



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**El costo de servicios y la rentabilidad de la empresa  
Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022**

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

**AUTOR:**

Escalante Exebio, Marco Antonio (orcid.org/0000-0001-6165-5906)

**ASESORA:**

Dra. Grijalva Salazar, Rosario Violeta (orcid.org/0000-0001-9329-907X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Nuestro presente trabajo está dedicado a Dios, a nuestros padres, hijos 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 César 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
REFERENCIAS.....	32

## Índice de tablas

Tabla 1	Distribución de la población.....	13
Tabla 2.	Variable de costo de servicios.....	16
Tabla 3	Dimensión elementos del costo de servicio.....	17
Tabla 4.	Dimensión calidad de servicio de la variable costo de servicio.....	18
Tabla 5.	Dimensión prestación del servicio de la variable costo de servicio...	19
Tabla 6.	Dimensión ventaja competitiva de la variable costo de servicio.....	20
Tabla 7.	Variable de Rentabilidad.....	21
Tabla 8.	Dimensión rentabilidad económica de la variable rentabilidad.....	22
Tabla 9.	Dimensión rentabilidad financiera de la variable rentabilidad.....	23
Tabla 10	El análisis del costo de servicios * la rentabilidad de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022.....	25
Tabla 11	El costo de servicios * rentabilidad económica de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022.....	27
Tabla 12.	El costo de servicios * la rentabilidad financiera de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022.....	29

## Índice de gráficos

Figura 1. Variable de costo de servicios.....	16
Figura 2. Dimensión elementos del costo de servicio.....	17
Figura 3. Dimensión calidad de servicio de la variable costo de servicio.....	18
Figura 4. Dimensión prestación del servicio de la variable costo de servicio...	19
Figura 5. Dimensión ventaja competitiva de la variable costo de servicio.....	20
Figura 6. Variable de Rentabilidad.....	21
Figura 7. Dimensión rentabilidad económica de la variable rentabilidad.....	22
Figura 8. Dimensión rentabilidad financiera de la variable rentabilidad.....	23

## Resumen

El presente informe de investigación titulado “Análisis de costo de servicios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt S.A.C Lima 2023”, tiene como objetivo general Determinar la contribución de los costos del servicio a la rentabilidad de la empresa Camt Consultuss Ad Manus Trahere SAC en el Distrito de Lima en el periodo 2023. Este informe de investigación utilizó un enfoque descriptivo cuantitativo y un diseño transversal no experimental. , Se realiza un muestreo no probabilístico, en el cual se evaluó a 02 encuestados utilizando una guía de encuesta como herramienta de recolección de datos, también se realiza análisis de validez de contenido y confiabilidad, se analiza el reporte de utilidades del 1er semestre del 2023 El análisis de datos siguió el flujo. de la estadística descriptiva. Finalmente concluimos que el análisis de costos del servicio incide en la rentabilidad de Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt, donde se constató que la empresa no utiliza un sistema integral de contabilidad de costos, no controla los materiales suficientes, no cumple con los estándares de calidad.

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

## **Abstract**

This research report entitled "Analysis of service cost and its impact on the profitability of the company Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt S.A.C Lima 2023", has as general objective To determine the contribution of service costs to the profitability of the company Camt Consultuss Ad Manus Trahere SAC in the District of Lima in the period 2023. This research report used a quantitative descriptive approach and a non-experimental cross-sectional design. A non-probabilistic sampling is performed, in which 02 respondents were evaluated using a survey guide as a data collection tool, also content validity and reliability analysis is performed, the profit report of the 1st semester of 2023 is analyzed. Finally we conclude that the cost analysis of the service has an impact on the profitability of Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt, where it was found that the company does not use a comprehensive cost accounting system, does not control enough materials, does not meet quality standards.

Keywords: integral cost system, profitability, labor, financial ratios.



## **I. INTRODUCCIÓN**

Cada empresa de productos o servicios, independientemente de la industria o la industria, tiene una determinada estructura de costos que es un factor importante en la rentabilidad de la empresa. Por esta razón, la empresa siempre está buscando formas de reducir su estructura de costos para ser más rentable. Es importante considerar las materias primas, la producción y la mano de obra, los costos directos y los costos indirectos al considerar los costos de fabricación, los costos administrativos y los costos generales.

Todas las empresas que brindan servicios, ya sea en la construcción o en cualquier otro sector, se encuentran en un mercado competitivo, por lo que es muy importante que las empresas sepan controlar los costos de sus servicios porque saben cómo les resulta muy difícil ofrecer sus servicios. Las empresas no contabilizan adecuadamente sus costos, por lo que la empresa tiene costos poco realistas y baja rentabilidad, debido a que su control es empírico. (Griffim, 2018).

En el contexto internacional, Aguilar (2018) reiteró que hay muchas organizaciones que al reconocer sus costos no tienen costos ocultos que existen y no están identificados como tales, es decir. Evaluando H. al final del período económico para la ganancia y la ganancia, la posibilidad de evaluación, que es solo artificial, que incluye, entre otras cosas, la falta de mantenimiento del equipo, la formación lenta del salario del propietario, pequeños gastos que surgen de la caja chica. Los precios ocultos son, por tanto, aquellos precios que no se calculan con precisión al final de cada período económico.

Según Conexión ESAN (2016) en Perú se afirma que una de las principales falencias de las empresas es que no cuentan con personal capacitado para cada tarea en cada campo asignado. Esto quiere decir que la producción o el servicio no es ineficiente porque el empleo no era un juego que causara pérdidas. Del mismo modo, se pierde la confianza si no se proporciona el servicio o producto adecuado.

Según Rodríguez (2014) señaló que la consolidación de las empresas y el avance de las tecnologías de la información y la comunicación deben desarrollar el sector de servicios como una cuestión de expansión de la empresa

más grande y la expansión nacional. Así, en los últimos años, el sector servicios ha cooperado en la recaudación de impuestos. El valor es que esto representa un fuerte crecimiento en las economías avanzadas y una estrecha cooperación con la industria. Sin embargo, se ha trabajado en la medición de los resultados mediante teorías y modelos, porque es posible un control adecuado y de esta forma se verán claros los resultados de las empresas cotizadas.

La empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt, sus actividades incluyen servicios de construcción, instalación, operación y mantenimiento de empresas industriales y venta de materiales de construcción. No somos ajenos a este tema debido a la falta de un adecuado control de costes y por ello no somos capaces de cuantificar la cantidad de tiempo y esfuerzo que una empresa dedica a un servicio y encontrar un hueco en la inversión realizada. . Es útil verse a sí mismo como una organización rentable.

Frente a lo antes anterior, surgió el siguiente problema general posterior a la encuesta: ¿De qué manera el costo de servicios influye en la rentabilidad de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022?

A nivel teórica, se justificó la presente investigación ya que se discutieron aspectos relacionados con el análisis del costo de los servicios y la productividad de la empresa constructora y de servicios en la ciudad de Lima, y los resultados obtenidos también deben probar la viabilidad y factibilidad del modelo de negocio, como los datos obtenidos. sirve como material de referencia para que futuros investigadores muestren la importante relación entre los cambios anteriores.

La investigación se justificó a nivel práctico, porque se planteó que el problema de comprobar que el estudio de los precios de los servicios y la productividad, donde tienen un efecto significativo en lo que se solicita, crea un precedente que sirve como guía de información para la organización. . significa que se sabe cómo controlar mejor y bajar su estructura de precios para obtener ganancias cada vez más rentables.

A nivel metodológico el estudio sirve como medio de recolección de datos del documento guía de estudio sobre el estudio de los precios de los servicios y la productividad de la empresa de servicios en general y la institución ubicada en

Lima, que es la base de este plan utilizando esta herramienta incluye datos detallados de estudios de precios de servicios e indicadores de productividad para brindar estimaciones generales.

El estudio a nivel social ha ayudado tanto a investigadores que necesitan mostrar un precedente balanceado para el estudio de precios y productividad como como material de referencia para empresarios inversionistas de la ciudad de Lima que estén interesados en iniciar un negocio de servicios en general y crear en general, en el sentido de que les enseña más sobre la estrecha conexión entre precio y productividad.

De acuerdo al expuesto se planteó el objetivo general: Determinar como el análisis del costo de servicios influye en la rentabilidad de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022.

A continuación, se planteó los objetivos específicos: a) Analizar como el costo de servicios influye en la rentabilidad económica de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022 y b) Establecer como el costo de servicios influye en la rentabilidad financiera de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022

A continuación, se plantea la hipótesis general: El análisis del costo de servicios influye significativamente en la rentabilidad de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022

Por tanto, las hipótesis específicas son las siguientes: a) El costo de servicios influye significativamente en la rentabilidad económica de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022 y b) El costo de servicios influye significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022

## II. MARCO TEÓRICO.

La investigación que se pretende tiene como sustento teórico y metodológico a partir de los siguientes antecedentes, artículos científicos seleccionados y algunos artículos internacionales, nacionales y locales.

Montaldo De la Torre (2016) en su tesis titulada: Modelo de costo ABC para la empresa “Constructora A.B.”, Ecuador, utilizando como muestra a la empresa y la colaboración de 16 colaboradores utilizando como herramienta la guía de entrevista, concluye que para un compañía para ser honesto con sus costos, debe tener un modelo sistemático que le permita pagar los costos pagados por cada trabajo.

Según Aurora y Zapata (2020) En su investigación, se propusieron identificar el impacto del costo del servicio en la rentabilidad de la empresa. El estudio se basa en una metodología correlacional con un diseño correlacional-descriptivo. Los resultados mostraron que la participación de los trabajadores es más y 49,17%. Un alto porcentaje significa que los costos generados por cada individuo son utilizados por el capital humano de la empresa, luego los materiales indirectos son el 30,86% y los materiales usados también el 19,97% Los autores concluyen que utilizando R-Tools de Pearson con el índice de 0.793 tiene un alto impacto en los costos de rentabilidad.

