



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Análisis de costo de servicios y su incidencia en la rentabilidad
de la empresa Grupo CAM Chimbote 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTORAS:

Ancajima Espinoza, Jhosselyn Arleny (ORCID: 0000-0003-1399-7383)

Casanova Valle, Geraldinne Priscila (ORCID: 0000-0002-1185-0735)

ASESOR:

Dr. Gutierrez Ulloa, Cristian Rayment (ORCID: 0000-0001-9791-9627)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Dedicatoria

Nuestro presente trabajo está dedicado a Dios, a nuestros padres y familiares, a nuestros compañeros de vida quien nos motiva día a día a ser mejor y alcanzar nuestras metas y apoyarnos en todo momento, por sus consejos que fueron de gran ayuda para poder culminar con nuestra tesis y así poder seguir cumpliendo todos nuestros objetivos que nos lleguen a proponer.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a Dios por bendecirnos siempre en nuestro camino y poder superar los obstáculos que se nos presenten; La Universidad Cesar Vallejo que nos brinda la oportunidad de poder formar nuestra carrera profesional de alto nivel y prestigio y a nuestros profesores la cual le debemos la mayor parte de nuestros conocimientos, que gracias a su paciencia y enseñanzas seremos una gran persona.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.1.1 Tipo de investigación.....	11
3.1.2. Diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES	29
VIII. PROPUESTA.....	30
REFERENCIAS	32
ANEXOS.....	36

Índice de tablas

Tabla 3.1. <i>Distribución de la población</i>	13
Tabla 3.2. <i>Distribución de la muestra</i>	14
Tabla 3.3. Técnicas de instrumentos de recolección de datos.	14
Instrumentos de recolección de datos.	15
Tabla 4.1. <i>Entrevista al área de contabilidad de la Empresa Grupo CAM Perú SAC 2020</i>	18
Tabla 4.2. <i>Análisis de la rentabilidad económica de la empresa Grupo CAM Chimbote 2020</i>	20
Tabla 4.3. <i>Análisis de rentabilidad financiera de la empresa Grupo Cam Perú SAC, periodo 2020</i>	21
Tabla 4.4. <i>Análisis sin costos de servicios y con costos de servicios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Grupo CAM Chimbote 2020</i>	22
Tabla 4.5. <i>Análisis de la situación real y situación ideal de la rentabilidad de la empresa Grupo CAM - 2020</i>	22

Índice de gráficos

Gráfico 3.1 <i>Diseño de la investigación</i>	11
------------------------------------------------------------	----

Resumen

El presente informe de investigación titulado “Análisis de costo de servicios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Grupo CAM Chimbote 2020”, tiene como objetivo general Determinar la incidencia del costo de servicios en la rentabilidad de la Empresa Grupo CAM del distrito de Chimbote en el periodo 2020. Este informe de investigación está desarrollado bajo una metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, se está realizando el muestreo no probabilístico, por la que se estimó a 02 encuestados, aplicando la guía de entrevista como instrumento de recolección de datos, sometida a validez de contenido y análisis de confiabilidad también, se analiza el reporte de la rentabilidad primer semestre 2020. El análisis de la información siguió el curso de la estadística descriptiva. Finalmente concluimos que el Análisis de costo de servicios si incide en la rentabilidad de la empresa Grupo CAM, donde se observó que la empresa no aplica un Sistema de Costo Integral, no cuenta con un control adecuado en los materiales, no cuenta con los estándares de calidad.

Palabras claves: sistema de costo integral, rentabilidad, mano de obra, ratios financieras.

Abstract

This research report entitled "Analysis of the cost of services and its incidence on the profitability of the company Grupo CAM Chimbote 2020", has the general objective of determining the incidence of the cost of services on the profitability of the Company Grupo CAM in the district of Chimbote in the period 2020. This research report is developed under a methodology of quantitative, descriptive approach, non-experimental cross-sectional design, non-probabilistic sampling is being carried out, by which 02 respondents were estimated, applying the interview guide as The data collection instrument, subjected to content validity and reliability analysis, is also analyzed the profitability report for the first semester 2020. The information analysis followed the course of descriptive statistics. Finally, we conclude that the Service Cost Analysis does affect the profitability of the CAM Group company, where it is found that the company does not apply a Comprehensive Cost System, does not have adequate control over materials, does not have the standards of quality.

Keywords: comprehensive cost system, profitability, workforce, financial ratios.

I. INTRODUCCIÓN

Cualquier empresa de producto o servicio, independientemente de la industria o sector, tiene una estructura de costos definida, lo cual es un determinante importante de la rentabilidad de una empresa, por eso una empresa siempre está buscando formas de reducir su estructura de costos para que pueda ser más rentable, es importante mencionar los costos directos potenciales cuando se trata de materias primas, producción y mano de obra e indirectamente cuando se trata de costos de producción, costos administrativos y gastos generales.

Todas las empresas que llegan a prestar servicios ya sea de construcción u otro sector se ven involucradas a un mercado competitivo, es por ello, que es sumamente importante que las empresas sepan controlar el costo de servicios que prestan, cómo, por ejemplo, saber cuánto les cuesta brindar sus servicios. Las empresas no llevan un registro adecuado de sus costos, el cual genera que la empresa tenga sus costos no reales, generando que se tenga una rentabilidad baja, debido a que su control es de manera empírica Griffin (2017).

En el contexto internacional, Aguilar (2018) afirmó que hay muchas organizaciones que, al admitir sus costes, no poseen aquellos costes ocultos que hay y no son identificados como tales, o sea que al finalizar del lapso económico tienen la posibilidad de valorar utilidades, las ventajas tienen la posibilidad de ser apreciados, los cuales son solos ficticios, como falta de manteniendo de aparatos, la mala formación del sueldo del dueño, los costos menores que salen de caja chica, entre otros. por consiguiente, los precios encubiertos son esos precios que no son valorizados de manera correcta al finalizar cada lapso económico.

Según Conexión ESAN (2016) expresó, en el Perú uno de los más importantes inconvenientes de las empresas es no disponer un personal preparado para cada funcionalidad de un personal preparado para cada funcionalidad de cada área asignada, esto hace que la producción o servicio no sea ineficiente, porque al contratar personal no coincidió lo cual resulto pérdidas. Asimismo, se pierde la confianza al no dar un servicio o producto correcto.

Según Rodríguez (2014) comentó que, la articulación de las empresas y el progreso de la tecnología de la información y comunicaciones deben desarrollar el

sector de servicio como el trabajo de incremento de más grande funcionamiento y extensión nacional. De esta forma, a lo largo de los últimos años, el sector servicio ha cooperado en la recaudación de impuestos. El valor es que este representa un gran crecimiento en las economías avanzadas, así como además su estrecha interacción con la industria. Pese a esto, hemos trabajado para medir los resultados por medio de teorías, modelos ya que tal cual, va a ser viable realizar un correcto control, de esta forma los resultados de dichas empresas que va a poder ser claras.

La empresa Grupo CAM, cuyo rubro es brindar servicios de ingeniería, instalaciones, operación y mantenimiento para empresas industriales. No es ajena a esta problemática, ya que en la actualidad carece de un correcto control de los costos y esto no permite conocer la cantidad de tiempo y esfuerzo que la empresa destina a la prestación de servicios, encontrando un vacío de lo favorable a conseguir en la inversión realizada con el objetivo de visionarse como una organización rentable.

Frente a lo antes anterior, surgió el siguiente problema general posterior a la encuesta: ¿Cómo incidió los costos de servicio en la rentabilidad de la empresa Grupo CAM del distrito de Chimbote en el periodo 2020?

A nivel teórica, se justificó la presente investigación donde se abordó aspectos relacionados al análisis de los costos de servicios y productividad de la empresa de servicios generales y construcción en la ciudad de Chimbote y según con los resultados conseguidos se deberá probar la viabilidad y factibilidad del modelo de comercio en cuestión, asimismo la información obtenida como consecuencia va a servir como material de consulta para futuros estudiosos que quieran probar la correlación significativa en medio de las cambiantes ya mencionadas.

La investigación se justificó a nivel práctico, pues se propuso solucionar la cuestión de mostrar que la exploración de los precios de servicios y la productividad donde albergan una interacción significativa con lo que se busca producir un precedente que sirva como guía informativa para la organización, en el sentido que tiene claro cómo regir mejor su composición de precios y reducirlos para obtener más grandes utilidades y para ser más rentable.

A nivel metodológico, la investigación usó como herramienta para recopilar información de la guía de estudio documental acerca del estudio de los precios de servicio y productividad de la empresa de servicios en general y creación localizada en Chimbote fundamento de este plan, es nombrar que por medio de esta herramienta se obtendrá información a detalle del estudio de precio de servicio y sobre los indicadores de productividad para lograr enseñar la conjetura general.

A nivel social, la investigación permitió ayudar tanto a investigadores que necesiten referenciar un precedente correlacional del estudio de precios y productividad, asimismo podría servir como material de consulta para inversionistas empresarios de la Localidad de Chimbote que se encuentren interesados en iniciar un comercio de servicios en general y creación generalmente, en el sentido que les dejará conocer más sobre la estrecha interacción entre precios y productividad.

De acuerdo al expuesto se planteó el objetivo general: Determinar la incidencia del costo de servicios en la rentabilidad de la Empresa Grupo CAM del distrito de Chimbote en el periodo 2020; planteando como objetivos específicos: Analizar los costos de servicios de la empresa Grupo CAM del distrito de Chimbote en el periodo 2020. Evaluar la rentabilidad de la empresa Grupo CAM del distrito de Chimbote en el periodo 2020. Evidenciar una propuesta de Sistema Integral de Costo de Servicio para mejorar la rentabilidad de la Empresa Grupo CAM del distrito de Chimbote.

Se Continuó con la formulación del problema teniendo en base a (Hernández, 2014) planteando la hipótesis como “una propuesta viable formulada mediante adjuntar información, aun así, este no fue confirmado, se utilizó para dar respuesta alternativamente a problemas con bases científicas”.

En este sentido la hipótesis general fue planteada: H_i : El análisis de costos de servicios incide en la rentabilidad de la empresa Grupo CAM del distrito de Chimbote durante el periodo 2020.

Por tanto, la hipótesis nula es: H_0 : como hipótesis nula: El análisis de los costos de servicios no incide en la rentabilidad de la empresa Grupo CAM del distrito de Chimbote durante el periodo 2020.

II. MARCO TEÓRICO.

Contar con un sustento teórico y metodológico, la investigación focalizada tomó como referencias a los siguientes antecedentes, artículos científicos extraídos y de algunos internacionales, nacionales y locales.

