



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Los Costos de Servicios y Gestión Financiera de la empresa de ambulancias SEGURICEL S.A.C – Santiago de Surco 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Christian Ronnie Zavaleta Castro

ASESOR:

Mgtr. Alberto Álvarez López

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Costos

LIMA – PERÚ

2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F06-PP-PR-03.02 Versión : 09 Fecha : 10-12-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don *Zovaleta Castro Christian Ronnie* cuyo título es: "Costos de Servicios y Gestión Financiera de la empresa de ambulancias *SEGURICEL S.A.C – Santiago de Surco 2017* "

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *...17...* (número) *.....BASTANTE.....* (letras).

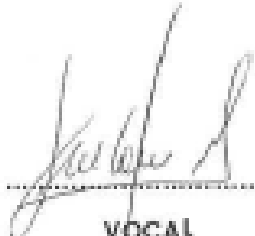
Lima, 11 de diciembre 2018



PRESIDENTE
 Mgtr. Alberto Álvarez López



SECRETARIO
 Mgtr. Raúl Dueña Lujan



VOCAL
 Mgtr. Ambrosio Estevez Palrazaman
Mg. Ambrosio Estevez Palrazaman

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SCC	Aprobó	Vicerectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	--------------------------------

Dedicatoria

El presentetrabajo está dedicado a mis padres porque gracia a ellos estoy culminando los cinco largos años de Universidad, quienes con su apoyo incondicional me permiten crecer como persona día a día con las enseñanzas y valores que me vienen inculcando desde pequeño.

Agradecimiento

Agradezco a la familia ZAVALETA CASTRO por la motivación y el aliento de seguir y culminar la carrera profesional que me propuse al inicio y gracias a cada integrante de la familia por contribuir de alguna manera para que esta nueva etapa sea culminada con éxito.

Agradecimiento

Agradezco a los docentes de la universidad Cesar Vallejo quienes se han esmerado por siempre darme lo mejor en la parte académica y gracias a ellos los conocimientos que tengo, puedo aplicarlo en el día a día en mi centro laboral.

Agradecimiento

Agradezco a mi círculo de amistades de la Universidad Cesar Vallejo ya que fueron ellos quienes estuvieron estos cinco años dándome su apoyo incondicional cuando la materia o los temas no eran comprendidos con claridad,

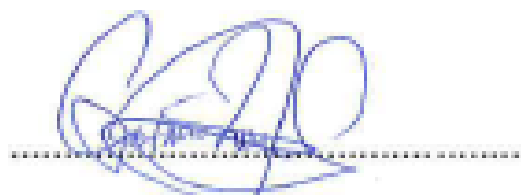
Declaración de autenticidad

Yo, Christian Ronnie Zavaleta Castro con DNI N° 47361749, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo de Proyecto de Investigación, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 10 de Diciembre 2018



Christian Ronnie Zavaleta Castro

DNI: 47361749

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, someto a su criterio la presente Tesis titulada: “Los costos de servicios y Gestión Financiera de la empresa de ambulancias SEGURICEL S.A.C – Santiago de Surco 2017”

En el desarrollo de la investigación se ha considerado consultas de investigación bibliográfica fiable que ayude a profundizar el tema de investigación y de conocimientos adquiridos durante el proceso de formación profesional. Se encuentra estructurado en siete capítulos descritos a continuación:

Capítulo I: Introducción: compuesto por la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos.

Capítulo II: Metodología: compuesto por el diseño de investigación, variables, cuadro operacional, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo III: Resultados

Capítulo IV: Discusión,

Capítulo V: Conclusiones

Capítulo VI: Recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos.

Capítulo VII: Referencias Bibliográficas y los anexo.

