



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Costos de Servicios y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Importaciones

Innova S.A.C., Jaén

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORAS:

Br. Montenegro Rodas, Leticia (ORCID: 0000-0003-1191-7327)

Br. Sánchez Vergaray, María Elita (ORCID: 0000-0003-4021-5711)

ASESORA:

Mg. Suárez Santa Cruz, Liliana Del Carmen (ORCID: 0000-0003-2560-7768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

Chiclayo – Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios por brindarme la vida, salud, inteligencia y seguridad para seguir adelante en este reto tan grande que es culminar mi carrera de contabilidad; a mi mamá Sra. Lucia Vergaray Cabrera, a mi esposo **Marino Castillo Cruz**, y a todos mis familiares y amistades que de una u otra manera me incentivaron y me dieron palabras de aliento para seguir adelante.

María Elita.

A Dios por su inmensa bondad. A mis padres

MARTÍN y JUANA por brindarme su apoyo

desinteresado para lograr mis metas trazadas.

A mis hermanos por haber fomentado en mí

el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

Leticia

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento profundo a Dios, a nuestros familiares por brindarnos su apoyo moral y económico, durante estos 5 años de nuestra formación académica y profesional.

A todos los profesores de los diferentes cursos durante el tiempo recorrido, por brindarnos sus conocimientos y experiencias en aula. Asimismo, al gerente y personal de la empresa Importaciones Innova S.A.C., por darnos la oportunidad de realizar la tesis.

Las autoras

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de Autenticidad

Yo, María Elita Sánchez Vergaray, identificada con DNI N° 43354748, en cumplimiento a las normas actuales del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales y Contables de la Escuela Académico de Contabilidad, declaro bajo juramento que el presente documento de investigación titulado "Costos de Servicios y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Importaciones Innova S.A.C., Jaén", es de mi autoría, por lo tanto, certifico su veracidad y legitimidad.

Asimismo, de identificarse fraude alguno, asumo con responsabilidad las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 14 de diciembre del 2019.



Nombre y Apellidos: María Elita Sánchez Vergaray

DNI: 43354748

Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Leticia Montenegro Rodas, identificada con DNI N° 42178803, en cumplimiento a las normas actuales del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales y Contables de la Escuela Académico de Contabilidad, declaro bajo juramento que el presente documento de investigación titulado “Costos de Servicios y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Importaciones Innova S.A.C., Jaén”, es de mi autoría, por lo tanto, certifico su veracidad y legitimidad.

Asimismo, de identificarse fraude alguno, asumo con responsabilidad las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 14 de diciembre del 2019.


Nombre y Apellidos: Leticia Montenegro Rodas
DNI: 42178803

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vii
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	15
2.1 Tipo y diseño de la investigación	15
2.2 Operacionalización de variables	16
2.3 Población, muestra y muestreo.....	20
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	20
2.5 Procedimientos.....	23
2.6 Métodos de análisis de datos	24
2.7 Aspectos éticos.....	24
III. RESULTADOS.....	26
IV. DISCUSIÓN	52
V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS.....	56
ANEXOS	58
Anexo A: Encuesta dirigida al personal de la empresa Importaciones Innova S.A.C.....	58
Anexo B: Definición conceptual de la variable	60
Anexo C: Constancia de autorización.....	68
Anexo D: Estados financieros	69
Acta de aprobación de originalidad de tesis	71
Reporte de Turnitin	72
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	73
Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación.....	75
Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación.....	76

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable costos de servicios	17
Tabla 2. Operacionalización de la variable Rentabilidad	18
Tabla 3. Resumen del procesamiento de los casos de la variable costos de servicios.....	22
Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad de la variable costos de servicios	22
Tabla 5. Resumen del procesamiento de los casos de la variable rentabilidad.....	23
Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad de la variable rentabilidad	23
Tabla 7. Nivel de correlación de Spearman	26
Tabla 8. La remuneración del personal que labora en la empresa es acorde a las funciones que realiza	27
Tabla 9. Cumple con la cantidad de horas establecidas para cada servicio de instalación o mantenimiento de internet o cable satelital.....	28
Tabla 10. Los materiales consumibles que se utilizan para realizar las instalaciones de internet y televisión satelital, son de buena calidad.....	29
Tabla 11. Los equipos de Televisión satelital e internet son instalados en lugares adecuados por el personal técnico.....	30
Tabla 12. El costo del alquiler del local es apropiado teniendo en cuenta sus ingresos....	31
Tabla 13. Considera que la eficiencia del personal se relaciona con la rentabilidad de la empresa.....	32
Tabla 14. Se deprecia los bienes del activo fijo.....	33
Tabla 15. La publicidad que realiza la empresa genera mayores ingresos.....	33
Tabla 16. La cantidad del combustible es proporcionado de acuerdo al desplazamiento del personal técnico.....	34
Tabla 17. Los viáticos del personal técnico se asignan considerando el lugar donde se brindará el servicio.....	35
Tabla 18. Entrevista realizada al gerente de la empresa Importaciones Innova S.A.C. encargado de registrar los costos de servicios de internet y cable satelital.....	36
Tabla 19. La empresa cuenta con capital suficiente para poder abastecerse de materiales que se requieren en el servicio de internet y cable satelital.....	39
Tabla 20. Con que frecuencia llegas a la meta en ventas por brindar servicios de internet y cable satelital.....	40
Tabla 21. En el último periodo anual, las ventas de internet y cable satelital fueron incrementándose.....	41
Tabla 22. Considera que la movilidad de la empresa Importaciones Innova S.A.C. permite competir con las demás empresas locales de servicios de internet y cable satelital.....	42
Tabla 23. Considera que los equipos de la empresa Importaciones Innova S.A.C. permite competir con las demás empresas de internet y cable satelital.....	43
Tabla 24. Consideras que los ingresos por el servicio de instalación o mantenimiento son mayores a los costos y gastos.....	44

Tabla 25. <i>La empresa paga al estado sus obligaciones tributarias.</i>	44
Tabla 26. <i>La empresa paga de manera responsable los gastos financieros.</i>	45
Tabla 27. <i>Cree que la empresa cuenta con capital suficiente para poder invertir en negocios futuros.</i>	46
Tabla 28. <i>La utilidad del ejercicio le permite seguir incorporando con más servicios relacionado a la actividad de la empresa.</i>	47
Tabla 29. <i>Rentabilidad sobre la inversión de la empresa Importaciones Innova S.A.C...</i>	49
Tabla 30. <i>Rentabilidad sobre el patrimonio de la empresa Importaciones Innova S.A.C..</i>	50
Tabla 31. <i>Rentabilidad neta sobre ventas de la empresa Importaciones Innova S.A.C.....</i>	50
Tabla 32. <i>Precios del servicio de mantenimiento</i>	50
Tabla 33. <i>Precios del servicio de instalación</i>	50
Tabla 34. <i>Precios del servicio de ventas de internet y cable satelital</i>	51

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> La remuneración del personal que labora en la empresa es acorde a las funciones que realiza.....	27
<i>Figura 2.</i> Cumple con la cantidad de horas establecidas para cada servicio de instalación o mantenimiento de internet o cable satelital.	28
<i>Figura 3.</i> Los materiales consumibles que se utilizan para realizar las instalaciones de internet y televisión satelital, son de buena calidad.....	29
<i>Figura 4.</i> Los equipos de Televisión satelital e internet son instalados en lugares adecuados por el personal técnico.	30
<i>Figura 5.</i> El costo del alquiler del local es apropiado teniendo en cuenta sus ingresos.....	31
<i>Figura 6.</i> Considera que la eficiencia del personal se relaciona con la rentabilidad de la empresa.....	32
<i>Figura 7.</i> Se deprecia los bienes del activo fijo.	33
<i>Figura 8.</i> La publicidad que realiza la empresa genera mayores ingresos.....	34
<i>Figura 9.</i> La cantidad del combustible es proporcionado de acuerdo al desplazamiento del personal técnico.	35
<i>Figura 10.</i> Los viáticos del personal técnico se asignan considerando el lugar donde se brindará el servicio.	36
<i>Figura 11.</i> La empresa cuenta con capital suficiente para poder abastecerse de materiales que se requieren en el servicio de internet y cable satelital.....	39
<i>Figura 12.</i> Con que frecuencia llegas a la meta en ventas por brindar servicios de internet y cable satelital	40
<i>Figura 13.</i> Las ventas de internet y cable satelital fueron incrementándose en el último periodo.....	41
<i>Figura 14.</i> La movilidad de la empresa Importaciones Innova S.A.C. permite competir con las demás empresas locales de servicios de internet y cable satelital.....	42
<i>Figura 15.</i> Los equipos de la empresa Importaciones Innova S.A.C. permite competir con las demás empresas de internet y cable satelital.....	43
<i>Figura 16.</i> Los ingresos por el servicio de instalación o mantenimiento son mayores a los costos y gastos.	44
<i>Figura 17.</i> La empresa paga al estado sus obligaciones tributarias.	45
<i>Figura 18.</i> La empresa paga de manera responsable los gastos financieros.	46
<i>Figura 19.</i> La empresa cuenta con capital suficiente para poder invertir en negocios futuros.	47
<i>Figura 20.</i> La utilidad del ejercicio le permite seguir incorporando con más servicios relacionado a la actividad de la empresa.	48

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la ciudad de Jaén, región Cajamarca, con el propósito de evaluar la influencia de los costos de servicios en la rentabilidad de la empresa Importaciones Innova S.A.C., Jaén. La investigación estuvo enmarcada dentro de un enfoque cuantitativo, alcance explicativo correlacional y un diseño no experimental. La población y muestra fueron 10 trabajadores incluyendo a los directivos de la empresa Importaciones Innova S.A.C. Se utilizaron la encuesta, la entrevista y el análisis documental para recopilar la información y obtener resultados de la investigación. Mediante el coeficiente de Spearman se obtuvo un nivel de correlación de 0.746 y un nivel de significancia de 0.013, el cual permitió aceptar la hipótesis de que la evaluación de los costos incide en la rentabilidad. El 80% del personal respondieron que los costos de combustible y viáticos casi nunca se asignan considerando el lugar del servicio. La rentabilidad en los últimos años del 2017 al 2018 disminuyó, la rentabilidad económica en 0.53%, la rentabilidad financiera en 1.42% y la rentabilidad de ventas en 0.17% y el 80% del personal respondió que casi nunca se ha cumplido con el tiempo por solucionar los reclamos presentados con los clientes y evitar las penalidades.

Palabras clave: Costo de servicio, utilidad, venta, rentabilidad.

ABSTRACT

This research was carried out in the city of Jaén, Cajamarca region, with the purpose of evaluating the influence of the costs of services on the profitability of the company Importations Innova S.A.C., Jaén. The research was framed within a quantitative approach, correlational explanatory scope and a non-experimental design. The population and the sample were 10 workers, including the executives of the company Importations Innova S.A.C. Use the survey, interview and documentary analysis to gather the information. Through the Spearman coefficient, a correlation level of 0.746 and a significance level of 0.013 are obtained, which accepts the hypothesis of cost evaluation that affects profitability, 80% of the staff responds that fuel and per diem costs almost They are never assigned considered the place of service. The profitability in the last years of 2017 to 2018 decreased, the economic profitability in 0.53%, the financial profitability in 1.42% and the profitability of sales in 0.17% and 80% of the staff responded that the time has almost never been fulfilled by solve complaints related to customers and reducing penalties.

Keywords: Costo of service, usefulness, sale, profitability.

I. INTRODUCCIÓN

En la realidad problemática, a nivel internacional, en el artículo “La crisis económica española: Una gran operación especulativa con grandes consecuencias” de la revista Scielo, enfatiza los errores que se cometieron para incrementar la deuda empleando mal los recursos, no se tuvo control al banco Central de España y cajas de ahorro, desigualdad en la renta del sector público y privado, lo que afecta la solvencia económica, frente a la crisis se tomaron medidas como mantener la estabilidad de precios, controlar la inflación y que el sector financiero otorgara crédito al sector privado, la que consideró más resaltante fue que el Banco Central de España comprara deuda pública en el mercado secundario. (Fernández, 2016).

La revista Fast Company nos habla que en el año 2016 la compañía BMW brindó el servicio ReachNow en Brooklyn empezando con el alquiler de 370 automóviles por medio de una aplicación y debido a la demora en el mantenimiento del vehículo se desconectó teniendo 13 000 miembros registrados, posteriormente se relanzó el programa incrementando la flota con 700 vehículos y prometió una membresía de por vida al suscribirse, pero surgieron inconvenientes sobre el costo de mantenimiento y el daño a los vehículos, a pesar que en el 2018 se unió con la empresa Car2go, con 4 millones de miembros registrados y más de 20 000 vehículos, canceló sus servicios. (Reader, 2018).

Asimismo, el diario Sales & Marketing Management nos menciona que los problemas de los clientes son oportunidades, a quienes se debe brindar confianza, lealtad y entregar propuesta de valor y de esa manera llevar el servicio al cliente del centro de costos al centro de ganancias. Los clientes quienes tuvieron un problema y se resolvió de manera satisfactoria gastan más de los que no tuvieron o de aquellos que no se atendió el servicio. Se realizó un estudio en 3 grupos, donde se demostró que las ganancias fueron el 6% más que los clientes que no tuvieron problemas y 430% más que los clientes que no se atendieron de manera efectiva y rápida. (Larson, 2018)

En el ámbito nacional citamos a la revista Redacción Gestión (2019). El Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) impuso una multa de S/ 171,360 mil nuevos soles (40.8 UIT) a la empresa Claro por no entregar dentro del plazo establecido y de manera completa la documentación solicitada, información relacionada con las devoluciones correspondientes a interrupciones de servicios registrados, Rafael Munte presidente de Osiptel explicó que durante el 2018 fueron Movistar y Claro las que generaron un mayor número de reclamos, con 13, 419 interrupciones en el servicio de telecomunicaciones afectando la imagen y rentabilidad de las operadoras.

Huamán, C. (2019), director de DN Consultores, manifestó que la competencia de operadores de telefonía móvil por los precios afectó las ganancias y rentabilidad del negocio ocasionando que el mercado cerrara con una caída en su facturación. Los precios y los paquetes de consumo ilimitado de datos no son sostenibles en un periodo de larga duración si se desea alcanzar la rentabilidad. Las estrategias comerciales como las políticas públicas resultaron una combinación de normativas incompletas, mal reguladas y la dinámica competitiva ha permitido que al año disminuya en 6 dólares por usuario, el margen de ebitda solo se ha logrado en un 20%, el valor de Giga es más bajo en comparación con los países de Latinoamérica y la venta de Smartphone disminuyó a la primera mitad del año.

La suspensión del consumo de la leche Pura Vida afectó las ventas de Grupo Gloria, escribió Villar, A (2017) en el diario el comercio y rescatado por la revista Perú Retail, las ventas netas en el segundo trimestre disminuyeron un 5.65%, llegando a 49.6 millones la pérdida, comparado con el año anterior. La leche Pura Vida fue suspendida temporalmente debido a las infracciones en el etiquetado del producto, la DIGESA interpuso una denuncia penal por la salud y la controversia era que debía presentarse como producto lácteo; la situación afectó los costos de ventas en el proceso de producción disminuyendo en 12, 05%, además se incrementó los gastos de personal y servicio de terceros.

En el ámbito regional, Terrones, I. (2015). Mencionó que la panadería Miraflores S.A.C., entidad que se dedicó a vender pan artesanal, los clientes preferían los

supermercados, fue un reto competir y alinearse a esa tendencia por la gran variedad de ingredientes de materias primas compuesta por harinas fortificadas para expandirse en nuevos mercados, al pasar los años los clientes fueron más exigentes en calidad, precio y un buen servicio lo que requirió agregar más capital, frente a los procesos de producción, se obtuvo presupuestos con errores en la rentabilidad y se tomó decisiones inoportunas en la gerencia y sus directivos.

Ocas, W. (2017) en el proyecto de cultivos andinos ejecutado por el Gobierno Regional de Cajamarca, productores cajamarquinos lograron exportar 8 toneladas de quinua orgánica; actividad agrícola altamente rentable y nutritiva. Mediante el proyecto se logró beneficiar alrededor de 6 mil productores de las provincias de Cajamarca. La desnutrición que afectó a niños y adolescentes se mejoró consumiendo la quinua. Se sembró 300 hectáreas, invirtiendo más de 10 millones en 170 caseríos, el proyecto tuvo un impacto económico y favorable a comparación con el trigo, cebada, la rentabilidad es superior con un costo de producción de S/. 1.80 por kilo”, refirió Wilson Ocas, inspector del proyecto.

La empresa Importaciones Innova S.A.C., constituida el 31 de mayo del año 2012, con partida N° 11034171, pertenece al Sr. Marino Castillo Cruz, ubicada en la calle Pardo Miguel N° 639- Jaén-Cajamarca, contratista dedicada exclusivamente a la venta, instalación y mantenimiento de los servicios de Televisión satelital e internet de claro en los departamentos de Cajamarca, Amazonas y San Martín.

Los costos de servicios de la empresa no están correctamente estructurados y evidenciados, la rentabilidad ha comenzado a disminuir conforme se puede evidenciar en los estados financieros en los dos últimos años. El capital y las utilidades no permite seguir invirtiendo en los nuevos proyectos de la empresa Claro. La competencia de las empresas contratistas adquieren nuevos servicios y proyectos como es el proyecto de fibra óptica, el cual requiere contar con 5 cuadrillas, cada cuadrilla está conformada por 2 técnicos, una movilidad, una escalera telescópica, una caja de herramientas galvanizadas y 10 vendedores.