Montaldo De la Torre (2016), en su tesis titulada: Modelo de Costeo ABC para la empresa "Constructora A.B.", Ecuador, utilizando como muestra a la empresa y contó con la colaboración de 16 trabajadores, utilizando de instrumento la guía de la entrevista concluye que, para que una empresa pueda sincerizar sus costos tiene que contar un modelo sistema que permita poder costear los desembolsos realizados por cada obra.

Según Aurora y Zapata (2020) en su investigación presentaron como objeto precisar el efecto de coste de servicios en la rentabilidad empresarial, el estudio contó con una metodología de tipo correlacional, con un diseño descriptivo correlacional. En los resultados se observó que la fuerza laboral tiene porcentaje mayor con 49.17%, porcentajes altos significan que el costo generado por cada uno es utilizado por el capital humano que tiene la empresa, siguiendo los materiales indirectos con 30.86% y los materiales utilizados también con 19.97%. Los autores concluyeron que mediante la herramienta R de Pearson si existe un alto efecto de costes rentables, con un índice de 0.793.

Ochoa (2020) su tesis tuvo como objetivo principal verificar la medida de la influencia de coste en la Gestión Administrativa en las Empresas Prestadoras de Autoservicios. La metodología empleada fue no experimental, con enfoque cuantitativo y descriptivo. Los resultados mostraron que la cifra más alta fue de 78% mayormente entre encargados y colaboradores tienen en cuenta que los Coste intervienen en la Gestión Administrativa, se concluye que los encargados de las organizaciones de transporte pueden utilizar la Contabilidad de Costos para una mejor toma de decisiones, puesto que proporciona un valor agregado ante problemas de gran tamaño producidas a diario, con el fin de obtener beneficios significativos.

Jiménez y Toala (2014) en su investigación presentaron como objetivo diseñar un sistema de costos por ordenamiento laboral aplicando procedimientos de producción y controlar para hallar diversos costos, perfeccionando la

productividad de la constructora. El estudio presentó un enfoque cualitativo y de alcance descriptivo. Como resultados se demostró que hoy en día la constructora tiene problemas con el control de costos importantes, siendo un factor indispensable para medir la productividad de la empresa, como consecuencia los administradores no están aprovechando sus recursos. Concluyendo que metas trazadas en el periodo lectivo no se cumplen debido a una mala planificación en la empresa, pues no toman en cuenta los costos que incurren en cada obra, ello muestra bajas utilidades.

Asimismo, Gamboa (2018), presento un estudio, cuyo objeto fue hallar cuando el costo de ABC está relacionado con la ganancia de otras organizaciones metalúrgicas manuales, el tipo de estudio fue cuantitativo, de forma correccional y transversal. En los resultados se determinó que la entidad metalmecánica gestiona sus costos de manera empírica, ello impide tener un buen control; para solucionar este inconveniente, se aplicó un sistema de costeo ABC, pues se verificó que existe una estrecha vinculación entre los costos ABC y la rentabilidad, como consecuencia hubo mejoras en este último punto. Concluyendo que dicha aplicación repercute de forma positiva en todas las empresas que lo apliquen.

Teniendo en cuenta Inga y Pando (2017) en su estudio tuvieron como objetivo principal fue verificar la manera en que los costes de servicios contribuyen en la rentabilidad de las organizaciones de transporte. La investigación es descriptiva, explicativa y causal. Como resultados se dedujo que los encargados de estas organizaciones deben probar con sistemas adecuados de costes que conllevan a conocer detalladamente los costes para la toma de decisiones más aún en la obtención de nuevos vehículos de transporte y el equipamiento de infraestructura de mantenimiento de dichos vehículos. Concluyendo que es realizable una mejora en la rentabilidad visualizando el detalle de los costos para eliminar la duda de los agentes de financiamiento

De acuerdo con Atahualpa (2015) su tesis tuvo como objetivo determinar cómo los costos de servicios se relacionan en la rentabilidad de la empresa. El tipo de investigación fue descriptiva - correlacional, en los resultados se demostró que la empresa se destaca por los estudios de pre factibilidad, montaje, ejecución y puesta en marcha de torres eléctricas en varios lugares dentro del país; dicha

empresa tuvo un gran problema en las utilidades, puesto que en los últimos períodos lectivos sufrió una disminución severa de utilidades, mostrando lo necesario que es aplicar un sistema de costos, pues ayudó a mejorar la rentabilidad. Concluyendo que debe existir un sinceramiento de costos para una mejora continua.

Filio Rafael & Fernandez Astete (2018), los autores en su tesis “Los costos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa “Claro – S.R.L.” en la ciudad de Huancayo, 2016; la empresa utilizó el tipo descriptivo y correlacional con un diseño no experimental, el autor concluye que, la empresa no elabora una correcta elaboración de los costos producto de los servicios efectuados y el área pertinente no realiza la medición de rentabilidad, de modo que ello afecta directamente a la empresa donde frecuentaría con los ratios financieros.

Peralta (2017) su tesis tuvo como objetivo dar a conocer cómo el coste de los servicios interviene en la rentabilidad de organizaciones transportistas. La investigación es descriptiva, explicativa y causal. Se concluye que para realizar una eficiente Gestión Gerencial en la empresa se debe contar con el costo de servicio, pues proporcionan información relevante de la cantidad monetaria efectuada para dicho servicio, además tiene gran influencia en la gestión, pues permite tomar mejores decisiones debido a que se puede evitar problemas mayores, de esta manera la empresa de transporte de carga pesada obtiene resultados positivos que permite que la organización sea más eficiente y eficaz.

Ahora, en la teoría es importante definir los costos, según Khan (2017) expresó que es una inversión que las compañías tienen que aplicar para generar productos y ofrecer servicios a fin de obtener ganancias. De igual forma, Johnson (2020) expresaron que las empresas usan la contabilidad de costos, sirve para medir los costos de fabricación de bienes y servicios prestados, pero se realizan diferentes métodos para comparar dichos costos con los costos estándares

Por otro lado, la finalidad de la contabilidad de costos, según Lazo (2013) significa proporcionar información útil para la planeación y verificación de las transacciones de la empresa para solucionar problemas. Los costos de servicios, según el autor Zans (2014) expresó que son un conjunto de costos compuestos por

costo indirecto de fabricación y mano de obra, mostrando de esta forma el giro de la empresa sea de servicios o productiva.

Dentro del costo de servicios se encuentra la mano de obra, referido a la retribución económica que reciben los empleados por realizar labores en la empresa, lo cual representa los pagos por trabajo, pagos por despidos, pagos de horas extras, entre otros. Este costo puede ser controlado y medido, de acuerdo con Jiménez (2014). Según Hansen y Mowen (2007) los costos por subcontratación hacen referencia a desembolsar dinero a la organización para que contrate los servicios de otra compañía, con el fin de distribuir productos o realizar otra actividad que la empresa requiera.

En cuanto a los costos por contratación para Marulanda (2009), la define como un conjunto de costos que surgen al contratar a los trabajadores, en este caso se incluye el salario, pago a la seguridad social y seguros, beneficios y capacitaciones, además puede surgir costos como pagos por vacaciones, CTS y bonificaciones extras. Todo ello que representa es asumido por el empleador, pero siempre se tiene que controlar estos gastos de producción.

Los costos por despido del trabajador, para los autores Chilibingua y Vallejos (2017) significan pagos que el empleador debe de brindar al empleado por los servicios prestados en el tiempo que estuvo en la empresa como sus beneficios, liquidación, entre otros. Además, dicho costo se encuentra como costo directo de separación, pues cuando es la misma empresa quien determina el despido es más difícil la contratación a los mismos empleados. Además, existen los costos por sobretiempo, para Muñoz (2009) son pagos que se le atribuye a los trabajadores que emplearon un mayor tiempo a sus labores establecidas por la empresa; un ejemplo de ellos sería en producción, pues representan el tiempo en que el trabajador se quedó en la empresa para terminar una producción no prevista.

Los costos de inventario según Hansen y Mowen (2007), son aquellos que surgen del almacenamiento de algún producto en un tiempo determinado buscando reponerlos cada cierto tiempo. Así mismo, se define como costo de existencia, pues mantiene un bien almacenado y éste representa al activo más importante de la empresa, pero también es el que genera mayor gasto, teniendo un impacto directo en finanzas; otro aspecto importante de este tipo de costo son las características

que cumple como seguros, impuestos, artículos averiados, desperdicios, equipo y empleados para mantenerlo. Todo lo expuesto representa el 25% del valor del inventario que se encuentra a disposición.

Asimismo, Griffin & BarCharts (2017) expresaron que, en la clasificación de costos, se encuentran los costos directos que guardan relación con la producción de un bien o la calidad de un servicio, luego se encuentran los costos indirectos que son los que no pueden rastrear al objeto de costo de manera económicamente fácil, finalmente se tiene la mano de obra que son los gastos que debe de asumir la empresa por utilizar recursos humanos.

En cuanto a la rentabilidad, desde el punto de vista Hill, (2012) manifestó que, ello hace referencia a la utilidad obtenida de las actividades y capital invertido, si se analiza a corto plazo debe de generar utilidad para que pueda hacer frente a sus costos, a largo plazo debe de generar ingresos que permitan recuperar más de lo invertido convirtiéndose en una empresa económicamente fuerte Sandeep (2015) y Contreras (2006), indicaron que es un cálculo, compuesto por la división de la utilidad neta y los activos totales, si esta operación provoca un impacto mayor año tras año en la empresa, quiere decir que el rendimiento de la empresa es mejor.

Las ratios de rentabilidad, citando a Beckham (2019) indicaron que sirve como medición y una forma de aclarar la manera en la que se emplean recursos empresariales que generen utilidades. Ibarra (2006) menciona que las ratios pueden o no indicar si una organización está destinada al fracaso o al éxito, dado que se pueden manipular los estados financieros, y más aún en las partidas que forman parte de los componentes de las ratios más importantes al realizar una evaluación de la empresa.

Rentabilidad económica o del activo ROA, en base a Rico (2015) aludió que, este término significa el beneficio que la empresa obtiene por la totalidad de inversiones que realizó. Las ganancias de una empresa pueden evaluarse por medio de diversas medidas. Además, de acuerdo con los autores Ayala y Fino, (2015) indicaron que el activo total representa a la cantidad tanto física como económica de los activos que tiene una empresa. De acuerdo con Corona, Bejarano y Gonzales (2014) la rentabilidad de margen bruto es el número obtenido de la utilidad bruta por cada unidad monetaria de ventas.

