elementos clave en la estructura de costos variables. Esto coincide con los aportes de Ochoa & Ibáñez (2023), quienes destacan cómo la gestión eficiente de materiales específicos puede impactar significativamente en la rentabilidad. Además, el uso constante de estos insumos refuerza la necesidad de control logístico y óptima planificación, en línea con Paricahua (2022), que relaciona directamente los insumos con el desempeño económico en empresas constructoras. Aunque los montos individuales no alcanzan el nivel de gastos fijos como el alquiler o la electricidad, su acumulación y frecuencia los convierte en componentes críticos del análisis financiero. En conjunto, los resultados respaldan los estudios revisados, reafirmando que una correcta gestión de insumos no solo reduce costos operativos, sino que mejora la rentabilidad y competitividad de empresas locales como Servisur.

Tabla 05: Servicio de energía eléctrica 2024

Período	Importe
Enero	1,084.02
Febrero	757.81
Marzo	854.07
Abril	855.67
Mayo	854.13
Junio	796.30
Julio	842.40
Agosto	786.23
Septiembre	862.67
Octubre	783.21
Noviembre	765.46
Diciembre	801.19
Total	10,043.16

En la Tabla 05, durante el año 2024, la empresa Servisur Puno registró un gasto total de S/ 10,043.16 por consumo de energía eléctrica. Este rubro se clasificó como un costo indirecto operativo, porque no se puede vincular directamente con un servicio específico. Sin embargo, es indispensable para el funcionamiento diario y desarrollo de sus

actividades. El promedio mensual del consumo del servicio fue de S/ 836.93, manteniéndose relativamente estable durante el año 2024, sin variaciones de consumo inusuales. Este comportamiento constante refleja un patrón de uso predecible, asociado a la operación de equipos eléctricos, iluminación y sistemas auxiliares del taller. Aunque no es el mayor gasto en el costo operativo, su naturaleza fija y constante afecta proporcionalmente la rentabilidad total de la empresa. Es un gasto que se debe tener en cuenta en la estructura de costos al fijar precios de servicio y márgenes de utilidad.

En 2024, el costo del servicio de energía eléctrica ascendió a S/ 10,043.16, posicionándose como uno de los gastos fijos más relevantes del negocio. Este resultado se relaciona directamente con estudios como el de López y Vásquez (2023), quienes señalan que controlar estos gastos fijos es clave para mejorar la rentabilidad en sectores como el transporte. Aunque este tipo de costos no supera a la mano de obra, su presencia constante mes a mes exige una planificación financiera cuidadosa para no comprometer los márgenes. Tal como lo destacan los antecedentes, una gestión inteligente de los gastos operativos fijos como la electricidad permite sostener la competitividad y estabilidad financiera de las PYMES frente a contextos inciertos.

Tabla 06: Servicio de agua 2024

Periodo	Importe
Enero	109.98
Febrero	106.81
Marzo	106.81
Abril	101.67
Mayo	101.67
Junio	138.74
Julio	132.00
Agosto	164.68
Setiembre	108.41
Octubre	111.78
Noviembre	121.89
Diciembre	108.41
Total	1,412.85

En la Tabla 06, se observa que durante el año 2024, el gasto total de la empresa Servisur Puno en el servicio de agua fue de S/ 1,412.85, con un promedio mensual de S/ 117.74. Este gasto corresponde a un costo indirecto operativo, ya que no está relacionado directamente con la ejecución de un servicio específico, pero es esencial para mantener

las condiciones sanitarias y operativas de la empresa. Se observa un incremento durante los meses de junio, julio y agosto, donde los consumos alcanzan sus valores más altos hasta S/ 164.68 en agosto, posiblemente debido a un mayor flujo operativo o condiciones climáticas. Aunque este costo representa una proporción menor dentro de la estructura global de costos, su recurrencia mensual lo convierte en un elemento que debe considerarse dentro de los costos fijos operacionales, afectando de manera indirecta la rentabilidad total de la empresa.

El gasto por servicio de agua, aunque menor en comparación con otros costos como mano de obra o electricidad, representa un componente fijo importante en la estructura operativa de Servisur. Esta constante demanda está alineada con la lógica empresarial de eficiencia hídrica, y aunque no figura como el principal gasto, su control sigue siendo relevante para no afectar los márgenes de rentabilidad. Investigaciones como la de Ordoñez et al. (2020) resaltan que incluso pequeños gastos, si se acumulan sin gestión adecuada, pueden afectar la sostenibilidad financiera. En ese sentido, el monitoreo del servicio de agua contribuye a consolidar un enfoque de mejora continua dentro de las PYMES.