En trabajos previos, en el país de Ecuador, Martínez (2017) desarrollo una investigación titulada “*Los costos de los servicios de aguas y suelos del laboratorio ambiental CESTTA de la ciudad de Riobamba y su incidencia en su rentabilidad*”, la empresa de Centro de Servicios y Transferencia Tecnológica Ambiental tuvo dificultades en determinar los costos de servicios, adquirieron equipos modernos para analizar el agua y el suelo, todos los costos se prorratearon de manera general y no lo especificaron los insumos directos e indirectos y por áreas, la adquisición de los insumos para el análisis fue inoportuna y el margen de contribución fue bajo afectando la disminución del personal y resultados negativos en la gestión financiera.

Su objetivo fue determinar cómo los costos de los servicios de aguas y suelos del Laboratorio inciden en la rentabilidad, con un diseño no experimental, tipo documental descriptiva, los resultados fueron que en la rentabilidad económica, el margen de utilidad bruta fue de 28.47% disminuyendo a 0.86% de pérdida neta y en la rentabilidad financiera los resultados fueron negativos, considerando a la rentabilidad del capital de -5.61%, rentabilidad con relación a los activos -1.75% y la rentabilidad sobre los activos fijos -3,52% evidenciándose que no realizaron el control eficiente de sus gastos con costos reales.

Sala (2017) en España realizó una investigación titulada “*Alternative investment for the retail investor in Spanish equities mutual funds*”, se observó que los inversores minoristas tienen dificultades a la hora de gestionar su cartera para después invertir en la renta variable, su objetivo fue evaluar la rentabilidad considerando los flujos de dinero que ingresan y salen de los fondos. La metodología fue correlacional, haciendo un análisis rentable se obtuvo que los inversores incrementaran su exposición a la renta variable manteniendo su asignación de activos y reduce la volatilidad de la cartera al mantener cierta parte en liquidez.

Rodríguez (2015), en Córdoba realizó una investigación con el título “*Factores determinantes de la rentabilidad de los bancos en los países del Mercosur*”. El flujo de efectivo y la liquidez son indispensables para las entidades financieras y les permita informar a los usuarios información contable y acreciente la confiabilidad. con el fin de evaluar si los estados contables de las entidades financieras presentan información

que permita conocer los factores que determinan la rentabilidad. La metodología que se empleó fue descriptivo y cuantitativo en 243 bancos, con 12 636 observaciones con un modelo econométrico.

Los resultados indicaron que la rentabilidad de las entidades bancarias se determina mediante el nivel de actividad, capitalización y concentración que realizan los bancos, también forman parte las tasas de interés de captación de fondos y de las inversiones, la carga tributaria e inclusive los requisitos que establece el Banco Central de cada país.

En Trujillo, Quiñonez (2017) desarrolló una investigación titulada “*Sistema de costos ABC y su incidencia en la rentabilidad en el distrito El Porvenir*” por producto de la empresa D’ Luanas E.I.R.L., en el distrito del Porvenir”, la finalidad fue determinar la incidencia del sistema de costos ABC en la rentabilidad, de tipo descriptivo y diseño No experimental de corte Transversal y correlacional, mediante la entrevista, observación de campo y análisis documentario determinaron que el sistema de costeo ABC incide positivamente en la empresa, ya que se precisó que la rentabilidad por producto varía de un sistema ABC y tradicional en sus cuatro productos tomados como muestra, incidiendo en el producto Romana con una variación de 2.57% en bien de la empresa, al transcurrir los años los productos varían y estos se mueven de acuerdo a las nuevas tendencias de la moda, dicha metodología le permitió fijar su precio de venta para los futuros diseños.

Yactayo (2017) elaboró una investigación con el título “*Diseño de un sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento para sincerar la rentabilidad de la empresa Hospedaje Bella Durmiente, Bellavista, 2016*”, la empresa no clasificó sus costos adecuadamente sin emplear la teoría y normas contables, su objetivo fue diseñar un sistema de costeo en el que se evaluó la rentabilidad, con un diseño no experimental y temporalidad transversal, con una metodología mixta y mediante una entrevista, guía de observación y análisis documentaria obtuvieron de las ventas totales S/ 173,595.00, en el cual figura que la habitación matrimonial tuvo mayor porcentaje llegando a S/. 80,859.00, el costo unitario se diferenció en un 54% en la rentabilidad bruta, la utilidad sobre ventas fue de 91% según datos de la empresa y se evidenció que fue de 37%, los datos con errores trajeron consecuencias negativas en la rentabilidad.

Las empresas industriales optan por obtener préstamos y continuar con su actividad comercial, arriesgándose a tener pérdidas o mejorar su rentabilidad. Por ésta razón Castillo, L. quien sustentó su tesis en la universidad Cesar Vallejo en el año 2017, bajo el título *“Apalancamiento y rentabilidad en empresas industriales que cotizan en la bolsa de valores de Lima”*, para obtener el título de contador público, determinar la relación entre variables, metodológicamente fue de tipo de investigación aplicada, de diseño no experimental; la técnica fue revisión documentaria mediante levantamiento de información de data contable, con una muestra de 19 empresas industriales, lo que permitió obtener resultados en el que 2 de sus objetivos específicos tenían relación y 4 no tenían relación entre apalancamiento y rentabilidad, llegando a la conclusión que por más alto sea el grado de apalancamiento no garantiza que la empresa tenga una buena rentabilidad.

En el ámbito regional, la empresa AyS Contratistas S.A.C. constituida en la ciudad de Trujillo, la gestión financiera es deficiente para la toma de decisiones, no hay un buen control de sus inversiones para cumplir sus metas, por ésta razón Verastegill M. en el año 2018 realizó su tesis *“Gestión Financiera y su Incidencia en la Rentabilidad en la Empresa AyS Contratistas S.A.C Cajamarca”*, sustentada en la universidad Cesar Vallejo para optar el título de Contador Público, su objetivo fue determinar la incidencia de la gestión financiera en la rentabilidad, se realizó una investigación de tipo descriptiva correlacional y mediante un cuestionario se recolectó datos de 40 trabajadores de la empresa donde el mayor porcentaje estuvo totalmente de acuerdo que la Medición de nivel de gestión financiera es positiva y el 26,25% no estuvo de acuerdo, se llegó a la conclusión que aplicar estrategias de gestión financiera mejora la rentabilidad con un buen control de la deuda con terceros e invertir su capital en nuevos proyectos.

Fernández (2017) realizó una investigación titulada *“Sistemas de costos para la asignación de precios de venta de la empresa Nilo S.A.C.”*, fijar los precios de venta a nivel de la competencia ocasionó que tenga una ganancia del 10% de su capital invertido, cuyo objetivo fue elaborar un sistema de costos para los precios de venta, con una metodología cuantitativa y mediante la encuesta a 9 trabajadores se obtuvo que la producción de buzos entre enero y febrero disminuye en un 50% afectando los

precios de venta, lo cual se cree que tiene una ganancia de 0.50 por buzo y mediante el sistema arrojó una ganancia de 0.18.

Torres y Zevallos (2016) realizaron la tesis “*Estrategias de ventas para incrementar la rentabilidad de la empresa grupo Fernández Perú S.A.C chota-2016*”, la empresa con 12 años de experiencia en la compra y venta de motocicletas y moto taxis tuvo que superar la alta competencia que evitaba la rentabilidad económica por esta razón su objetivo fue proponer estrategias de ventas para incrementar la rentabilidad, el tipo de investigación se caracterizó por ser descriptivo explicativo, con un diseño no experimental transversal, descriptivo y propositivo, las técnicas utilizadas fueron la entrevista y la encuesta empleando como instrumentos una guía y un cuestionario, se obtuvo resultados favorables implementando estrategias de ventas propuestas con un impacto positivo.

En teorías relacionadas al tema, los servicios son perceptibles por otros sentidos (intangibles) menos por el tacto, las prestaciones que realiza el ser humano a cambio de una retribución. (Vásquez , 2007).

Los servicios que brinda la empresa Importaciones Innova S.A.C. es instalar y dar mantenimiento de internet y cable satelital en zona rural y urbana. a cambio de una retribución de acuerdo al tipo y la capacidad de transmisión de información.

Costo de servicio, son aquellos gastos en los que se incurren con la finalidad de brindar un servicio determinado, el cual siendo un intangible, no es posible de almacenar o inventariar; por otro lado, se debe considerar que en la producción de dicho intangible intervienen fundamentalmente la mano de obra y materiales indirectos respectivamente. (Chambergo, 2012).

Asimismo, el costo de servicios viene a ser un producto intangible que es el resultado de esfuerzos ya sean humanos o mecánicos, que buscan responder o satisfacer la necesidad de un cliente; cuya característica principal viene a ser la no pertenencia de manera física, por lo que no es posible de inventariarla debido a que se consume en el momento en que es prestado. (Chambergo, 2012).

Choy (2012), define que el costo de servicio, es el reconocimiento de los costos derivados de la prestación de servicios de actividades comunes u ordinarias, las cuales requieren de cierta técnica y procedimiento; y para lo cual se debe tomar en cuenta todos los gastos como: personal, insumos y otros recursos utilizados para brindar dicho servicio, que se va a caracterizar por ser intangible y de consumo inmediato. (p.5)

Hansen & Mowen (2007), mencionan que los costos se incurren para producir bienes futuros que en algún momento del ciclo productivo se transforman en ingresos; y a medida que los costos se utilicen para producir ingresos, se dice que estos expiran, convirtiéndose en gastos (p.35).

Chambergo (2012) sostiene que la estructura del costo de servicio, depende fundamentalmente del giro de negocio de la empresa; y por lo tanto debería tenerse en cuenta, que están formados por un alto porcentaje de mano de obra directa que requiere del desembolso de remuneraciones, suministros, gastos de transporte, consumo de energía, alquileres, depreciación del mobiliario y seguros, para poder un brindar un servicio de calidad al cliente. (p.82) Asimismo, Chambergo (2012), indica que los elementos de la estructura del costo del servicio son la mano de obra directa, los materiales directos, y los costos indirectos (p.82).

Chambergo (2012), En las empresas de Servicio, la Mano de Obra Directa viene a ser fundamental porque es la generadora de este producto intangible, en efecto se puede considerar como tales a los salarios, prestaciones y demás pagos al personal directamente relacionado con el servicio; por ejemplo, en una empresa de transporte la mano de obra directa sería los sueldos de los choferes y ayudantes (p.67).

La mano de obra directa es el trabajo que se asigna a los artículos y servicios que se está produciendo (...), y en el cual también se puede utilizar la observación física para medir la cantidad de mano de obra empleada para elaborar un producto o servicio.

Para Chambergo (2012) Nos explica, que están constituidos por los llamados “Suministros Diversos” los cuales permiten la operatividad del equipo – Unidad de Transporte- en las condiciones más adecuadas para brindar el servicio; estos costos lo constituyen los siguientes elementos: Combustible, llantas, aceites, grasas, repuestos y Accesorios; entre otros. (p.524.)

De acuerdo a Chambergo (2012), los Costos Indirectos de Fabricación o del Servicio (CIF o CIS), sostiene en la decisión de determinar cuál de estos costos son indirectos o no, dependen fundamentalmente de las características del proceso en sí de producir un determinado producto o generar un servicio, así también, se debe de considerar la opinión del gerente o la persona encargada en el área contable. En ambos casos, cabe señalar que los CIF o CIS vienen a estar constituidos por los costos que no tienen una relación directa con el producto o servicio prestado, pero que son consumidos durante la prestación del servicio o durante el proceso de producción; entonces bajo esta premisa de definición se señala que los costos indirectos más representativos son: Gastos generales de Fábrica, alquileres, pago de servicios Básicos, depreciación de bienes muebles, mano de obra indirecta. (p.67).

Hansen & Mowen (2007), mencionan que la categoría de costos indirectos contiene una amplia variedad de conceptos, sin embargo, se puede considerar como costos indirectos, a la depreciación de edificios y equipos, el mantenimiento, los suministros, la supervisión, el manejo de materiales, la energía, los impuestos prediales, el cuidado de los terrenos de las fábricas, y la seguridad de la planta. (p.40)

Hansen & Mowen (2007), sostienen que el costo de marketing, es el costo necesario para comercializar y distribuir un producto o servicio, el cual con frecuencia recibe el nombre de costos de órdenes y de surtido de ventas; y que pueden ser como ejemplo los salarios y comisiones de personal de ventas, la publicidad, el almacenamiento, los embarques y el servicio al cliente. (p.41)

Para Díez, Navarro y Begoña (2003), las cuotas de ventas son “metas cuantitativas a corto plazo y deberán reflejar los potenciales de ventas, si se emplean para recompensar el rendimiento”.

En la empresa Importaciones Innova S.A.C. se realiza ventas de internet post pago y cable satelital de claro Tv. Para que el cliente adquiera el servicio, deberá contar con un buen Score crediticio, la información se obtiene del sistema de evaluación SISACT ya que la empresa claro evalúa del 1 al 10. Si el cliente no cuenta con deudas y está de acuerdo con el costo de instalación más el costo fijo por el servicio que pagara

mensualmente, se procede a realizar la venta haciéndole firmar un contrato por 6 meses mínimo.

Se adjunta la copia de DNI y recibo de luz o agua, en el caso que se desee sacar un servicio a nombre de una persona jurídica (empresa) los requisitos son: vigencia de poder no mayor a tres meses, ficha RUC actualizada, copia del DNI del representante legal, recibo de luz. La empresa encargada de realizar la instalación del servicio, Importaciones Innova SAC, coordina con el cliente para realizar la instalación en un lapso de 24 horas para la zona urbana y 48 horas para la zona rural.

Posteriormente la documentación (contratos) son enviados al BPO Chiclayo en un tiempo máximo de 7 días después de haber adquirido el servicio, para la revisión y validación de la documentación y así de esa manera la empresa Claro emita la orden de compra para que Innova S.A.C. proceda a emitir la factura a América Móvil Perú S.A.C.

El servicio que brinda la empresa es televisión satelital, internet, telefonía inalámbrica del operador Claro, instalados en la zona rural y urbana, con una excelente calidad de programación y el proceso de datos tiene una descarga garantizada al 40%, para la ciudad de Jaén se ofrece el servicio de internet con una velocidad de 8 y 12 Mbs.

A los vendedores se asignan un volumen de ventas que deberá cumplir en un periodo de tiempo para cumplir el objetivo y obtener mejores remuneraciones. El responsable puede subdividirla en otras cuotas para una mejor organización según la actividad, el periodo de tiempo, el presupuesto de los gastos y la previsión de la rentabilidad.

Las cuotas de ventas se fijan considerando el territorio, los productos, canales de venta, el tipo de cliente, asimismo deben ser alcanzables, objetivas, de fácil comprensión y administración, flexibilidad e igualdad. (Díez, Navarro y Begoña, 2003, p. 374)

En una empresa se invierte para generar ganancia o beneficio a los empresarios, trabajadores y proveedores, como lo define Ccaccya (2015), que la rentabilidad es “una noción que se aplica a toda acción económica en la que se mueven medios tanto materiales como humanos y/o financieros, con el fin de alcanzar resultados.”

En un periodo de tiempo se mide la rentabilidad esperando obtener el máximo rendimiento para elegir alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones financieras, asimismo la rentabilidad implica el riesgo que superan los empresarios proactivos.

La finalidad de la rentabilidad es obtener ingresos para cubrir los gastos del personal técnico, vendedores, administrativos, e invertir para mejorar las ganancias de la empresa.

De La Hoz (2008) expresa que la rentabilidad es la conexión entre entradas y gastos producidos por la utilización de los activos de la compañía en actividades rentables. La rentabilidad de una compañía puede ser calificada en relación a las ventas, a los activos, al capital o al valor por acción. (p.94).

Ccaccya. (2015). La rentabilidad económica, es una medida del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de su financiación, dado en un determinado periodo.

Para hallar la rentabilidad económica, se utilizó el ratio rentabilidad sobre la inversión ROA, se obtiene de la utilidad neta más intereses e impuestos entre el activo total y al resultado le multiplicamos por 100. (Ccaccya, 2015, p. 2).

Ccaccya. (2015). Define la rentabilidad financiera como una medida referida a un determinado periodo, del rendimiento obtenido por los capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La rentabilidad se debe mantener elevada para evitar que se bloqueen los préstamos de otras entidades, adicionando un valor para protegerlo frente a los riesgos. Además, los inversionistas consideran esta información para relacionar los recursos propios y el beneficio que están obteniendo.

Para calcular la rentabilidad financiera, se utilizó el ratio rentabilidad sobre el patrimonio ROE, es la relación entre beneficio neto sin intereses y los recursos propios o patrimonio neto, al resultado le multiplicamos por 100.

La rentabilidad se mide como una relación de costo a efectividad. Se hace una distinción entre un promedio ratio de rentabilidad y de rentabilidad incremental o marginal. (Petitti, 2000).

Ccaccya. (2015). Los ratios de rentabilidad comprenden un conjunto de indicadores y medidas con el fin de analizar si la empresa está generando ganancias, por lo cual se tiene que asignar el presupuesto para los costos, también son medidas que ayuda para ver cómo está generando los beneficios de las ventas.