ROA no considera únicamente el patrimonio invertido por los accionistas, sino todos los activos de la compañía.

$$\text{ROA} = \text{Beneficio Neto} / \text{Activos}$$

De igual forma, existe la rentabilidad de margen neto, que relaciona la utilidad neta con el nivel de ventas en una empresa. Finalmente, hay rentabilidad de utilidad operativa por cada propiedad de Niebel (2018). Asimismo, también la utilidad neta es según Cornejo y Díaz, (2006), es la utilidad o pérdida neta que se encuentra en el Estado de Resultados correspondiente a un año lectivo o un escolar, es el resultado después de restas y sumas de ingresos operativos, gastos e ingresos no operativos, el impuesto es la reserva legal, siendo dicha ganancia distribuida entre los socios. Los indicadores Financieros, según Fontalvo, Mendoza y Morelos (2011) se utilizan para mostrar la vinculación entre todas las cuentas de los estados financieros, siendo provechoso para la empresa, puesto que realizan un análisis de la rentabilidad, liquidez, entre otros de la misma.

Rentabilidad Financiera según Andrade (2018), es la interacción entre el resultado de la ganancia neta y el capital de una organización y, por consiguiente, mide el rendimiento del capital. Este indicador muestra el beneficio luego de que la organización haya invertido en actividades. La expresión para su cálculo es: Productividad Financiera = (Venta Neta/Capital).

Ratio de liquidez general, es la capacidad potencial que tiene la organización para abonar sus obligaciones a corto plazo.

$$\text{Liquidez General} = \text{Activo corriente} / \text{Pasivo corriente}$$

Prueba ácida, es un ratio corriente que inicia con la liquidez contable de la empresa a un mediano plazo.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente-Existencias}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Capital de trabajo, es un monto necesario para las empresas o instituciones públicas o privadas tener recursos financieros para que la empresa pueda realizar con suma normalidad las funciones y actividades a corto plazo.

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo corriente-Pasivo corriente}$$

Rotación de cuentas por cobrar, la rotación de las cuentas por cobrar es utilizado en las finanzas, como en los Bancos, Títulos y valores financieros. En la cual consiste una proporción entre las ventas y cuentas pendientes por cobrar.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

III. METODOLOGÍA.

La presente información se utilizó de acuerdo con la metodología cuantitativa, porque a través de la recolección de datos y matemáticas, contabilidad y estadística, buscamos probar la hipótesis de investigación. Hernandez (2018).

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación.

El análisis va a ser de tipo aplicada, pues tiene como primordial objetivo la solución de preguntas prácticas teniendo como base teorías existentes y probadas, y aportan a la construcción y/o enriquecimiento de los conocimientos en la disciplina estudiada Vargas (2009).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue descriptivo-propositivo, pues se buscó precisar las medidas de una situación, para después describirlas. El diseño de esta investigación será no experimental de corte transversal porque no habrá manipulación intencional de las variables según Baena (2017).

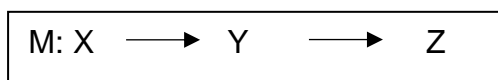


Gráfico 3.1 *Diseño de la investigación*

Dónde:

M: Empresa GRUPO CAM

X: Costo de Servicios

Y: Rentabilidad

Z: Sistema de Costos de Servicios Integral

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Costo de servicios

Choy (2012) nos define a los costes de servicios como, por ejemplo, insumos, pagos de personal y otros tipos de recursos que sean utilizados para dar el servicio, son representados por intangibles y de uso rápido.

- Control de Materiales e insumos directos
- Control de Mano de obra directa
- Control de Costos indirectos de servicios

Variable dependiente: Rentabilidad

Darity (2008) nos define a la productividad como la interacción de ganancias a alguna base, siendo la base empleada más usualmente el capital invertido.

- Rentabilidad económica ROA
- Rentabilidad neta
- Rentabilidad bruta
- Rentabilidad operacional

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población.

Se le conoce como la agrupación de casos en su totalidad que prevalecen especificaciones parecidas, igualmente se concentra en el fenómeno total de la investigación, es que estos componentes poseen particularidades en común importantes para crear la información de la investigación Baena (2017).

La población para la siguiente investigación fue constituida por los colaboradores contratados de la Empresa Grupo CAM Perú SAC Chimbote en la cual será un total de 12 personas.

Tabla 3.1
Distribución de la población

Área de trabajo	Colaboradores				Total	%
	Hombres	%	Mujeres	%		
Contabilidad	2	17%	0	0%	2	17%
Administración	0	0 %	3	25%	3	25%
Gerencia	0	0%	3	25%	3	25%
Recursos humanos	4	33%	0	0%	4	33%
Total	6	50%	6	50%	12	100%

Nota. *Nómina de colaboradores, periodo-2020*

Muestra y muestreo

Se seleccionó a una sola persona para la muestra en el cual será el contador como representante del área contable. En este caso la muestra será no probabilística, porque es referido al subgrupo desvinculado de la población en su totalidad, ese mismo que aloja componentes con particularidades en común, sujetos directamente de la fuente informativa para el estudio. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

El muestreo fue por conveniencia debido a que existe la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Tabla 3.2
Distribución de la muestra

Área de trabajo	Colaboradores				Total	%
	Hombres	%	Mujeres	%		
Contabilidad	1	50%	1	50%	2	100%
Total	1	50%	1	50%	2	100%

Nota. *Tabla 3.1*

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnica.

La técnica será el análisis documental, la cual permitirá conocer, comprender, analizar e interpretar cada una de las normas, revistas, textos y otras fuentes documentales relacionados con información de la implementación de un adecuado sistema de costos de servicios y rentabilidad de la empresa Grupo CAM. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Tabla 3.3. Técnicas de instrumentos de recolección de datos.

Técnica	Instrumento	Utilidad
Entrevista	Guía de entrevista para evaluar los costos de servicios	Medir el nivel de los costos de servicios de la empresa.
Análisis Documentario	Reporte de la Rentabilidad	Verificar el nivel de la rentabilidad

Nota: *Marco Teórico*

Instrumentos de recolección de datos.

Las herramientas se utilizaron con las pautas para el informe de entrevista y análisis documental. respecto a la primera vez, Hernández (2018) tuvo propiedades a través de un traslado personal entre investigador e investigador. No obstante, la investigación mantendrá una ficha de análisis documental, que consta de 13 ítems de evaluación para las variables de estudio, bajo escala de Likert y se buscó determinar el nivel de costos de servicios de la Empresa.

Validez y confiabilidad

En este informe fue validado por 3 expertos en el cual determinarán la coherencia de la redacción de cada uno de los ítems propuestos. Además, se consideró el **coeficiente V de Alkind** Zavaleta (2016) para cuantificar la relevancia respecto a la construcción de cada uno de los ítems. Después se aplicó la prueba se obtuvo la puntuación de 1 por lo cual se puede deducir que la guía de entrevista tiene una validez de contenido fuerte.

Confiabilidad

Nos indica el grado en el que la aplicación repetida del instrumento al mismo sujeto produzca los mismos resultados en donde el instrumento se sometió a la prueba de confiabilidad interna de **alpha de crombrach** con el que se determinó el cálculo de consistencia interna de cada uno de los ítems. El resultado obtenido fue 0.86 lo que evidencia que la guía de entrevista posee una confiabilidad alta.

Reporte de la rentabilidad.

Respecto a la rentabilidad, se realizó un reporte de análisis documental en el que se comprobó el grado de los ratios, en el cual se tomó datos del año 2019-2020 en el cual se realizará a través del análisis vertical y horizontal.

3.5. Procedimientos

Esta investigación inicio:

- Con el consentimiento informado a la empresa Grupo CAM.
- Se hizo la recolección de información necesaria de la empresa y se aplicó el instrumento.
- Finalmente logrando obtener resultados se procedió a la interpretación.

3.6 Método de análisis de datos

Se dio la validez y confiabilidad de tablas estadísticas de frecuencia absoluta y relativa con la finalidad de hallar la secuencia que tienen los resultados, se analizó los resultados de costos de servicios a través de cálculos matemáticos y la rentabilidad a través de ratios. En el cual se llegó a conclusiones y recomendaciones

3.6. Aspectos éticos

El estudio establece los siguientes requisitos éticos, los cuales se establecen en el reglamento y en los artículos de la Resolución del Consejo Escolar N00126-2017-UCV. Según el artículo 6 basado en la honestidad, la información es honesta y confiable, elaborada por investigadores, respetando los principios de originalidad, creatividad, compromiso y respeto. Artículo 14 Con la publicación de la investigación se establecerá una licencia para asegurar la originalidad de este proyecto de investigación, asumiendo un compromiso ético y moral. En el Art.15 de la Política anti-plagio, el informe va a ser evaluado por medio del programa turnitin. Art.16 con base en los Derechos del creador, se realizará una declaratoria de veracidad y no haciendo ningún tipo de plagio de la Resolución del Consejo Universitario N00126-2017-UCV. El Art. 17 del investigador primordial y personal investigador, ya que como investigadora me comprometo a conservar autenticidad de los resultados y la fiabilidad de los recursos proporcionados por la organización.

Para la aplicación del siguiente plan de indagación la compañía ha sido informada sobre la indagación.

IV. RESULTADOS

Situación actual de los costos de servicios de la Empresa Grupo CAM – Chimbote 2020.

Tabla 4.1

Entrevista al área de contabilidad de la Empresa Grupo CAM Perú SAC 2020

N°	Ítem	Punto de atención	Respuesta	Evidencia	Efecto en la institución
Materiales e insumos directos					
Control de materiales e insumos directos					
1	¿Existe una elaboración en los materiales del producto en el cual se puedan identificar fácilmente?	A veces	De vez en cuando se realiza dicha elaboración, pero mayormente no, ya que por falta de tiempo y personal procedemos a realizarlo cotidianamente.	Análisis documentario	Al no haber una elaboración en los materiales del producto, será muy difícil que se pueda identificar cada producto y tener un control.
2	¿La empresa tiene un control adecuado en los materiales e insumos directos?	A veces	De vez en cuando tenemos en cuenta el control de los materiales e insumos.	Análisis documentario	En ocasiones se realiza estos procedimientos, lo mismo genera una falta de control y que pueda generar un consumo de materiales e insumos en exceso.
3	¿Los estándares de calidad establecidos por la empresa son considerados al momento de hacer la compra de los materiales?	A veces	A veces se establece estos estándares de calidad.	Análisis documentario	En ocasiones se aplica los estándares de calidad ya que en la empresa los cotiza y de acuerdo con el monto de cotización son encargados de realizar los estándares.
4	¿Los materiales directos se asocian como principal costo en la elaboración de productos?	Siempre	Los materiales siempre se asocian como un costo en la elaboración de productos.	Análisis documentario	Es de vital importancia su realización, ya que estos costos son principales para la producción

Mano de Obra directa

Control de mano de obra directa

5	¿Hay interés y compromiso por parte de los trabajadores del área de producción en la identificación de productos defectuosos?	A veces	De vez en cuando se puede visualizar el compromiso por parte de los trabajadores.	Análisis documentario	En ocasiones los trabajadores tienen el compromiso de identificar los productos defectuosos ya que al no identificarlos puede dañar la producción
6	¿Los trabajadores del área de producción han iniciado el proceso de identificación de riesgos?	Nunca	Si, en algunas ocasiones tratamos de capacitar al personal en temas de reducción de riesgos.	Análisis documentario	En ocasiones se trata de identificar los riesgos que puedan suceder mediante una producción.
7	¿Se han realizado evaluaciones de los riesgos con respecto al almacenamiento de los productos?	A veces	No se aplican estas evaluaciones ya que los productos se utilizan al instante	Manual de Organizaciones y Funciones	Al no aplicar evaluaciones de riesgo puede haber problemas en el almacenamiento de productos.
8	¿Se cuenta actualmente con una estrategia que se base en la aplicación de un sistema adecuado de distribución de los productos en el área de producción?	Nunca	No aplicamos un sistema de distribución de costos.	Manual de Organizaciones y Funciones	Al no aplicar estrategias para a aplicación de un sistema de producción.