El objetivo principal de la presente tesis es verificar si los Costos de Servicios guarda relación con la Gestión Financiera de la empresa de Ambulancias SEGURICEL S.A.C – Santiago de Surco

INDICE

Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Presentación	VIII
INDICE	IX
Resumen.....	XIII
Abstract.....	XIV
GENERALIDADES	XV
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	XVI
1.1. Realidadproblemática.....	17
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas alterna	23
1.3.1.1. Servicio.....	23
1.3.1.4. Definición.....	26
1.3.1.5. Definición.....	26
1.1. liquidez	27
1.2. Rentabilidad.....	28
1.3. Ingresos operacionales	29
1.4. Gastos de administración.....	29
1.5. Gastos financieros.	29
1.6. Ratio prueba ácida.....	30
1.7. El capital de trabajo	30
1.8. Ratio prueba defensiva	30
1.9. Rendimiento sobre Patrimonio (ROE).....	30
1.10. Rendimiento sobre la inversión (ROI)	30
1.11. Rendimiento sobre Activos (ROA)	31
1.12. Mano de obra directa.	31
1.13. Materiales indirectos.....	31

1.4.	Formulación de problema	32
1.4.2.	Problemas Específicos.....	32
1.5.	32
1.5.2.	Justificación teórica.	32
1.5.3.	Justificación Metodológica.	32
1.6.	Hipótesis.	33
1.6.2.	Hipótesis Específicos.....	33
1.7.	Objetivos.....	33
1.7.2.	Objetivos Específicos.	33
CAPITULO II: METODO.....		34
2.1	Diseño de Investigación	35
2.1.2	Tipo.....	35
2.1.3	Nivel	36
2.1.4	Diseño.....	36
2.1.5	Corte.....	37
2.2	Operacionalización de variables Variable 1: Costos de Servicios.....	37
2.4	Población, muestreo y muestra.....	44
2.4.2	Muestra	44
2.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	45
2.5.2.	Instrumento de recolección de datos	45
2.6	Métodos de análisis de datos.....	49
2.7	aspectos éticos	49
CAPITULO III: RESULTADOS		50
1.14.	Tabla N° 1: El pago en exceso de las horas extras en la empresa de ambulancias se debe a la mala gestión financiera	51
1.15.	Tabla N° 2: Considera que el pago de las horas extras afecta directamente con la liquidez de la empresa	52
1.16.	Tabla N° 3: Cree usted que un buen cálculo de las horas hombre por servicio genera una mayor rentabilidad a la empresa	53
1.17.	Tabla N° 4: Cree usted que el costo de las horas hombre por día contribuye a la rentabilidad de la prestación del servicio	54
1.18.	Tabla N° 5: La mano de obra indirecta está incluida en la Gestión financiera en la empresa de ambulancias	55

1.19. Tabla N° 6: Cree usted que la depreciación puede afectar la liquidez de la empresa en caso no haya una buena gestión financiera	56
1.20. Tabla N° 7: Cree usted que la depreciación tiene importancia con respecto.....	57
1.21. Tabla N° 8: Cree usted que el control de los materiales indirectos tiene relación directa con la gestión financiera.....	58
1.22. Tabla N° 9: Cree usted que el ratio de prueba acida y los buenos resultados son consecuencia de una buena gestión financiera	59
1.23. Tabla N° 10: Cree usted que los resultados positivos del ratio de prueba acida es debido a una buena estructura de costos	60
1.24. Tabla N° 11: Cree usted que el ratio de capital de trabajo tiene influencia directamente sobre la mano de obra.....	61
1.25. Tabla N° 12: El ratio de prueba defensiva tiene influencia sobre una buena.....	62
1.26. Tabla N° 13: Cree usted que el rendimiento sobre el patrimonio respecto a la rentabilidad es una consecuencia del gestionamiento financiero	63
1.27. Tabla N° 14: Cree usted que el rendimiento sobre los activos está influenciado sobre una buena estructura de costos de servicios.....	64
1.28. Tabla N° 15: El rendimiento sobre la inversión se relaciona con una buena	66
1.29. Tabla N° 16: Cree usted que el rendimiento sobre la inversión es consecuencia de una buena gestión financiera	67
1.29.1. Comparación de Hipótesis General	70
1.30. Paso 2: Seleccionando el nivel de significancia $\alpha=0.05$	70
1.31. Paso 3: Comprobación	71
1.32. Paso 4: Discusión	72
1.7.2.1. Comparación de Hipótesis Específica1	72
1.33. Paso 2: Seleccionando el nivel de significancia $\alpha=0.05$	72
1.34. Paso 3: Comprobación	73
1.35. Paso 4: Discusión	73
1.7.2.2. Comparación de Hipótesis Específica 2	73
1.36. Paso 2: Seleccionando el nivel de significancia $\alpha=0.05$	73
1.37. Paso 3: Comprobación	74
1.38. Paso 4: Discusión	74
CAPITULO IV: DISCUSION	75
1.38.1. Discusión de resultados	76