Ccaccya. (2015). El margen comercial es una medida que determina la rentabilidad sobre las ventas de la empresa en el que se considera solo los costos de producción.

Ventas netas - Costo de ventas

Ventas netas

El precio de ventas del servicio de internet es de 89 soles y 200 soles diferenciándose por la velocidad en megas y los paquetes de 2 play y 3 play y el precio de venta de cable satelital varía dependiendo a los paquetes desde 100 soles a 119 soles.

Al precio de venta y precio de coste del servicio no se consideran los impuestos. En la empresa Importaciones Innova S.A.C, después que se realiza la venta se procede a la instalación en la que aumenta el costo y la ganancia. Para realizar los servicios de instalación se utilizan herramientas y materiales consumibles, entre ellos el cable RG6, cable RJ 45, RG6, grapas, cintillos, siliconas, brocas, éstos se emplean continuamente y se debe evitar que los trabajadores no descuiden o pierdan las herramientas.

El precio de una venta es la suma de los gastos y costos, relacionándolo con la empresa Importaciones Innova S.A.C. realiza gastos en movilidad de 5 motos, un auto, una moto taxi, y depreciación de 3 laptops, 2 computadoras, 6 muebles de escritorio, 3 vitrinas y equipos de telecomunicaciones.

Rentabilidad neta sobre ventas

Ccaccya. (2015). La rentabilidad neta sobre ventas es una medida de la rentabilidad neta sobre las ventas, donde se descuentan los gastos operacionales, financieros, tributarios y laborales de la empresa. En la rentabilidad neta se descuenta los intereses, adicionalmente a los gastos.

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$$

El volumen de ventas depende del precio de la competencia y también se refleja en la evaluación que se realiza al cliente. Los clientes objetivos son personas jóvenes y adultos que requieren internet en casa, instituciones, realizar comercio electrónico con las tiendas virtuales de artículos, vehículos y productos empleando la Web.

Ccaccya. (2015). La rotación de activos es un indicador que nos muestra la capacidad que tiene la empresa para generar ingresos respecto de un volumen determinado de activos. Se obtiene mediante el total de ventas sobre el total de los activos.

Con la rotación de los activos conocemos en cuantos días demora el activo en convertirse en efectivo, en la empresa Importaciones Innova S.A.C., el activo rota 12 veces al año, indicando que cada fin de mes se emite órdenes de compra lo que conlleva a obtener ingresos.

Leibold (2006). Las herramientas para gestionar los procesos de cambio incluyen el compromiso de los empleados en la mano de obra. Los nuevos objetivos, estrategias y prácticas de la fuerza laboral deben convertirse en una parte más importante de la estrategia comercial.

Según Cardenal, A. (2016). Los ratios de rentabilidad indican la eficiencia del negocio para generar ganancias por cada dólar de ventas o de activos. El margen bruto y el margen operativo analizan la rentabilidad sobre ventas en diferentes niveles

del estado de resultados, mientras que el retorno sobre activos y el retorno sobre el patrimonio neto evalúan la rentabilidad en función del capital de la compañía.

Las empresas con niveles de rentabilidad superiores al promedio son más efectivas a la hora de generar ganancia para los inversores, brindando información resaltante sobre la calidad del negocio y su fortaleza competitiva.

La elaboración del problema reside en, ¿De qué manera los costos de servicios inciden en la rentabilidad de la Empresa Importaciones Innova S.A.C., Jaén?

Sampieri (2014) nos dice que la “justificación en la investigación, nos indica cuál es el motivo para su realización y para ello expone sus razones”. La justificación científica, busca información para analizar y sustentar teorías relacionadas a las variables, dimensiones, experiencias científicas y validadas por universidades y revistas que aportan a la ciencia y la investigación en el desarrollo de empresas de bienes y servicios.

Mientras que la justificación institucional, demuestra la importancia del desarrollo de esta investigación al mejorar la rentabilidad considerando los servicios de mantenimiento e instalación de internet y cable satelital para evitar iliquidez, retraso de pago a trabajadores, la que siendo continuo estas deficiencias ocasionarían pérdidas financieras. Y la justificación social persigue generar beneficio a la población, para mayor inversión en la empresa, más empleo y calidad de vida de los trabajadores y mejor servicio a los clientes.

La hipótesis se planteó de la siguiente forma: Los costos de servicios inciden en la rentabilidad de la Empresa Importaciones Innova S.A.C., Jaén.

El objetivo general es determinar la incidencia de los costos de servicios en la rentabilidad de la Empresa Importaciones Innova S.A.C., Jaén y los objetivos específicos son: Analizar los costos de servicios de la Empresa Importaciones Innova S.A.C., Jaén; Evaluar la rentabilidad de la Empresa Importaciones Innova S.A.C. e identificar los factores que influyen de los costos de servicios en la rentabilidad de la empresa Importaciones Innova S.A.C., Jaén.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de la investigación

Se realizó un análisis sobre la incidencia de las dos variables con documentos sustentables, empleando programas y softwares informáticos.

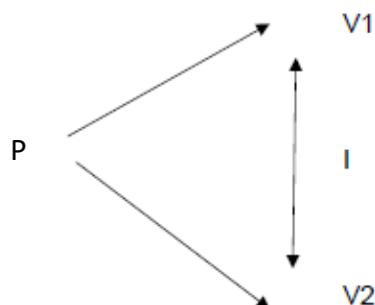
Según su enfoque es cuantitativa debido a que los datos se representaron mediante tablas y gráficos estadísticos.

Según el diseño es no experimental, por lo que únicamente se pretende observar los fenómenos a estudiar en su ambiente natural para después analizarlos. En la investigación se analizó la incidencia de los costos en la rentabilidad sin la manipulación de las variables. Los datos se recopilaron para describir y analizar sus variables, haciendo un análisis de su incidencia en un periodo corto.

Según su alcance fue explicativo y correlacional, es explicativo porque pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian, se enfoca en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta. Es correlacional porque pretende determinar la influencia que existe entre ambas variables Este tipo de investigación correlacionales son las que pretenden conocer la influencia o el grado de asociación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

En la investigación se pretende explicar la forma en que los costos de servicios influyen en la rentabilidad.

El esquema de la investigación



Donde:

P	:	Población de estudio
V1	:	Variable Independiente
V2	:	Variable dependiente
I	:	Incidencia

2.2 Operacionalización de variables

2.2.1 Variables

- Costos de servicios
- Rentabilidad

2.2.2 Operacionalización

Tabla 1. Operacionalización de la variable costos de servicios

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnicas de recolección de datos
Costos de servicios	Mano de obra directa	Remuneración del personal	¿La remuneración del personal que labora en la empresa es acorde a las funciones que realiza?	Entrevista
		Tiempo de ejecución del servicio	¿Cumples con la cantidad de horas establecidas para cada servicio de instalación o mantenimiento de internet o cable satelital?	
	Materiales directos	Calidad de materiales	¿Los materiales consumibles que se utilizan para realizar las instalaciones de internet y televisión satelital, son de buena calidad?	Encuesta
		Lugar de instalación	¿Los equipos de Televisión satelital e internet son instalados en lugares adecuados por el personal técnico?	
	Costos indirectos	Costo de alquiler de local	¿El costo del alquiler del local es apropiado teniendo en cuenta sus ingresos?	
		Capacitación al personal	¿Considera que la eficiencia del personal se relaciona con la rentabilidad de la empresa?	
		Depreciación de bienes	¿Se deprecia los bienes del activo fijo?	
		Costo de publicidad	¿La publicidad que realiza la empresa genera mayores ingresos?	

Costo de combustible	¿La cantidad del combustible es proporcionado de acuerdo al desplazamiento del personal técnico?
Viáticos del personal	¿Los viáticos del personal técnico se asigna considerando el lugar donde se brindará el servicio?

Fuente: Chambergo (2012)

Tabla 2. Operacionalización de la variable Rentabilidad

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnicas de recolección de datos
Rentabilidad	Rentabilidad económica	Capital	¿La empresa cuenta con capital suficiente para poder abastecerse de materiales que se requieren en el servicio de internet y cable satelital?	Encuesta
		Ventas	¿Con que frecuencia llegas a la meta en ventas por brindar servicios de internet y cable satelital?	
		Activos	¿En el último periodo anual, las ventas de internet y cable satelital fueron incrementándose?	
			¿Considera que la movilidad de la empresa Importaciones Innova S.A.C. permite competir con las demás empresas locales de servicios de internet y cable satelital?	

		¿Considera que los equipos de la empresa Importaciones Innova S.A.C. permite competir con las demás empresas de internet y cable satelital?	Análisis documental
		¿Consideras que los ingresos por el servicio de instalación o mantenimiento son mayores a los costos y gastos?	
Rentabilidad financiera	Obligaciones tributarias	¿La empresa paga al estado sus obligaciones tributarias?	
	Deuda	¿La empresa paga de manera responsable los gastos financieros?	
	Patrimonio	¿Cree que la empresa cuenta con capital suficiente para poder invertir en negocios futuros?	
		¿La utilidad del ejercicio le permite seguir incorporando con más servicios relacionado a la actividad de la empresa?	

Fuente: Ccaccya (2015)

2.3 Población, muestra y muestreo.

Población

Hernández, Fernández y Baptista (2010), definen a la población como un “conjunto de seres que poseen la característica o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión”. La población está conformada por 10 trabajadores de la empresa Importaciones Innova S.A.C. ubicada en el departamento de Cajamarca, Amazonas y San Martín.

Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2010), lo definen como un subgrupo de la población o universo, que requiere delimitar la población para generalizar resultados y establecer parámetros”. Para determinar la muestra se utilizó la técnica por conveniencia, de esta manera la muestra es no probabilística, trabajándose con 10 trabajadores de la empresa Importaciones Innova S.A.C.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

Son los medios técnicos que se utilizan para registrar las observaciones, considerando instrumentos y recursos, incluido al ordenador como recurso innovador. (Gil, 2016).

Encuesta

Consiste en elaborar un plan para efectuar una descripción numérica de tendencias, actitudes de una población, estudiando a una muestra de ella. (Creswell, 2009).

El uso de esta técnica escrita permitió compilar información de las dos variables de investigación. Cada encuesta estuvo elaborada de 10 preguntas, tipo Likert a fin de analizar los costos de servicios y evaluar la rentabilidad.

Entrevista

Es un diálogo entre el entrevistado y el entrevistador con el fin de recopilar información mediante preguntas y respuestas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Análisis Documental

Se recopiló información de la gestión de la empresa como reportes de estados financieros, registro de precios de los servicios y formularios de pagos a la Sunat que se encuentran en el archivo de la empresa desde el año 2017 al 2018.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

El cuestionario se elaboró con un lenguaje apropiado, las preguntas fáciles de contestar, no debe incomodar, sin inducir a responder, evitar preguntar innecesarias. (Gómez, 2016).

Se aplicó encuestas tipo Likert al personal de la empresa Importaciones Innova S.A.C, para evaluar los costos de servicios y su incidencia en la rentabilidad, el cual permitió desarrollar la investigación.

Libreta de notas

Se programó una entrevista con el gerente de la empresa Importaciones Innova S.A.C., se formularon 8 preguntas y las respuestas se anotaron en una libreta de notas, la información compartida permitió obtener resultados sobre la variable costos de servicios.

Ficha documental:

Se empleó los estados financieros, el estado de resultados, lista de precios, guías de recepción de equipos, facturas de gastos y actas de instalación y mantenimiento de internet y cable satelital, la información recolectada permitió calcular la rentabilidad de la empresa Importaciones Innova S.A.C.

2.4.3 Validez y confiabilidad

Validez:

Teniendo el instrumento de recolección de datos atendiendo al tipo de estudio y antes de aplicarlo es necesario someterlo a prueba con el propósito de establecer la validez en relación al problema investigado. (Balestrini, 1997).

Los instrumentos de medición, utilizados en esta investigación, fueron validados por dos expertos profesionales en la especialidad de contabilidad, con grado de maestría.

Confiabilidad:

Hernández (2003), nos dice que la confiabilidad de un instrumento es considerada como el grado en que, al aplicarse repetidamente a un mismo hecho o variable, producirán resultados iguales. Para la variable costos de servicios se aplicó un cuestionario con preguntas politómicas compuesta por 10 preguntas a fin de evaluar los costos de servicios. Los resultados que obtuvimos se procesaron en el SPSS y es aceptable por que el resultado del coeficiente de alfa de Cronbach fue mayor a 0.7, dando consistencia interna a cada pregunta del cuestionario.

Tabla 3. *Resumen del procesamiento de los casos de la variable costos de servicios*

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4. *Estadísticos de fiabilidad de la variable costos de servicios*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	10

Fuente: SPSS Versión 25

Para la variable “rentabilidad”, se aplicó un cuestionario tipo Likert de 10 preguntas dirigida al personal directivo de la empresa a fin de evaluar la rentabilidad. Para conocer el grado de confiabilidad del instrumento se procesó en el programa SPSS 25 y se obtuvo el coeficiente del alfa de Cronbach.

Tabla 5. *Resumen del procesamiento de los casos de la variable rentabilidad*

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 6. *Estadísticos de fiabilidad de la variable rentabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,759	10

Fuente: SPSS Versión 25

Los resultados obtenidos fueron de 0.817 para el cuestionario de la variable costos de servicios y de 0.759 para el cuestionario de la variable rentabilidad, por lo tanto, los instrumentos son fiables y consistentes.

2.5 Procedimientos

Para la presente investigación se seleccionaron los instrumentos a utilizar entre ellas al cuestionario, guía documental y entrevista. La entrevista estuvo dirigida y realizada al gerente de la empresa Importaciones Innova S.A.C. para obtener información sobre costos de servicios, el cuestionario estuvo orientada para cada colaborador de la empresa, así como el análisis documental se aplicó al estado de situación financiera y el estado de resultados de los años 2017 y 2018.

2.6 Métodos de análisis de datos

Según Kerlinger (1982) manifiesta que analizar datos significa establecer categorías, ordenar, manipular y resumir los datos, con la finalidad de explicar las relaciones entre ellas.

El método utilizado en la investigación es no experimental, el mismo que se realizó a través del programa SPSS 25, se procesó los datos cuantitativos para obtener medidas de tendencia central luego se representó la información mediante gráficos y finalmente se analizó considerando las variables para lograr objetivos y hacer el contraste de hipótesis.

SPSS Versión 25.0

Los resultados de los cuestionarios se trasladaron a las hojas de cálculo del software SPSS que contiene la base de datos para procesarlos con las herramientas informáticas y de estadística.

Gráficos estadísticos

Los gráficos estadísticos se obtuvieron de los resultados de los cuestionarios procesados y presentados en barras.

2.7 Aspectos éticos

Confidencialidad

Toda la información brindada en este trabajo tiene la categoría de reservada y para ello las autoras se comprometen plenamente en dicha reserva.

Objetividad

La información recolectada son datos reales que se pueden constatar en la Empresa Importaciones Innova S.A.C.

Originalidad.

Se elaboró la investigación evitando el plagio de su contenido, considerando los trabajos de investigación citados con las respectivas fuentes bibliográficas de la información usando las Normas APA.

Veracidad

Toda la información de nuestro trabajo de investigación es sustentable en las actas de instalación y mantenimiento, software contable wilconta, sistema SISACT, SIGEX y libros contables confidenciales de la empresa.

III. RESULTADOS

3.1 Tablas y Figuras

A. Determinar la influencia de los costos de servicios en la rentabilidad de la empresa Importaciones Innova S.A.C., Jaén

Se calculó mediante el coeficiente de Spearman la correlación de la variable independiente “Costos de servicios” con la variable dependiente “Rentabilidad”, el cual permitió determinar la incidencia de ambas variables, cuyo resultado se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 7. Nivel de correlación de Spearman

		Correlaciones		
			Costos de servicios	Rentabilidad
Rho de Spearman	Costos de servicios	Coefficiente de correlación	1,000	,746*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	10	10
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,746*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	10	10

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).
Fuente: SPSS Versión 25

Mediante el coeficiente de Spearman se obtuvo el coeficiente de correlación de 0.746 y un nivel de significancia de 0.013. El grado de relación según coeficiente de correlación está en el rango de 0.51 a 0.75 por lo que es una correlación significativa considerable. (Hernández y Fernández, 1998). El nivel significancia al ser menor que 0.05 se acepta la hipótesis de la investigación planteada en la medida que a mayor control y evaluación de los costos de servicios aumenta. la rentabilidad.

B. Analizar los costos de servicios de la Empresa Importaciones Innova S.A.C., Jaén Resultados de la encuesta:

Se elaboró una lista de los costos que realiza la empresa para brindar los servicios de internet y cable satelital, posteriormente se clasificó de acuerdo a la dimensión de la variable costos de servicios considerando el marco teórico y se formularon las preguntas para cada indicador, de las cuales obtuvimos los siguientes resultados.