Tabla 07: Alquiler de local

Periodo	Importe
Enero	1,385.00
Febrero	1,385.00
Marzo	1,385.00
Abril	1,385.00
Mayo	1,385.00
Junio	1,385.00
Julio	1,385.00
Agosto	1,385.00
Setiembre	1,385.00
Octubre	1,385.00
Noviembre	1,385.00
Diciembre	1,385.00
Total	16,620.00

En la Tabla 07, se observa que durante el año 2024, la empresa Servisur Puno asumió un gasto total de S/ 16,620.00 por concepto de alquiler del local donde realiza sus actividades, con pagos mensuales fijos de S/ 1,385.00. Este gasto constituye un costo indirecto fijo, dado que no varía con el volumen de servicios prestados ni se puede atribuir

directamente a un servicio específico, pero es indispensable para el funcionamiento del negocio. Al tratarse de un compromiso contractual constante, representa uno de los mayores costos operativos fijos de la empresa, por lo que tiene una alta incidencia en la rentabilidad.

Nuestros resultados guardan relación con estudios como el de López y Vásquez (2023), quienes afirman que una buena gestión de los costos fijos, como infraestructura, puede marcar la diferencia en la rentabilidad empresarial. Aunque no fluctúa como los costos variables, el alquiler tiene impacto continuo sobre los márgenes y requiere planificación estratégica para no comprometer la viabilidad financiera. En línea con los antecedentes, controlar este tipo de gasto ayuda a sostener la estabilidad económica y la competitividad de las PYMES en contextos cambiantes.

Tabla 08: Depreciación 2024

Descripción	Cant	C/U	Total	%	Depreciación anual	Provisión mensual
Elevador tipo tijera 4TON Road Buck	1	25,101.6	25,101.69	10%	2,510.17	209.18
Alineamiento computarizado o 3D Manatec	1	23,983.0	23,983.05	20%	4,796.61	399.72
Enllantadora C201GA03 Coseng	2	5,796.61	11,593.22	20%	2,318.64	193.22
Balaceadora C301N Coseng	1	6,762.71	6,762.71	20%	1,352.54	112.71
Hidrolavadora HD10-25HD Karcher	1	11,864.4	11,864.41	20%	2,372.88	197.74
Shampunera	1	3,220.34	3,220.34	20%	644.07	53.67
Compresora 120G 185PSI	2	4,800.00	9,600.00	20%	1,920.00	160.00
Electrobomba CR3-13 Grundfos	1	6,118.65	6,118.65	20%	1,223.73	101.98

Lavachasis	1	8,881.36	8,881.36	20%	1,776.27	148.02
CR5-20						
Grundfos						
Engrasadora	1	15,067.7	15,067.79	20%	3,013.56	251.13
neumatica 20	9					
kg						
TOTAL					21,928.48	1,827.37

Tabla 08, durante el periodo 2024, la empresa Servisur Puno registró una depreciación anual total de S/ 21,928.48, lo que equivale a una provisión mensual de S/ 1,827.37. Esta depreciación corresponde a activos fijos operativos, como maquinaria (elevadores, alineadoras, balanceadoras, enllantadoras, compresoras, entre otros), indispensables para la prestación de servicios. Al tratarse de un costo indirecto contable, no necesariamente implica una salida de efectivo mensual, sin embargo representa una disminución progresiva del valor económico de sus activos por el uso, desgaste o antigüedad. Una correcta inclusión del valor obtenido en el análisis de costos permite reflejar una rentabilidad más realista, evitando la sobrestimación de utilidades y facilitando la toma de decisiones para futuras reinversiones o renovaciones de maquinaria. La depreciación, aunque intangible en términos de flujo de caja, tiene una alta incidencia en los estados financieros y en la estructura total de costos de la empresa.

Nuestros resultados concuerdan con los de Kaplan & Atkinson (1998), quienes señalan que incorporar la depreciación de equipos y maquinarias en el cálculo de costos de servicio es fundamental para reflejar una situación financiera real y evitar sobrevaloraciones. En empresas como Servisur, que utilizan maquinarias y equipos constantemente en el desarrollo de sus actividades, este gasto permite proyectar mejor el rendimiento económico y planificar futuras renovaciones sin comprometer la rentabilidad.