1.38.2. El propósito de la presente proposición es saber las influencias de los costos de servicios en la administración financiera de la empresa SEGURICEL SAC. Santiago de Surco 2017.

76

CAPITULO V: CONCLUSIONES	78
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES.....	80
CAPITULO VII: REFERENCIAS	82
Referencias Bibliográficas.....	83
CAPITULO VIII: ANEXOS.....	86
Anexo Nº 1 matriz de consistencia.....	87

Resumen

La presente investigación titulada: “Los Costos de Servicios y Gestión Financiera de la empresa de Ambulancias SEGURICEL S.A.C – Santiago de Surco 2017”, tiene como objetivo determinar la relación entre los Costos de Servicios y la Gestión Financiera de la empresa de Ambulancia SEGURICEL S.A.C en el distrito de Santiago de Surco – 2017.

Según el desarrollo de la investigación, se considera que es un diseño no experimental transversal, debido a que ninguna de las variables en estudio son manipuladas y la relación de estas son analizadas en un momento dado. Está compuesta por una población de 80 personas que trabajan en la empresa de ambulancia SEGURICEL S.A.C en el distrito de Santiago de Surco, para la delimitación de la muestra se utilizó una fórmula estadística, con un margen de error de 0.05, un nivel de confiabilidad del 95%, por lo que la muestra quedó limitada por 40 personas que tuvieran conocimiento, manejen o manipulen directamente el área administrativa y contable. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta, el cual fue validado por jueces expertos de la Universidad Cesar Vallejo y por el coeficiente de Alfa de Cron Bach.

Para la validación de la hipótesis se procedió a utilizar la prueba del Rho Spearman, cuya hipótesis planteada fue aceptada, es decir, los costos de servicios y la gestión financiera, según la fórmula aplicada, muestra la relación entre la variable 1 y 2.

Como parte final de la investigación se concluyó que los costos de servicios se relaciona con la gestión financiera, por los resultados obtenidos, se ve reflejado que si la empresa no logra tener un modelo de costos o una mala organización de la gestión financiera conllevara al sobre stock de materia prima esto afecta la rentabilidad.

Palabras clave: costos de servicios, gestión de financiera, rentabilidad y sobre stock.

Abstract

The present investigation entitled: "The Costs of Services and Financial Management of the ambulance company SEGURICEL SAC - Santiago de Surco 2017", has as objective to determine the relationship between the Costs of Services and the Financial Management of the company of Ambulance SEGURICEL SAC in the district of Santiago de Surco - 2017.

According to the development of the research, it is considered to be a transverse non-experimental design, because none of the variables under study are manipulated and the relationship of these are analyzed at a given time. It is composed of a population of people who work in agrochemical commercialization companies in Huaral district, for the delimitation of the sample a statistical formula was used, with a margin of error of 0.05, a level of reliability of 95%, so that the sample was limited by 97 people who knew, handled or directly manipulated the inventories. For data collection, the survey was used, which was validated by expert judges of the Cesar Vallejo University and by the Alpha coefficient of Cron Bach.

For the validation of the hypothesis we proceeded to use the Rho Spearman test, whose hypothesis was accepted, that is, the costs of services and financial management, according to the formula applied, shows the relationship between variable 1 and 2.

As a final part of the investigation, it was concluded that the costs of services are related to financial management, due to the results obtained, it is reflected that if the company does not manage to have a cost model or a poor organization of financial management it will lead to overstock of raw material this affects profitability.

Keywords: service costs, financial management, profitability and overstock.