Dimensión 1: Mano de obra directa

Tabla 8. La remuneración del personal que labora en la empresa es acorde a las funciones que realiza

Escala	Personas encuestadas	Porcentaje
Casi Siempre	1	10.00
Siempre	9	90.00
Total	10	100

Fuente. Elaboración propia

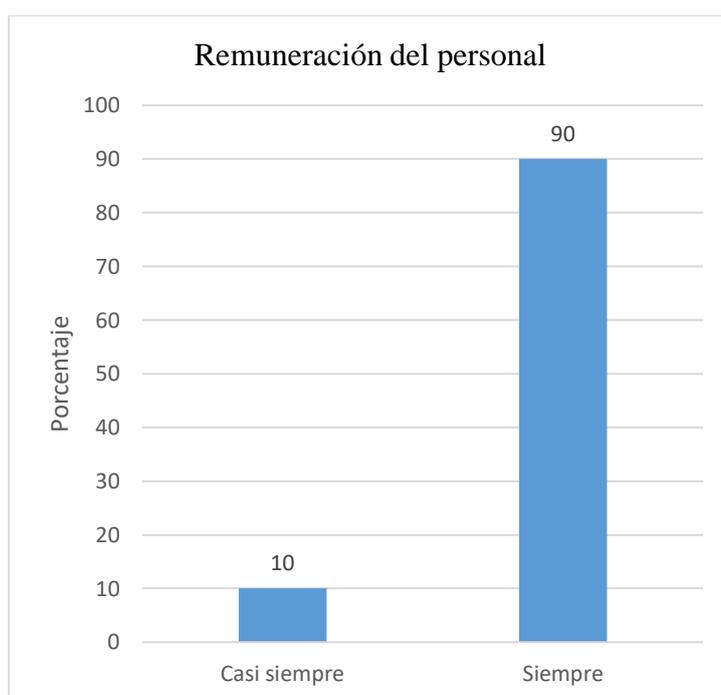


Figura 1. La remuneración del personal que labora en la empresa es acorde a las funciones que realiza.

Fuente. Elaboración propia

De 10 personas encuestadas, el 90% respondió que siempre la remuneración del personal que labora en la empresa es acorde a las funciones que realiza y la diferencia del porcentaje respondió casi siempre.

Tabla 9. *Cumples con la cantidad de horas establecidas para cada servicio de instalación o mantenimiento de internet o cable satelital.*

Escala	Personas encuestadas	Porcentaje
Casi nunca	8	80.00
Algunas veces	2	20.00
Total	10	100

Fuente. Elaboración propia

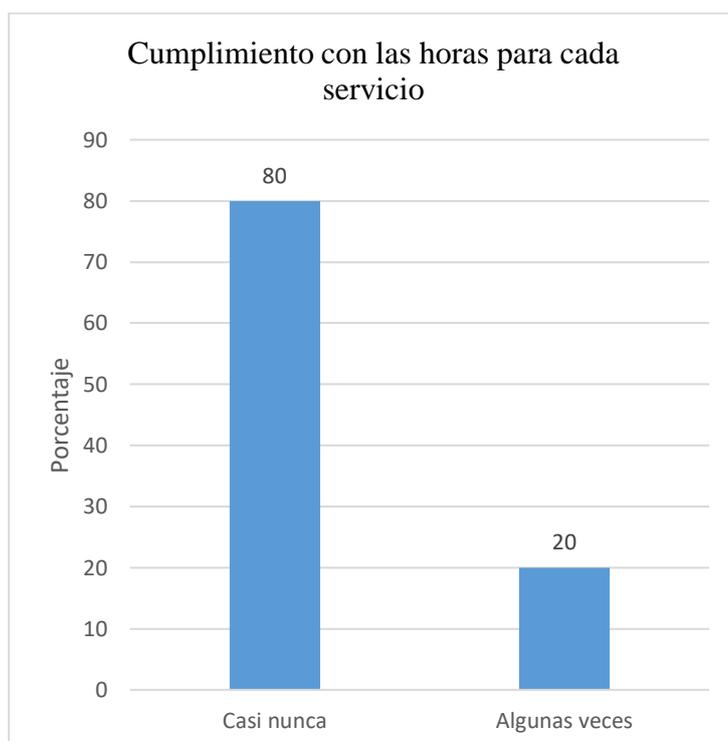


Figura 2. *Cumples con la cantidad de horas establecidas para cada servicio de instalación o mantenimiento de internet o cable satelital.*

Fuente. Elaboración propia

De 10 personas encuestadas, el 80% del personal de la empresa Importaciones Innova S.A.C. respondieron que casi nunca se cumple la cantidad de horas establecidas para cada servicio de instalación o mantenimiento de internet o cable satelital y la diferencia del porcentaje del personal respondieron que algunas veces.

Dimensión: Materiales directos

Tabla 10. *Los materiales consumibles que se utilizan para realizar las instalaciones de internet y televisión satelital, son de buena calidad*

Escala	Personas encuestadas	Porcentaje
Siempre	10	100.00

Fuente. Elaboración propia

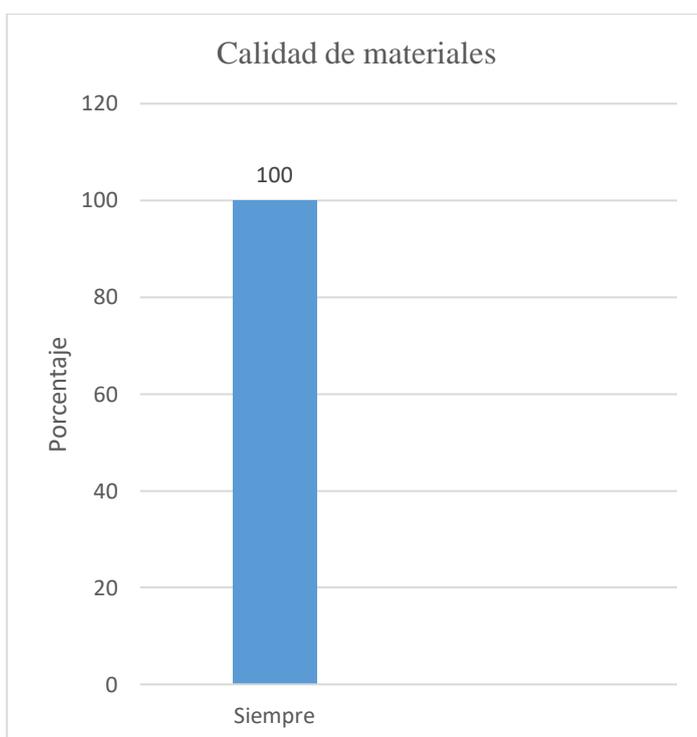


Figura 3. *Los materiales consumibles que se utilizan para realizar las instalaciones de internet y televisión satelital, son de buena calidad*

Fuente. Elaboración propia

El 100% del personal de la empresa Importaciones Innova S.A.C. respondieron que siempre son de buena calidad los materiales consumibles que se utilizan para realizar las instalaciones de internet y televisión satelital.

Tabla 11. *Los equipos de Televisión satelital e internet son instalados en lugares adecuados por el personal técnico.*

Escala	Personas encuestadas	Porcentaje
Casi siempre	4	40.00
Siempre	6	60.00
Total	10	100

Fuente. Elaboración propia

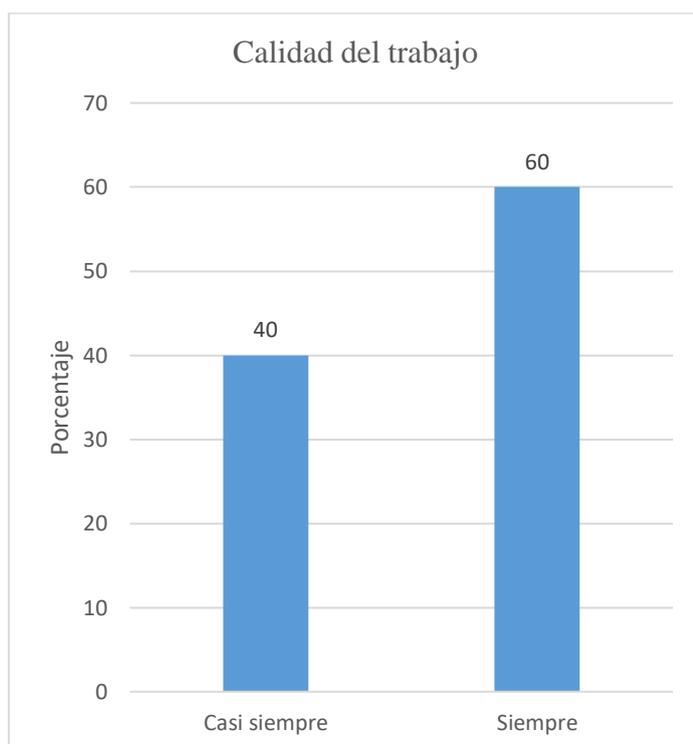


Figura 4. *Los equipos de Televisión satelital e internet son instalados en lugares adecuados por el personal técnico.*

Fuente. Elaboración propia

De 10 personas encuestadas, el 40% del personal de la empresa Importaciones Innova S.A.C. respondió que casi siempre la instalación de los equipos de televisión satelital e internet son instalados en lugares adecuados por el personal técnico y la diferencia en porcentaje respondió que siempre.

Dimensión 3: Costos Indirectos

Tabla 12. *El costo del alquiler del local es apropiado teniendo en cuenta sus ingresos*

Escala	Personas encuestadas	Porcentaje
Casi siempre	3	30.00
Siempre	7	70.00
Total	10	100

Fuente. Elaboración propia

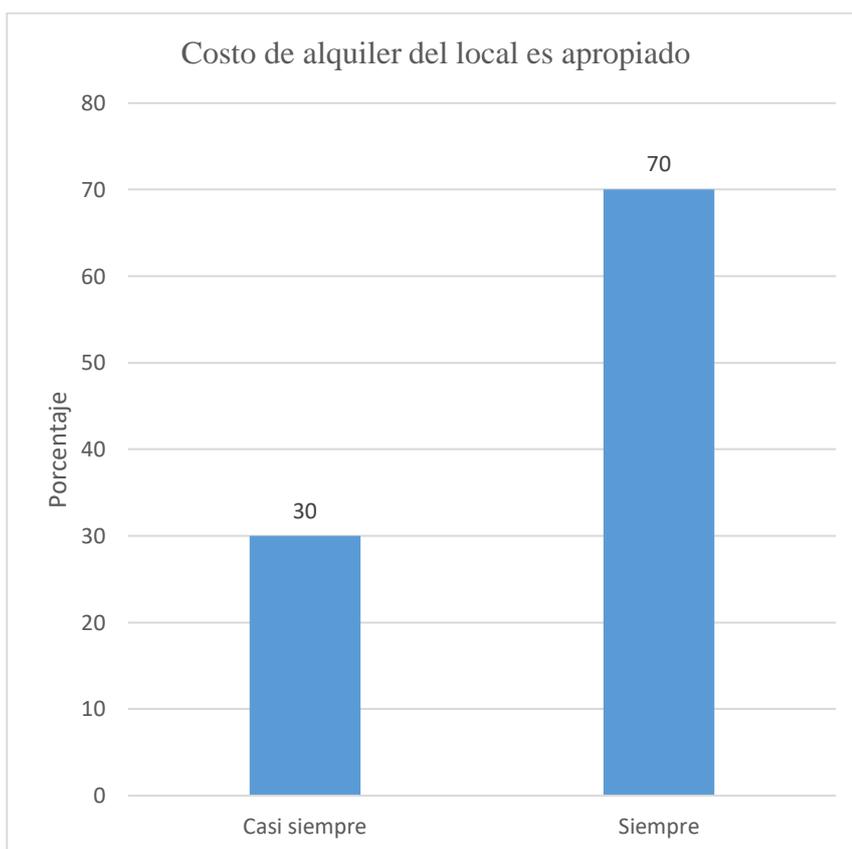


Figura 5. *El costo del alquiler del local es apropiado teniendo en cuenta sus ingresos*

Fuente. Elaboración propia

De 10 personas encuestadas, el 30% del personal de la empresa Importaciones Innova S.A.C., respondió que casi siempre el costo del alquiler es apropiado considerando los ingresos y la diferencia en porcentaje del personal respondió que siempre.

Tabla 13. *Considera que la eficiencia del personal se relaciona con la rentabilidad de la empresa*

Escala	Personas encuestadas	Porcentaje
Casi siempre	2	20.00
Siempre	8	80.00
Total	10	100

Fuente. Elaboración propia

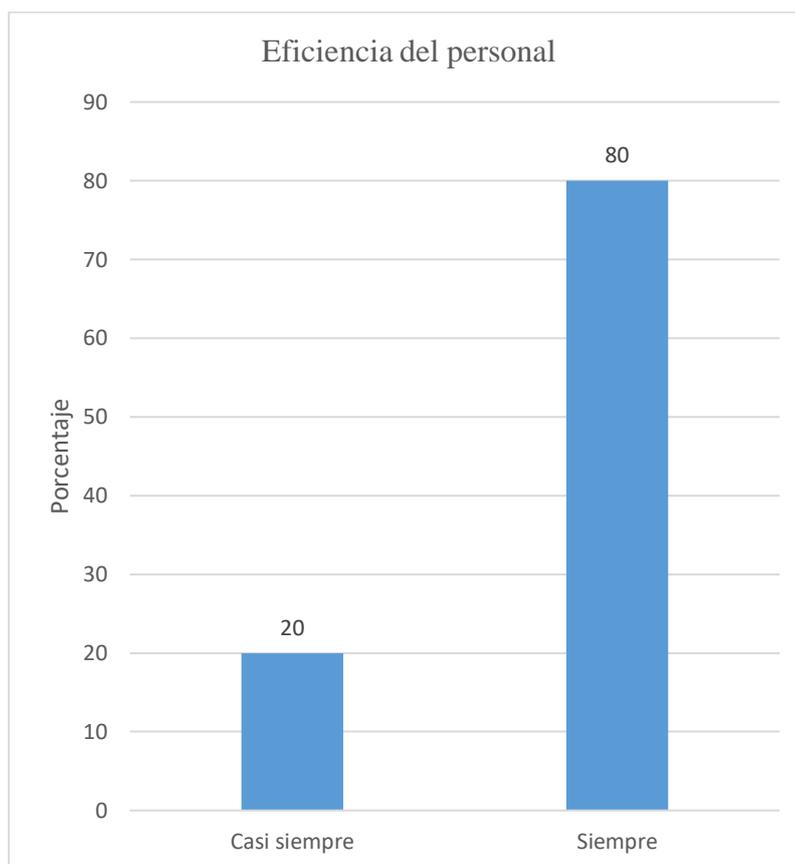


Figura 6. *Considera que la eficiencia del personal se relaciona con la rentabilidad de la empresa.*

Fuente. Elaboración propia

De 10 personas encuestadas, el 20% del personal de la empresa Importaciones Innova S.A.C. respondió que casi siempre la eficiencia del personal se relaciona con la rentabilidad y el 80% respondió que siempre.

Tabla 14. *Se deprecia los bienes del activo fijo.*

Escala	Personas encuestadas	Porcentaje
Siempre	10	100.00

Fuente. Elaboración propia

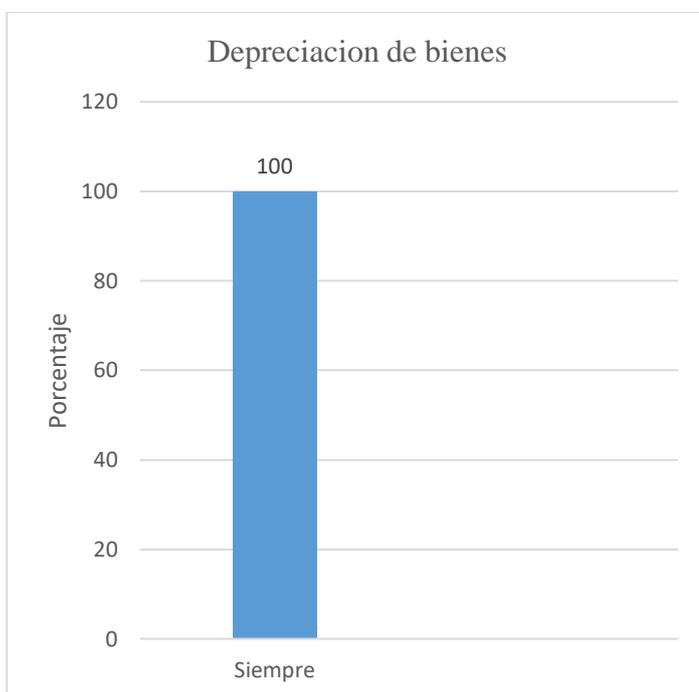


Figura 7. *Se deprecia los bienes del activo fijo.*

Fuente. Elaboración propia

El 100% del personal de la empresa Importaciones Innova S.A.C. respondió que siempre se deprecia los bienes del activo fijo. Los bienes que deprecia la empresa son la movilidad que emplea para desplazarse a brindar el servicio.