Ochoa (2020) el objetivo principal de su tesis fue examinar la medición de la rentabilidad en la gestión de empresas de suministro de autoservicio. La metodología utilizada fue no experimental, con un enfoque cuantitativo y descriptivo. Los resultados mostraron que la puntuación más alta fue principalmente entre los gerentes y empleados con un 78%. Considerando el hecho de que los costos interfieren en la gestión administrativa, se concluye que los gerentes de las organizaciones de transporte pueden utilizar los informes de costos para la toma de decisiones. Opciones, porque aporta, junto a los problemas básicos que se presentan día a día, agregar valor para lograr importantes beneficios.

Jiménez y Toala (2014) En su investigación, pretendían diseñar un sistema de control de costes que aumente la productividad de las empresas

constructoras mediante la aplicación de procedimientos de producción y control para detectar distintos costes. El estudio ofrece un enfoque cualitativo y alcance descriptivo. Los resultados muestran que las empresas constructoras hoy afrontan problemas para controlar grandes costes, porque son un factor importante para medir la productividad de la empresa, porque los funcionarios no utilizan recursos. Si se llega a la conclusión de que los objetivos marcados durante el semestre no se han alcanzado a causa de una mala planificación por parte de la empresa porque no han tenido en cuenta los costes incurridos por el propio negocio, esto es un signo de malas ganancias.

Asimismo, Gamboa (2018), presento un estudio que tiene como finalidad averiguar cuándo el coste del ABC se relaciona con los beneficios de otras organizaciones minerales artesanales, y el tipo de estudio es cuantitativo, modificado y transversal. Los resultados muestran que la unidad metalúrgica gestiona empíricamente el coste, que no puede controlarse bien; Para solucionar esta carencia se adoptó el sistema de coste ABC, y al comprobarse que existía una estrecha relación entre el coste ABC y la rentabilidad, se hizo una mejora en el último punto. La conclusión es que la aplicación tiene un impacto positivo en todas las empresas que lo utilizan.

Teniendo en cuenta Inga y Pando (2017) el objetivo principal de su estudio fue investigar cómo el coste de los servicios afecta a la rentabilidad de una organización de transporte. El estudio es descriptivo, explicativo y causal. Por tanto, se puede inferir que los gestores de estas organizaciones deberían probar un sistema de costes adecuado para tener una comprensión detallada de los costes necesarios para la toma de decisiones, especialmente cuando se trata de adquirir nuevos vehículos de transporte y de infraestructuras de mantenimiento de los equipos de dichos vehículos. La conclusión es que la rentabilidad puede mejorarse visualizando los detalles de los costes, lo que tranquiliza a los agentes de financiación.

De acuerdo con Atahualpa (2015) Su tesis tiene por objetivo determinar la relación entre el coste de los servicios y la rentabilidad de la empresa. El tipo de estudio es descriptivo-relacional Los resultados muestran que la empresa ha destacado en el estudio de viabilidad, montaje, implantación y puesta en marcha

de torres en distintos puntos del país; La empresa sufre graves problemas de rentabilidad y ha sido testigo de un fuerte descenso de los beneficios en el último trimestre, indicando la necesidad de utilizar el sistema de costes, ya que ayuda a mejorar la rentabilidad. La conclusión es que el coste de la mejora continua debe ser honesto.

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 utiliza tipos descriptivos y relevantes de diseños no experimentales, y los autores concluyen que la empresa no calcula correctamente los costes del producto para los servicios prestados y los campos relevantes no miden la rentabilidad, por lo que esto afecta directamente a la rentabilidad de la empresa. Las empresas que buscará más a menudo para obtener datos económicos importantes.

Peralta (2017) el objetivo de su tesis era llamar la atención sobre cómo el coste de los servicios afecta a la rentabilidad de una organización de transporte. El estudio es descriptivo, explicativo y causal. La conclusión es que para una gestión eficaz en una empresa es necesario calcular el coste de los servicios puesto que proporciona información relevante sobre el importe ganado por este servicio y también tiene un impacto significativo en la gestión que ayuda a tomar mejores decisiones como temas importantes que se puede evitar dando resultados positivos en el negocio. El transporte de mercancías pesadas hace que la organización sea más eficaz y eficiente.

Ahora, en teoría, el coste es importante, según Khan (2017), quien afirma que es una inversión que debe utilizar una empresa para producir un producto y ofrecer un servicio para obtener un beneficio. Del mismo modo, Johnson (2020) afirma que las empresas utilizan la contabilidad de costes, que mide los costes de producción de bienes y servicios prestados, pero utilizan un método distinto para comparar estos costes con los costes estándar.

Por otra parte, según Lazo (2018), la finalidad de la contabilidad de costes significa proporcionar información útil para planificar y validar transacciones comerciales para resolver problemas. El autor, Zans (2019), argumenta que los costes de los servicios son un conjunto de costes formados por costes de

manufactura y mano de obra, que indica el papel de una empresa, ya sea de servicio o de producción.

Los costes del servicio incluyen la mano de obra, que hace referencia a la compensación económica que reciben los empleados por trabajar en la empresa, incluidas las remuneraciones laborales, las primas de despido, los salarios por horas extraordinarias, etc. Jiménez (2018) argumenta que estos costes pueden controlarse y medirse. Según Hansen y Mowen (2019), los costes de externalización se refieren al pago de dinero por parte de una organización para contratar los servicios de otra empresa, para distribuir un producto o para realizar otra actividad solicitada por la empresa.

En cuanto a los gastos de contratación en Marolanda (2019), la define como el conjunto de costes que supone la contratación de trabajadores, en este caso incluye salarios, seguridad social, seguros, prestaciones y costes de formación, que también pueden ser costes incurridos. Algunos ejemplos incluyen el pago de vacaciones, CTS y bonificaciones marginales. Todo lo que represente, corre a cargo del empresario, pero estos costes de producción siempre deben controlarse.

Los autores Chiliquinga y Vallejos (2018) argumentan que el coste del despido se refiere a lo que el empresario debe pagar al empleado por los servicios que el empleado presta mientras está en la empresa, tales como beneficios, regulaciones y otros. Además, este coste existe como coste de despido directo, porque es difícil contratar a los mismos trabajadores cuando la misma empresa decide despedirse. Además, existen los gastos extraordinarios que, según Muñoz (2009), son pagos a los trabajadores que dedican más tiempo a la realización de las tareas marcadas por la empresa; Un ejemplo de ello es la producción, donde representan a los trabajadores que permanecen en la empresa para realizar tareas no programadas. tiempo de producción.

Según Hansen y Mowen (2018), los costes de almacenamiento se refieren a los costes incurridos por almacenar un producto en un momento concreto y sustituirlo de vez en cuando. Asimismo, se define como el coste de existencia al mantener los activos almacenados, que son los activos más importantes de la empresa, pero también el que conlleva más gastos y tiene un impacto directo

en la economía; Otro aspecto importante de estos costes son los atributos que cumplen, tales como seguros, impuestos, elementos dañados, residuos, equipos y el personal que les realiza su mantenimiento. Todos los anteriores representan 25 litros de stock utilizable.

Del mismo modo, Griffin y BarCharts (2018) indican que en la clasificación de costes existen costes directos relacionados con la producción de bienes o la calidad de los servicios, y existen costes indirectos que no se pueden atribuir a costes. Económicamente, acabas con mano de obra, que es el coste que deben pagar las empresas por el uso de los recursos humanos.

En cuanto a la rentabilidad, Hill (2018) dijo que, desde el punto de vista de Hill, son los beneficios obtenidos por las actividades y el capital invertido, si se analizan a corto plazo, los que deberían generar beneficios por hacer frente a sus costes, a largo plazo. corrió. A la larga, debe generar ingresos capaces de compensar con creces su inversión por ser una empresa económicamente sólida. Según Sandeep (2019) y Contreras (2021), se trata de un cálculo que consiste en el beneficio neto y el activo total dividido entre sí esta operación tiene un mayor impacto en la empresa año tras año, lo que hace que la empresa tenga un mejor rendimiento.

El ratio de rentabilidad mencionado por Beckham (2019) indica que es una medida y un medio para mostrar cómo se utilizan los recursos generadores de beneficios de la empresa. Ibarra (2006) afirma que los ratios pueden o no indicar que una organización está condenada al fracaso o éxito porque los estados financieros se pueden manipular a la hora de evaluar un negocio, especialmente en las partidas que son los componentes principales del ratio.

Según Rico (2015), la rentabilidad económica o rendimiento activo de los activos significa que el término hace referencia al beneficio que una empresa logra con todas sus inversiones. Los beneficios empresariales pueden evaluarse mediante diversas métricas. Además, según los autores Ayala y Venu (2018), los activos totales representan a los activos físicos y financieros propiedad de una empresa. Según Corona, Bejarano y Gonzales (2018), el margen de beneficio bruto es un número obtenido a partir del margen bruto por unidad monetaria vendida.



La rentabilidad de los activos contempla no sólo el capital invertido por los accionistas, sino también todos los activos de la empresa.

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

Del mismo modo, existe un margen de beneficio neto, que relaciona el beneficio neto con el nivel de ventas de la empresa. Por último, cada activo de Niebel (2018) tiene un exceso de beneficio operativo. Del mismo modo, el beneficio neto también según Cornejo y Díaz (2018), que corresponde al beneficio o pérdida neto que se encuentra en la cuenta de pérdidas y ganancias del curso o curso escolar, es el resultado de restar y sumar los ingresos de explotación, las comisiones no operativas, la renta y los impuestos constituyen la reserva legal, y los beneficios se distribuyen entre los socios. Según Fontalvo, Mendoza y Morelos (2019), los indicadores financieros se utilizan para mostrar la relación entre todas las cuentas de la cuenta rentable de una empresa, al analizar la rentabilidad, la liquidez, etc..

Rentabilidad Financiera según Andrade (2018), Es la interacción entre el producto de beneficio neto y el capital de la organización y, por tanto, la medida del rendimiento del capital. Este indicador muestra el beneficio después de las actividades de inversión de la empresa. 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.

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

Capital de trabajo, Es el importe necesario para que una empresa u organización pública o privada obtenga recursos económicos para que la empresa pueda desarrollar las funciones y actividades habituales a corto plazo.

Capital de trabajo = Activo corriente-Pasivo corriente

Es el importe necesario para que una empresa u organización pública o privada obtenga recursos económicos para que la empresa pueda desarrollar las funciones y actividades habituales a corto plazo.