GENERALIDADES

Titulo

Los Costos de Servicios y Gestión Financiera de la empresa de ambulancias SEGURICEL S.A.C – Santiago de Surco 2017.

Autor

Zavaleta Castro, Christian Ronnie

Asesor

Mgtr. Alberto Álvarez López

Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo Aplicada.

Línea de Investigación

Costos

Localidad

La presente investigación abarca la empresa de ambulancias SEGURICEL S.A.C distrito de Santiago de Surco, año 2017.

Duración del proyecto

La duración del presente proyecto es durante el periodo Abril- Diciembre del año 2018

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La gestión Financiera comprende una serie de pasos y estructuras lo cual se encarga de administrar los recursos de las empresas y aseguran que estos sean suficientes y necesarios para cubrir los diferentes tipos de gastos, por otro lado tenemos los costos de servicios que varían para los diferentes tipos de servicios de acuerdo al servicio que se va a prestar por parte de la empresa.

La problemática actual provoca contingencias que se evidencian en la hora de realizar los estados financieros. No obstante, la mayoría de las empresas tiene que proceder a realizar un adecuado manejo de la Gestión Financiera.

Hoy en día, el problema de más preocupación para las empresas es realizar una correcta Gestión financiera ya que puede afectar directamente en la estructura del costeo, cotización al prestar un servicio ya que puede afectar también con la rentabilidad.

Esta problemática se ve reflejado en el trabajo siguiente el cual la empresa no tiene una buena estructura de costo por lo cual no se sabe si está ganando o perdiendo en los diferentes servicios que presta, tomando una metodología que no es la correcta como base la copia de otras empresas al momento de estructurar sus costos.

El desconocimiento de la empresa sobre mala gestión que realiza genera la equivocada aplicación con respecto a los costos, así mismo provoca que esto influya en sus estados financieros, lo cual genera un cálculo mayor del costo de ventas que perjudica la liquidez y la rentabilidad de la empresa, o viceversa, estas contingencias conlleva a que a la hora de la elaboración de los estados financieros puedan tener costos elevados de ventas por no tener el conocimiento sobre el costeo del servicio.

La presente investigación se propone demostrar como la Gestión Financiera tienen afectación en dicha estructura de costos en la empresa SEGURICEL S.A.C, y evitar pérdidas por el manejo inadecuado de los costos en este caso de servicios que prestan así mismo comenzar a aplicar el costeo del servicio que corresponde.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes Nacionales.

Avellaneda, Mego, Moreno (2016) Título denominado: "Determinación del costo de servicios de vigilancia de la Empresa Security S.A.C. en Lima en el 2016" Universidad Tecnológica del Perú

Esta tesis trata sobre los costos de producir un producto en una empresa de servicio. La empresa que se denominara Security S.A.C con fines de cubrir información de dicha empresa la cual brinda servicio de vigilancia y seguridad, la cual presenta un problema de un inadecuado costeo de sus servicios. El propósito primordial y general de esta proposición es la determinación de los costos de producción de servicios que presta esta compañía y como objetivos particulares se busca saber el sistema de valor que se adecue con esa compañía, además como la composición que se logre conceder a esa compañía, en relacional procedimiento de la exploración se realizo en concordancia al diseño descriptivo – no en fase de prueba con enfoque cualitativo, debido a que se detalla el procedimiento de los costos de servicios sin manejar ninguna de las cambiantes , como además el estudio es de tipo mixto debido a que se uso la junta de información de fuentes documentales utilizando el procedimiento inductivo, deductivo de examen y de síntesis, el resultado final de la exploración se establece que el sistema de costos que más se adecua a la compañía es el sistema de costeo por orden de servicio usando el procedimiento de asignación de forma directa.

El tema del costeo de una empresa que presta servicios tiene un problema muy usual al momento de prestar un servicio debido a que las empresas tienen un tratamiento inadecuado a la hora de realizar los costeos debido al desconocimiento y la falta de personas capacitadas para la realización de este tipo de trabajos dentro de una empresa lo cual genera en muchas ocasiones perdidas de dinero en esta empresa de vigilancia lo más apropiado fue utilizar un sistema por órdenes de trabajo el cual le beneficiaria mucho a la hora de prestar servicios solicitados teniendo una relación directa con el proceso productivo que realiza.