Control de costos indirectos

9	¿Tiene conocimiento del pago de todo el personal?	Siempre	Si, como jefe de área contable es esencial conocer el pago de planillas	Planillas	Al tener en cuenta los pagos estarían informados de todos los pagos que se realiza a todo el personal.
10	¿La empresa toma en cuenta los factores que se utilizan para determinar la tasa de aplicación de los costos indirectos durante el periodo?	Nunca	No aplicamos tasas en los costos.	Análisis documentario	Al no aplicar estos factores la empresa no determinaría sus costos reales.

Nota. Esta entrevista fue realizada al área contable de la empresa Grupo CAM Perú SAC Chimbote 2020. En el cual se realizó una guía de entrevista con 13 preguntas en el cual se evidencian la situación de los costos de servicios de la empresa en el cual se encuentra en un punto regular. Quiere decir que la empresa cumple con un 75% con los costos de servicios.

Comentario. La empresa Grupo CAM debería de aplicar mecanismos de riesgos ya que como son una empresa constructora son encargados de contar con el bienestar de cada trabajador, en el cual dichos son los encargados de la producción.

Situación actual de la rentabilidad de la empresa Grupo CAM Chimbote 2020.

Tabla 4.2.

Análisis de la rentabilidad económica de la empresa Grupo CAM Chimbote 2020.

Nota. *Podemos apreciar el análisis de la rentabilidad económica de la empresa Grupo CAM Chimbote 2020.*

Ítem	Ratios	2020	Comentario
Rentabilidad económica	ROA (Rendimiento de los Activos)	2%	Mediante esta ratio podemos evaluar la eficiencia en función de los recursos de la empresa, independientemente de sus fuentes de financiamiento, para el año 2020 la empresa tuvo una razón del 2%, lo que nos brinda a presumir que, por cada S/. 100 soles de inversión en los activos de la empresa, esta obtiene un retorno de S/. 2.00

Tabla 4.3. Análisis de rentabilidad financiera de la empresa Grupo Cam Perú SAC, periodo 2020.

Ítem	Ratios	2020	Comentario
Rentabilidad financiera	Liquidez general	1.64	La empresa posee a diciembre del 2020 una capacidad de pago de 1.64 para cumplir con sus obligaciones corrientes. Es decir que por cada S/. 100 de deuda la empresa cuenta con S/. 164 Cubre el 100% de sus compromisos y le queda un excedente (S/. 64.00).
	Prueba ácida	1.46	Esta ratio representa una medida más directa de la capacidad de pago con la que cuenta la empresa, al 31 de diciembre del 2020 la empresa cuenta con 1.46 una vez deducida los inventarios y anticipos. Lo que nos permite presumir que por cada S/. 1.00 que se adeuda la empresa contará con S/. 1.46 para afrontar dicha obligación.
	Capital de trabajo	S/. 198,705.00	Mide la relación de los Activos Corrientes menos Pasivos Corrientes tras haber pagado sus deudas a corto plazo con sus activos disponibles. Para el año 2020 la empresa cuenta con un capital de trabajo de S/. 198,705, es decir es lo que le queda la empresa después de pagar sus deudas inmediatas.
	Rotación de cuentas por cobrar	98	Mide la frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar. Para lo cual equivale en promedio, una espera de recuperación del crédito de 98 días y una rotación de 3.66 al año.

Nota. Podemos apreciar el análisis de rentabilidad financiera de la empresa Grupo Cam Perú SAC, periodo 2020.

Comentario. A partir de lo realizado podemos determinar que, el análisis efectuado a los costos de servicios produce un impacto positivo a la compañía, ya que le posibilita poder hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, cuenta con un capital de trabajo óptimo y la rotación de cuentas por cobrar se encuentra en un promedio aceptable y se espera que cada vez sea menor dicho índice. A ello añadirle el índice de rentabilidad de los activos (ROA) el cual se encuentra en un 2%.

Análisis de los costos de servicios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa GRUPO CAM Chimbote en el año 2020

Tabla 4.4

Análisis sin costos de servicios y con costos de servicios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Grupo CAM Chimbote 2020.

Sin análisis de costos de servicios	Con análisis de costos de servicios
Desconocimientos de los costos utilizados en el proceso de prestación.	Conocimiento de todos los costos utilizados en el proceso de prestación.
Costos elevados y desembolsos en excesos.	Costos identificados y ahorro en desembolsos.
Inexistencia de control de los materiales	Mayor control de los materiales empleados en el proceso de prestación.
No existen estándares de calidad al momento de realizar las compras.	Implementación de estándares de calidad al momento de realizar cualquier compra.
No existe control de los costos de servicios.	Mayor optimización y control de los costos de servicios.

Nota. Se especifica la situación de la rentabilidad de la empresa Grupo CAM CHIMBOTE 2020, sin aplicación de costos de servicios y con aplicación de costos de servicios obtenida mediante la entrevista al área contable y análisis a los estados financieros a través de ratios.

Tabla 4.5

Análisis de la situación real y situación ideal de la rentabilidad de la empresa Grupo CAM - 2020.

Ratios	Formula	Situación actual	Situación ideal
ROA	UTILIDAD NETA / ACTIVO TOTAL	2%	Mayor a 10%
Liquidez General	ACTIVO CORRIENTE / PASIVO CORRIENTE	1.64	1.4 a 1.8
Prueba Ácida	ACT. CTE – INVENTARIOS / PASIVO CTE.	1.46	1.2 a 1.4
Capital de Trabajo	ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CTE.	S/. 198,705	Optimo
Rotación de cuentas por cobrar	CTAS. POR COBRAR / VENTAS NETAS	98	Menor al periodo de pago

Nota. Se especifica la situación real y la situación ideal de la rentabilidad de la empresa GRUPO CAM 2020

Comentario. Después del análisis efectuado a los EEEFF, podemos concluir que el ROA muestra un bajo rendimiento en las ventas y en el dinero invertido, esto debido al problema actual que afronta el Perú y el mundo entero, en lo que respecta a índices de liquidez la empresa cuenta con capacidad de afrontar los pagos a corto plazo, el capital de trabajo es óptimo y positivo y las cuentas por cobrar rotan de una manera adecuada debido a la crisis y a las características del rubro de la empresa.

Comprobación de la hipótesis

Este estudio se formuló la siguiente hipótesis: El análisis de costos de servicios incide en la rentabilidad de la empresa Grupo CAM del distrito de Chimbote durante el periodo 2020. Según el estudio realizado en esta empresa, se determinó que los costos de servicios si incide en la rentabilidad de la empresa donde tiene un efecto positivo en las ratios, en el cual se evidencia en la tabla 4.2, donde las ratios nos indican que la empresa cuenta con un índice en ROA del 2% y en la tabla 4.3 se observa que la empresa puede cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Por ende, podemos afirmar que la hipótesis planteada es aceptada.

V. DISCUSIÓN

Mediante el desarrollo de los resultados y análisis del trabajo de investigación, se pudo constatar que el análisis de los costos de servicios incide en la rentabilidad de la empresa GRUPO CAM de la ciudad de Chimbote, periodo 2020.

A través del desarrollo de los resultados, podemos ver en la tabla 4.1. mediante la entrevista (de 13 preguntas consultadas al área de contabilidad) se evidenció que los “Costos de Servicios” tiene un valor “regular”, la empresa cumple con el 75% de costos en la Gestión Administrativa.

En la tabla 4.1. se pudo observar que no identifican de manera correcta todos los costos de materiales e insumos empleados en el proceso de prestación de servicio, y esto genera que al elaborar la estructura de costos se cuenta con información irreal e inexacta es por ello la importancia de identificar dichos costos, generando dificultad al momento de elaborar los cálculos.

Lo encontrado se relaciona con lo establecido por Atahualpa (2015) quien determinó cómo los costos de servicios se relacionan en la rentabilidad de la empresa que tuvo un gran problema en las utilidades, puesto que en los últimos períodos lectivos sufrió una disminución severa de utilidades, mostrando lo necesario que es aplicar un sistema de costos, pues ayudó a mejorar la rentabilidad.

Asimismo, mediante la entrevista, se analizó los costos indirectos y se encontró que la empresa no toma en cuenta los factores que se utilizan para determinar la tasa del prorrateo, por ende, dicha acción afecta a la utilidad de la empresa ya que se omitieron a prorratear los CIF bajo base cierta; todo ello producto de que la empresa no cuenta con un Sistema de Costos Integral que permita estructurar la información proveniente de los costos de servicio de manera oportuna y adecuada.

Estos resultados se aproximan a lo establecido por Ortiz de Orue (2018) en su tesis para obtener el grado de título profesional de contador en la empresa Inversiones Zoe Brittany E.I.R.L. – Cusco 2018; el autor concluye que dentro de la empresa existe un problema que se refleja claramente en el manejo y distribución de los costos de servicio, los gastos en los que incurre y en la asignación de los precios de los servicios contables y tributarios que presta esta empresa; el autor recomienda implementar un sistema de costos de servicios para obtener el costo real de los servicios efectuados.

Durante la entrevista efectuada al área de contabilidad se pudo determinar que no existe o existe a medias una elaboración que permita identificar con facilidad los costos de los materiales directos e indirectos, el control a dichos materiales es ineficiente y solo a veces se establecen estándares de calidad al momento de realizar las compras; ello ocasiona que la empresa no identifique con exactitud cuánto les generará invertir para cada prestación de servicio efectuada y por ende obtendrá una rentabilidad ficticia.