### III. METODOLOGÍA.

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación.

Utilizando la información encontrada según métodos cuantitativos, porque mediante la recogida de datos, matemáticas, contabilidad y estadística, intentamos comprobar las hipótesis de investigación. (Hernández y Mendoza, 2018).

Este análisis será de tipo aplicado, puesto que su objetivo principal es resolver problemas prácticos a partir de teorías existentes y contrastadas, y contribuye a construir y/o enriquecer conocimientos en la disciplina estudiada (Vargas, 2019).

##### 3.1.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación es una propuesta descriptiva, puesto que intenta definir los objetivos de las situaciones para que se puedan describir más adelante. El diseño de este estudio será no experimental, transversal, ya que no se manipularán variables deliberadamente en función. (Baena, 2018).

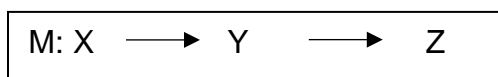


Gráfico 3.1 Diseño de la investigación

Dónde:

M: Empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC

X: Costo de Servicios

Y: Rentabilidad

Z: Sistema de Costos de Servicios Integral

#### 3.2. Variables y operacionalización

### **Variable independiente: Costo de servicios**

Paz (2021) los costes del servicio, como las entradas, salarios de los empleados y otros tipos de recursos utilizados para ofrecer el servicio, expresados en términos de activos intangibles y utilización rápida.

#### **Dimensiones**

Elementos del Costo de Servicio

Calidad de Servicio

Prestación del Servicio

Ventaja competitiva

### **Variable dependiente: Rentabilidad**

Vergara (2021) se define como la interacción de las ganancias sobre una base, siendo la base más común el capital invertido.

#### **Dimensiones**

Rentabilidad Económica

Rentabilidad financiera

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

Población.

Se dice que la agrupación de casos en un todo, es decir, prevalecen criterios similares, y también se concentra en el fenómeno global del estudio, es decir, los componentes comparten rasgos comunes, es importante para crear el mensaje de el "estudio". (Baena, 2019).

La población para la siguiente investigación fue constituida por los colaboradores contratados de la Empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt Lima en la cual será un total de 20 personas.

#### **Tabla 1**

*Distribución de la población*

Área de trabajo	Total
Contabilidad	10
Administración	3
Gerencia	3
Recursos humanos	4
<b>Total</b>	<b>20</b>

**Nota.** Nómina de colaboradores, periodo-2023

### **Muestra y muestreo**

Sólo se selecciona a una persona en la muestra y será un contable como representante del ámbito de la contabilidad. En este caso, nuestra población será no probabilística, puesto que se refiere a un subconjunto no relacionado del conjunto de la población, es decir, un grupo que contiene componentes con características comunes y que está directamente afectado por la fuente de la información de la búsqueda. (Hernandez y Mendoza, 2018)

El muestreo se hace por comodidad, ya que se puede realizar durante un período de tiempo determinado u otra especificación de proceso para un artículo en particular.

### **3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos**

#### **Técnica.**

La tecnología será un análisis de documentos, que permitirá averiguar, comprender, analizar e interpretar cada norma, revisión, texto y otras fuentes de información documental relevantes para crear un sistema de coste del servicio adecuado y la rentabilidad de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt. (Hernandez y Mendoza, 2018)

#### **Instrumentos de recolección de datos.**

Estas herramientas se utilizan junto con los informes de entrevistas y las

directrices de análisis de la literatura. Por lo que respecta al primero, Hernández (2018) adquirió bienes inmuebles mediante transferencias individuales entre investigador e investigador. Sin embargo, la encuesta mantendrá un documento de análisis documental formado por 13 puntos que evalúan las variables de la encuesta a partir de una escala Likert diseñada para determinar el nivel de coste de los servicios para las empresas.

### **Validez y confiabilidad**

Estas herramientas se utilizan junto con los informes de entrevistas y las directrices de análisis de la literatura. Por lo que respecta al primero, Hernández (2018) adquirió bienes inmuebles mediante transferencias individuales entre investigador e investigador. Sin embargo, la encuesta mantendrá un documento de análisis documental formado por 13 puntos que evalúan las variables de la encuesta a partir de una escala Likert diseñada para determinar el nivel de coste de los servicios para las empresas.

### **Confiabilidad**

Se refiere al grado en que la aplicación repetida de la herramienta en los mismos temas conduce a los mismos resultados. La herramienta se probó para la fiabilidad interna mediante el alfa de Crombrach, y los cálculos de consistencia interna de cada ítem se determinaron mediante esa prueba. La puntuación obtenida es de 0,86, lo que indica que la fiabilidad de la evidencia de la entrevista es alta.

### **Reporte de la rentabilidad.**

Se refiere al grado en que la aplicación repetida de la herramienta en los mismos temas conduce a los mismos resultados. La herramienta se probó para la fiabilidad interna mediante el alfa de Crombrach, y los cálculos de consistencia interna de cada ítem se determinaron mediante esa prueba. La puntuación obtenida es de 0,86, lo que indica que la fiabilidad de la evidencia de la entrevista es alta.

### **3.5. Procedimientos**

Está investigación inicio:

Con el consentimiento informado a la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt.

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 fiabilidad de las tablas estadísticas de la frecuencia absoluta y de la frecuencia relativa para conocer el orden de los resultados, analizar los resultados del coste de los servicios mediante cálculos matemáticos y analizar la rentabilidad mediante los ratios.

Conclusiones y recomendaciones

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación identificó los siguientes requisitos éticos, que se recogen en los estatutos y términos de la Resolución del Consejo Escolar N00126-2017-UCV. Según el artículo 6 basado en la verdad, la información es veraz y fiable, elaborada por investigadores que respetan los principios de originalidad, creatividad, compromiso y respeto. Artículo 14 Tras la publicación de la investigación, se establece una licencia que garantiza la originalidad del proyecto de investigación y el cumplimiento de las obligaciones éticas y morales. Los informes serán evaluados por Turnitin de acuerdo con el artículo 15 de la Política contra el plagio. Artículo 16 A partir de los derechos de los creadores, los principales investigadores y los investigadores presentarán una declaración de originalidad y no plagio en la Resolución del Consejo de Universidad núm. N00126-2017-UCV. Artículo 17, elaborado: El investigador mantiene la validez de los hallazgos y la fiabilidad de los recursos aportados por la organización.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 2.**

*Variable de costo de servicios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	15	15
	Medio	7	35	50
	Alto	10	50	100
	Total	20	100	100

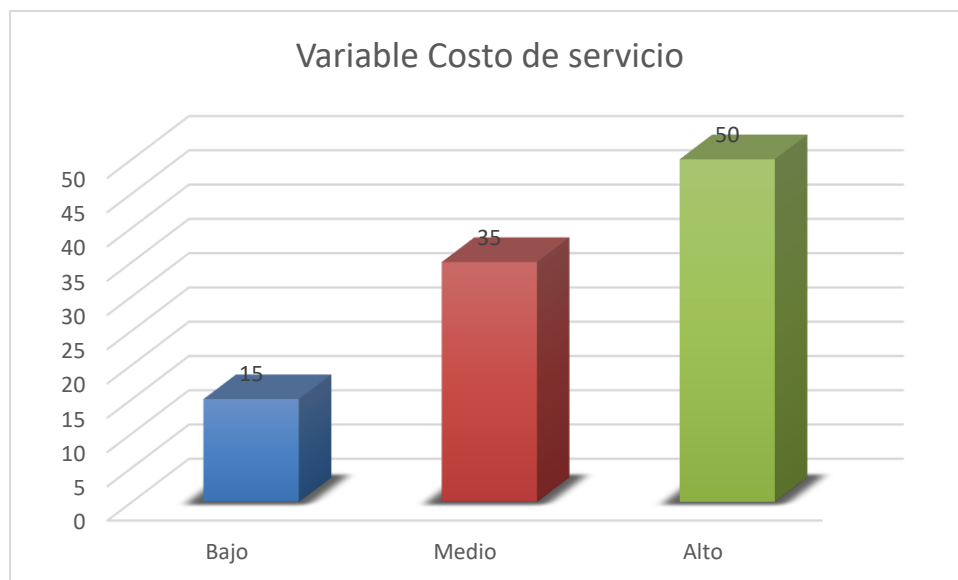


Figura 1. Variable de costo de servicios

En el presente resultado en base a la respuesta de los 20 colaboradores contratados de la Empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC, para la variable costo de servicio se obtuvo lo siguiente: para el rango bajo un 15%, para el rango medio un 35% y para el rango alto un 50%



**Tabla 3**

*Dimensión elementos del costo de servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	20	20
	Medio	6	30	50
	Alto	10	50	100
	Total	20	100	100

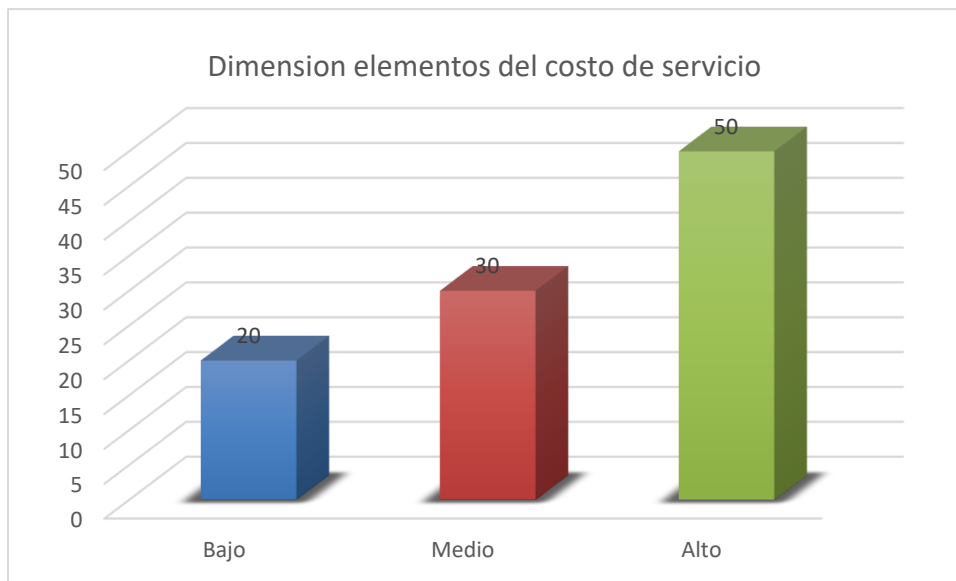


Figura 2. Dimensión elementos del costo de servicio

En el presente resultado en base a la respuesta de los 20 colaboradores contratados de la Empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC, para la dimensión elementos de la variable costo de servicio se obtuvo lo siguiente: para el rango bajo un 20%, para el rango medio un 30% y para el rango alto un 50%