Ballena (2017) Título denominado: "Costo de servicio y su influencia en la rentabilidad de la Empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga SRL, Chiclayo 2016". Universidad Cesar Vallejo

LatesistituladaCostodeServicioysuinfluenciaenlaRentabilidaddelaEmpresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga S.RL, Chiclayo 2016, cuyo propósito general es la determinación del nivel de predominación del valor del servicio en la rentabilidad de esa compañía es considerable esa exploración debido a que por medio de esta iniciativa se consigue la obtención del valor real de sus servicios, como además la factibilidad de tomar una aceptable elección para el incremento de la rentabilidad en la compañía, la aplicación de esta exploraciones de un tipo aplicativo. Descriptivo y explicativo contrastándose la conjetura en esa exploración donde se ejecuta un diseño pre en fase de prueba, transversal y descriptivo. La gente y exhibe se constituye por la documentación de los estados financieros de circunstancia y estado de resultados de la compañía Señor de Huamantanga S: R: L debido que se recolecta información de esa compañía, como además se usaron las técnicas como la observación, entrevistas, examen documental con los instrumentos como investigaciones y fichas documentales.

En referencia a la información precedente el costo de servicios tiene una influencia en la rentabilidad de las empresas debido a que un mal manejo de los costos generaría una pérdida de ganancias tomando una mejor decisión y una buena administración en las gestiones financieras esto generaría una buena rentabilidad para las empresas e incluso obteniendo el costo real de sus servicios tendrían la opción de tomar buenas decisiones y no generar ningún problema para la empresa.

Cornejo y Escribano (2014) Título denominado: "Gestión Financiera y su influencia en la rentabilidad de Agro banco, Chiclayo 2014". Universidad Señor de Sipán

LatesisquetienecomotituloGestiónFinancieraysuinfluenciaenlaRentabilidad de Agro banco, Chiclayo 2014 el objetivo de dicha investigación es la determinación de la influencia de la Gestión Financiera en la Rentabilidad de Agro banco, Chiclayo 2014, la formulación de los problemas es de qué manera la Gestión Financiera tiene influencia en la rentabilidad de Agro banco, todo ello se estudia con el fin de mejorarla en la parte rentable de la empresa de tal manera que se genere una ventaja ahora de

competir como también el fácil manejo de la toma de decisiones de gerencia. Se utiliza las técnicas de análisis de documentos y entrevista, teniendo como instrumentos las encuestas la siguiente investigación es descriptiva explicativa teniendo una población que constituye los funcionarios de Agro banco de la agencia

que pertenece a Chiclayo teniendo un total de 15 personas tomándose como muestra para analizar al contador, gerente de zona, administradora y jefe de operaciones a quienes se le tomo una entrevista, también se analizaron los documentos de los estados financieros lográndose tener un resultado donde nos indica que la Gestión Financiera tiene una influencia en la Rentabilidad, puesto que se ve reflejado una deficiencia al ejecutar otorgamiento de créditos ya que respectiva área está basada en la información que los encargados les proporcionan ya que dicha información no se encuentra cuantificada.

En referencia a la información precedente, la gestión financiera guarda relación con respecto a la rentabilidad ya que una mejora de la gestión financiera generaría un crecimiento económico en la empresa logrando tener una buena estrategia competitiva esto aporta a desarrollar e implementar procesos los cuales tienen como objetivo, el uso adecuado de los recursos como también el abastecimiento, ya que si las pérdidas por un mal uso de recursos son valorizadas darán como resultados pérdidas significativas las cuales afectan la rentabilidad de la empresa.

1.2.1. Antecedentes Internacionales.

Romero (2014) Título denominado: "Análisis del Sistema de Costos basados en actividades para los Servicios de Telecomunicaciones prestados por las Empresas Públicas: Caso Etapa EP" Universidad de Cuenca.