Tabla 15. *La publicidad que realiza la empresa genera mayores ingresos.*

Escala	Personas encuestadas	Porcentaje
Casi siempre	4	40.00
Siempre	6	60.00
Total	10	100

Fuente. Elaboración propia

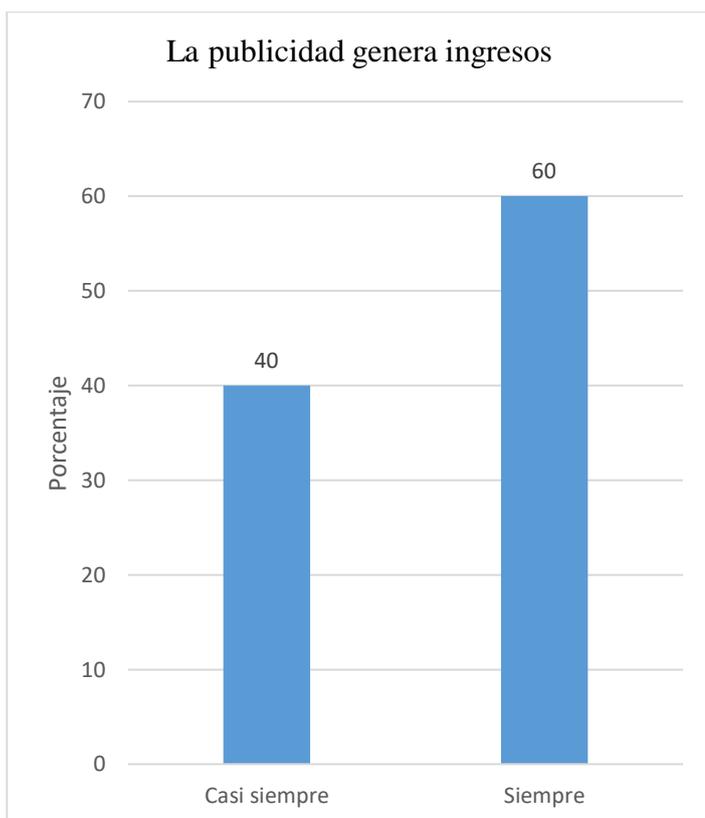


Figura 8. *La publicidad que realiza la empresa genera mayores ingresos.*

Fuente. Elaboración propia

De 10 personas encuestadas, el 40% del personal de la empresa Importaciones Innova S.A.C. respondió que casi siempre la publicidad que realiza la empresa genera mayores ingresos y el 60% respondió que siempre.

Tabla 16. *La cantidad del combustible es proporcionado de acuerdo al desplazamiento del personal técnico.*

Escala	Personas encuestadas	Porcentaje
Casi nunca	8	80.00
Algunas veces	2	20.00
Total	10	100

Fuente. Elaboración propia

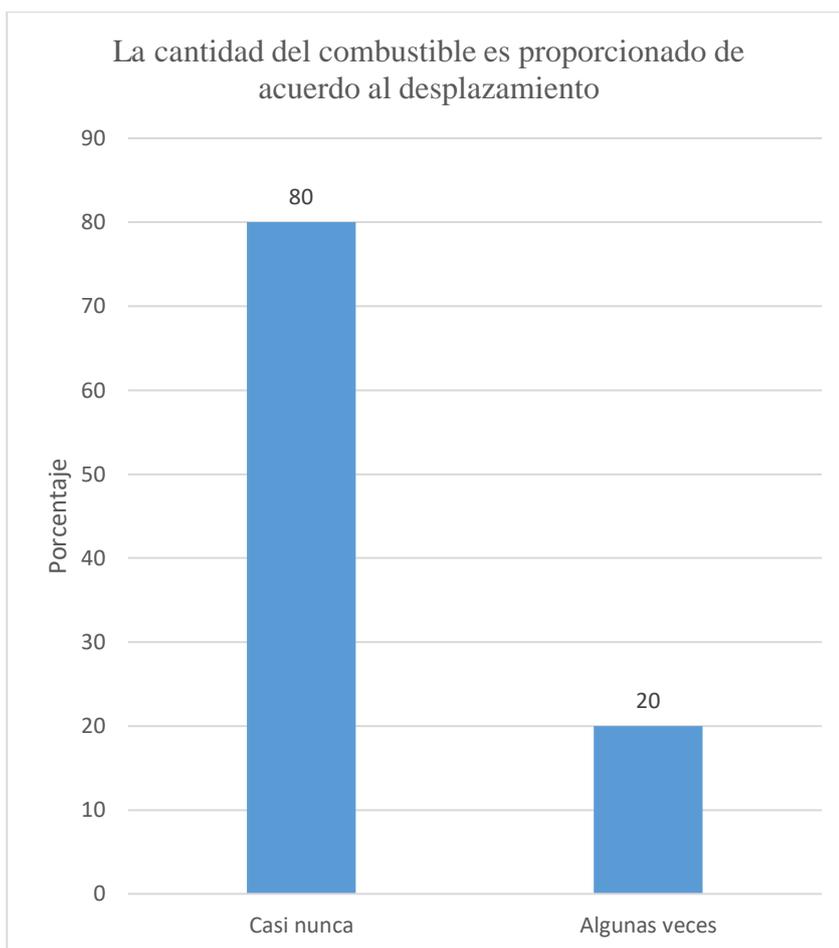


Figura 9. La cantidad del combustible es proporcionado de acuerdo al desplazamiento del personal técnico.

Fuente. Elaboración propia

De 10 personas encuestadas, el 80% respondió que casi nunca la cantidad del combustible es proporcionado de acuerdo al lugar donde se desplazan para realizar los servicios de instalación y mantenimiento de internet y cable satelital y la diferencia del personal respondió que algunas veces.

Tabla 17. *Los viáticos del personal técnico se asignan considerando el lugar donde se brindará el servicio.*

Escala	Personas encuestadas	Porcentaje
Casi nunca	8	80.00
Algunas veces	2	20.00
Total	10	100

Fuente. Elaboración propia

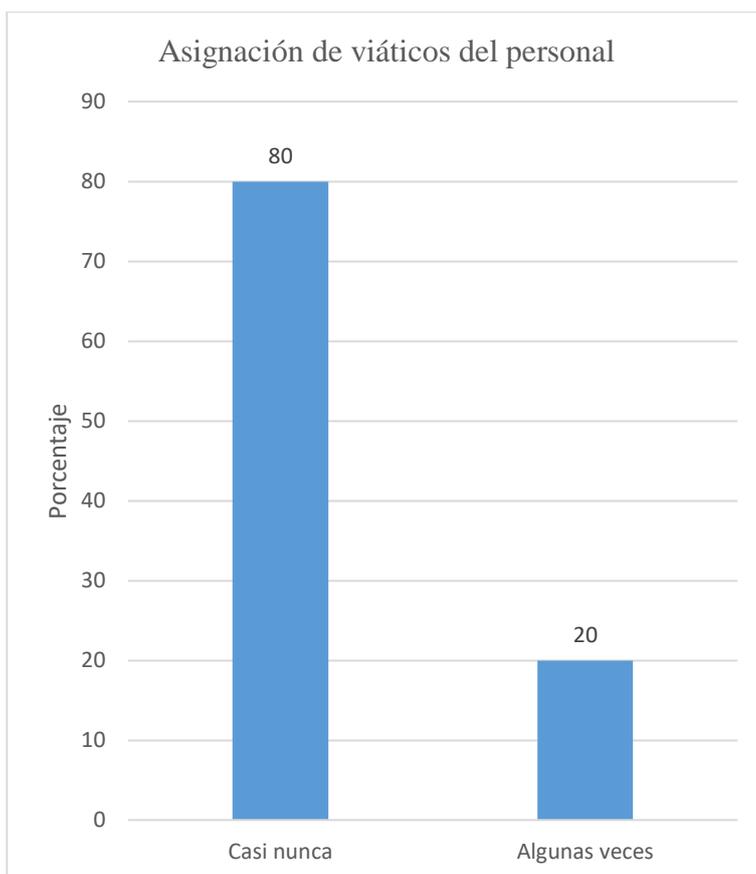


Figura 10. Los viáticos del personal técnico se asignan considerando el lugar donde se brindará el servicio.

Fuente. Elaboración propia

De 10 personas encuestadas, el 80% respondió que casi nunca los viáticos del personal técnico se asignan considerando el lugar donde se brindará el servicio y la diferencia del porcentaje respondió que algunas veces.

Resultados de la entrevista:

Se elaboró la entrevista para el gerente de la empresa considerando los costos de servicios de la empresa Importaciones Innova S.A.C.

Tabla 18. Entrevista realizada al gerente de la empresa Importaciones Innova S.A.C. encargado de registrar los costos de servicios de internet y cable satelital.

Nº	Pregunta de la entrevista	Respuesta del gerente
1	¿Cuáles son los materiales consumibles y equipos que se emplean para brindar el servicio de instalación y mantenimiento de internet y cable satelital?	Los materiales que compra la empresa Importaciones Innova S.A.C. son cable RJ-45 para exteriores, conectores RG 6- RJ 45, cintillos, grapas y brocas y los equipos de instalación los provee la empresa Claro, entre ellos son antenas, routers, teléfono, tarjetas, decodificadores estándar, HD y DBR chips, el satélite.
2	¿Siempre tienen los materiales y equipos disponibles para brindar el servicio?	Al inicio del año 2018 hubo dificultades, nos faltaba algunos equipos en stock por parte de la empresa Claro S.A.C
3	¿Los costos están registrados correctamente por cada servicio?	Los costos se registran de manera manual y en ocasiones se obvia por falta de conocimiento o experiencia. Además, la empresa no cuenta con un sistema de costos.
4	¿Por qué considera que el servicio de Tv Satelital e Internet del operador claro que brinda la empresa Importaciones Innova S.A.C. es de buena calidad?	Porque tiene mayor alcance en cobertura a nivel nacional e internacional, así mismo por su respaldo en post venta a todos sus clientes. La plataforma que se emplea para cable satelital es DTH y para internet es LTE, la fibra óptica HFC.
5	¿Cuál es la secuencia de actividades que realiza el personal técnico de instalación y mantenimiento de internet y cable satelital?	En primera instancia el personal técnico espera la orden del contratista la cual les brindan el numero caso o reclamo, luego se dirigen al domicilio del cliente, luego proceden a realizar los descartes correspondientes, seguido reportan a la central de Claro con el número de celular asignado a la cuadrilla, dando conformidad el mismo cliente, el cliente firma en el acta de servicio, luego retornan a la

	contratista a entregar la documentación correspondiente para ser derivada a BPO.	
6	¿Dispone de personal técnico especializados en los servicios de internet y cable satelital?	El departamento de instalaciones y mantenimientos dispone de personal técnico capacitados en diferentes departamentos.
7	¿La movilidad que emplean los técnicos para brindar el servicio es de la empresa Importaciones Innova S.A.C.?	La contrata cuenta con movilidad propia y herramientas homologadas y tecnológicas para realizar trabajos de instalación y mantenimiento de internet y cable satelital. Emplean vehículos para desplazar las herramientas, equipos de control y medida y les permita realizar un buen servicio que se ajuste a las necesidades del cliente.
8	¿Cuáles son los costos que registra la empresa relacionado al servicio que ofrece?	La remuneración del personal técnico y vendedores, materiales que emplea, viáticos, combustible, alquiler del local y capacitación

Fuente. Elaboración propia

Descripción o interpretación de la entrevista.

La empresa importaciones Innova S.A.C. registra sus costos de servicios en forma manual sin emplear un sistema de costos. Los materiales que emplean son comprados por la misma empresa y también recibe de la empresa Claro. Al ser una empresa contratista e intermediaria no pueden modificar costos del servicio. El retraso que tuvo la empresa Claro S.A.C. de enviar los equipos de instalación de internet a la empresa Importaciones Innova S.A.C., dificultó las ventas en los primeros meses del año 2018.

C. Análisis de la rentabilidad de la empresa Importaciones Innova S.A.C., Jaén

Resultados de la encuesta

Se recolectaron datos del personal de la empresa relacionado a la rentabilidad donde se obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 19. *La empresa cuenta con capital suficiente para poder abastecerse de materiales que se requieren en el servicio de internet y cable satelital.*

Escala	Personas encuestadas	Porcentaje
Algunas veces	8	80.00
Casi siempre	2	20.00
Total	10	100

Fuente. Elaboración propia.

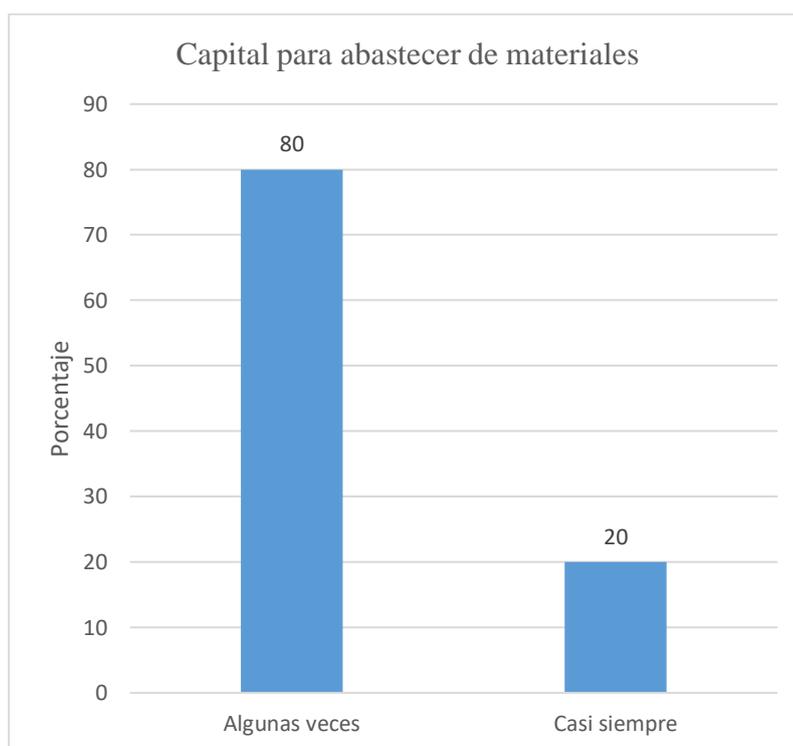


Figura 11. *La empresa cuenta con capital suficiente para poder abastecerse de materiales que se requieren en el servicio de internet y cable satelital.*

Fuente. Elaboración propia

De 10 personas encuestadas, el 80% respondió que algunas veces la empresa cuenta con capital suficiente para poder abastecerse de materiales necesarios que se requieren en el servicio de internet y cable satelital y la diferencia del porcentaje respondió que casi siempre.

Tabla 20. Con que frecuencia llegas a la meta en ventas por brindar servicios de internet y cable satelital

Escala	Personas encuestadas	Porcentaje
Casi siempre	2	20.00
Siempre	8	80.00
Total	10	100

Fuente. Elaboración propia

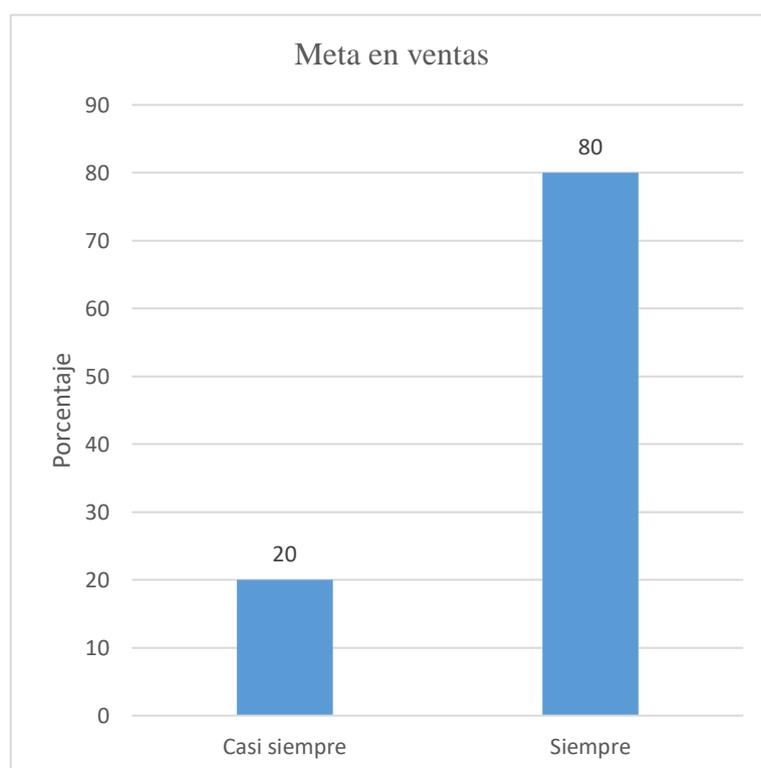


Figura 12. Con que frecuencia llegas a la meta en ventas por brindar servicios de internet y cable satelital

Fuente. Elaboración propia

De 10 personas encuestadas, el 20% respondió que casi siempre llega a la meta en ventas por brindar servicios de internet y cable satelital y la diferencia del porcentaje respondió que siempre.