**Tabla 4.**

*Dimensión calidad de servicio de la variable costo de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	15	15	15
	Medio	7	35	35	50
	Alto	10	50	50	100
	Total	20	100	100	

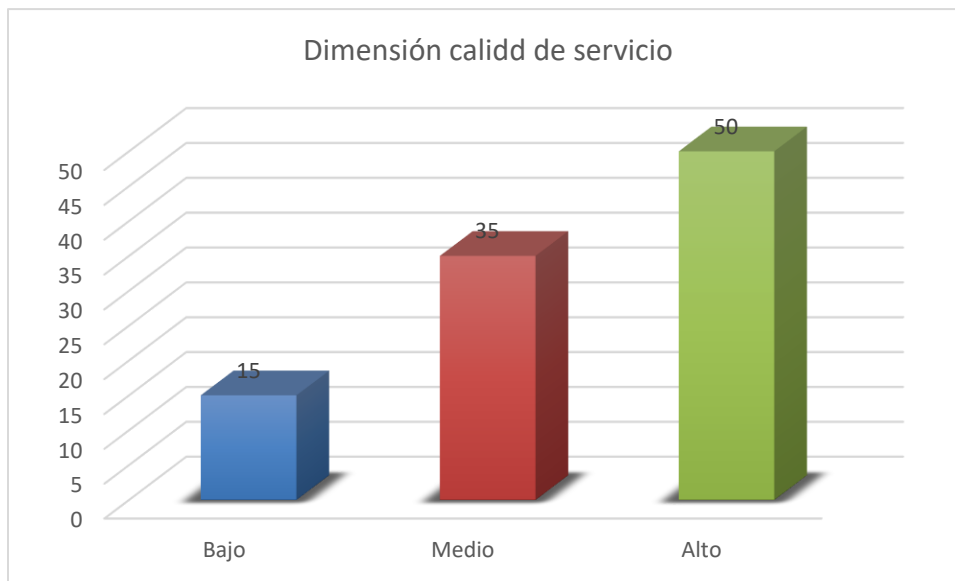


Figura 3. Dimensión calidad de servicio de la variable costo de servicio

En el presente resultado en base a la respuesta de los 20 colaboradores contratados de la Empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC, para la dimensión calidad de servicio de la variable costo de servicio se obtuvo lo siguiente: para el rango bajo un 15%, para el rango medio un 35% y para el rango alto un 50%

**Tabla 5.**

*Dimensión prestación del servicio de la variable costo de servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	10	10
	Medio	10	50	60
	Alto	8	40	100
	Total	20	100	100

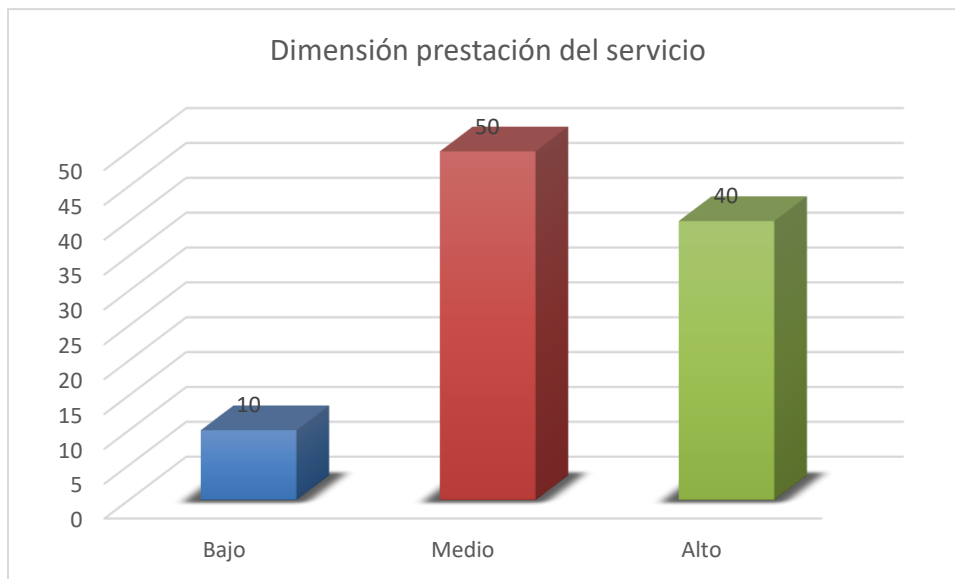


Figura 4. Dimensión prestación del servicio de la variable costo de servicio

En el presente resultado en base a la respuesta de los 20 colaboradores contratados de la Empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC, para la dimensión prestación del servicio de la variable costo de servicio se obtuvo lo siguiente: para el rango bajo un 10%, para el rango medio un 50% y para el rango alto un 40%

**Tabla 6.**

*Dimensión ventaja competitiva de la variable costo de servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	15	15
	Medio	5	25	40
	Alto	12	60	100
	Total	20	100	100

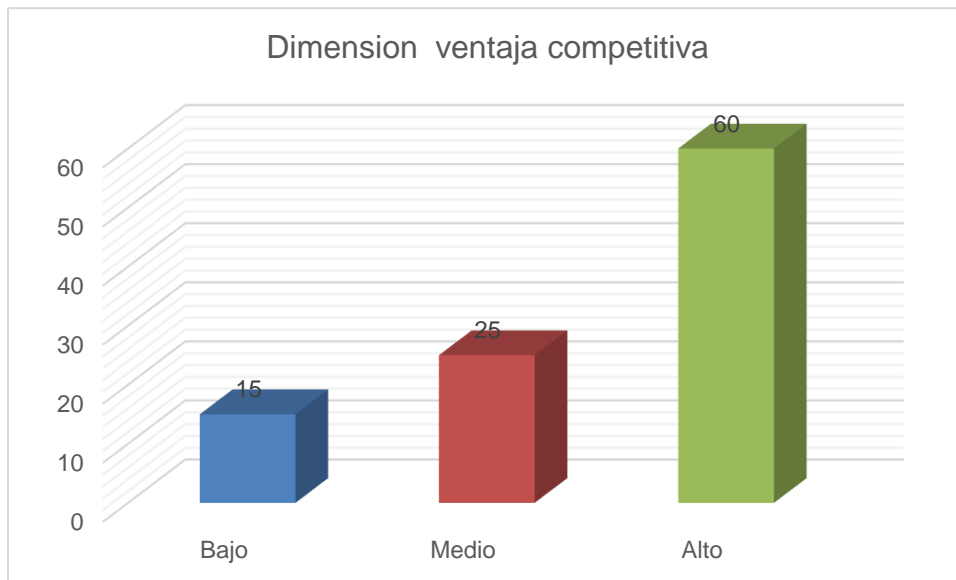


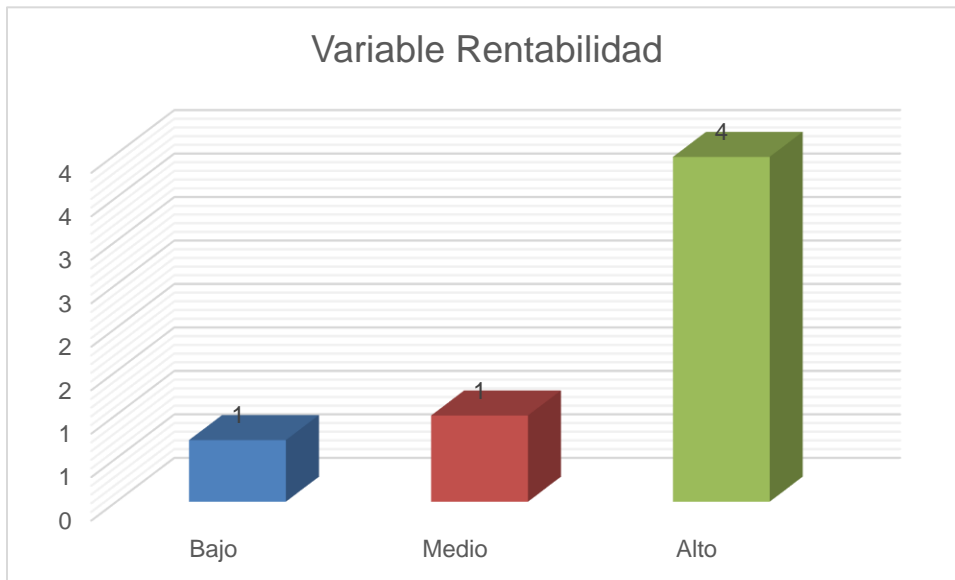
Figura 5. Dimensión ventaja competitiva de la variable costo de servicio

En el presente resultado en base a la respuesta de los 20 colaboradores contratados de la Empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC, para la dimensión de la ventaja competitiva de la variable costo de servicio se obtuvo lo siguiente: para el rango bajo un 15%, para el rango medio un 25% y para el rango alto un 60%

**Tabla 7.**

*Variable de Rentabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	10	10
	Medio	4	20	20
	Alto	14	70	100
	Total	20	100	100



**Figura 6. Variable de Rentabilidad**

En el presente resultado en base a la respuesta de los 20 colaboradores contratados de la Empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC, para la variable de Rentabilidad se obtuvo lo siguiente: para el rango bajo un 10%, para el rango medio un 20% y para el rango alto un 70%

**Tabla 8.**

*Dimensión rentabilidad económica de la variable rentabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	10	10
	Medio	4	20	30
	Alto	14	70	100
	Total	20	100	100