En la Actualidad las entidades se ven de alguna manera en necesidad de buscar diversas formas en la cual se distribuyan los recursos, con la finalidad y el objetivo de que estos puedan obtener costos reales que se ven generados a la hora de la fabricar productos o prestar servicios que las diversas empresas ofrecen al mercado con el fin también de verse beneficiosos obteniendo una ventaja a la hora de

Competir con el entorno comercial, sin descuidar los requerimientos legales y tecnológicos exigidos por entes reguladores de control. El propósito primordial de este trabajo de proposición es la de estudiar que tan posible es la utilización de un sistema de los costos que se fundamentan en las ocupaciones para la prestación de servicios de telecomunicaciones por compañías públicas en esta situación ETAPA EP donde nos permita la toma de elecciones de manera precisa de parte de la Administración para así poder ofrecer servicios de mejor calidad. Se utilizó técnicas de exploración cuantitativa y cualitativa como investigaciones, entrevistas, reuniones, grupos focales agentes o en compañías de telecomunicaciones de entidades públicas

De lo expresado se concluye que si planteamos de forma correcta las diversas formas y mecanismos de prestar un servicio obtendremos costos menores pues esto se verá beneficioso para aquellas empresas las cuales están prestando dicho servicio pero sin dejar de lado los lineamientos y requerimientos legales por los cuales debe cumplir ya que un buen sistema de costos implementado en las empresas es una mejoría tanto como la empresa prestadora de servicio como para los consumidores finales, todo ello se ve reflejado en la toma de decisiones que es muy importante para el costeo de las diversas actividades a las cuales se dedica la empresa

Morales (2013) Título denominado: Gestión Financiera para la optimización de recursos en la Cooperativa de Taxis "Rápido Nacional" Universidad Regional Autónoma de los Andes.

En la Actualidad la información tiene un papel muy importante dentro de las empresas, lo que es indispensable toda información importante que nos pueda facilitar la toma de decisiones con relación al ámbito financiero, por lo tanto, en base a información pasada a la que denominamos histórica y el estudio de técnicas financieras las cuales se administran a la gerencia con el fin de facilitarle herramientas y procesos valiosos para la administración diaria, para que esta tenga

un enfoque en la distribución y obtención aquellos recursos que se tiene disponible en la empresa.

El objetivo primordial es la obtención de los más grandes beneficios para socios generando así un ambiente de constante crecimiento en esta tesis que tiene dos variables la independiente la cual es Gestión Financiera y la dependiente que nos habla sobre el manejo de los recursos la población que se emplea para dicho trabajo es la cooperativa de taxis la naturaleza de dicha investigación es métodos descriptivos y matemáticos con características cual – cuantitativas los resultados que se quieren obtener es la proporción de la información veraz para la aplicación de nuevas alternativas que generan cambios positivos para la cooperativa obteniendo beneficios

De lo expresado se infiere que la gestión financiera cumple un papel importante en una empresa, la escasez de información y el uso inadecuado del financiamiento nos trae un problema de suma importancia tanto para los socios de una empresa como también para los clientes esto se puede ver reflejado en las ganancias, este punto es de importancia en la toma de decisiones donde una mala decisión en las finanzas afecta definitivamente a la empresa lo cual nos lleva a usar planes de contingencia que en muchas ocasiones los resultados no pueden llegar a ser muy favorables

Gonzales (2014) Título Denominado: “La Gestión Financiera y el acceso a financiamiento de las Pymes del sector comercio en la Ciudad de Bogotá” Universidad Nacional de Colombia.