Tabla 09: Mano de obra indirecta, periodo 2024

Mes	Remuneración	Gratificación Julio	Gratificación Diciembre	Provisión Vacaciones	Aportes EsSalud	Provisión Cts	Total Remuneración
Enero	1,025.00	93.11		42.71	92.25	46.26	1,299.33
Febrero	1,025.00	93.11		42.71	92.25	46.26	1,299.33
Marzo	1,025.00	93.11		42.71	92.25	46.26	1,299.33
Abril	1,025.00	93.11		42.71	92.25	46.26	1,299.33
Mayo	1,025.00	93.11		42.71	92.25	46.26	1,299.33
Junio	1,025.00	93.11		42.71	92.25	46.26	1,299.33
Julio	1,025.00		93.11	42.71	92.25	46.26	1,299.33
Agosto	1,025.00		93.11	42.71	92.25	46.26	1,299.33
Setiembre	1,025.00		93.11	42.71	92.25	46.26	1,299.33
Octubre	1,025.00		93.11	42.71	92.25	46.26	1,299.33
Noviembre	1,025.00		93.11	42.71	92.25	46.26	1,299.33
Diciembre	1,025.00		93.11	42.71	92.25	46.26	1,299.33
TOTAL	12,300.00	558.66	558.66	512.50	1,107.00	555.12	15,591.94

En la Tabla 09, se observa que durante el año 2024, la empresa Servisur Puno incurrió en un costo total de S/ 15,591.94 por concepto de mano de obra indirecta, que corresponden a personal que cumple funciones en el área de administración y recepción. Este valor incluye no sólo la remuneración básica anual de S/ 12,300.00, sino también los beneficios laborales obligatorios como gratificaciones, provisión de vacaciones, CTS (Compensación por Tiempo de Servicios) y aportes a Essalud. La mano de obra indirecta tiene un costo fijo mensual de S/ 1,299.33, sin importar cuánto se produzca o los servicios que se ofrezcan. Por eso, debe distribuirse adecuadamente en el costo total del servicio para asegurar una estructura de costos precisa y sostenible. Este componente refleja la importancia de considerar todos los recursos humanos implicados en la operación, incluso aquellos no vinculados directamente con el proceso productivo, para una correcta evaluación de la rentabilidad.

La mano de obra indirecta, si bien no participa directamente en la producción del servicio, cumple un papel esencial en el soporte operativo, como supervisión, limpieza o administración. Aunque su costo puede ser menor comparado con la mano de obra directa, sigue siendo relevante dentro de la estructura de costos. Este tipo de gasto está alineado con lo señalado por Casanova et al. (2023), quienes destacan que todo recurso humano, aunque no esté en contacto directo con el cliente, influye en la eficiencia del negocio. Además, Flores y Blanco (2021) sugieren que una adecuada asignación y gestión del personal indirecto puede prevenir gastos innecesarios y mejorar la rentabilidad. Así, controlar este rubro no solo permite un uso más racional de los recursos, sino que refuerza la sostenibilidad operativa de empresas como Servisur

Tabla 10: Resumen de costo total de servicio 2024

MES	COSTOS DIRECTOS		COSTOS INDIRECTOS					TOTAL
	Mano de obra	Insumos	Energía eléctrica	Agua	Alquiler	Depreciación	Gastos administrativos	
Enero	5,197.31	816.10	1,084.02	109.98	1,385.00	1,827.37	1,299.33	10,419.79
Febrero	5,197.31	398.21	757.81	106.81	1,385.00	1,827.37	1,299.33	9,672.52
Marzo	5,197.31	663.56	854.07	106.81	1,385.00	1,827.37	1,299.33	10,034.13
Abril	5,197.31	550.75	855.67	101.67	1,385.00	1,827.37	1,299.33	9,917.78
Mayo	4,924.74	663.56	854.13	101.67	1,385.00	1,827.37	1,299.33	9,756.47
Junio	3,897.99	398.21	796.30	138.74	1,385.00	1,827.37	1,299.33	8,443.61
Julio	3,757.44	816.10	842.40	132.00	1,385.00	1,827.37	1,299.33	8,760.31
Agosto	5,140.73	398.21	786.23	164.68	1,385.00	1,827.37	1,299.33	9,702.23
Setiembre	5,009.91	663.56	862.67	108.41	1,385.00	1,827.37	1,299.33	9,856.93
Octubre	5,009.91	550.75	783.21	111.78	1,385.00	1,827.37	1,299.33	9,668.03
Noviembre	5,009.91	663.56	765.46	121.89	1,385.00	1,827.37	1,299.33	9,773.20
Diciembre	4,796.37	398.21	801.19	108.41	1,385.00	1,827.37	1,299.33	9,316.55