Este hallazgo se asemeja a los resultados encontrados por Aurora y Zapata (2020), en el cual concluyen que es de vital importancia para las arcas de toda empresa contar con un Sistema de Costeo, permitiendo identificar qué servicio le genera mayores desembolsos.

Haciendo uso de la entrevista (Tabla 4.1) se pudo identificar los trabajadores del área de producción no han iniciado ningún proceso de identificación de riesgos, es decir ante cualquier suceso inesperado que ponga en riesgo la ejecución del servicio los trabajadores no sabrán actuar o actuarán bajo experiencia, lo que puede generar mayores desembolsos extras. La empresa tampoco cuenta con una estrategia que se base en la aplicación de un sistema adecuado de distribución de costo.

Dato que coincide con lo manifestado por Montalvo (2016) en su investigación titulada: Modelo de costos ABC para la constructora A.B., Ecuador, el cual estipula que muchas empresas constructoras vienen fracasando y solo aquellas que realicen una gestión estratégica sostenible son

las que finalmente se logran mantener en el mercado y compiten de iguales condiciones con las demás empresas de rubros similares.

En la tabla 4.2. se pudo determinar el análisis de la rentabilidad económica basada en los activos (ROA) de la empresa GRUPO CAM, Chimbote 2020. Dicho indicador financiero nos permite evaluar la eficiencia en función de los recursos de la empresa, independientemente de sus fuentes de financiamiento, para el año 2020 la empresa obtuvo una razón del 2%, lo que nos permite establecer que por cada sol invertido en los activos de la empresa la empresa obtiene un retorno del S/. 0.02, cuando lo ideal es mayor al 10%.

Estos hallazgos se asemejan a lo identificado por Filio y Fernández (2018) en su tesis titulada Los Costos y su Incidencia en la Rentabilidad de la empresa "Claro - Doble S2, Huancayo; el cual el autor concluye que los costos de servicios en las cuales incurre una empresa son considerablemente elevados, dado a que no hay una buena optimización en los procesos de costos de compra y otros, lo que afecta la rentabilidad consigo mismo.

En la tabla 4.3. se efectuó el análisis de la rentabilidad financiera de la empresa GRUPO CAM PERÚ SAC, periodo 2020, el cual se obtuvo una liquidez corriente de 1.64, una liquidez de prueba acida de 1.46, el capital de trabajo que mide la relación de los Activos Corrientes menos Pasivos Corrientes tras haber pagado sus deudas a corto plazo con sus activos disponibles, lo que para el 2020 el capital de trabajo fue de S/. 198,705.00 y la frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar se brindó en un aproximado de 98 días y una rotación de 3.66 al año.

En la tabla de 4.4 se puede evidenciar la importancia de una estructura optima de costos de servicios, se comparó el análisis con una estructura de costos y sin una estructura de costos, el cual toda conclusión se obtuvo producto de la entrevista al área contable y análisis a los estados financieros a través de ratios. Se pudo determinar que sin una estructura y análisis de costos de servicios la empresa no podrá contar con la información real de los desembolsos, no contará con un control de materiales y generará que la empresa efectúe desembolsos extras.

En la tabla 4.5 se realiza una comparación y análisis de la situación real y situación ideal de la rentabilidad de la empresa GRUPO CAM producto de los ratios financieros efectuados; los resultados obtenidos nos permiten concluir que la situación actual se asemeja a la situación ideal, salvo en el ratio de ROA (Retorno de Activos), el cual el actual es de 0.04 y el ideal es mayor a 0.1 y Rotación de cuentas por cobrar, lo normal es que la empresa termine de cobrar en 98 días y lo ideal sería que el periodo de cobro sea en 30 y menor al periodo de pago.

Tal como nos indica Andrade (2018) La rentabilidad financiera permite en su análisis financiero de la empresa donde llegue ser evaluada y pueda generar utilidades, este indicador muestra el beneficio luego de que la organización haya invertido en actividades y por ende para beneficiar sus actividades.

Rentabilidad Financiera según Andrade (2018), es la interacción entre el resultado de la ganancia neta y el capital de una organización y, por consiguiente, mide el rendimiento del capital. Este indicador muestra el beneficio luego de que la organización haya invertido en actividades.

VI. CONCLUSIONES

En los resultados obtenidos concluimos que

1. Los costos de servicios si inciden en la rentabilidad ya que en el rendimiento de activos se obtuvo una rentabilidad del 2% a comparación de los años anteriores, donde los costos durante el año 2020 subieron y lo cual no contaba con un sistema de costos integrales, también conto con una capital de trabajo de S/. 198,705.00. y obtuvo una liquidez de 1.64 está dentro de la situación ideal ya que pudo cumplir con sus obligaciones corrientes.
2. Se explica en el Costo de Servicios en la rentabilidad de la empresa, que en el área de Contabilidad debe considerarse un Sistema de Costo integral para verificar que tan rentable esta la empresa, las cuales se convierten en riesgos y oportunidades, lo cual dependerá que sus costos no sean altos obteniendo una liquidez alta y convertir que su rentabilidad sea baja, al aplicar este sistema se beneficiará a la empresa.
3. Al evaluar la Rentabilidad 2020 de la empresa Grupo CAM se concluyó que tiene una rotación de cuentas por cobrar de 98 días, esto quiere decir que permitió la empresa una espera de recuperación al Crédito, con una rotación de 3.66 veces al año en el cual es un promedio aceptable.
4. Evidenciamos que la empresa no cuenta con un sistema integral del costo de servicios donde se evidencia que se obtuvo una liquidez alta generando una rentabilidad baja.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al área contable tener un sistema de costos de servicios integrales en el cual le ayudara a mejorar los estándares de calidad, también para que sus costo y gastos no sean muy elevados para no llegar a generar una rentabilidad baja.
2. Se recomienda al área de contabilidad, llevar un control adecuado de sus costos y gastos donde nos ayudará a no obtener una liquidez alta.
3. Se recomienda al gerente de la empresa tener en cuenta los estándares de calidad, contar con estrategias que se base en la aplicación del sistema de Costos.

VIII. PROPUESTA.

Sistema costo de servicios integral para mejorar la rentabilidad de la empresa "GRUPO CAM" del distrito de Chimbote.

Justificación:

Al completar la aplicación de la guía de entrevista, descubrimos que no cuenta con un sistema de costos de servicios, no cuenta con un control de calidad para su Rentabilidad de los trabajadores. Actualmente, el sistema de Costos está sujeto a cambios constantes, por eso que las diferentes empresas necesitan de un control en sus costos con la finalidad de generar liquidez. Es por ello que se brindan propuestas de mejora, en el cual ayudara a la empresa a obtener sus costos equilibrados.

Objetivo general.

Demostrar que la aplicación del sistema permite mejorar la rentabilidad de la empresa Servicios Grupo CAM.

Objetivos específicos.

- Hacer un diagnóstico del sistema de costos de servicios integrales en la empresa Grupo CAM Perú SAC.
- Diseñar sistemas de costos de servicio integral en la empresa Grupo CAM Perú SAC.
- Evaluar los resultados obtenidos en la rentabilidad después de haber aplicado el sistema integral en la empresa Grupo CAM Perú SAC.

Área de contable.

1. Implementar un sistema de costo integral y prevenir una rentabilidad baja.
2. Realizar estudios para tener un control adecuado en sus costos.
3. Aplicar estándares de calidad con la finalidad de entregar un buen trabajo.
4. Realizar un sistema de costeo para medir los costos de sus procesos.
5. Realizar supervisiones con la finalidad que cumplan con los objetivos de los Costos de servicios.
6. Realizar informes anuales de los costos de servicios.

8. Proponer el área de contabilidad, con la finalidad que cada área solo se enfoque en su función.

Colaboradores.

La persona responsable que va a intervenir es el contador.

Incorporación de planificar los costos de servicios.

Planificar los costos de servicios como propósito de proponer a la empresa a llevar un manejo de costeo, en el cual ayudara a mejorar la rentabilidad y prevenir que los costos de servicios.

Tiene como propósito, proponer a la empresa llevar un manejo de los costos de servicios que le servirá mejorar la rentabilidad y prevenir impactos de costos de servicios en el área de contabilidad en la empresa Grupo CAM Perú SAC.

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	HORAS
Implementar Estándares de Calidad	contador	contador y asistente contable	1
Implementar un Sistema de Costo Integral	contador	contador y asistente contable	1
Implementar un Control adecuado sobre Inventarios	contador	contador y asistente contable	1

REFERENCIAS

- Arimana, W. (2014). Contabilidad de costos I. En Naturaleza y clasificación de los costos según la actividad de la empresa (págs. 27-36). Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Andrade, A. (2018). Análisis del ROA, ROE Y ROI. Contadores & Empresas. 332 (2), P. 53 – 55.
- Arredondo, M. (2015). Contabilidad y análisis de costos. 2da edición. México: Patria.
- Atahualpa, J. (2015). "Los costos de servicios y su relación en la rentabilidad de la empresa de servicios roigan ingenieros sac". Perú: Universidad Nacional del Callao.
- Ayala, I., & Fino, G. (2015). Contabilidad Basica General. Bogotá: Corporación Universitaria Republicana.
- Baena G. (2017). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Grupo editorial patria. https://docs.google.com/document/d/1SDwWz5WITgcb-GQBS3_g2UvNrCpblL0iXJ63FQ2lj4o/edit
- Beckham, W. (2019). Financial Ratios. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ers&AN=89163714&lang=es&site=eds-live>
- Choy, E. (2012). El dilema de los costos en las empresas de servicios. . Quipukamayoc. 20(37), 11.
- Conteras, I. (2006). Analysis of economic profitability (ROI) and financial (ROE) in commercial companies. *Visión Gerencial*, 20.
- Cornejo, E., & Díaz, D. (2006). Medidas de Ganancias. Chile: Universidad de Chile.
- Corona, E., Bejarano, V., & Gonzáles, J. R. (2014). Análisis de Estados Financieros Individuales y Consolidados. Editorial UNED. España
- ESAN. (21 de Julio de 2016). Reducción de costos con eficiencia. Surco, Lima, Perú.
- Fontalvo, T., Mendoza, A., & Morelos, J. (2011). Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las

- empresas de la zona Industrial de Mamonal. (Cartagena-Colombia).
Revista Virtual Universidad Católica del Norte, 314-341.
- Filio Rafael, D. D., & Fernandez Astete, N. (2018). Los Costos y su Incidencia en la Rentabilidad de la empresa "Claro - Doble S Comunicaciones S.R.L." en la ciudad de Huancayo - año 2018.
- Gamboa, C. (2018). Costos ABC y su relación con la rentabilidad en las empresas metalmeccánica del distrito de Puente Piedra.
- Galán, M. (2009). La entrevista en investigación. Bucaramanga. Recuperado de:
<http://manuelgalan.blogspot.pe/2009/05/la-entrevista-eninvestigacion.html>.
- Griffin, M., & BarCharts, I. (2017). Cost Accounting. QuickStudy Reference Guides.
- Hansen y Mowen (2007) Análisis de los sistemas de costos como herramientas estratégicas de gestión en las pequeñas y medianas empresas (PYMES)
- Henrique, J., Huidobro, J., & Alvarado, L. (2017). Diseño de un modelo de gestión del costo y del plazo en el departamento de operaciones. Revista Ciencias Estratégicas, 2011-2020.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. México, D.F: MC GRAW HILL Education.
- Hernandez, R. (2018). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Mc Graw Hills.
- Hill, D. (2012). Financial Ratios. Obtenido de
<https://link.gale.com/apps/doc/CX4016600121/GVRL?u=univcv&sid=GVRL&xid=6fa23a02>
- Horngren, C. (2012). Cost Accounting, 14th edition. published by Pearson Education, Inc, publishing as Prentice Hall.
- Ibarra, A. (2006). A perspective on the evolution in the use of financial ratios or ratios. Pensamiento & Gestión, 266.
- Inga, L., & Pando, A. (2017). Los costos de los servicios y la rentabilidad en las empresas de transporte de carga pesada de la provincia de Huaura. Huacho.