Este trabajo de investigación se apoya en buscar las propiedades y la identificación de las cambiantes Administración Financiera y asociar el ingreso a financiar pequeñas y medianas compañías (pymes) del área comercial de la región de Bogotá Se busca la correlación del entrar a un financiamiento debido a que viene a ser una de las cambiantes que nos facilita la mejoría de oportunidades de optimización de la organización de ingreso en la sociedad (Sánchez et al, 2003; OCDE, 2013; Meléndez, 2011) el objetivo es caracterizar algunas cambiantes claves dentro de la Gestión financiera lo cual nos asistirá como referencia y estas sean

de utilidad para las pymes lo cual contribuya a una mejoría en la gestión de elementos y tenga superiores oportunidades de avance, esta navegación fue llevada a cabo con una población de 1465 pymes los cuales tienen un estudio detallado de información a la Superintendencia de Sociedades de 2008 a 2013, el tipo de navegación es cuantitativo no experimental, longitudinal y correlacional se hace una revisión de las variables de estudio las cuales son Gestión Financiera y el financiamiento analizando evidencias para la determinación de una

Relación entre ambas variables con el objetivo de prestar a las pymes lineamientos de mejoría en los procesos de gestión

En lo expresado podemos ver que el sector financiero del sector comercio busca una oportunidad de avance con la financiación lo cual es una aceptable alternativa tanto como la administración y organización de los recursos dentro de la empresa en relación a sus ocupaciones la buena relación que puede existir entre la gestión financiera y el acceso a financiamiento es una aceptable opción de noticias para pequeñas y medianas compañías.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Costos de servicios.

1.3.1.1. Servicio.

Servicio es un conjunto de acciones que realizan las personas en los diferentes procesos y que ofrecen a los consumidores finales con el fin de que estos se sientan satisfechos, cuando hablamos de servicios se trata de la transformación de bienes sin por el contrario se trata de fusionar las necesidades de los consumidores con lo que ofrece las diversas empresas quienes se encargan a la prestación de dichos servicios.

Siendo así Chamberg (2012), define que un servicio es un producto que no puede ser percibido de manera física pero se obtiene del enlazamiento de varios factores como esfuerzo tanto del hombre como de las máquinas, buscando así la satisfacción de los consumidores estos servicios no pueden ser tomados en inventarios debido a que se consume al momento de que es prestado (p.387)

Por otro lado todo aquel servicio que se preste tiene un valor real en el cual intervienen los gastos que se realizan orara dicha prestación y tiene que ser tomado

encuentaparaelcontrolycáculosteniendocomoresultadoslosmárgenesyasean de ganancias o pérdidas para dicha entidad.

Por lo tanto Choy (2012), define que lo que cuesta la prestación de un servicio es lo que se reconoce como costos derivados de actividades comunes y ordinarias, las cuales tienen que tener una estructura de clasificación en donde deba incluir todos aquellos gastos que intervienen en dicho proceso como el personal, insumos y todos aquellos utilizados para dicha actividad que es considerada de manera intangible y de consumo final... (p.5)

1.3.1.2. Entonces, adjuntando las dos definiciones anteriores definimos que el sistema de los costos es de suma consideración debido a que con ello tenemos la posibilidad de llevar un control real y con precisión y además tenemos la posibilidad de repartir de forma precisa los costos de la compañía, de forma que la gerencia logre tomar las superiores elecciones en relación a la compañía. Además el utilizar un sistema de costos de servicios es dependiente de las distintas propiedades de esos servicios que se va a prestar teniendo de forma diferenciada el servicio que se va a producir

1.3.1.3. Estructura **del costo deservicio.**

Los costos de servicios no todos son iguales debido que existen diversos tipos de servicios y todo gira dependiendo a lo que se dedica la empresa y al tipo de empresa de la cual estemos hablando esta diferenciación es de suma importancia debido a que existe una estructura diferente de a cuerdo al servicio que se quiere obtener .

Por esta razón Chambergo (2012) define que la estructura de los costos de los servicios esta en dependencia de manera fundamental del giro de la empresa por esta razón se debería tener en cuenta que la conformación de mano de obra es un porcentaje elevado el cual se ve reflejado en las remuneraciones también en los suministros, gastos en algunas ocasiones de transporte, los diversos consumos de los servicios públicos, alquiler de local, depreciación de maquinarias y seguros, etc.

para generar un servicio que cumpla con los parámetros de calidad (p.82) Asimismo, Chambergo (2012), nos indica que los elementos influyentes en la estructura de costos son: aquellos materiales que intervienen de manera directa, la mano de obra también directa y los costos que intervienen de manera indirecta en los servicios (p.82)

Sin embargo, todo tipo de costeo real tiene los elementos que intervienen de forma directa y son los identificables en la fabricación de los productos terminados o servicios prestados, son aquellos que tienen una representación principal en los costos de materiales cuando hablamos de la prestación de servicios.