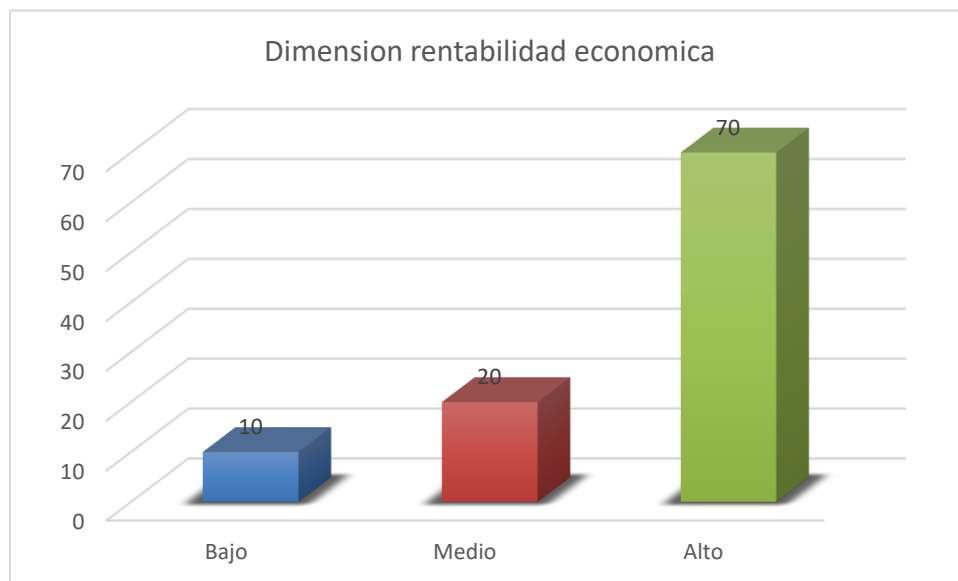


Figura 7. Dimensión rentabilidad económica de la variable rentabilidad

En el presente resultado en base a la respuesta de los 20 colaboradores contratados de la Empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC, para la dimensión rentabilidad económica de la variable de Rentabilidad se obtuvo lo siguiente: para el rango bajo un 10%, para el rango medio un 20% y para el rango alto un 70%

**Tabla 9.**

*Dimensión rentabilidad financiera de la variable rentabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	15	15
	Medio	3	15	30
	Alto	14	70	100
	Total	20	100	100

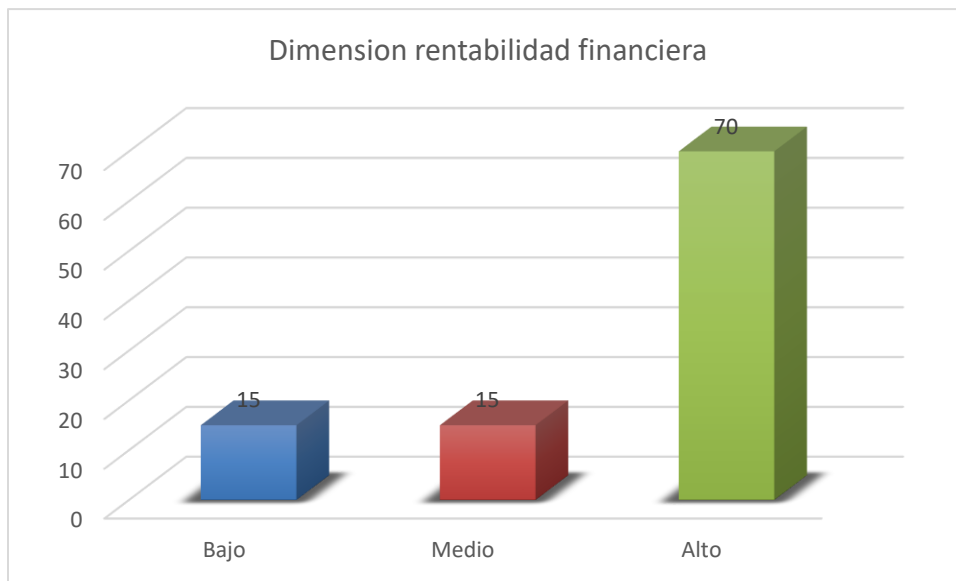


Figura 8. Dimensión rentabilidad financiera de la variable rentabilidad

En el presente resultado en base a la respuesta de los 20 colaboradores contratados de la Empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC, para la dimensión rentabilidad financiera de la variable de Rentabilidad se obtuvo lo siguiente: para el rango bajo un 15%, para el rango medio un 15% y para el rango alto un 70%

#### **4.2. Análisis Inferencial**

## Hipótesis General

**H<sup>0</sup>:** El análisis del costo de servicios no influye significativamente en la rentabilidad de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022

**H<sup>1</sup>:** El análisis del costo de servicios influye significativamente en la rentabilidad de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022

### Niveles de significación:

$\alpha = 0.05$  (con 95% de confianza)

### Estadístico de prueba:

r de Ch2

Dónde:

En términos generales diremos que:

Si  $|r|$  (Correlación de Ch2)  $< 0,95$  la asociación no se cumple.

Si  $|r|$  (Correlación de Ch2)  $> 0,95$  la asociación se cumple.

### Comparar

Para n-2 grados de libertad

$$T > T_{\alpha/2, K} \text{ se rechazado}$$

$$T > T_{\alpha/2, K} \text{ se aceptado}$$

Dónde:

$$T = t \text{ calculado}$$

$$T_{\alpha/2, K} = t \text{ de table con } \alpha=0.05 \text{ y } k \text{ grados de libertad}$$



**Tabla 10**

*El análisis del costo de servicios \* la rentabilidad de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022*

		Valor	Error típ. asint.(a)	T aproximada(b)	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	Correlación de Ch2	.962	.960	.690	.038(c)
Ordinal por ordinal	Correlación de Pearson(*)	.964	.956	.690	.034(c)
N de casos válidos		200			

*a* Asumiendo la hipótesis alternativa teniendo significancia(\*) en Pearson.

*b* Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis alterna.

*c* Basada en la aproximación normal.

Fuente: Del autor

De acuerdo a la tabla 10 hemos realizado la aplicación del estadístico de prueba R de Ch2 el resultado de Correlación se muestra con un índice de, 0.962, es decir 96.2%, con un índice de libertad de ,038 o 3.8%, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que “El análisis del costo de servicios influye significativamente en la rentabilidad de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022”, convirtiéndola en alterna y validándola.

## Hipótesis Especifica 1

### Planteamiento de hipótesis:

**H<sup>0</sup>:** El costo de servicios no influye significativamente en la rentabilidad económica de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022

**H<sup>1</sup>:** El costo de servicios influye significativamente en la rentabilidad económica de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022

### Niveles de significación:

$\alpha = 0.05$  (con 95% de confianza)

### Estadístico de prueba:

r de Ch2

Dónde:

En términos generales diremos que:

- Si  $|r|$  (Correlación de Ch2)  $< 0,95$  la asociación no se cumple.
- Si  $|r|$  (Correlación de Ch2)  $> 0,95$  la asociación se cumple.

### Comparar

Para n-2 grados de libertad

$T > T_{\alpha/2, K}$  se rechazado

$T > T_{\alpha/2, K}$  se aceptado

Dónde:

$T = t$  calculado

$T_{\alpha/2, K} = t$  de table con  $\alpha=0.05$  y  $k$  grados de libertad

**Tabla 11**

*El costo de servicios \* rentabilidad económica de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022*

		Valor	Error típ. asint.(a)	T aproximada (b)	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	Correlación de Ch2	.137	.877	0.870	.0154(c)
Ordinal por ordinal	Correlación de Pearson <sup>(*)</sup>	.136	.814	0.807	.0148(c)
N de casos válidos		200			

*a Asumiendo la hipótesis alternativa- no tiene significancia(\*) en Pearson.*

*b Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.*

*c Basada en la aproximación normal.*

Fuente: Del autor

De acuerdo tabla 11 la aplicación del estadístico de prueba R de Ch2 el resultado de Correlación se muestra con un índice de, 0.877, es decir 87.7%, con un índice de libertad de ,154 o 15.4 %, con lo que invalidamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que “El costo de servicios no influye significativamente en la rentabilidad económica de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022”, convirtiéndola en nula y aceptando la hipótesis específica.

## Hipótesis Especifica 2

**H<sup>0</sup>:** El costo de servicios no influye significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022

**H<sup>1</sup>:** El costo de servicios influye significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022

### Niveles de significación:

$\alpha = 0.05$  (con 95% de confianza)

### Estadístico de prueba:

r de Ch2

Dónde:

En términos generales diremos que:

Si  $|r|$  (Correlación de Ch2)  $< 0,95$  la asociación no se cumple.

Si  $|r|$  (Correlación de Ch2)  $> 0,95$  la asociación se cumple.

### Comparar

Para n-2 grados de libertad

$T > T_{\alpha/2, K}$  se rechazado

$T > T_{\alpha/2, K}$  se aceptado

Dónde:

$T = t$  calculado

$T_{\alpha/2, K} = t$  de table con  $\alpha=0.05$  y  $k$  grados de libertad

**Tabla 12.**

*El costo de servicios \* la rentabilidad financiera de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022*

		<b>Valor</b>	<b>Error típ. asint.(a)</b>	<b>T aproximada(b)</b>	<b>Sig. aproximada</b>
Intervalo por intervalo	Correlación de Ch2	.962	.960	.690	.038(c)
Ordinal por ordinal	Correlación de Pearson(*)	.964	.956	.690	.034(c)
N de casos válidos		200			

*a Asumiendo la hipótesis alternativa teniendo significancia(\*) en Pearson.*

*b Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis alterna.*

*c Basada en la aproximación normal.*

Fuente: Del autor

De acuerdo la tabla 12 la aplicación del estadístico de prueba R de Ch2 el resultado de Correlación se muestra con un índice de, 0.962, es decir 96.2%, con un índice de libertad de ,038 o 3.8%, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que “El costo de servicios influye significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022”, convirtiéndola en alterna y validándola.