- Jr, D. (2008). Profitability. Obtenido de <https://link.gale.com/apps/doc/CX3045302076/GVRL?u=univcv&sid=GVRL&xi>
- Johnson, W. (2020). Cost Accounting: Understanding Product Costs and Pricing. *Business Journal (Central New York)*, 34(2), 7.
- Juárez, O., & Carrillo, E. (2014). *Administración de la compensación, sueldos, salarios, incentivos y prestaciones*. México: Grupo Editorial Patria.
- Khan, A. (2017). *Cost and Optimization in Government: An Introduction to Cost Accounting, Operations Management, and Quality Control, Second Edition: Vol. Second Edition*. Routledge.
- Klein, L., & Brown, C. (2014). "Cost Allocation." *Encyclopedia of Business and Finance*. 3rd ed., vol. 1, Macmillan Reference USA, 2014, (pp. 171-173). Gale Ebooks.
- Lazo, M. (2013). *Contabilidad de costos I*. Lima, Perú: Imprenta Universidad Peruana unión.
- Morillo, M. (2002). *Sistemas de Costeo: Fundamentos Teóricos*. *Actualidad Contable Faces*, 7-22.
- Montaldo De la Torre, J. E. (2016). *MODELO DE COSTEO BASADO EN ACTIVIDADES (ABC) PARA LA "CONSTRUCTORA A.B." DE LA CIUDAD DE IBARRA*.
- Ortiz de Orue, N. (2018). "Propuesta de un sistema de costos de servicios en la empresa Inversiones ZoeBrittany E.I.R.L. Cusco – 2018". Universidad Peruana Unión, Perú.
- Rico, P. (2015). *La rentabilidad. Métodos cuantitativos para la economía y la empresa*, 105.
- Rincón, A., Sánchez, X., & Villarreal, F. (2008). *Contabilización del cuarto elemento del costo*. *Entramado*, 38-51.

- Rodrigo, S. (s.f.). Santander Advance. Obtenido de <https://www.santander.com.ar/banco/online/pymes-advance/formacionempresarial/pildoras-de-conocimiento/administracion-y-finanzas/costosy-rentabilidad-para-pymes?fbclid=IwAR2fEd1gsFYeidSWQTRawblk1-Cef0PnKJXiibcxBj-ZFbD8gOJNM925F8A>
- Rodríguez, A. (2014). Reconocimiento de costo de producción de servicio en la empresa: Clasificación y normas. Quipukamayoc, 193-194.
- Sánchez, B. (2009). Problemática de conceptos de costos y clasificación de costos. Quipukamayoc, Vol. 16 N° 32, (pp. 103-112). Recuperado de: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2009/segundo/pdf/a10v16n32.pdf>.
- Sandeep, G. (2015). Financial Ratios. Nueva York: Business Expert Press
- Science, E. (2008). Profitability. USA: Gale Vol 6 2da Ed.
- Sinisterra, G. (2006). Contabilidad de costos. Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica. México: Editorial Limusa.
- Toala, M., & Jiménez, N. (2014). Diseño e implementación de un sistema de costeo por órdenes de trabajo para mejorar la productividad de la constructora COPROBA S.A. GUAYAQUIL-ECUADOR.
- Vallejos, H., & Chiliquinga, M. (2017). Costos: Modalidad órdenes de producción. Ecuador: Universidad técnica del Norte
- Vargas, Z. (2009). *La Investigación Aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica*.
- Darity, W. (2008) Journal of Economic Perspectives 12 (2), 63-90
- Zans, W. (2014). Contabilidad de costos I. Lima: San Marcos E.I.R.L. ed.
- Zapata, P. (2015). Contabilidad de costos: Herramientas para la toma de decisiones.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Operacionalización de la variable: Costo del Servicio

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Costo de servicios	(Choy, 2012) nos define a los costos de servicios como todos los pagos tales como, insumos, pagos de personal y otros tipos de recursos que sean usados para ofrecer el servicio, son representados por intangibles y de uso rápido.	Todos los desembolsos que hace la empresa para brindar un servicio y en estos forman parte los costos ya sean directos de la empresa o propios de la empresa, tales como: CIF, MOD, Gastos administrativos, Gastos de ventas y financieros.	Materiales e insumos directos	Control de materiales e insumos directos.
			Mano de obra directa	- Control de mano de obra directa
			Costos indirectos de servicios	- Control de costos indirectos

Nota. *Marco teórico.*

Operacionalización de la variable: Rentabilidad

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Rentabilidad	(Darity, 2008) nos define a la rentabilidad como la relación de ganancias a alguna base, siendo la base empleada más comúnmente el capital invertido.	Capacidad de la empresa para generar utilidad o beneficio, producir o realizar un servicio, esto proviene de capital invertido o esfuerzo realizado.	Económica Financiera	Rentabilidad económica ROA = Utilidad neta / Activo total Liquidez general= activo corriente/pasivo corriente Prueba acida= activo corriente – exis/ pasivo corriente Capital de trabajo=activo corriente-pasivo corriente.

Nota. Marco teórico

ANEXO 2. Instrumentos de recolección de datos

ANEXO 2.1. Guía de entrevista para recoger información del Análisis del costo

Estimado Colaborador:

Estimado colaborador recibe un saludo cordial, y comunicarte que estamos realizando una investigación en el campo empresarial, con el fin de conocer los costos de servicios que inciden en la rentabilidad y contribuir a mejorar el servicio y la productividad, por tal motivo pedimos tu apoyo respondiendo el cuestionario, tu respuesta es anónima y sirve sólo para una cuestión de investigación.

Instructivo: Lea atentamente la interrogante y marque la respuesta con una “X”, según el criterio que valores.

1. Nunca
2. A veces
3. siempre

N°	ITEM	PUNTO DE ATENCION	RESPUESTA	EVIDENCIAS	EFEECTO EN LA INSTITUCION
CONTROL DE MATERIALES E INSUMOS					
1	Existe una elaboración en los materiales del producto en el cual se puedan identificar fácilmente.	Nunca	No tenemos en cuenta la elaboración en materiales de producto	Análisis documentario	Al no haber una elaboración en los materiales del producto, será muy difícil que se pueda identificar cada producto
2	La empresa tiene un control adecuado en los materiales e insumos directos.	A veces	De vez en cuando tenemos en cuenta el control de materiales e insumos	Análisis documentario	En ocasiones se realiza estos procedimientos, lo mismo genera una falta de control y que pueda

					generar un consumo de materiales e insumos en exceso.
3	Tienen conocimiento si los costos en materiales insumos son bajos	Nunca	No tenemos en cuenta	Análisis documentarios	Al no tener conocimientos si los costos son bajos puede haber una pérdida para la empresa.
4	Los estándares de calidad establecidos por la empresa son considerados al momento de hacer la compra de los materiales	A veces	De vez en cuando se establece estos estándares de calidad	Análisis documentarios	En ocasiones se aplica los estándares de calidad ya que en la empresa los cotiza y de acuerdo con el monto de cotización son encargados de realizar los estándares.
5	Los materiales directos se asocian como principal costo en la elaboración de productos	Siempre	Los materiales siempre se asocian como un costo en la elaboración de productos.	Análisis documentarios	ya que estos costos son principales para la producción.
CONTROL DE MANO DE OBRA DIRECTA					
6	Hay interés y compromiso por parte de los trabajadores del área de producción en la identificación de productos defectuosos	A veces	De vez en cuando hay compromiso por parte de los trabajadores	Análisis documentarios	En ocasiones los trabajadores tienen el compromiso de identificar los productos defectuosos ya que al no identificarlos puede dañar la producción.
7	Los trabajadores del área de producción han iniciado el proceso de identificación de riesgos	A veces	Se trata de reducir riesgos al personal	Análisis documentarios	En ocasiones se trata de identificar los riesgos que puedan suceder mediante una producción.
8	Aplican herramientas o mecanismos que permiten determinar el impacto de los diferentes riesgos durante la producción.	Nunca	No aplicamos dichas herramientas	Análisis documentario	Al no aplicar mecanismos o herramientas no se podrá determinar los impactos que puedan suceder en una producción.
9	Se han realizado evaluaciones de los riesgos con respecto al	Nunca	No se aplican estas evaluaciones ya que los productos se utilizan al instante.	Manual de organizaciones y funciones	Al no aplicar evaluaciones de riesgo puede haber problemas en el almacenamiento de productos.

almacenamiento de los productos.

10	Se cuenta actualmente con una estrategia que se base en la aplicación de un sistema adecuado de distribución de los productos en el área de producción.	Nunca	No aplicamos un sistema de distribución.	Manual de organizaciones y funciones	Al no aplicar estrategias para a aplicación de un sistema de producción.
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------	------------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

CONTROL DE COSTOS INDIRECTOS

11	Tiene conocimiento del pago de todo el personal	Siempre	Los pagos son esenciales para los trabajadores	Planilla	Al tener en cuenta los pagos estarían informados de todos los pagos que se realiza a todo el personal.
12	La empresa tiene un conocimiento de las categorías de los costos indirectos	Nunca	No aplicamos categorías a los costos indirectos	Análisis documentario	Al no aplicar el conocimiento de las categorías de costos indirectos no tendrían en cuenta si están pagando lo correcto.
13	La empresa toma en cuenta los factores que se utilizan para determinar la tasa de aplicación de los costos indirectos durante el periodo	Nunca	No aplicamos tasas en los costos	Análisis documentario	Al no aplicar estos factores la empresa no determinaría sus costos reales.