TOTAL	58,336.2	6,980.7	10,043.1	1,412.8	16,620.0	21,928.48	15,591.94	130,913.
	6	8	6	5	0			46

En la Tabla 10, se observa que durante el año 2024, la empresa Servisur Puno registró un costo total acumulado de S/ 130,913.46 por la prestación de sus servicios, resultado de la suma de costos directos S/ 65,317.04 y costos indirectos S/ 65,596.42. Los costos directos, compuestos por la mano de obra específica y los insumos utilizados en cada servicio, representaron el 49.9% del total, mientras que los costos indirectos, conformados por servicios básicos, alquiler, depreciación de activos y mano de obra indirecta, representan el 50.1%. Este análisis proporciona una base sólida para la determinación del precio del servicio, la proyección financiera y la toma de decisiones estratégicas, ya que permite identificar los rubros más críticos dentro de la estructura de costos y establecer políticas de eficiencia sin comprometer la calidad del servicio.

Según nuestros resultados, el costo total de servicios respalda lo señalado por estudios como los de López y Vásquez (2023), como también el estudio de Kaplan y Atkinson (1998), quienes destacan que una gestión eficiente de costos fijos y contables es esencial para sostener la rentabilidad. En conjunto, el total de servicio del año permite visualizar los puntos críticos de inversión y refuerza la necesidad de control financiero estratégico para garantizar competitividad.

4.2. NIVEL DE RENTABILIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EMPRESA SERVISUR PUNO.

- Determinamos la utilidad bruta:

Utilidad Bruta = Ventas Netas - Costo de Ventas

Utilidad Bruta = 153,427.60 – 130,913.46

Utilidad Bruta = 22,514.14

La utilidad bruta calculada para Servisur Puno en 2024 fue de S/ 22,514.14, obtenida al restar el costo de ventas S/ 130,913.46 de las ventas netas S/ 153,427.60. Este resultado representa el beneficio que obtiene la empresa antes de considerar gastos indirectos, como administrativos, financieros, o impuestos. En términos prácticos, indica que la empresa logró mantener un margen positivo entre lo que invierte para prestar el servicio y lo que realmente cobra, lo cual es favorable. Aunque no refleja aún la utilidad neta final, este nivel de rentabilidad bruta sugiere que hay una base saludable sobre la cual optimizar gastos adicionales y mejorar la sostenibilidad financiera.

- **Determinamos margen de utilidad bruta:**

$$\text{Margen de utilidad bruta (\%)} = \left(\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}} \right) \times 100$$

$$\text{Margen de utilidad bruta (\%)} = (22,514.14 / 153,427.60) \times 100$$

$$\text{Margen de utilidad bruta} = 14.67 \%$$

- **Cálculo de ROA (Retorno sobre los Activos)**

$$\text{ROA (\%)} = \left(\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total Activos}} \right) \times 100$$

$$\text{ROA (\%)} = (12,548.99 / 904,804.64) \times 100$$

$$\text{ROA (\%)} = 1.39\%$$

- **Cálculo del ROE (Retorno sobre el Capital)**

$$\text{ROE (\%)} = \left(\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Neto}} \right) \times 100$$

$$\text{ROE (\%)} = (12,548.99 / 37,581.58) \times 100$$

$$\text{ROE (\%)} = 33.39\%$$

El análisis del nivel de rentabilidad de la prestación de servicios en la empresa Servisur Puno durante el año 2024 muestra resultados mixtos. El margen de utilidad bruta asciende a 14.67%, lo que evidencia que una proporción considerable de los ingresos

obtenidos por servicios es absorbida por los costos operativos directos, limitando así la rentabilidad en este rubro. Asimismo, el retorno sobre activos (ROA) de 1.39% refleja una baja eficiencia en el uso de los recursos disponibles, ya que la utilidad generada es mínima en relación con el tamaño del activo total. En contraste, el retorno sobre el patrimonio (ROE) se sitúa en 33.39%, lo cual indica que, desde la perspectiva de los accionistas, la rentabilidad es alta; sin embargo, este resultado se encuentra condicionado por un alto nivel de apalancamiento financiero, lo que incrementa el riesgo operativo. En conjunto, estos indicadores reflejan que, aunque la empresa obtiene beneficios, su estructura de costos y financiamiento reduce significativamente la rentabilidad operativa, por lo que se requiere una revisión estratégica para mejorar la eficiencia y la sostenibilidad de la empresa.