Tabla 21. *En el último periodo anual, las ventas de internet y cable satelital fueron incrementándose*

Escala	Personas encuestadas	Porcentaje
Algunas veces	3	30.00
Casi siempre	7	70.00
Total	10	100

Fuente. Elaboración propia

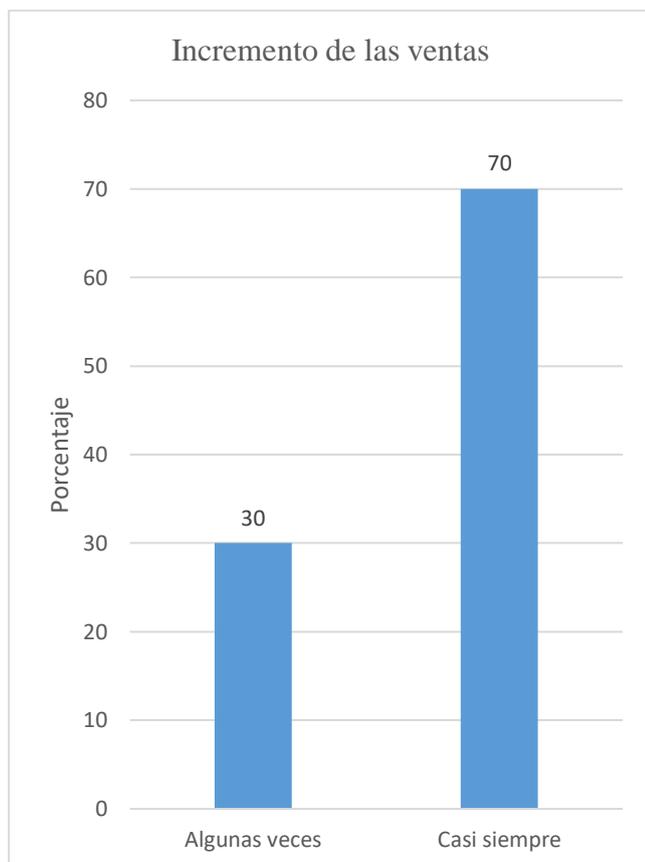


Figura 13. *Las ventas de internet y cable satelital fueron incrementándose en el último periodo*

Fuente. Elaboración propia

De 10 personas encuestadas, el 30% respondió que algunas veces las ventas de internet y cable satelital fueron incrementándose y la diferencia del porcentaje respondió que casi siempre.

Tabla 22. *Considera que la movilidad de la empresa Importaciones Innova S.A.C. permite competir con las demás empresas locales de servicios de internet y cable satelital.*

Escala	Personas encuestadas	Porcentaje
Algunas veces	8	80.00
Casi siempre	2	20.00
Total	10	100

Fuente. Elaboración propia.

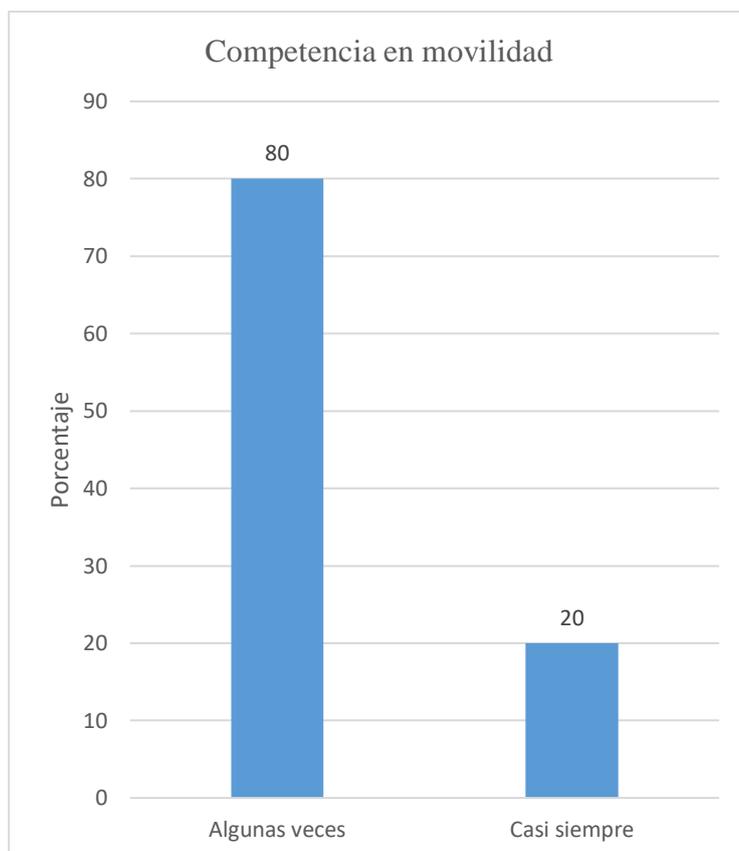


Figura 14. *La movilidad de la empresa Importaciones Innova S.A.C. permite competir con las demás empresas locales de servicios de internet y cable satelital*

Fuente. Elaboración propia

De 10 personas encuestadas, el 80% respondió que algunas veces la movilidad de la empresa permite competir con las demás empresas locales y la diferencia del porcentaje respondió que casi siempre.

Tabla 23. Considera que los equipos de la empresa Importaciones Innova S.A.C. permite competir con las demás empresas de internet y cable satelital

Escala	Personas encuestadas	Porcentaje
Algunas veces	7	70.00
Casi siempre	3	30.00
Total	10	100

Fuente. Elaboración propia

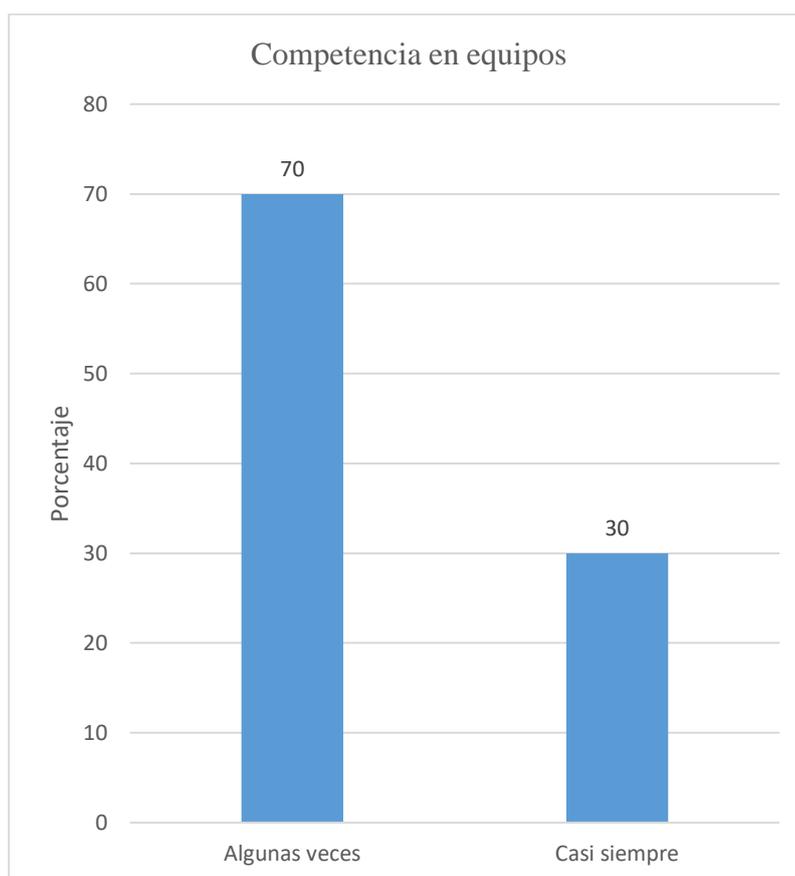


Figura 15. Los equipos de la empresa Importaciones Innova S.A.C. permite competir con las demás empresas de internet y cable satelital

Fuente. Elaboración propia

De 10 personas encuestadas, el 70% respondió que algunas veces los equipos de la empresa Importaciones Innova S.A.C. permite competir con las demás empresas y la diferencia del porcentaje respondió que casi siempre.

Tabla 24. *Consideras que los ingresos por el servicio de instalación o mantenimiento son mayores a los costos y gastos.*

Escala	Personas encuestadas	Porcentaje
Siempre	10	100

Fuente. Elaboración propia

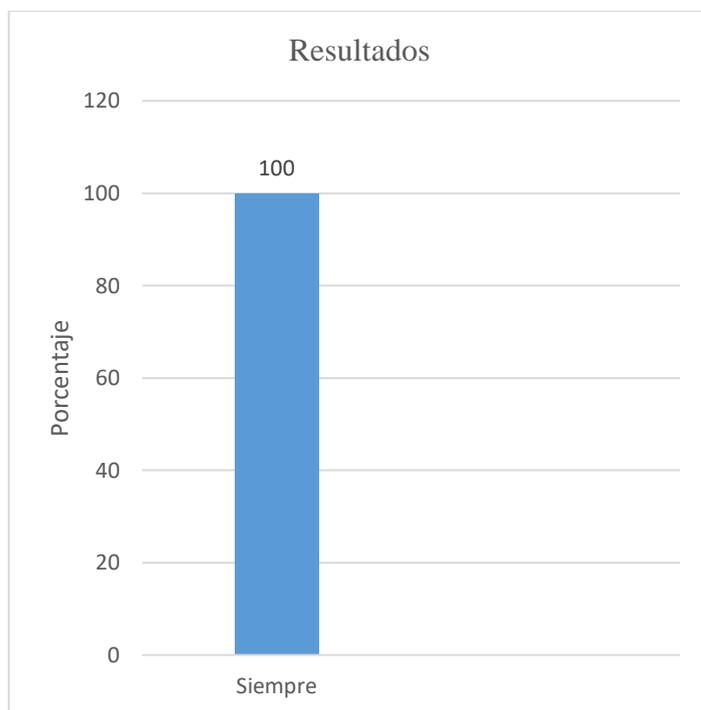


Figura 16. Los ingresos por el servicio de instalación o mantenimiento son mayores a los costos y gastos.

Fuente. Elaboración propia

De 10 personas encuestadas, el 100% respondió que siempre los ingresos son mayores a los costos y gastos.

Tabla 25. *La empresa paga al estado sus obligaciones tributarias.*

Escala	Personas encuestadas	Porcentaje
Siempre	10	100

Fuente. Elaboración propia

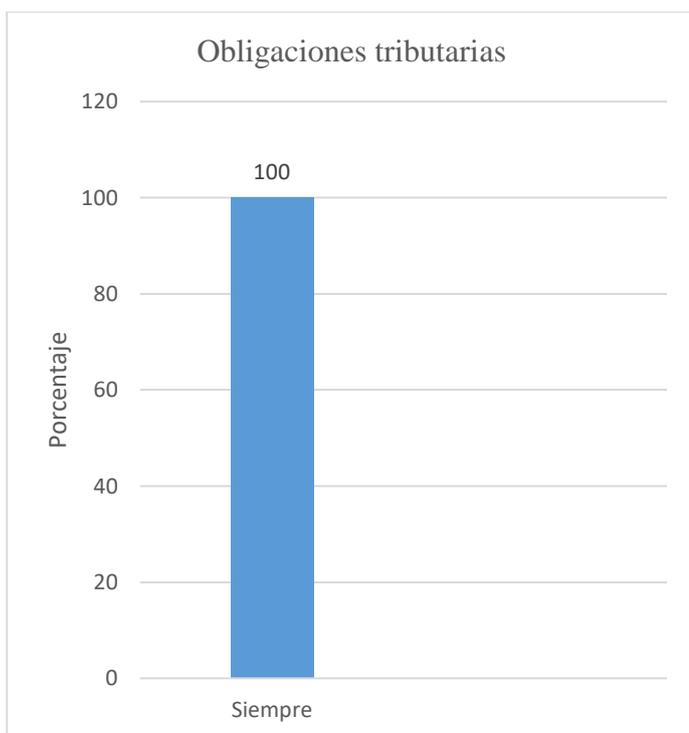


Figura 17. La empresa paga al estado sus obligaciones tributarias.

Fuente. Elaboración propia

De 10 personas encuestadas, el 100% respondió que siempre la empresa paga al estado sus obligaciones tributarias.

Tabla 26. La empresa paga de manera responsable los gastos financieros.

Escala	Personas encuestadas	Porcentaje
Siempre	10	100.00

Fuente. Elaboración propia

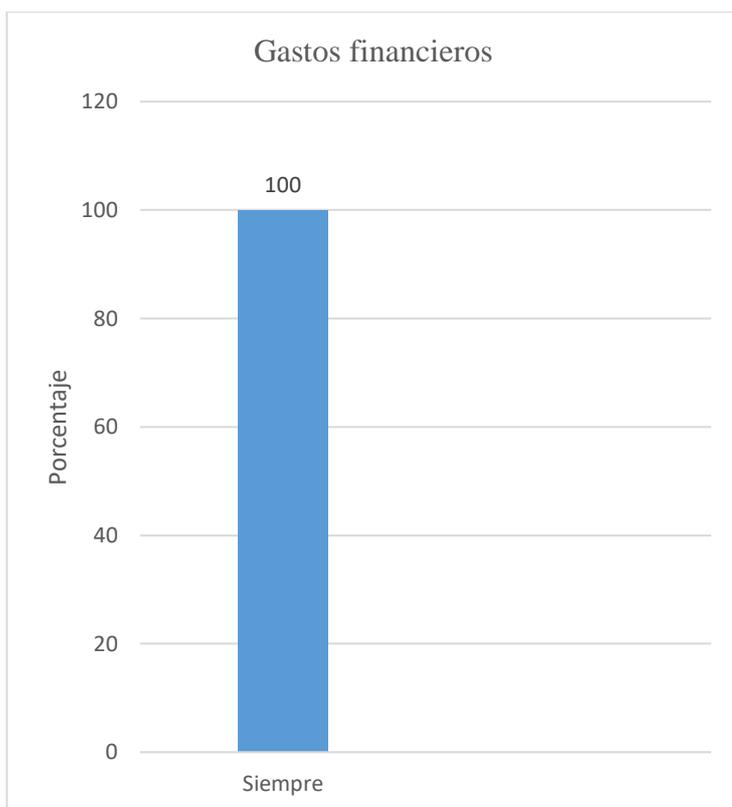


Figura 18. La empresa paga de manera responsable los gastos financieros.

Fuente. Elaboración propia

De 10 personas encuestadas, el 100% respondió que siempre la empresa paga los gastos financieros de manera responsable.

Tabla 27. Cree que la empresa cuenta con capital suficiente para poder invertir en negocios futuros.

Escala	Personas encuestadas	Porcentaje
Casi nunca	8	80.00
Algunas veces	2	20.00
Total	10	100

Fuente. Elaboración propia

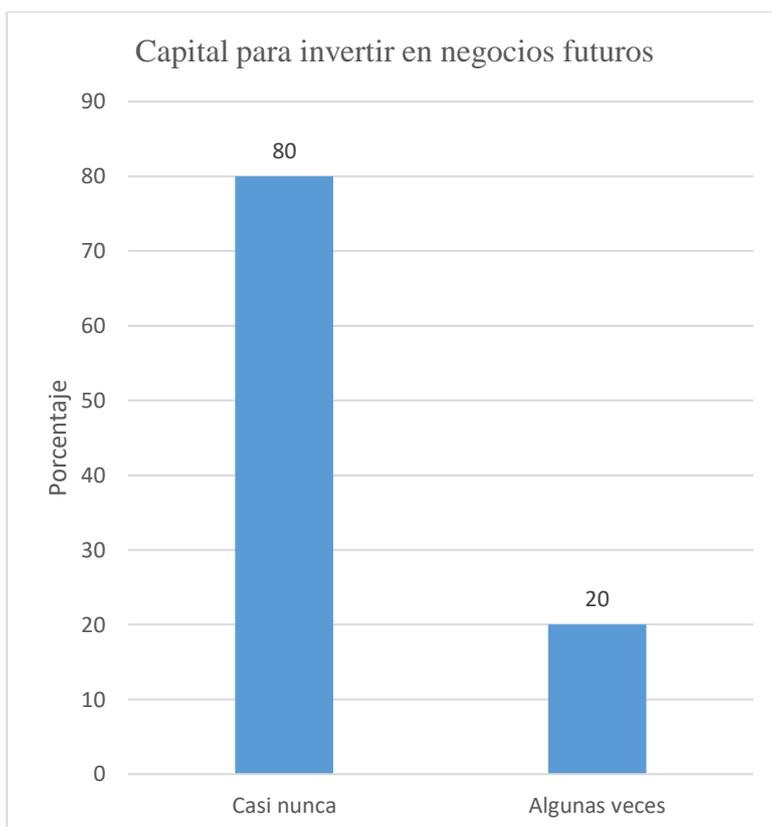


Figura 19. La empresa cuenta con capital suficiente para poder invertir en negocios futuros.

Fuente. Elaboración propia

De 10 personas encuestadas, el 80% respondió que la empresa casi nunca cuenta con capital suficiente para poder invertir en negocios futuros.

Tabla 28. La utilidad del ejercicio le permite seguir incorporando con más servicios relacionado a la actividad de la empresa.