Nota. Guía de entrevista

Ficha Técnica

Nombre:	Guía para recoger información del Análisis del Costo de Servicios.
Autores:	Ancajima Espinoza, Jhosselyn Arleny & Casanova Valle, Geraldinne Priscila.
Año de edición:	2020
Dimensiones:	Explora las dimensiones: <ul style="list-style-type: none">– D1: Control de Materiales e insumos directos– D2: Control de Mano de obra directa– D3: Control de Costos indirectos de servicios
Ámbito de aplicación:	de Empresa Grupo CAM.
Administración:	Individual y colectiva
Duración:	30 minutos (aproximadamente)
Objetivo:	Determinar la incidencia del costo de servicios en la rentabilidad de la Empresa Grupo CAM del distrito de Chimbote en el periodo 2020.
Validez:	En cuanto a su validez, el instrumento fue validado por los autores por 3 expertos quienes otorgaron

conformidad a la redacción de los ítems.

Confiabilidad: Análisis de confiabilidad Interna por prueba de alpha de crombrach, el valor es 0.86 lo que evidencia que la guía de entrevista posee una confiabilidad alta.

Campo de Empresa Grupo CAM.
Aplicación:

Aspectos a El cuestionario está constituido por
Evaluar: 13 ítems distribuidos 3 dimensiones.
A continuación, se detalla:

D1: Control de Materiales e insumos directos (5 ítems)

D2: Control de Mano de obra directa (5 ítems)

D3: Control de Costos indirectos de servicios (3 ítems)

Nota. Guía de entrevista

Escalas de conversión de intervalo de la variable Análisis del Costo de Servicios y sus dimensiones

Nivel de competencias emocionales				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Análisis del Costo de Servicios	13	39	27-45	Deficiente
			46-61	Regular
			62-81	Optimo
Dimensiones de estructura contable				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Control de Materiales e insumos directos	05	15	07-11	Deficiente
			12-16	Regular
			17-21	Optimo
Control de Mano de obra directa	05	15	17-21	Deficiente
			05-07	Regular
			08-12	Optimo
Control de Costos indirectos de servicios	03	09	17-21	Deficiente
			05-07	Regular
			08-12	Optimo

Nota. Guía de entrevista

MATRIZ DE VALIDACIÓN (VARIABLE 1)

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	A veces	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Costo de servicios	Material es e insumos directos	Cantidad de materiales * Costo de cada material	¿Existe una elaboración en los materiales del producto en el cual se puedan identificar fácilmente?				X		X		X		X		
			¿La empresa tiene un control adecuado en los materiales e insumos directos?				X		X		X		X		
			¿Tienen conocimiento si los costos en materiales insumos son bajos?				X		X		X		X		
			¿Los estándares de calidad establecidos por la empresa son considerados al momento de hacer la compra de los materiales?				X		X		X		X		
			¿Los materiales directos se asocian como principal costo en la elaboración de productos?				X		X		X		X		
	Mano de obra directa	Número de trabajadores * Costo de hora hombre	¿Hay interés y compromiso por parte de los trabajadores del área de producción en la identificación de productos defectuosos?				X		X		X		X		
			¿Los trabajadores del área de producción han iniciado el				X		X		X		X		

		proceso de identificación de riesgos?											
		¿Aplican herramientas o mecanismos que permiten determinar el impacto de los diferentes riesgos durante la producción?			X		X		X		X		
		¿Se han realizado evaluaciones de los riesgos con respecto al almacenamiento de los productos?			X		X		X		X		
		¿Se cuenta actualmente con una estrategia que se base en la aplicación de un sistema adecuado de distribución de los productos en el área de producción?			X		X		X		X		
Costos indirectos de servicios	Pago administrativo + pago operativo	¿Tiene conocimiento del pago de todo el personal?			X		X		X		X		
		¿La empresa tiene un conocimiento de las categorías de los costos indirectos?			X		X		X		X		
		¿la empresa toma en cuenta los factores que se utilizan para determinar la tasa de aplicación de los costos indirectos durante el periodo?			X		X		X		X		

Dra. Deysy Alatriza Liñan
DNI: 45488821
Orcid: 0000-0002-3850-2706

DATOS DEL EVALUADOR Y VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar el costo de servicios

OBJETIVO: Recoger información sobre el costo de servicios, de modo general y específico, de los trabajadores.

DIRIGIDO A: Trabajadores GRUPO CAM, Chimbote.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Alatriza Liñan Deyssy

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctora en Contabilidad

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	



Dra. Deyssy Alatriza Liñan
DNI: 45488821
Orcid: 0000-0002-3850-2706

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL ANÁLISIS DEL COSTO DE SERVICIOS								
N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones
	Dimensión 1. Control de Materiales e insumos directos							
1	¿Existe una elaboración en los materiales del producto en el cual se puedan identificar fácilmente?	X		X		X		
2	¿La empresa tiene un control adecuado en los materiales e insumos directos?	X		X		X		
3	¿Tienen conocimiento si los costos en materiales insumos son bajos?	X		X		X		
4	¿Los estándares de calidad establecidos por la empresa son considerados al momento de hacer la compra de los materiales?	X		X		X		
5	¿Los materiales directos se asocian como principal costo en la elaboración de productos?	X		X		X		
	Dimensión 2. Mano de obra directa							
6	¿Hay interés y compromiso por parte de los trabajadores del área de producción en la identificación de productos defectuosos?	X		X		X		
7	¿Los trabajadores del área de producción han iniciado el proceso de identificación de riesgos?	X		X		X		
8	¿Aplican herramientas o mecanismos que permiten determinar el impacto de los diferentes riesgos durante la producción?	X		X		X		
9	¿Se han realizado evaluaciones de los riesgos con respecto al almacenamiento de los productos?	X		X		X		

10	¿Se cuenta actualmente con una estrategia que se base en la aplicación de un sistema adecuado de distribución de los productos en el área de producción?	X		X		X		
Dimensión 3. Costos indirectos de servicios								
11	¿Tiene conocimiento del pago de todo el personal?	X		X		X		
12	¿La empresa tiene un conocimiento de las categorías de los costos indirectos?	X		X		X		
13	¿la empresa toma en cuenta los factores que se utilizan para determinar la tasa de aplicación de los costos indirectos durante el periodo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellido y nombres del juez validador: Alatrística Liñan Deyssy

Especialidad del validador:

Noviembre 15, del 2021

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 anuncio del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Dra. Deyssy Alatrística Liñan
DNI: 45488821
Orcid: 0000-0002-3850-2706

MATRIZ DE VALIDACIÓN (VARIABLE 1)

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	A veces	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Costo de servicios	Material es e insumos directos	Cantidad de materiales * Costo de cada material	¿Existe una elaboración en los materiales del producto en el cual se puedan identificar fácilmente?				X		X		X		X		
			¿La empresa tiene un control adecuado en los materiales e insumos directos?				X		X		X		X		
			¿Tienen conocimiento si los costos en materiales insumos son bajos?				X		X		X		X		
			¿Los estándares de calidad establecidos por la empresa son considerados al momento de hacer la compra de los materiales?				X		X		X		X		
			¿Los materiales directos se asocian como principal costo en la elaboración de productos?				X		X		X		X		
	Mano de obra directa	Número de trabajadores * Costo de hora hombre	¿Hay interés y compromiso por parte de los trabajadores del área de producción en la identificación de productos defectuosos?				X		X		X		X		
			¿Los trabajadores del área de producción han iniciado el				X		X		X		X		

		proceso de identificación de riesgos?											
		¿Aplican herramientas o mecanismos que permiten determinar el impacto de los diferentes riesgos durante la producción?			X		X		X		X		
		¿Se han realizado evaluaciones de los riesgos con respecto al almacenamiento de los productos?			X		X		X		X		
		¿Se cuenta actualmente con una estrategia que se base en la aplicación de un sistema adecuado de distribución de los productos en el área de producción?			X		X		X		X		
Costos indirectos de servicios	Pago administrativo + pago operativo	¿Tiene conocimiento del pago de todo el personal?			X		X		X		X		
		¿La empresa tiene un conocimiento de las categorías de los costos indirectos?			X		X		X		X		
		¿La empresa toma en cuenta los factores que se utilizan para determinar la tasa de aplicación de los costos indirectos durante el periodo?			X		X		X		X		

Mg. Armando Joe Goicochea Maqui
DNI: 45978791

DATOS DEL EVALUADOR Y VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar el costo de servicios

OBJETIVO: Recoger información sobre el costo de servicios, de modo general y específico, de los trabajadores.

DIRIGIDO A: Trabajadores GRUPO CAM, Chimbote.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Goicochea Maqui Armando Joe

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Contabilidad

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	



Armando J. Goicochea Maqui
MATRICULA 06-2041

Mg. Armando Joe Goicochea Maqui
DNI: 45978791

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL ANÁLISIS DEL COSTO DE SERVICIOS								
N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones
	Dimensión 1. Control de Materiales e insumos directos							
1	¿Existe una elaboración en los materiales del producto en el cual se puedan identificar fácilmente?	X		X		X		
2	¿La empresa tiene un control adecuado en los materiales e insumos directos?	X		X		X		
3	¿Tienen conocimiento si los costos en materiales insumos son bajos?	X		X		X		
4	¿Los estándares de calidad establecidos por la empresa son considerados al momento de hacer la compra de los materiales?	X		X		X		
5	¿Los materiales directos se asocian como principal costo en la elaboración de productos?	X		X		X		
	Dimensión 2. Mano de obra directa							
6	¿Hay interés y compromiso por parte de los trabajadores del área de producción en la identificación de productos defectuosos?	X		X		X		
7	¿Los trabajadores del área de producción han iniciado el proceso de identificación de riesgos?	X		X		X		
8	¿Aplican herramientas o mecanismos que permiten determinar el impacto de los diferentes riesgos durante la producción?	X		X		X		
9	¿Se han realizado evaluaciones de los riesgos con respecto al almacenamiento de los productos?	X		X		X		
10	¿Se cuenta actualmente con una estrategia que se base en la aplicación de un sistema	X		X		X		

	adecuado de distribución de los productos en el área de producción?							
	Dimensión 3. Costos indirectos de servicios							
11	¿Tiene conocimiento del pago de todo el personal?	X		X		X		
12	¿La empresa tiene un conocimiento de las categorías de los costos indirectos?	X		X		X		
13	¿la empresa toma en cuenta los factores que se utilizan para determinar la tasa de aplicación de los costos indirectos durante el periodo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellido y nombres del juez validador: Goicochea Maqui Armando Joe

Especialidad del validador:

Noviembre 15, del 2021

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 anuncio del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Mg. Armando Joe Goicochea Maqui
DNI: 45978791

MATRIZ DE VALIDACIÓN (VARIABLE 1)

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	A veces	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Costo de servicios	Material es e insumos directos	Cantidad de materiales * Costo de cada material	¿Existe una elaboración en los materiales del producto en el cual se puedan identificar fácilmente?				X		X		X		X		
			¿La empresa tiene un control adecuado en los materiales e insumos directos?				X		X		X		X		
			¿Tienen conocimiento si los costos en materiales insumos son bajos?				X		X		X		X		
			¿Los estándares de calidad establecidos por la empresa son considerados al momento de hacer la compra de los materiales?				X		X		X		X		
			¿Los materiales directos se asocian como principal costo en la elaboración de productos?				X		X		X		X		
	Mano de obra directa	Número de trabajadores * Costo de hora hombre	¿Hay interés y compromiso por parte de los trabajadores del área de producción en la identificación de productos defectuosos?				X		X		X		X		
			¿Los trabajadores del área de producción han iniciado el				X		X		X		X		

		proceso de identificación de riesgos?											
		¿Aplican herramientas o mecanismos que permiten determinar el impacto de los diferentes riesgos durante la producción?			X		X		X		X		
		¿Se han realizado evaluaciones de los riesgos con respecto al almacenamiento de los productos?			X		X		X		X		
		¿Se cuenta actualmente con una estrategia que se base en la aplicación de un sistema adecuado de distribución de los productos en el área de producción?			X		X		X		X		
Costos indirectos de servicios	Pago administrativo + pago operativo	¿Tiene conocimiento del pago de todo el personal?			X		X		X		X		
		¿La empresa tiene un conocimiento de las categorías de los costos indirectos?			X		X		X		X		
		¿La empresa toma en cuenta los factores que se utilizan para determinar la tasa de aplicación de los costos indirectos durante el periodo?			X		X		X		X		


Dr. CPCC. Luis F. Espejo Chacón
 MATRICULA N° 06-882

 Dr. Luis Fernando Espejo Chacón
 DNI: 32943821
 Orcid: 0000-0003-3776-2490

DATOS DEL EVALUADOR Y VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar el costo de servicios

OBJETIVO: Recoger información sobre el costo de servicios, de modo general y específico, de los trabajadores.

DIRIGIDO A: Trabajadores GRUPO CAM, Chimbote.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Espejo Chacón Luis Fernando

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Contabilidad y Finanzas

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL ANÁLISIS DEL COSTO DE SERVICIOS								
N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones
	Dimensión 1. Control de Materiales e insumos directos							
1	¿Existe una elaboración en los materiales del producto en el cual se puedan identificar fácilmente?	X		X		X		
2	¿La empresa tiene un control adecuado en los materiales e insumos directos?	X		X		X		
3	¿Tienen conocimiento si los costos en materiales insumos son bajos?	X		X		X		
4	¿Los estándares de calidad establecidos por la empresa son considerados al momento de hacer la compra de los materiales?	X		X		X		
5	¿Los materiales directos se asocian como principal costo en la elaboración de productos?	X		X		X		
	Dimensión 2. Mano de obra directa							
6	¿Hay interés y compromiso por parte de los trabajadores del área de producción en la identificación de productos defectuosos?	X		X		X		
7	¿Los trabajadores del área de producción han iniciado el proceso de identificación de riesgos?	X		X		X		

8	¿Aplican herramientas o mecanismos que permiten determinar el impacto de los diferentes riesgos durante la producción?	X		X		X		
9	¿Se han realizado evaluaciones de los riesgos con respecto al almacenamiento de los productos?	X		X		X		
10	¿Se cuenta actualmente con una estrategia que se base en la aplicación de un sistema adecuado de distribución de los productos en el área de producción?	X		X		X		
Dimensión 3. Costos indirectos de servicios								
11	¿Tiene conocimiento del pago de todo el personal?	X		X		X		
12	¿La empresa tiene un conocimiento de las categorías de los costos indirectos?	X		X		X		
13	¿la empresa toma en cuenta los factores que se utilizan para determinar la tasa de aplicación de los costos indirectos durante el periodo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellido y nombres del juez validador: Espejo Chacón Luis Fernando

Especialidad del validador:

Noviembre 15, del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Reporte de la validación de contenido a nivel de expertos

Guía para evaluar el pensamiento crítico

Del análisis consolidado del coeficiente de validez de contenido a través de la V de Aiken a 3 expertos consultados sobre los ítems propuestos sobre el “Cuestionario para evaluar el pensamiento crítico” no sugiere corrección o eliminación de ítem alguno, por ser >0.80 y ≤ 1.00 (1.00). Por lo que se considera que el “Cuestionario para evaluar el pensamiento crítico” posee una fuerte validez de contenido.

Validez de contenido general y específico

Dimensiones	Ítems	Criterios	Expertos			Total (S)	V. Aiken	Validez por ítems
			1	2	3			
Control de Materiales e insumos directos	Ítem 1	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	Ítem 2	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	Ítem 3	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	Ítem 4	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte

Mano de obra directa

	Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
Ítem 5	Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
Ítem 6	Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
Ítem 7	Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
Ítem 8	Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
Ítem 9	Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
Ítem 10	Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte

	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
Ítem 11	Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
Ítem 12	Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
Ítem 13	Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte

Análisis de confiabilidad del instrumento.

“Guía de entrevista para evaluar los costos de servicios”

Se aplicó una prueba piloto del “Guía de entrevista para evaluar la gestión administrativa” a una muestra no probabilística por conveniencia de 2 colaboradores de la empresa Grupo CAM Peru SAC, sin afectar a la muestra de estudio, con el objetivo de depurar los 13 ítems propuestos en el instrumento. Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total en sus cinco dimensiones del “Guía de entrevista para evaluar los costos de servicios” no sugiere la eliminación de ítem alguno, por ser superiores a 13; así mismo el valor del coeficiente de consistencia interna alpha de crombach del instrumento es de 0.88, en promedio y de sus dimensiones (0.87 en materiales e insumos indirectos, 0.88 en mano de obra directa, 0.89 en control de costos indirectos). La puntuación de los ítems (oscilaron entre 0.87y 0.0.89). Por lo que se considera que el “Guía de entrevista para evaluar los costos de servicios” tiene una confiabilidad muy alta.

Coeficiente de correlación corregido ítem-total

Items	Materiales e insumos directos	Mano de obra directa	Control de costos indirectos
I1	0.290		
I2	0.517		
I3	0.685		
I4	0.252		
I5	0.256		
I6		0.840	
I7		0.569	
I8		0.532	
I9		0.856	
I10		0.962	
I11			0.648
I12			0.503
I13			0.305
Correlación por dimensiones	0.400	0.752	0.485
Correlación total	0.511		

Coeficiente de confiabilidad corregido ítem-total

Items	Materiales e insumos directos	Mano de obra directa	Control de costos indirectos
I1	0.916		
I2	0.856		
I3	0.857		
I4	0.816		
I5	0.917		
I6		0.903	
I7		0.832	
I8		0.865	
I9		0.903	
I10		0.898	
I11			0.886
I12			0.896
I13			0.886
Confiabilidad por dimensiones	0.872	0.880	0.889
Confiabilidad total	0.881		

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	2020
Activos Corrientes	
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	55,041.00
Cuentas por cobrar comerciales	397,854.00
Otras Cuentas por Cobrar	-
Inventarios	55,452.00
Total Activos Corrientes	508,347.00
Activos No Corrientes	
Propiedades, Planta y Equipo	1,301,456.00
Activos Intangibles	45,000.00
Otros Activos no Financieros	64,518.00
Total Activos No Corrientes	1,410,974.00
TOTAL ACTIVOS	1,919,321.00
Pasivos y Patrimonio	
Pasivos Corrientes	
Cuentas por Pagar Comerciales	163,735.00
Impuestos por pagar	34,494.00
Obligaciones Financieras	35,963.00
Remuneraciones por pagar	75,450.00
Total Pasivos Corrientes	309,642.00
Pasivos No Corrientes	
Obligaciones Financieras	1,104,654.00
Total Pasivos No Corrientes	1,104,654.00
Total Pasivos	1,414,296.00
Patrimonio	
Capital Emitido	105,555.71
Resultados Acumulados	255,322.00
Reserva Legal	113,395.58
Utilidad del ejercicio	30,751.71
Total Patrimonio	505,025.00
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	1,919,321.00

ESTADO DE RESULTADOS	2020
Ingresos de Actividades Ordinarias	1,457,852.00
Costo de Ventas	- 785,463.00
Ganancia (Pérdida) Bruta	672,389.00
Gastos de Venta	- 78,555.00
Gastos de Administración	- 141,142.00
Otros Gastos Operativos	- 35,599.00
Ganancia (Pérdida) Operativa	417,093.00
Otros Gastos	- 145,522.00
Gastos Financieros	- 178,456.00
Otros Gastos	-
Ganancia (Pérdida) antes de Impuestos	93,115.00
Impuesto a la Renta	- 27,468.93
Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio	65,646.08

ANEXO 3. Carta de autorización

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACION PARA EFECTOS DE INVESTIGACION

Yo Maria Magdalena Rodriguez Calderón, identificado con DNI N° 32811641, como Gerente General de la empresa GRUPO CAM PERU S.A.C - Publico con R.U.C 20603694792, domiciliada en Agrupamiento Familiar el Mz. G Lote. 10. **AUTORIZO** el uso de la información siguiente: Brindar información de los Estados Financieros; a los señores Ancajima Espinoza Jhosselyn Arleny – Casanova Valle Geraldinne identificados con (DNI) N° 75951565 - 77128089, estudiantes de la Carrera Profesional de Contabilidad, con la finalidad de que pueda desarrollar su tesis: Análisis de costo de servicios y su impacto en la rentabilidad de la empresa Grupo CAM Chimbote 2019, 2020; considerando que:

- Puede mencionar el nombre de la empresa (X) o;
- Debe mantener en estricta reserva el nombre comercial, razón social o cualquier logotipo de la empresa ().

Chimbote, 12 de Mayo del 2021

Firma y sello del Representante legal o
directivo de la empresa
Fecha: 12/05/21
DNI: 32811641

Nosotros estudiantes, de la Carrera Profesional de Contabilidad declaramos que los datos emitidos en esta carta son auténticos y no han sido falseados, de lo contrario aceptamos ser sometidos al procedimiento disciplinario correspondiente tanto a nivel de mi universidad como de la empresa.

Firma estudio / Bachiller
Fecha: 12/05/21
DNI: 75951565

Firma estudio / Bachiller
Fecha: 12/05/21
DNI: 77128089