4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H₀: Los principales costos de servicio que incurre la empresa Servisur Puno, son los costos operativos, tales como mano de obra, insumos varios, entre otros, los cuales no afectan en la rentabilidad de la empresa.

H₁: Los principales costos de servicio que incurre la empresa Servisur Puno, son los costos operativos, tales como mano de obra, insumos varios, entre otros, los cuales afectan negativamente en la rentabilidad de la empresa.

Según los resultados (ver Tabla 10), los principales costos de servicio que incurre la empresa Servisur Puno, son los costos operativos, tales como mano de obra, insumos varios, entre otros, los cuales afectan negativamente en la rentabilidad de la empresa. En tal sentido, aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

4.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H₀: El margen de rentabilidad de la empresa Servisur Puno no es bajo, por los elevados costos del servicio.

H₁: El margen de rentabilidad de la empresa Servisur Puno es bajo, por los elevados costos del servicio.

Según los resultados, Determinados con la fórmula del margen de utilidad bruta (ver fórmula pág. 47) el margen de rentabilidad de la empresa Servisur Puno es bajo, por los elevados costos del servicio. En tal sentido, aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

4.3.3. HIPÓTESIS GENERAL

H₀: No existe una alta influencia de los costos de servicio en la rentabilidad de la empresa.

H₁: Existe una alta influencia de los costos de servicio en la rentabilidad de la empresa.

Según los resultados obtenidos (ver Tabla 10), hay una alta influencia de los costos de servicio en la rentabilidad de la empresa. En tal sentido, aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

CONCLUSIONES

PRIMERA. A partir de los resultados obtenidos, los costos de servicio tienen influencia significativa en la rentabilidad de la empresa Servisur Puno, cuyos costos directos representan el 49.89 % y los costos indirectos 50.11 % del total de costos del periodo 2024, evidenciando que el elevado nivel de costos directos e indirectos reducen considerablemente el margen de utilidad de la empresa, el cual fue de 14.67 %. El análisis financiero muestra que, a pesar de generar ingresos, la empresa debe controlar mejor sus costos operativos para incrementar su rentabilidad y asegurar la sostenibilidad financiera.

SEGUNDA. Los principales costos de servicio que incurre la empresa Servisur Puno, están conformados principalmente por la mano de obra directa de 44.56 %, los insumos 5.33 %, energía eléctrica 7.67 %, agua 1.08 %, el alquiler del local 12.7 %, la depreciación de maquinarias 16.75 % y los gastos administrativos 11.91 %. Entre ellos, la mano de obra y la depreciación representan una proporción significativa dentro del costo total, constituyendo un componente relevante en la estructura financiera y en el cálculo del costo de los servicios prestados por la empresa.

TERCERA. El margen de utilidad fue de 14.67 %, lo que representa una rentabilidad limitada durante el periodo 2024. Además, los costos elevados por la prestación de servicios reducen los ingresos. En consecuencia, el retorno sobre activos (ROA) de 1.39 % evidencia una baja eficiencia en la gestión de los recursos disponibles. En contraste, el

retorno sobre el patrimonio (ROE) alcanza el 33.39 % reflejando una rentabilidad atractiva para los socios, aunque condicionada por un alto apalancamiento financiero.

RECOMENDACIONES

PRIMERA. A la empresa Servisur Puno, fortalecer el control de costos y establecer indicadores de gestión, para evaluar el impacto de los costos de servicio sobre la rentabilidad. Adicionalmente, la empresa debe considerar la optimización de procesos operativos y administrativos para reducir costos, garantizando un equilibrio sostenible entre calidad de servicio y costos operativos.

SEGUNDA. Implementar un sistema de costeo basado en actividades (ABC), que permita clasificar y analizar con mayor precisión los costos directos e indirectos asociados a cada servicio. Además, podemos identificar oportunidades específicas para su reducción y/o control, fortaleciendo la gestión financiera de la empresa.