Escala	Personas encuestadas	Porcentaje
Casi nunca	7	70.00
Algunas veces	3	30.00
Total	10	100

Fuente. Elaboración propia

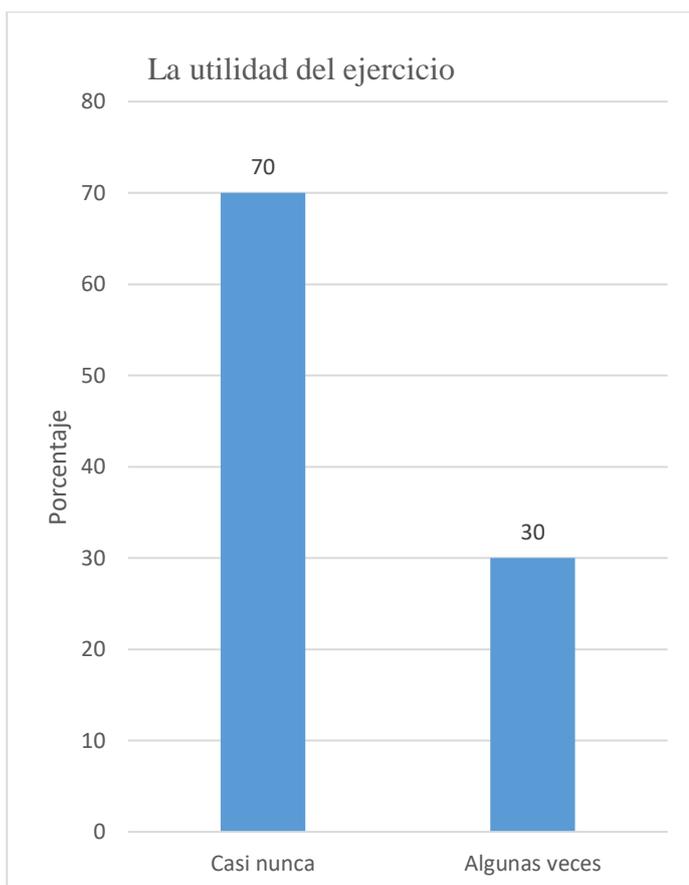


Figura 20. La utilidad del ejercicio le permite seguir incorporando con más servicios relacionado a la actividad de la empresa.

Fuente. Elaboración propia

De 10 personas encuestadas, el 70% respondió que casi nunca la empresa cuenta con la rentabilidad suficiente para poder invertir en negocios futuros y el 30% respondió algunas veces.

Resultados del análisis documental

Se empleó los estados financieros y el estado de resultados de la empresa Importaciones Innova S.A.C. se determinó evaluar la rentabilidad económica y financiera mediante las ratios de rentabilidad.

Rentabilidad económica. - Para hallar la rentabilidad económica se utilizó la ratio rentabilidad sobre la Inversión (ROA) y el resultado le multiplicamos por cien para representarlo en porcentaje.

$$ROA = (\text{Beneficio antes de intereses e impuestos} / \text{Activo total}) * 100$$

Tabla 29. *Rentabilidad sobre la inversión de la empresa Importaciones Innova S.A.C*

	2018	2017
Beneficio antes de intereses e impuestos	6.300.00	6,523.00
Activo total	27,888.00	28,210.00
ROA	22.59	23.12

Fuente. Elaboración propia

En el 2018, de cada 100 soles invertidos en activo total, la empresa obtiene un beneficio antes de intereses e impuestos de 22.59 soles y en el 2017 se obtuvo 23.12. El 2018 disminuyó 0.53% de rentabilidad sobre la inversión en relación al año anterior.

Los activos de la empresa Importaciones Innova S.A.C. está constituidos por inversiones propias y financiadas incluyendo los préstamos y el patrimonio. Se representa cada cierto periodo en porcentajes indicando la cantidad de dinero que se ha ganado por la cantidad de dinero que se ha invertido.

Para la empresa es imprescindible considerar que aumente el margen reduciendo gastos, hacer más ventas de servicios de internet, realizar préstamos a entidades financieras para invertir en actividades productivas, donde la tasa de interés sea inferior a la tasa de rendimiento.

Rentabilidad financiera. - Para hallar la rentabilidad financiera se aplicó el ratio Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE). Se revisó los estados financieros y se obtuvo datos de beneficio Neto o utilidad neta y para hallar el Patrimonio neto se obtuvo de la diferencia entre activo total y pasivo total.

$ROE = \text{Beneficio neto} / \text{Patrimonio neto}$

Tabla 30. *Rentabilidad sobre el patrimonio de la empresa Importaciones Innova S.A.C.*

	2018	2017
Beneficio bruto	5,670.00	5,893.00
Patrimonio	27,670.00	26,893.00
ROE	20.49	21.91

Fuente. Elaboración propia

En el 2018, de cada 100 soles invertidos en recursos propios la empresa obtiene un beneficio neto de 20.49 y en el 2017 se obtuvo 21.91. En el año 2018 disminuyó en 1.42% de rentabilidad sobre el patrimonio en relación al año anterior.

Rentabilidad neta sobre ventas

La empresa Importaciones Innova S.A.C. realiza las ventas del servicio de internet y cable satelital a través de un sistema con la empresa Claro. Las ventas se realizaron en forma regular y algunos mese disminuyó la cantidad de clientes. Para obtener los resultados, los beneficios se consideran después de pagar impuestos.

Se aplicó la fórmula (Utilidad Neta / Ventas netas) * 100

Tabla 31. *Rentabilidad neta sobre ventas de la empresa Importaciones Innova S.A.C.*

	2018	2017
Utilidad neta	5,670.00	5,893.00
Ventas netas	63,517.00	64,765.00
Rentabilidad neta	8.93%	9.10%

Fuente. Elaboración propia

Las ventas para el año 2017 y 2018 generaron el 9.10% y 8.93% de utilidad respectivamente. La rentabilidad en ventas disminuyó en 0.17 %.

Tabla 32. *Precios del servicio de mantenimiento*

Descripción del servicio	precio
Mantenimiento simple	S/ 110.00
Mantenimiento complejo	S/ 190.00

Fuente. Registro de la empresa Importaciones Innova S.A.C.

De acuerdo a la lista de precios que maneja la empresa Claro con la empresa Importaciones Innova S.A.C., los precios dependen del tipo de mantenimiento que puede ser completo o simple.

Tabla 33. *Precios del servicio de instalación*

Descripción del servicio	precio
Instalación Tv sat.	S/ 250.00
Instalación internet	S/ 100.00
Instalación 2 play	S/ 180.00
Instalación 3 play	S/ 280.00
Instalación receptiva	S/ 100.00

Fuente: Registro de la empresa Importaciones Innova S.A.C.

Son precios promedio de instalación de acuerdo al score crediticio que se evalúa al cliente. El servicio de internet es inferior al servicio de televisión satelital y más solicitado por los clientes.

Tabla 34. *Precios del servicio de ventas de internet y cable satelital*

Descripción del servicio	precio
Ventas Tv Sat.	S/ 100.00
Ventas Internet	S/ 89.00
Ventas 2 Play	S/ 150.00
Ventas 3 Play	S/ 200.00

Fuente: Registro de la Empresa Importaciones Innova S.A.C.

El ingreso por las ventas de internet y cable satelital es menor a los servicios de instalación y mantenimiento porque el 100% del precio se cancela a los seis meses, el tiempo mínimo de emplear el servicio según contrato con el cliente y si no cumple perjudica a la empresa porque está sujeto a penalidades.

En los estados de resultados se observa que el costo de ventas es de 1,435. 00 soles y el gasto de ventas es 22 313.00 soles, con una utilidad neta de 5, 670.00 soles. Los costos de ventas son mínimas al igual que la utilidad neta, comparando con los gastos donde hay diferencia entre el costo y gasto de 20, 878.00 soles.

D. Factores influyentes de los costos de servicios en la rentabilidad de la empresa Importaciones Innova S.A.C., Jaén.

La empresa brinda atención en Jaén, San Ignacio, Bagua grande, Bagua, Chachapoyas, Lonya Grande y Tarapoto, la central es Jaén. La distancia de los lugares de atención ocasiona que los costos de servicios no se supervisen y en algunas ocasiones no se registran, entre ellos: viáticos, combustible de la movilidad, y mano de obra eficiente.

El tiempo máximo establecido por la empresa para dar solución a las averías que presenta los equipos es de 24 horas en zona urbana y 48 horas en zona rural. No cumplir con el tiempo establecido para brindar el servicio, el bloqueo de equipos por corte de sistema, fallas en el fluido eléctrico y desconectar sin apagar los equipos incentiva a los clientes a presentar reclamos, incumplimiento del contrato de obtener seis meses como mínimo el servicio la cual genera penalidades.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo general es; determinar la incidencia de los costos de servicios en la rentabilidad de la Empresa Importaciones Innova S.A.C., Jaén, se obtuvo que la investigación si cumple con el objetivo general, aplicando la correlación de Spearman igual a 0.746 y un nivel de significancia de 0.013, el cual permitió aceptar la hipótesis de la investigación el cual indica que la evaluación de los costos de servicios inciden en la rentabilidad, demostrándose con las respuestas de la encuesta, entrevista y análisis documental. Las limitaciones es no encontrar al contador para la entrevista, la distancia de los lugares donde laboramos es de 3 horas a Jaén, las fallas de fluido eléctrico y el internet no permitía que avancemos con el trabajo de investigación. Los objetivos específicos se discuten a continuación y se contrastan con las teorías del marco teórico.

En el primer objetivo específico; analizar los costos de servicios de la Empresa Importaciones Innova S.A.C., Jaén; se determinó que los costos de viáticos y combustible no se asignan considerando el lugar de instalación o mantenimiento de internet y cable satelital en un 80% de 10 personas encuestadas. La misma cantidad de personas respondieron que casi nunca se cumple con el tiempo establecido de solucionar las averías o deficiencias en la transmisión de datos. Mediante la entrevista se obtuvo que los costos no se registran con un sistema y la empresa tiene anexos en otros departamentos.

Los resultados obtenidos lo contrastamos con los resultados de la investigación de Martínez al referir que todos los costos se prorratearon de manera general y no lo especificaron los insumos directos e indirectos y por áreas, la adquisición de los insumos para el análisis fue inoportuna, asimismo la empresa Importaciones Innova S.A.C. no llegaban a tiempo los equipos para brindar los servicios y no se procedía con el contrato, éstos inconvenientes demoró cuatro meses al inicio del año.

En el segundo objetivo específico, evaluar la rentabilidad de la Empresa Importaciones Innova S.A.C., se determinó que la rentabilidad fue descendiendo en los últimos dos años, la rentabilidad económica descendió en 0.53%, la rentabilidad financiera disminuyó en 1.42% y la rentabilidad sobre las ventas disminuyó en

0.17%. Además, los clientes no cumplen con el contrato establecido generando una penalidad a la empresa y disminución de la rentabilidad. El capital y las utilidades generados por las actividades de un periodo no le permite seguir invirtiendo en más negocios o competir con empresas locales de servicios de internet y cable satelital

Se contrasta con Villar al referir que la suspensión del consumo de la leche Pura Vida afectó las ventas de Grupo Gloria, las ventas netas en el segundo trimestre disminuyeron un 5.65%, comparado con el año anterior. La denuncia penal por la salud interpuesta por DIGESA incrementó los gastos de personal y servicio de terceros. La penalidad de la empresa Importaciones depende de la responsabilidad del cliente en no cumplir con un contrato.

En el tercer objetivo identificar los factores que influyen de los costos de servicios en la rentabilidad de la empresa Importaciones Innova S.A.C., Jaén. La distancia de los anexos no permite registrar de manera estructurada el importe de los viáticos, movilidad que se asigna a los técnicos, asimismo la supervisión y capacitación del personal no es permanente para que realice el servicio eficiente. El 80% del personal encuestado respondió que el tiempo programado para brindar el servicio casi nunca se cumple. La capacitación que reciben el personal de ventas y los técnicos sobre el buen trato al cliente es de vital importancia para incrementar la cartera de clientes.

Se contrasta con Larson donde realizó un estudio a tres grupos de clientes y demostraron que los clientes que tienen problemas y son atendidos de manera efectiva y rápida generan 430% más ganancia que los clientes cuyos problemas no se resolvieron satisfactoriamente y 6% más que los clientes que no tuvieron ningún problema. Además, se debe brindar confianza, lealtad y entregar propuesta de valor.

V. CONCLUSIONES

En el objetivo general, determinar la incidencia de los costos de servicios en la rentabilidad de la empresa Importaciones Innova S.A.C., se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman dando como resultado 0.746 con un nivel de significancia de 0.013, por lo que es una correlación significativa considerable, y permitió aceptar la hipótesis que la evaluación de los costos de servicios incide en la rentabilidad.

En el primer objetivo específico; analizar los costos de servicios de la Empresa Importaciones Innova S.A.C., Jaén; se concluye que el 80% del personal de 10 personas encuestadas, casi nunca se evalúa la distancia del lugar del servicio para asignar el importe de los viáticos y movilidad. El 40% del personal respondió que casi siempre el personal técnico instala los equipos en lugares adecuados.

En el segundo objetivo específico, evaluar la rentabilidad de la Empresa Importaciones Innova S.A.C., se concluye que la rentabilidad en los últimos años del 2017 al 2018 disminuyó, la rentabilidad económica en 0.53%, la rentabilidad financiera en 1.42% y la rentabilidad de ventas en 0.17%. También se evidenció en los estados financieros que la utilidad neta es de 5 670.00 soles comparando con la rentabilidad bruta de 62 082.00 soles, contablemente se asigna más valor a los gastos administrativos y de ventas.

En el tercer objetivo específico identificar los factores que influyen de los costos de servicios en la rentabilidad de la empresa Importaciones Innova S.A.C., Jaén, se considera la falta de personal en los anexos encargada de registrar los costos por cada servicio, donde se registre los costos, falta cumplir con el tiempo para solucionar los reclamos presentados con los clientes, atender eficientemente en los servicios y evitar las penalidades.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente registre los costos en forma estructurada por cada servicio. Se asigne los viáticos y combustible considerando la distancia del lugar donde se instalará el servicio de internet y cable satelital.

Se recomienda al gerente que sugiera a la persona encargada de declarar los estados financieros, registre adecuadamente los costos de acuerdo a las normas internacionales de contabilidad, En la NIC 1 establece la forma de presentar los estados financieros de acuerdo a su estructura y cumpliendo los requerimientos.

Se recomienda al gerente delegar personal en cada lugar de atención o anexos que tiene la empresa Importaciones Innova S.A.C. Asimismo, monitoree al personal técnico y de ventas quienes se encargan de realizar los servicios y priorice la atención al cliente en el tiempo establecido mediante capacitaciones e incentivando al personal técnico y de ventas.

REFERENCIAS

- Cardenal, A. (2016). Los tres indicadores que hay que conocer para invertir en acciones. *AméricaEconomía*. Obtenido de <https://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/los-tres-indicadores-que-hay-que-conocer-para-invertir-en-acciones>
- Castillo, L. (2017). *APalancamiento y rentabilidad en empresas industriales que cotizan en la bolsa de valores de Lima*. Lima.
- Castillo, L. (2017). *Fidelización y el nivel de ventas en la Empresa Natura Cosméticos S.A.C.* chimbote.
- Ccaccya. (2015). *Analisis de la rentabilidad empresarial*. Actualidad Empresarial (341) VII-1- VII2.
- Chambergó, I. (2012). *Sistema de costos diseño e implantación en las empresas de servicios, comerciales e industriales*. Lima, Peru: Instituto Pacifico S.A.C.
- De Faritas, S. (2017). *Propuestas de marketing con el fin de incrementar las ventas en la Empresa Arrendauto S.A.* Guayaquil.
- Díez, Navarro y Peral. (2003). *Dirección de la Fuerza de Ventas*. Madrid.
- Eslava, J. (2010). *Las claves del análisis económico financiero de la empresa*. ESIC.
- Fernández C. (2017). *Sistemas de costos para la asignación de precios de venta de la empresa Nilo S.A.C.*
- Fernández, D. (2016). La crisis económica española: Una gran operación especulativa con grandes consecuencias . *Scielo*.
- Flores , H. (2016). *Incidencia de la fijación de precios de venta del producto en los niveles de competitividad de las MIPYMES productoras de tabaco en el municipio de esteli ciclo productivo 2017*. Nicaragua.
- Hernández, D. (2017). *Procesos de distribución y su influencia en el nivel de ventas de ALPER S.A.C. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 05 de julio del 2019)*.
- Hopkins, T. (1974). *El libro rojo de las ventas*. Los Ángeles: Instituto de Marketing y Ventas.
- L., P. (2016). *Administración de ventas y su relación con la venta relacional de servicios fijos de la Empresa América Móvil Perú SAC*. Lima.
- Larson. (2018). Taking Customer Service from Cost Center to Profit Center. *Sales y Marketing Management*. Obtenido de <https://salesandmarketing.com/content/taking-customer-service-cost-center-profit-center>
- Larson, J. (2018). Taking Customer Service from Cost Center to Profit Center. *Sales & Marketing Management*. Obtenido de <https://salesandmarketing.com/content/taking-customer-service-cost-center-profit-center>
- Leibold. (2006). *Managing the aging workforce* .

- Maqueda, A. (2019). La rentabilidad del bono español a diez años se sitúa en mínimos históricos. *El país*.
- Martinez, J. (2017). *Los costos de los servicios de aguas y suelos del laboratorio CESTTA y su incidencia en la rentabilidad*. Ecuador.
- Petitti, D. (2000). *Meta Analysis and Cost Effectiveness*. New York.
- Quiñonez C. (2017). *Sistema de costos ABC y su incidencia en la rentabilidad en el distrito El Porvenir*.
- Reader, R. (2018). BMW ends Brooklyn car share service, citing vehicle damage, cost. *Fast Company*, 10-12. Obtenido de <https://www.fastcompany.com/40570580/bmw-ends-brooklyn-car-share-service-citing-vehicle-damage-cost?cid=search>
- Schultz, E. y Robinson, W. (1995). *Cómo dirigir la promoción de sus ventas*. España: Granica.
- Torres, F. y Zevallos R. (2016). *Estrategias de ventas para incrementar la rentabilidad de la empresa Grupo Fernández Perú S.A.C. (Tesis, Universidad César Vallejo) (Acceso el 02 de julio del 2019)*.
- Vásquez . (2007). *Fundamentos de contabilidad*. Lima, Peru.
- Verastegui , M. (2018). *Gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad en la empresa AyS contratistas S.A.C (Tesis, Universidad Cesar Vallejo) (Acceso el 01 de julio del 2019)*.
- Yactayo, K. (2017). *Diseño de un sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento para sincerar la rentabilidad de la empresa Hospedaje Bella Durmiente, Bellavista, 2016*.