## V. DISCUSIÓN

Para el objetivo general “Determinar como el análisis del costo de servicios influye en la rentabilidad de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022”, se apoya en la investigación de Aurora y Zapata (2020) En conclusión, el porcentaje de la plantilla es relativamente elevado, que es del 49,17%. El alto porcentaje indica que todos los costes incurridos son utilizados por el capital humano propiedad de la empresa, y después de los materiales indirectos constituidos en un 30 ,86%, los materiales utilizados también son importante llevar a cabo la investigación de esta forma, a la hora de analizar los resultados que se han obtenido sobre él, se observa que el coste del servicio está relacionado negativamente con la rentabilidad de la empresa estudiada, lo que significa que cuanto mayor es el coste del servicio más empresa existen indicios de que la rentabilidad de la organización está disminuyendo. Esto puede evitarse disponiendo de una estructura de costes de servicio adecuada y supervisada adecuadamente para el proceso de prestación de servicios de la empresa, fijando así el coste mínimo de los servicios que la empresa presta a sus clientes. Además, los costes directos de servicio incurridos por la empresa son costes directamente relacionados con el proceso de producción, o la transformación de materias primas en un producto concreto, o la prestación de un servicio concreto, sin la intervención de los adecuados controles y la identificación establecida para llevar a cabo. realizar las actividades de esta forma, ya sea en la compra de las materias primas necesarias para la elaboración de productos, o en el trabajo de los trabajadores directos que intervienen en el proceso de fabricación. La fabricación es necesaria, un alto coste del servicio comportará una menor rentabilidad y un beneficio financiero esperado

Para el objetivo específico 1 “Analizar como el costo de servicios influye en la rentabilidad económica de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022”, se apoya en la investigación de Ochoa (2020) conclusión es que los gestores de organizaciones de transporte pueden utilizar la contabilidad de costes para tomar mejores decisiones, ya que puede añadir valor a un gran

problema que surge a diario y que genera grandes beneficios. Sin embargo, para este estudio, es posible analizar el coste de los servicios como los gastos incurridos por la empresa a fin de poder realizar el proceso productivo o prestar un servicio determinado, cuando se refiere a los materiales que intervienen en el proceso de fabricación . , la mano de obra, incluida la mano de obra física de los trabajadores, y los demás gastos necesarios de la empresa para convertir las materias primas en bienes, fabricar o prestar servicios, por lo que presenta un alto coste de los servicios que afecta negativamente a la rentabilidad anual esperada. También debe considerarse el proceso de producción o fabricación de cualquier negocio, requiere la participación de varios factores para llevar a cabo y llevar a cabo la conversión de materias primas o la prestación de servicios, y su coste son los servicios incluidos en los costes generales. , aunque no participan en el proceso, pero hay que realizar operaciones y entre este tipo de costes tenemos, entre otros, utilidades, alquiler y suministros, aunque no son visibles en el producto final, soltar e implementar , intervienen por determinar el precio final, de modo que sólo controlándolos y evitándoles un rendimiento superior podremos conseguir la rentabilidad esperada, de lo contrario será un impacto negativo para la empresa.

Para el objetivo específico 2 “Establecer como el costo de servicios influye en la rentabilidad financiera de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022”, se apoyó en la investigación de Gamboa (2018), Se concluyó que la unidad metalúrgica gestiona empíricamente sus costes, lo que impide que esté bien controlado; Para solucionar esta carencia, se utilizó el sistema de costing ABC, en el que se comprobó que existe una fuerte relación entre los costes ABC y la rentabilidad, mejorada en el último punto. Concluyó que la aplicación tuvo un impacto positivo en todas las empresas que lo utilizan. Pero en el estudio, la empresa no implementó correctamente el control de los costes del servicio porque realizó diferentes pedidos para distintos clientes y utilizó sólo un pedido para el control general de todos los costes incurridos, lo que hizo imposible determinar el coste por pedido por unidad y la dificultad para determinar qué servicios proporcionaban el coste más alto impidió tomar acciones de reducción

de costes, obligando a las empresas a reducir significativamente su rentabilidad. Por último, los costes indirectos de los servicios tuvieron un impacto negativo en la rentabilidad, ya que los costes propuestos por el hotel se mostraron muy elevados por la falta de control del balance de inputs, y los costes indirectos eran muy elevados y esto se añade. al descontrol del personal responsable de la labor de obtención de Materiales, además de nuestra formación, en materia de rentabilidad, también utiliza indicadores financieros que pueden determinar la rentabilidad económica y financiera, revelando la situación financiera de la empresa.



## **VI. CONCLUSIONES**

Se concluye estadísticamente que la correlación equivale al 96% con lo que validamos la hipótesis alterna que sugiere que “El análisis del costo de servicios influye significativamente en la rentabilidad de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022”.

Se concluye estadísticamente que la correlación se muestra con un índice del 87%, con lo que invalidamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que “El costo de servicios no influye significativamente en la rentabilidad económica de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022”.

Se concluye estadísticamente que la correlación se muestra con un índice del 96% 0.962, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que “El costo de servicios influye significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022”.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda que la Dirección de la empresa, objeto de investigación en este estudio, establezca un sistema de coste del servicio para garantizar que el coste especificado para cada servicio sea óptimo y óptimo para cada caso. De igual modo, conviene garantizar unos precios de venta fijos para estos servicios y permitir que se mantengan competitivos en el mercado de servicios.

Se recomienda que la dirección de la empresa mantenga en todo momento un control actualizado del coste del servicio, con el compromiso de esforzarse constantemente en la mejora de los procesos, las innovaciones tecnológicas, la oportuna asignación y la adecuada disponibilidad de los recursos. Esto asegura que los costes del servicio se reducen al mínimo y aumenta la rentabilidad de la empresa a corto, medio y largo plazo.

Para el Departamento de contabilidad de la empresa, es aconsejable actualizar constantemente el proceso de costing, así como los indicadores de rentabilidad financiera, ya que permite controlar los cambios y posibles acontecimientos entre operaciones y servicios y la rentabilidad de la empresa. Asimismo, se aconseja generar la información adecuada para su gestión en caso de posibles discrepancias o desviaciones, de forma que se puedan tomar las decisiones adecuadas en el momento adecuado para evitar pérdidas económicas o deficiencias en la prestación del servicio.

## 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 SanMarcos 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\\_g2UvNrCpbbL0iXJ63FQ2lj4o/edit](https://docs.google.com/document/d/1SDwWz5WITgcb-GQBS3_g2UvNrCpbbL0iXJ63FQ2lj4o/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, & Bar Charts, I. (2017). Cost Accounting. Quick Study 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). Metodología de la Investigación. 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.
- 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.
- 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.
- 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). <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 implementacion de un sistema de costeo por órdenes de trabajo para mejorar la productividad de la

constructora COPROBA S.A. GUAYAQUIL-ECUADOR.

Vallejos, H., & Chilibingua, 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: Juicio de expertos



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el “Análisis de costo de servicios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MENDIBURU ROJAS JAIME ALFONSO
Grado profesional:	Maestría ( )      Doctor ( X )
Área de formación académica:	Clinica ( )      Social ( ) Educativa ( X )      Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	FINANZAS
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	



2. **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Validez del Instrumento cuestionario, escala ordinal
<b>Autor(es):</b>	Escalante Exebio Marco Antonio
<b>Procedencia:</b>	Universidad César Vallejo – Lima Norte
<b>Administración:</b>	Facultad de Ciencias Empresariales - Programa de contabilidad
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Abril – julio 2023
<b>Ambito de aplicación:</b>	Empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC

#### 4. Soporte teórico

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Costo de servicio	Elementos del Costo de Servicio	El costo de servicio, sobre el procedimiento necesita que se identifiquen los elementos que intervienen en la prestación de un servicio. Las empresas deben contabilizar la totalidad de los egresos que se realizan para poder llevar a cabo la prestación del servicio, es decir los recursos humanos, insumos, y otro tipo de recursos, y de esta forma poder satisfacer el requerimiento de los consumidores (Giraldo, 2020)
	Calidad de Servicio	Es un elemento fundamental para la existencia de cualquier empresa, indistintamente del rubro, área o mercado al que se dirija. Es la clave de su éxito o fracaso entre los clientes y su posicionamiento en el mercado (Paz, 2021)
	Prestación del Servicio	Es un acuerdo entre una empresa y una persona para prestar un servicio durante un período determinad (Abanto y Ocas, 2019)
	Ventaja competitiva	"Es una estrategia que genera una compañía y que la ubica en una posición privilegiada con respecto a otras empresas de la competencia" (Solorzano, 2019)

<b>Escala/Área</b>	<b>Subescala (dimensiones)</b>	<b>Definición</b>
Rentabilidad	Rentabilidad Económica	Es un indicador que determina en un periodo específico de tiempo, el comportamiento de los recursos que posee una entidad, independientemente de si estos son financiados o no (Vergara, 2021).
	Rentabilidad Financiera	Vincula los beneficios o utilidades económicas, con los recursos propios que se requirieron para poder generar dicho beneficio. Además, implica el rendimiento que obtienen los socios de la empresa, como únicos proveedores de capital que no poseen rentabilidad segura, sobre dicho capital invertido. Esto sin considerar los recursos inyectados a la empresa por terceros, como por ejemplo el endeudamiento financiero. (Pedroza, 2021)

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del Instrumento, elaborado por el alumno Marco Antonio, Escalante Exebio. En el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión

esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado Nivel
4. Alto Nivel

**Dimensiones del instrumento:** Análisis de costo de servicios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa

Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022.

**Primera variable:** Costos de servicios

**Objetivo general:** Determinar la influencia del análisis de costo de servicios en las empresas Consultuss Ad Manus

Trahere SAC Camt 2022.