TERCERA. Desarrollar estrategias de optimización de costos en la prestación de servicios, orientadas a reducir los costos operativos sin afectar la calidad. Esto puede lograrse mediante la mejora de procesos, un control estricto de insumos y mano de obra directa. Del mismo modo, resulta necesario revisar el financiamiento con la finalidad de reducir el nivel de apalancamiento, lo cual permitirá mejorar la rentabilidad equilibrada y sostenible en el mediano plazo.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcántara, I. B. (2017). Costo De Servicio Y Su Influencia En La Rentabilidad De La Empresa De Transportes Turismo Señor De Huamantanga Srl, Chiclayo 2016. Universidad César Vallejo, 55-56. <https://www.mendeley.com/catalogue/d9baca71-0157-3a9c-b029-7077562237fa/>
- Andreeva, T. D., Walker, O., Rudt, A., Jung, O., Barbeck, M., Gülcher, M., & Krastev, R. (2024). Composite polymer/wax coatings as a corrosion barrier of bioresorbable magnesium coronary stents. *Heliyon*, 10(13), e34025. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e34025>
- Belloso, L., Fernández, N., & Álvarez, D. (2021). Rentabilidad en las empresas de construcción y montaje. *IPSA Scientia, revista científica multidisciplinaria*, 6(1), 81-99. <https://doi.org/10.25214/27114406.1055>
- Cajigas, M., Ramírez, E., & Ramírez, D. A. (2023). El punto de equilibrio avanzado (Pea): Herramienta para asegurar la sostenibilidad empresarial. *Criterio Libre*, 20(37), e259571. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2022v20n37.9571>
- Casanova, C. I., Proaño, E. A., Macias, J. M., & Ruiz, S. E. (2023). La contabilidad de costos y su incidencia en la rentabilidad de las PYMES. *Journal of Economic and Social Science Research*, 3(1), 17-30. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n1/59>
- Céspedes, S. C., & Rivera, L. N. (2019). Los ratios financieros. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2591>
- Choquecagua, N. J., Diego Caycho, R. J., & Vásquez Villanueva, C. A. (2021). Análisis comparativo de liquidez y endeudamiento, en las empresas azucareras que cotizan en la BVL. *Espíritu Emprendedor TES*, 5(2), 55-75. <https://doi.org/10.33970/eetes.v5.n2.2021.256>
- Datar, S. M., Rajan, M. V., Horngren, C. T., & Datar, S. M. (2018). *Horngren's cost accounting: A managerial emphasis (Sixteenth edition, revised edition based on:*

- Cost accounting). Pearson.
- Drury, C. (2012). Management and cost accounting (8. ed). Cengage Learning.
- Du, L., Razzaq, A., & Waqas, M. (2023). The impact of COVID-19 on small- and medium-sized enterprises (SMEs): Empirical evidence for green economic implications. *Environmental Science and Pollution Research*, 30(1), 1540-1561. <https://doi.org/10.1007/s11356-022-22221-7>
- Fernández, V. H. (2018). Punto de equilibrio y su incidencia en las decisiones financieras de empresas editoras en Lima. *Quipukamayoc*, 26(52), 95-101. <https://doi.org/10.15381/quipu.v26i52.15507>
- Flores, L., & Blanco, J. (2021). Determinación de costos operativos y su incidencia en la rentabilidad económica y financiera de las empresas de transportes urbano de pasajeros de la ciudad de Puno –Perú. *Actualidad Contable FACES*, 43, 76-92. <https://doi.org/10.53766/ACCON/2021.43.04>
- Flores, L. R. (2019). Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87, 59-77. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2410>
- Gerencie. (2019). Costos fijos | Gerencie.com. 23 Febrero, 2019.
- González, D. V., Figueredo, F. E. J., & Camejo, G. B. R. (2024). La rentabilidad económica en la Empresa de Estructuras Metálicas de Las Tunas Paco Cabrera. *Opuntia Brava*, 16(1), Article 1. <https://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/2057>
- Guevara, I. Y. (2019). Gestión de inventarios y su relación con la rentabilidad de la empresa Check avanzado Chiclayo E.I.R.L. *Repositorio Institucional - USS*. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5723>
- Gutiérrez, J. A., & Tapia, J. (2020). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. *Revista de Investigación Valor Contable*, 3(1), 9-30.

<https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1229>

Horngren, C. T., Sundem, G. L., & Stratton, W. O. (2006). *Contabilidad administrativa* (13a. Ed.). Pearson Educación.