ANEXOS

Anexo A: Encuesta dirigida al personal de la empresa Importaciones Innova S.A.C.

ENCUESTA

Encuesta dirigida al personal de la empresa Importaciones Innova S.A.C. en Jaén.

Objetivo: El objetivo de la encuesta es recopilar información relevante para desarrollar el trabajo de investigación "Costos de servicios y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Importaciones Innova S.A.C., Jaén". De tal forma que permita medir la variable independiente: Costos de servicios.

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que crea conveniente.

ENCUESTA					
SEXO: M () F () EDAD:..... GRADO DE INSTRUCCIÓN :					
PREGUNTAS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
1	¿La remuneración del personal que labora en la empresa es acorde a las funciones que realiza?				
2	¿Cumples con la cantidad de horas establecidas para cada servicio de instalación o mantenimiento de internet o cable satelital?				
3	¿Los materiales consumibles que se utilizan para realizar las instalaciones de internet y televisión satelital, son de buena calidad?				
4	¿Los equipos de Televisión satelital e internet son instalados en lugares adecuados por el personal técnico?				
5	¿El costo del alquiler del local es apropiado teniendo en cuenta sus ingresos?				
6	¿Considera que la eficiencia del personal se relaciona con la rentabilidad de la empresa?				
7	¿Se deprecia los bienes del activo fijo?				
8	¿La publicidad que realiza la empresa genera mayores ingresos?				
9	¿La cantidad del combustible es proporcionado de acuerdo al desplazamiento del personal técnico?				
10	¿Los viáticos del personal técnico se asigna considerando el lugar donde se brindará el servicio?				

ENTREVISTA

Entrevista para Gerente de la empresa Importaciones Innova S.A.C. – Jaén

Objetivo: La entrevista planteada, en el presente tiene por objetivo recopilar información relevante para desarrollar el trabajo de investigación "Costos de Servicios y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Importaciones Innova S.A.C., Jaén

1. ¿Cuáles son los materiales consumibles y equipos que se emplean para brindar el servicio de instalación y mantenimiento de internet y cable satelital?
.....
.....

2. ¿Los costos están registrados correctamente por cada servicio?
.....
.....

3. ¿Por qué considera que el servicio de Tv Satelital e Internet del operador que brinda la empresa Importaciones Innova S.A.C. es de buena calidad?
.....
.....

4. ¿Cuál es la secuencia de actividades que realiza el personal técnico en la instalación y mantenimiento de internet y cable satelital?
.....
.....

5. ¿Dispone de personal técnico en el momento que el cliente requiere el servicio?
.....
.....

6. ¿Cuáles son los costos que registra la empresa relacionado al servicio que ofrece?
.....
.....

Anexo B: Definición conceptual de la variable

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE

Variable 1: Costo de servicios

Chambergo (2012) sostiene que la estructura del costo de servicio, depende fundamentalmente del giro de negocio de la empresa; y por lo tanto debería tenerse en cuenta, que están formados por un alto porcentaje de mano de obra directa que requiere del desembolso de remuneraciones, suministros, gastos de transporte; consumo de energía, alquileres, depreciación del mobiliario y seguros, para poder un brindar un servicio de calidad al cliente. (p.82) Asimismo, (Chambergo, 2012), indica que los elementos de la estructura del costo del servicio son los materiales directos, la mano de obra directa y los costos indirectos.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE 1

Dimensión 1: Mano de obra directa

En las empresas de Servicio, la Mano de Obra Directa viene a ser fundamental porque es la generadora de este producto intangible, en efecto se puede considerar como tales a los salarios, prestaciones y demás pagos al personal directamente relacionado con el servicio. (Chambergo, 2012).

Dimensión 2: Materiales directos

Están constituidos por los llamados "Suministros Diversos" los cuales permiten la operatividad del equipo en las condiciones más adecuadas para brindar el servicio. (Chambergo, 2012).

Dimensión 3: Costos indirectos

Vienen a estar constituidos por los costos que no tienen una relación directa con el producto o servicio prestado, pero que son consumidos durante la prestación del servicio o durante el proceso de producción; entonces bajo esta premisa de definición se señala que los costos indirectos más representativos son: Gastos generales de Fábrica, alquileres, pago de servicios Básicos, depreciación de bienes muebles, mano de obra indirecta. (Chambergo, 2012)

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE

Variable 2: Rentabilidad

Ccaccya (2015), la rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se mueven medios tanto materiales como humanos y/o financieros, con el fin de alcanzar resultados.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE 2

Dimensión 1: Rentabilidad Económica

Es una medida del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de su financiación, dado en un determinado periodo. (Ccaccya, 2015).

Dimensión 2: Rentabilidad Financiera

Es una medida referida a un determinado periodo, del rendimiento obtenido por los capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. (Ccaccya, 2015).

Tabla de operacionalización de la variable 1: Costos de servicios

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
Mano de obra directa	Remuneración del personal	¿La remuneración del personal que labora en la empresa es acorde a las funciones que realiza?	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • Algunas veces • Casi nunca • Nunca
	Tiempo de ejecución del servicio	¿Cumples con la cantidad de horas establecidas para cada servicio de instalación o mantenimiento de internet o cable satelital?	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • Algunas veces • Casi nunca • Nunca
Materiales directos	Calidad de materiales	¿Los materiales consumibles que se utilizan para realizar las instalaciones de internet y televisión satelital, son de buena calidad?	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • Algunas veces • Casi nunca • Nunca
	Lugar de instalación	¿Los equipos de Televisión satelital e internet son instalados en lugares adecuados por el personal técnico?	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • Algunas veces • Casi nunca • Nunca
Costos Indirectos	Costo de alquiler del local	¿El costo del alquiler del local es apropiado teniendo en cuenta sus ingresos?	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • Algunas veces • Casi nunca • Nunca

Capacitación al personal	¿Considera que la eficiencia del personal se relaciona con la rentabilidad de la empresa?	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • Algunas veces • Casi nunca • Nunca
Depreciación de bienes	¿Se deprecia los bienes del activo fijo?	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • Algunas veces • Casi nunca • Nunca
Costo de Publicidad	¿La publicidad que realiza la empresa genera mayores ingresos?	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • Algunas veces • Casi nunca • Nunca
Costo de combustible	¿La cantidad del combustible es proporcionado de acuerdo al desplazamiento del personal técnico?	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • Algunas veces • Casi nunca • Nunca
Viáticos del personal	¿Los viáticos del personal técnico se asigna considerando el lugar donde se brindará el servicio?	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • Algunas veces • Casi nunca • Nunca

Tabla de operacionalización de la variable 2: Rentabilidad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
Rentabilidad económica	Capital	¿La empresa cuenta con capital suficiente para poder abastecerse de materiales que se requieren en el servicio de internet y cable satelital?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Siempre ▪ Casi siempre ▪ Algunas veces ▪ Casi nunca ▪ Nunca
	Ventas	¿Con que frecuencia llegas a la meta en ventas por brindar servicios de internet y cable satelital?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Siempre ▪ Casi siempre ▪ Algunas veces ▪ Casi nunca ▪ Nunca
		¿En el último periodo anual, las ventas de internet y cable satelital fueron incrementándose?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Siempre ▪ Casi siempre ▪ Algunas veces ▪ Casi nunca ▪ Nunca
	Activos	¿Considera que la movilidad de la empresa Importaciones Innova S.A.C. permite competir con las demás empresas locales de servicios de internet y cable satelital?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Siempre ▪ Casi siempre ▪ Algunas veces ▪ Casi nunca ▪ Nunca
		¿Considera que los equipos de la empresa Importaciones Innova S.A.C. permite competir con las demás empresas de internet y cable satelital?	<ul style="list-style-type: none"> ▪

	Resultados	¿Consideras que los ingresos por el servicio de instalación o mantenimiento son mayores a los costos y gastos?	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • Algunas veces • Casi nunca • Nunca
Rentabilidad Financiera	Obligaciones tributarias	¿La empresa paga al estado sus obligaciones tributarias?	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • Algunas veces • Casi nunca • Nunca
	Deuda	¿La empresa paga de manera responsable los gastos financieros?	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • Algunas veces • Casi nunca • Nunca
	Patrimonio	¿Cree que la empresa cuenta con capital suficiente para poder invertir en negocios futuros?	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • Algunas veces • Casi nunca • Nunca
		¿La utilidad del ejercicio le permite seguir incorporando con más servicios relacionado a la actividad de la empresa?	<ul style="list-style-type: none"> •

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COSTOS DE SERVICIOS

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Mano de obra directa								
1	¿La remuneración del personal que labora en la empresa es acorde a las funciones que realiza?	X		X		X		
2	¿Cumple con la cantidad de horas establecidas para cada servicio de instalación o mantenimiento de internet o cable satelital?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Materiales directos								
3	¿Los materiales consumibles que se utilizan para realizar las instalaciones de internet y televisión satelital, son de buena calidad?	X		X		X		
4	¿Los equipos de Televisión satelital e internet son instalados en lugares adecuados por el personal técnico?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Costos Indirectos								
5	¿El costo del alquiler del local es apropiado teniendo en cuenta sus ingresos?	X		X		X		
6	¿Considera que la eficiencia del personal se relaciona con la rentabilidad de la empresa?	X		X		X		
7	¿Se deprecia los bienes del activo fijo?	X		X		X		
8	¿La publicidad que realiza la empresa genera mayores ingresos?	X		X		X		
9	¿La cantidad del combustible es proporcionado de acuerdo al desplazamiento del personal técnico?	X		X		X		
10	¿Los viáticos del personal técnico se asigna considerando el lugar donde se brindará el servicio?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

10 de Noviembre del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: Pendoza Huaripata Reynaldo DNI: 26682710

Especialidad del evaluador: Magister


 Mg. CPC. Reynaldo Huaripata Huaripata
 MAT. Nº 22-3588
 Firma

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: RENTABILIDAD

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Rentabilidad Económica								
1	¿La empresa cuenta con capital suficiente para poder abastecerse de materiales que se requieren en el servicio de internet y cable satelital?	X		X		X		
2	¿Con que frecuencia llegas a la meta en ventas por brindar servicios de internet y cable satelital?	X		X		X		
3	¿En el último periodo anual, las ventas de internet y cable satelital fueron incrementándose?	X		X		X		
4	¿Considera que la movilidad de la empresa Importaciones Innova S.A.C. permite competir con las demás empresas locales de servicios de internet y cable satelital?	X		X		X		
5	¿Considera que los equipos de la empresa Importaciones Innova S.A.C. permite competir con las demás empresas de internet y cable satelital?	X		X		X		
6	¿Consideras que los ingresos por el servicio de instalación o mantenimiento son mayores a los costos y gastos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Rentabilidad Financiera								
7	¿La empresa paga al estado sus obligaciones tributarias?	X		X		X		
8	¿La empresa paga de manera responsable los gastos financieros?	X		X		X		
9	¿Cree que la empresa cuenta con capital suficiente para poder invertir en negocios futuros?	X		X		X		
10	¿La utilidad del ejercicio le permite seguir incorporando con más servicios relacionado a la actividad de la empresa?	X		X		X		

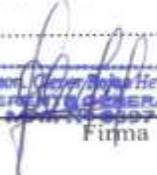
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

09 de Noviembre del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: Rojas Hernández Clever DNI: 03121819

Especialidad del evaluador: Magister


MBA. Clever Rojas Hernández
GERENTE GENERAL
INNOVA S.A.C.
 Firma

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

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

Anexo C: Constancia de autorización



CONSTANCIA DE AUTORIZACION

Yo MARINO CASTILLO CRUZ, identificado con DNI N° 42016689, en calidad de Gerente General de la Empresa Importaciones Innova S.A.C. – Jaén.

AUTORIZO al (a) (ita) LETICIA MONTENEGRO RODAS y MARIA ELITA SANCHEZ VERGARAY; estudiantes del X Ciclo de la Carrera Profesional de Contabilidad en la Universidad Cesar Vallejo (Filial Chiclayo) para que utilice la información de mi representada para fines exclusivos de elaboración de la Tesis titulada "Costos de Servicios y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Importaciones Innova S.A.C., Jaén" el mismo que viene desarrollando para la obtención del título profesional en dicho centro de estudio.

Cabe señalar que la citada autorización comprende la divulgación y comunicación pública del trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la UCV.

Jaén, 10 de noviembre del 2019.

Importaciones INNOVA S.A.C.
Marino Castillo Cruz
GERENTE GENERAL

CALLE PARDO MIGUEL N° 639 - JAEN - TELEF. 950864081

Anexo D: Estados financieros



REPORTE PRELIMINAR - No se considera que representa Constancia de Presentación

FORMULARIO 708 RENTA ANUAL 2018 TERCERA CATEGORIA

ESTADOS FINANCIEROS

Número de RUC: 20488039033 Razón Social: IMPORTACIONES "INNOVA" S.A.C.
 Periodo Tributario: 201813
 Número de Formulario: 708

Balance General

Balance General (Valor Histórico al 31 de Dic. 2018)					
ACTIVO			PASIVO		
Caja y bancos	359	7171	Sobregiros bancarios	401	0
Inv. valor razonable y disp. para la vta	360	0	Trib. y aport. sist. pens. y salud por pagar	402	218
Ctas. por cobrar comerciales - terc.	361	0	Remuneraciones y partip. por pagar	403	0
Ctas. por cobrar comerciales - relac.	362	0	Ctas por pagar comerciales - terceros	404	0
Ctas. por cobrar per., acc., soc., dir. y ger.	363	0	Ctas por pagar comerciales -relac.	405	0
Ctas. por cobrar diversas - terceros	364	0	Ctas por pagar acción, directores y ger.	406	0
Ctas. por cobrar diversas - relacionados	365	0	Ctas por pagar diversas - terceros	407	0
Serv. y otros contratados por anticipado	366	0	Ctas por pagar diversas - relacionadas	408	0
Estimación ctas de cobranza dudosa	367	0	Obligaciones financieras	409	0
Mercaderías	368	0	Provisiones	410	0
Productos terminados	369	0	Pasivo diferido	411	0
Subproductos, desechos y desperdicios	370	0	TOTAL PASIVO	412	218
Productos en proceso	371	0	PATRIMONIO		
Materias primas	372	0			
Materiales aux., suministros y repuestos	373	0	Capital	414	22000
Envases y embalajes	374	0	Acciones de inversión	415	0
Existencias por recibir	375	0	Capital adicional positivo	416	0
Desvalorización de existencias	376	0	Capital adicional negativo	417	0
Activos no ctes. mantenidos para la vta	377	0	Resultados no realizados	418	0
Otros activos corrientes	378	0	Excedente de revaluación	419	0
Inversiones mobiliarias	379	0	Reservas	420	0
Inversiones inmobiliarias (1)	380	0	Resultados acumulados positivos	421	0
Activ. adq. en arrendamiento finan. (2)	381	0	Resultados acumulados negativos	422	0
Inmuebles, maquinaria y equipo	382	22000	Utilidad del ejercicio	423	5670
Depreciación de 1, 2 e IME acumulad.	383	1283	Pérdida del ejercicio	424	0
Intangibles	384	0	TOTAL PATRIMONIO	425	27670
Activos biológicos	385	0	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	426	27888
Deprec. act. biol., amort. y agota. acum.	386	0			
Desvalorización de activo inmovilizado	387	0			
Activo diferido	388	0			
Otros activos no corrientes	389	0			
TOTAL ACTIVO NETO	390	27888			

Página | 3

CPCC, Arquímides Chincley Pacheco
MATER 04-2117

Estado de Ganancias y Pérdidas

Estado de Ganancias y Pérdidas Del 01/01 al 31/12 del 2018		
Ventas netas o Ing. por servicios	461	63517
Desc., rebajas y bonif. concedidas	462	0
Ventas netas	463	63517
Costo de ventas	464	1435
Resultado bruto Utilidad	466	62082
Resultado bruto Pérdida	467	0
Gastos de ventas	468	22313
Gastos de administración	469	33469
Resultado de operación utilidad	470	6300
Resultado de operación pérdida	471	0
Gastos financieros	472	0
Ingresos financieros gravados	473	0
Otros ingresos gravados	475	0
Otros ingresos no gravados	476	0
Enajen. de val. y bienes del act. F.	477	0
Costo enajen. de val. y bienes a. f.	478	0
Gastos diversos	480	0
REI del ejercicio positivo	481	0
REI del ejercicio negativo	483	0
Resultado antes de part. Utilidad	484	6300
Resultado antes de part. Pérdida	485	0
Distribución legal de la renta	486	0
Resultado antes del Imp. - Utilidad	487	6300
Resultado antes del Imp. - Pérdida	489	0
Impuesto a la renta	490	630
Resultado del ejercicio - Utilidad	492	5670
Resultado del ejercicio - Pérdida	493	0


 CPCC. Arq. Arzobispo Chacabayo Pacheco
 MATR 04-2117