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Elementos del Costo de Servicio	Mano de obra	1. La mano de obra de la empresa tiene un salario acorde a las funciones que realizan	4	4	4	
		2. a mano de obra de la empresa está calificada para prestar servicios de alta calidad	4	4	4	
	Suministros	3. Existe un almacén de suministros en la empresa que contiene lo necesario para la correcta prestación de servicios	4	4	4	
		4. Los suministros de la empresa tienen un control de stock permanente que garantice la disponibilidad al momento de ser requerido.	4	4	4	
	Otros recursos	5. Considera usted que tiene el conocimiento necesario sobre los otros recursos que requiere la empresa para prestar sus servicios	4	4	4	
Calidad de Servicio	Satisfacción del cliente	6. Los clientes se muestran satisfechos al recibir los servicios prestados por la empresa.	4	4	4	
		7. Los niveles de satisfacción del cliente se miden de forma constante en la empresa	4	4	4	
	Competitividad	8. La empresa tiene una buena posición dentro del mercado de prestación de servicios de relaciones públicas.	4	4	4	
		9. Los niveles de competitividad son evaluados de forma constante en la empresa para mantenerse en el rango deseado.	4	4	4	
	Fidelización de cliente	10. La empresa mantiene a sus clientes fidelizados con sus servicios	4	4	4	
Prestación del Servicio	Puntualidad	11. En el momento de captación de clientes, los servicios se ofrecen de forma oportuna de acuerdo al requerimiento del cliente	4	4	4	
		12. Los clientes frecuentes de la empresa reciben el servicio de forma puntual y adecuada.	4	4	4	

	Funcionalidad	13. Los servicios brindados por la empresa proporcionan una alta funcionalidad a sus clientes en materia de relaciones públicas.	4	4	4	
		14. La empresa cuenta con estrategias de atención de incidencias para eventuales situaciones que se presenten.	4	4	4	
	Atención de incidencias	15. Los prestadores de servicio de la empresa están capacitados para hacer frente a las incidencias que puedan presentarse	4	4	4	
Ventaja competitiva	Política de venta	16. La ventaja competitiva que posee la empresa se establecen de modo que sea más factible la ejecución de los servicios pre-venta y post-venta	4	4	4	
		17. De acuerdo a los lineamientos en la política de venta se considera la disponibilidad del personal de venta al servicio post-venta y que esta genera una necesidad por parte de cliente	4	4	4	
	Garantía de venta	18. Las garantías de venta están siendo utilizadas con un aspecto de estrategia para cubrir necesidades del mercado	4	4	4	
		19. Teniendo en cuenta las garantías de venta, se solicita el tiempo de durabilidad al proveedor antes de adquirir el producto a vender.	4	4	4	

**Segunda variable:** Rentabilidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la rentabilidad en los servicios en las empresas Consultuss Ad Manus

Trahere SAC Camt 2022.

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Claridad	Objetividad	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rentabilidad económica	Capital	1. La empresa cuenta con capital suficiente para cubrir los costos de servicios que ofrece	4	4	4	
	Ventas	2. Las ventas de la empresa son suficientes para mantener la solvencia de la empresa	4	4	4	
		3. Considera usted que existen políticas o estrategias de ventas dentro de la empresa.	4	4	4	
	Activos	4. La empresa cuenta con los activos necesarios para poder prestar adecuadamente sus servicios	4	4	4	
Rentabilidad financiera	Utilidad neta	5. La empresa realiza proyecciones en función del aumento de su utilidad neta	4	4	4	
	Deuda	6. Las deudas financieras de la empresa se relacionan a necesidades surgidas en el momento que fueron contraídas	4	4	4	
	Patrimonio	7. La empresa cuenta con patrimonio que respalde sus actividades comerciales.	4	4	4	



 Firma del evaluador  
 DNI: 40002784



**Anexo 2**  
**Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el "Análisis de costo de servicios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

Nombre del juez:	Saud Ríos Luján
Grado profesional:	Maestría ( x )      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )      Social ( ) Educativa ( x )      Organizacional ( x )
Áreas de experiencia profesional:	Auditoria, tributación, proyecto, finanzas y Contabilidad.
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Validez del Instrumento cuestionario, escala ordinal
Autor(es):	Escalante Exebio Marco Antonio
Procedencia:	Universidad César Vallejo – Lima Norte
Administración:	Facultad de Ciencias Empresariales - Programa de contabilidad
Tiempo de aplicación:	Abril – julio 2023
Ambito de aplicación:	Empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC

#### 4. Soporte teórico

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Costo de servicio	Elementos del Costo de Servicio	El costo de servicio, sobre el procedimiento necesita que se identifiquen los elementos que intervienen en la prestación de un servicio. Las empresas deben contabilizar la totalidad de los egresos que se realizan para poder llevar a cabo la prestación del servicio, es decir los recursos humanos, insumos, y otro tipo de recursos, y de esta forma poder satisfacer el requerimiento de los consumidores (Giraldo, 2020)
	Calidad de Servicio	Es un elemento fundamental para la existencia de cualquier empresa, indistintamente del rubro, área o mercado al que se dirija. Es la clave de su éxito o fracaso entre los clientes y su posicionamiento en el mercado (Paz, 2021)
	Prestación del Servicio	Es un acuerdo entre una empresa y una persona para prestar un servicio durante un período determinad (Abanto y Ocas, 2019)
	Ventaja competitiva	“Es una estrategia que genera una compañía y que la ubica en una posición privilegiada con respecto a otras empresas de la competencia” (Solórzano, 2019)

Escala/Area	Subescala (dimensiones)	Definición
Rentabilidad	Rentabilidad Económica	Es un indicador que determina en un periodo específico de tiempo, el comportamiento de los recursos que posee una entidad, independientemente de si estos son financiados o no (Vergara, 2021).
	Rentabilidad Financiera	Vincula los beneficios o utilidades económicas, con los recursos propios que se requirieron para poder generar dicho beneficio. Además, implica el rendimiento que obtienen los socios de la empresa, como únicos proveedores de capital que no poseen rentabilidad segura, sobre dicho capital invertido. Esto sin considerar los recursos inyectados a la empresa por terceros, como por ejemplo el endeudamiento financiero. (Pedroza, 2021)

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del Instrumento, elaborado por el alumno Marco Antonio, Escalante Exebio. En el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión

esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado Nivel
4. Alto Nivel

**Segunda variable: Rentabilidad**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la rentabilidad en los servicios en las empresas Consultuss Ad Manus

Trahere SAC Camt 2022.

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rentabilidad económica	Capital	1. La empresa cuenta con capital suficiente para cubrir los costos de servicios que ofrece	4	4	4	
	Ventas	2. Las ventas de la empresa son suficientes para mantener la solvencia de la empresa	4	4	4	
		3. Considera usted que existen políticas o estrategias de ventas dentro de la empresa.	4	4	4	
	Activos	4. La empresa cuenta con los activos necesarios para poder prestar adecuadamente sus servicios	4	4	4	
Rentabilidad financiera	Utilidad neta	5. La empresa realiza proyecciones en función del aumento de su utilidad neta	4	4	4	
	Deuda	6. Las deudas financieras de la empresa se relacionan a necesidades surgidas en el momento que fueron contraídas	4	4	4	
	Patrimonio	7. La empresa cuenta con patrimonio que respalde sus actividades comerciales.	4	4	4	



CPC. *David Ricardo León*  
 CONTADOR GENERAL  
 MAT. N° 2478

---

 Firma del evaluador  
 DNI: 42801422

**Dimensiones del instrumento:** Análisis de costo de servicios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022.

**Primera variable:** Costos de servicios

**Objetivo general:** Determinar la influencia del análisis de costo de servicios en las empresas Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022.

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Elementos del Costo de Servicio	Mano de obra	1. La mano de obra de la empresa tiene un salario acorde a las funciones que realizan	4	4	4	
		2. a mano de obra de la empresa está calificada para prestar servicios de alta calidad	4	4	4	
	Suministros	3. Existe un almacén de suministros en la empresa que contiene lo necesario para la correcta prestación de servicios	4	4	4	
		4. Los suministros de la empresa tienen un control de stock permanente que garantice la disponibilidad al momento de ser requerido.	4	4	4	
	Otros recursos	5. Considera usted que tiene el conocimiento necesario sobre los otros recursos que requiere la empresa para prestar sus servicios	4	4	4	
Calidad de Servicio	Satisfacción del cliente	6. Los clientes se muestran satisfechos al recibir los servicios prestados por la empresa.	4	4	4	
		7. Los niveles de satisfacción del cliente se miden de forma constante en la empresa	4	4	4	
	Competitividad	8. La empresa tiene una buena posición dentro del mercado de prestación de servicios de relaciones públicas.	4	4	4	
		9. Los niveles de competitividad son evaluados de forma constante en la empresa para mantenerse en el rango deseado.	4	4	4	
	Fidelización de cliente	10. La empresa mantiene a sus clientes fidelizados con sus servicios	4	4	4	



Prestación del Servicio	Puntualidad	11. En el momento de captación de clientes, los servicios se ofrecen de forma oportuna de acuerdo al requerimiento del cliente	4	4	4	
		12. Los clientes frecuentes de la empresa reciben el servicio de forma puntual y adecuada.	4	4	4	
	Funcionalidad	13. Los servicios brindados por la empresa proporcionan una alta funcionalidad a sus clientes en materia de relaciones públicas.	4	4	4	
		14. La empresa cuenta con estrategias de atención de incidencias para eventuales situaciones que se presenten.	4	4	4	
	Atención de incidencias	15. Los prestadores de servicio de la empresa están capacitados para hacer frente a las incidencias que puedan presentarse	4	4	4	
Ventaja competitiva	Política de venta	16. La ventaja competitiva que posee la empresa se establecen de modo que sea más factible la ejecución de los servicios preventa y postventa	4	4	4	
		17. De acuerdo a los lineamientos en la política de venta se considera la disponibilidad del personal de venta al servicio post venta y que esta genera una necesidad por parte de cliente	4	4	4	
	Garantía de venta	18. Las garantías de venta están siendo utilizadas con un aspecto de estrategia para cubrir necesidades del mercado	4	4	4	
		19. Teniendo en cuenta las garantías de venta, se solicita el tiempo de durabilidad al proveedor antes de adquirir el producto a vender.	4	4	4	

## Anexo 2. Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el “**Análisis de costo de servicios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	PEDRO COSTILLA CASTILLO
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )      Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )      Social ( ) Educativa ( X )      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	FINANZAS Y COSTOS
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Validez del Instrumento cuestionario, escala ordinal
<b>Autor(es):</b>	Escalante Exebio Marco Antonio
<b>Procedencia:</b>	Universidad César Vallejo – Lima Norte
<b>Administración:</b>	Facultad de Ciencias Empresariales - Programa de contabilidad
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Abril – julio 2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC

#### 4. Soporte teórico

<b>Escala/Área</b>	<b>Subescala (dimensiones)</b>	<b>Definición</b>
Costo de servicio	Elementos del Costo de Servicio	El costo de servicio, sobre el procedimiento necesita que se identifiquen los elementos que intervienen en la prestación de un servicio. Las empresas deben contabilizar la totalidad de los egresos que se realizan para poder llevar a cabo la prestación del servicio, es decir los recursos humanos, insumos, y otro tipo de recursos, y de esta forma poder satisfacer el requerimiento de los consumidores (Giraldo, 2020)
	Calidad de Servicio	Es un elemento fundamental para la existencia de cualquier empresa, indistintamente del rubro, área o mercado al que se dirija. Es la clave de su éxito o fracaso entre los clientes y su posicionamiento en el mercado (Paz, 2021)
	Prestación del Servicio	Es un acuerdo entre una empresa y una persona para prestar un servicio durante un período determinad (Abanto y Ocas, 2019)
	Ventaja competitiva	"Es una estrategia que genera una compañía y que la ubica en una posición privilegiada con respecto a otras empresas de la competencia" (Solorzano, 2019)

<b>Escala/Área</b>	<b>Subescala (dimensiones)</b>	<b>Definición</b>
Rentabilidad	Rentabilidad Económica	Es un indicador que determina en un periodo específico de tiempo, el comportamiento de los recursos que posee una entidad, independientemente de si estos son financiados o no (Vergara, 2021).
	Rentabilidad Financiera	Vincula los beneficios o utilidades económicas, con los recursos propios que se requirieron para poder generar dicho beneficio. Además, implica el rendimiento que obtienen los socios de la empresa, como únicos proveedores de capital que no poseen rentabilidad segura, sobre dicho capital invertido. Esto sin considerar los recursos inyectados a la empresa por terceros, como por ejemplo el endeudamiento financiero. (Pedroza, 2021)

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del Instrumento, elaborado por el alumno Marco Antonio, Escalante Exebio. En el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, decir, sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión

esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado Nivel
4. Alto Nivel

**Dimensiones del instrumento:** Análisis de costo de servicios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022.

**Primera variable:** Costos de servicios

**Objetivo general:** Determinar la influencia del análisis de costo de servicios en las empresas Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022.

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Elementos del Costo de Servicio	Mano de obra	1. La mano de obra de la empresa tiene un salario acorde a las funciones que realizan	4	4	4	
		2. a mano de obra de la empresa está calificada para prestar servicios de alta calidad	4	4	4	
	Suministros	3. Existe un almacén de suministros en la empresa que contiene lo necesario para la correcta prestación de servicios	4	4	4	
		4. Los suministros de la empresa tienen un control de stock permanente que garantice la disponibilidad al momento de ser requerido.	4	4	4	
	Otros recursos	5. Considera usted que tiene el conocimiento necesario sobre los otros recursos que requiere la empresa para prestar sus servicios	4	4	4	
Calidad de Servicio	Satisfacción del cliente	6. Los clientes se muestran satisfechos al recibir los servicios prestados por la empresa.	4	4	4	
		7. Los niveles de satisfacción del cliente se miden de forma constante en la empresa	4	4	4	
	Competitividad	8. La empresa tiene una buena posición dentro del mercado de prestación de servicios de relaciones públicas.	4	4	4	
		9. Los niveles de competitividad son evaluados de forma constante en la empresa para mantenerse en el rango deseado.				
Fidelización de cliente	10. La empresa mantiene a sus clientes fidelizados con sus servicios	4	4	4		
Prestación del Servicio	Puntualidad	11. En el momento de captación de clientes, los servicios se ofrecen de forma oportuna de acuerdo al requerimiento del cliente	4	4	4	
		12. Los clientes frecuentes de la empresa reciben el servicio de forma puntual y adecuada.	4	4	4	
	Funcionalidad	13. Los servicios brindados por la empresa proporcionan una alta funcionalidad a sus clientes en materia de relaciones públicas.	4	4	4	



		14. .La empresa cuenta con estrategias de atención de incidencias para eventuales situaciones que se presenten.	4	4	4	
	Atención de incidencias	15. Los prestadores de servicio de la empresa están capacitados para hacer frente a las incidencias que puedan presentarse	4	4	4	
Ventaja competitiva	Política de venta	16. La ventaja competitiva que posee la empresa se establecen de modo que sea más factible la ejecución de los servicios preventa y postventa	4	4	4	
		17. De acuerdo a los lineamientos en la política de venta se considera la disponibilidad del personal de venta al servicio post venta y que esta genera una necesidad por parte de cliente	4	4	4	
	Garantía de venta	18. Las garantías de venta están siendo utilizadas con un aspecto de estrategia para cubrir necesidades del mercado	4	4	4	
		19. Teniendo en cuenta las garantías de venta, se solicita el tiempo de durabilidad al proveedor antes de adquirir el producto a vender.				

**Segunda variable:** Rentabilidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la rentabilidad en los servicios en las empresas Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022.

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rentabilidad económica	Capital	1. La empresa cuenta con capital suficiente para cubrir los costos de servicios que ofrece	4	4	4	
	Ventas	2. Las ventas de la empresa son suficientes para mantener la solvencia de la empresa	4	4	4	
		3. Considera usted que existen políticas o estrategias de ventas dentro de la empresa.	4	4	4	
	Activos	4. La empresa cuenta con los activos necesarios para poder prestar adecuadamente sus servicios	4	4	4	
Rentabilidad financiera	Utilidad neta	5. La empresa realiza proyecciones en función del aumento de su utilidad neta	4	4	4	
	Deuda	6. Las deudas financieras de la empresa se relacionan a necesidades surgidas en el momento que fueron contraídas	4	4	4	
	Patrimonio	7. La empresa cuenta con patrimonio que respalde sus actividades comerciales.	4	4	4	

FIRMADO

\_\_\_\_\_  
Firma del evaluador

DNI: 09925834

### Anexo 3. Confiabilidad y viabilidad del cuestionario

#### Instrumento: Costo de servicios

El cuestionario fue aplicado a 10 colaboradores contratados de la Empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC., de la ciudad de Lima- Perú el cuestionario en mención consta de 19 ítems, se analizó los datos en el software estadístico SPSS, los resultados se muestran a continuación:

<b>Alfa de cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</b>	<b>N° de elementos</b>
,828	,838	19

Cuando se analizaron los datos, el resultado a nivel global de Alfa de Cronbach, cuyo valor es de 0.838 indica que el instrumento tiene una confiabilidad alta, por lo que se puede aplicar.

### Confiabilidad de instrumento

#### Estadísticos de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta N° 1	34,03	92,897	,415	,821
Pregunta N° 2	33,98	92,128	,476	,816
Pregunta N° 3	34,17	93,481	,450	,818
Pregunta N° 4	34,28	92,615	,511	,814
Pregunta N° 5	33,82	92,558	,442	,819
Pregunta N° 6	34,00	93,179	,425	,820
Pregunta N° 7	33,80	95,446	,388	,822
Pregunta N° 8	34,15	90,797	,543	,812
Pregunta N° 9	33,95	90,408	,427	,821
Pregunta N° 10	34,75	93,936	,561	,813
Pregunta N° 11	34,50	93,026	,623	,810
Pregunta N° 12	33,90	91,631	,716	,805
Pregunta N° 13	33,20	93,754	,460	,817
Pregunta N° 14	33,80	98,985	,278	,827
Pregunta N° 15	33,28	99,128	,182	,836
Pregunta N° 16	33,82	92,558	,442	,819
Pregunta N° 17	34,00	93,179	,425	,820
Pregunta N° 18	33,80	95,446	,388	,822
Pregunta N° 19	34,00	93,179	,425	,820

En la presente tablas se muestra los valores de Alfa de Cronbach de cada uno de los ítems, los valores encontrados son superiores a 0.8 en todos los ítems. Con los valores que se observa, se asegura que el instrumento elegido tiene una alta fiabilidad interna, en todos sus ítems, por lo cual se considera un instrumento confiable.

### **Cuestionario: Rentabilidad**

El cuestionario fue aplicado a 10 colaboradores contratados de la Empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC., de la ciudad de Lima- Perú el cuestionario en mención consta de 19 ítems, se analizó los datos en el software estadístico SPSS, los resultados se muestran a continuación:

:

<b>Alfa de cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</b>	<b>N° de elementos</b>
,821	,829	7

Cuando se analizaron los datos, el resultado a nivel global de Alfa de Cronbach, cuyo valor es de 0.829 indica que el instrumento tiene una confiabilidad alta, por lo que se puede aplicar.

### Confiabilidad de instrumento

#### Estadísticos de total de elemento

	<b>Media de escalas si elemento se ha suprimido</b>	<b>Varianza de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Correlación total de elementos corregidos</b>	<b>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</b>
Pregunta N° 1	33,82	92,148	,406	,813
Pregunta N° 2	33,92	91,404	,486	,807
Pregunta N° 3	33,98	92,743	,433	,811
Pregunta N° 4	34,10	92,092	,501	,806
Pregunta N° 5	33,78	92,948	,395	,814
Pregunta N° 6	33,90	92,810	,418	,812
Pregunta N° 7	33,73	95,897	,350	,816

En la presente tablas se muestra los valores de Alfa de Cronbach de cada uno de los ítems, los valores encontrados son superiores a 0.8 en todos los ítems. Con los valores que se observa, se asegura que el Cuestionario tiene una alta fiabilidad interna, en todos sus ítems, por lo cual se considera un instrumento confiable.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GRIJALVA SALAZAR ROSARIO VIOLETA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "El costo de servicios y la rentabilidad de la empresa Consultuss Ad Manus Trahere SAC Camt 2022.", cuyo autor es ESCALANTE EXEBIO MARCO ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 14 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GRIJALVA SALAZAR ROSARIO VIOLETA <b>DNI:</b> 09629044 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9329-907X	Firmado electrónicamente por: RGRIJALVASA el 14- 07-2023 14:58:14

Código documento Trilce: TRI - 0591589