Ibáñez, L., Ochoa, C. A., & Marrufo, R. D. (2023). Gestión de costos como herramienta de la rentabilidad en pequeñas y medianas empresas. *Espacios*, 41(50), 287-298. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n50p20>

Kaplan, R. S., & Atkinson, A. A. (1998). *Advanced management accounting* (3. ed). Prentice Hall.

Llamas, J. (2020). Costos fijos y variables—Qué es, definición y concepto | 2022 | Economipedia. Economía, undefined-undefined. <https://www.mendeley.com/catalogue/407de495-02b8-306f-8077-06bb477975de/>

López, A. E., & Vásquez, M. (2023). Control de costos de servicio y rentabilidad empresarial; análisis de su relación en el sector transporte. *UNAACIENCIA-PERÚ*, 2(1), e35. <https://doi.org/10.56926/unaaaciencia.v2i1.35>

Martelo, M., Quintero, D., & Vieira, J. A. (2023). Innovación y Resiliencia: La Pyme Frente a la Crisis Provocada por el Covid-19. Una Revisión Narrativa de la Literatura. *Economía y Negocios*, 14(2), 24-38. <https://doi.org/10.29019/eyn.v14i2.1135>

Medeiros, V., Gonçalves Godoi, L., & Camargos Teixeira, E. (2020). La competitividad y sus factores determinantes: Un análisis sistémico para países en desarrollo. *Revista de la CEPAL*, 2019(129), 7-27. <https://doi.org/10.18356/9c2a7060-es>

MEF. (2020). *Normas internacionales de contabilidad—Ministerio de Economía y Finanzas*. https://www.gob.pe/institucion/mef/buscador?term=nic&institucion=mef&topic_id=&contenido=&sort_by=none

Morocho, L. N., Narváz Zurita, C. I., & Erazo Álvarez, J. C. (2019). La determinación de costos a través de la metodología abc/abm como opción estratégica en la industria

- de servicios portuarios. CIENCIAMATRIA, 5(1), 418-447.
<https://doi.org/10.35381/cm.v5i1.273>
- Ochoa, C. A., & Ibañez, L. (2023). Gestión de costos como herramienta de la rentabilidad en pequeñas y medianas empresas. Espacios, 41(50), 287-298.
<https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n50p20>
- Ordoñez, J. R., Moreno-Narváez, V. P., & Torres-Palacios, M. M. (2020). Los costos de la no calidad y su incidencia en la rentabilidad de las PYMES. CIENCIAMATRIA, 6(2), 220-248. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i2.368>
- Paricahua, H. R. (2022). Gestión logística y su relación con la rentabilidad de empresas constructoras en la provincia de San Román, Puno. Quipukamayoc, 30(62), 67-75.
<https://doi.org/10.15381/quipu.v30i62.22179>
- Rodríguez, A. (2014). Reconocimiento de costo de producción de servicio en la empresa: Clasificación y normas. Quipukamayoc, 22(41), 193.
<https://doi.org/10.15381/quipu.v22i41.10087>
- Roffia, P., Benavides, M. M., & Carrilero, A. (2024). Cost accounting practices in SMEs: Liability of age and other factors that hinder or burst its implementation in turbulent years. International Entrepreneurship and Management Journal, 20(1), 115-139.
<https://doi.org/10.1007/s11365-023-00938-2>
- Romero, M., Gómez, F., & Sánchez, O. (2009). Monitoreo de la calidad microbiológica del agua en la cuenca hidrológica del Río Nazas, México. Química Viva, 8(1), 35-47.
- Saurino, K. (2023). Internal control and its relationship with the profitability of a commercial import company, Arequipa. SCIÉNDO, 26(1), 49-54.
<https://doi.org/10.17268/scienciendo.2023.007>
- Vásquez, S. A., & Cabrera, L. M. (2019). Sistema de costos por órdenes: Su relación con el estado de resultados. Paidagogo, 1(2), 71-87. <https://doi.org/10.52936/p.v1i2.18>
- Yépez, S. G., Blanco E., M. D. P., Ortega B., R. E., & Aranibar, M. J. (2023). Costos y

viabilidad económica de la producción y comercialización de la conserva de trucha (*Oncorhynchus mykiss*) en escabeche. *Revista de Investigaciones Veterinarias del Perú*, 34(4), e25950. <https://doi.org/10.15381/rivep.v34i4.25950>

Zurita, H. W. E., Carhuallanqui, L. M. S., & Alva, F. A. C. (2023). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales—Perú. *Revista Científica Visión de Futuro*, 27(1), Article 1. <https://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/view/761>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia:

Los costos de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Servisur Puno - 2024.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
¿Cómo afectan los costos de servicio en la rentabilidad de la empresa Servisur Puno - periodo 2024?	Determinar la incidencia de los costos de servicio en la rentabilidad de la empresa Servisur Puno - periodo 2024.	Existe una alta incidencia de los costos de servicio en la rentabilidad de la empresa Servisur Puno - periodo 2024.	VI Costos de servicio	Técnica: Registro, revisión documentaria y observación Instrumentos. Analisis de documentacion Enfoque cuantitativo Diseño descriptivo Tipo de investigación No experimental Diseño estadístico Descriptivo
¿Cuáles son los costos de servicios en la empresa Servisur Puno - periodo 2024?	Identificar los principales costos de servicio que incurre la empresa Servisur Puno - periodo 2024.	Los principales costos de servicio que incurre la empresa Servisur Puno, son los costos operativos tales como; mano de obra, diversos insumos, los cuales inciden negativamente en la rentabilidad de la empresa.	Costos operativos Costos fijos Costos variables VD Rentabilidad	Rentabilidad operativa Rentabilidad neta Margen de utilidad
¿Cuál es el margen de rentabilidad por los servicios prestados de la empresa Servisur Puno - periodo 2024?	Analizar el nivel de rentabilidad por la prestación de servicios de la empresa Servisur Puno - periodo 2024.	La empresa Servisur Puno presenta un margen de rentabilidad bajo en el periodo 2024, debido al alto costo de los servicios, que reducen significativamente sus ingresos.		

Anexo 04: Estado de Resultados Integrales de Servisur Puno año 2024

SERVISUR PUNO S.R.L

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES			
Al 31 De Diciembre Del 2024			
A Valores Históricos (En Soles)			
		PERIODO	
		2024	%
Ventas Netas	Nota N° 19	523,653.86	100.00%
Costo de ventas	Nota N° 20	(300,587.37)	-57.40%
UTILIDAD BRUTA		223,066.49	42.60%
Gastos Operacionales			
Gastos de Administración	Nota N° 21	(152,673.28)	-29.16%
Gastos de Venta	Nota N° 22	(45,297.21)	-8.65%
Otros Ingresos	Nota N° 23	10.93	0.00%
Otros Gastos	Nota N° 24	(235.15)	-0.04%
UTILIDAD OPERATIVA		25,096.00	4.79%
Otros Ingresos (gastos)			
Ingresos Financieros	Nota N° 25	33,304.76	6.36%
Gastos Financieros	Nota N° 26	(45,627.55)	-8.71%
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		12,773.21	2.44%
Impuesto a la Renta			
UTILIDAD NETA		12,773.21	2.44%

Puno, 31 de diciembre de 2024

Anexo 05: Notas a los Estados Financieros de Servisur Puno año 2024

Nota N° 19: Ingresos por actividades ordinarias

La empresa reconoce ingresos por actividades ordinarias provenientes de dos fuentes principales:

- **Venta de productos:** corresponde a la comercialización de repuestos, insumos y materiales relacionados al mantenimiento vehicular.
- **Prestación de servicios:** incluye servicios de mantenimiento preventivo de vehículos, los cuales comprenden diagnósticos, revisiones, cambios de fluidos, ajustes y otros relacionados. El ingreso se reconoce conforme se presta el servicio.

Desglose de ingresos por naturaleza

Concepto	Año 2024 (S/.)
Ingresos por venta de productos	370,226.26
Ingresos por prestación de servicios	153,427.60
Total ingresos	523,653.86

Nota 20: Costo de ventas (incluye costo de servicios)

Los **costos de ventas y de servicios** incluyen los costos directamente atribuibles a la provisión de bienes y servicios, tales como:

- Costo de adquisición de los productos vendidos
- Costos directos de mano de obra y materiales utilizados en la prestación de servicios
- Costos indirectos atribuibles razonablemente a la ejecución de los servicios.

Desglose de costos

Concepto	Año 2024 (S/.)
Costo de ventas de productos	169,673.91
Costo de prestación de servicios	130,913.46
Total costo de ventas	300,587.37