Para Hansen & Mowen (2007), los materiales que intervienen de manera directa son aquellos costos que pueden identificarse y también pueden ser incluidos de manera directa cuando se habla de lo que cuesta producir un servicio ya que es medible en cantidades que se utilizan para cada servicio y/o producto.

Por otro lado de los elementos que intervienen en la prestación de servicios y /o fabricación de productos es el desgaste de manera física y mental que se utiliza para la prestación de servicios esto se involucra de manera directa en la prestación de servicios lo cual es identificable con facilidad y tiene un costo en alto porcentaje con respecto a la actividad que realizamos.

Chambergo (2012), en las entidades que prestan servicios, la mano de obra directa es uno de los elementos fundamentales que genera este producto intangible considerando los salarios y demás pagos de personal que se relaciona de manera directa con los servicios, el ejemplo de que en una empresa de transportes el pago por mano de obra iría directamente hacia los choferes y cobradores. (p.67).

También tenemos el costo indirecto de fabricación. Estos costos no son atribuidos de manera directa a una partida concisa dentro del proceso de fabricación y/o prestación de un servicio.

Según Chambergo (2012) sostiene, para la determinación de los costos tanto indirectos como directos tiene una dependencia según aquellas características de los distintos tipos de procesos de la producción de un producto y/o la prestación de servicios, además hay que tener en cuenta el método del gerente o la persona a quien se le da el área contable. En los dos casos cabe señalar que los costos

Indirectos de creación están determinados por los costos que no tienen relaciones de forma directa con el producto o servicio, de la misma manera los costos indirectos serían los costos de servicios básicos, alquiler de local de trabajo, depreciación de bienes muebles y la mano de obra de manera indirecta (p.67).

Gestion Financiera.

1.3.1.4. Definición.

Con la conformación de la sociedad, se establecieron diversas normas para que haya un orden respectivo, al no cumplirse con esas leyes se imponen sanciones por el ente encargado, en este caso en el área de tributación.

Según Vallejo (2015), menciona accionar o como también la falta que comenten al infringir las diversas normas existentes tributariamente, que son ubicadas de forma explícita en el libro del Texto Único Ordenado del Código Tributario donde están establecidas las diversas normas tributarias existentes, asimismo es el incumplimiento de las obligaciones tributarias correspondientes las cuales originan una infracción tributaria, la cual es determinada de manera objetiva. (párr.8)

Entonces al no acatar los reglamentos establecidos por la SUNAT, es organización castiga a las empresas con la imposición de sanciones, con el fin de que no vuelvan a cometer los mismos errores.

1.3.1.5. Definición

El papel que desempeñan las empresas, los encargados de la parte financiera, también se examinan los mercados financieros en las que participan las diversas empresas (Lawrence & Zutter, 2012, pág.1) Nos indica que el usar esta herramienta en una empresa resulta ser un beneficio al usuario y a las personas encargadas del financiamiento ya que se puede apreciar los resultados de la situación económica de la entidad, como también se puede apreciar los errores que se dan en la entidad esta herramienta puede ayudar con técnicas para la administración de manera eficiente y eficaz de los recursos monetarios como también los recursos en general tanto humano, material, tecnológico y financiero, mediante un manejo adecuado dicha entidad puede llegar al alcance de las metas que se vienen persiguiendo y hacia donde se quiere llegar, haciendo referencia a la misión visión de dicha entidad (García Santillán, 2010, pág.3)

Para todas las empresas, el control del dinero es de suma importancia ya que de esa manera se hace posible el tomar las buenas decisiones y estas se ven reflejadas directamente con el crecimiento del negocio y el crecimiento también del capital humano que intervienen en ella.

La gestión financiera tiene como objetivo principal optimizar y multiplicar el dinero, esto quiere decir que se debe aprovechar al máximo los recursos que se tienen dispuestos, también apoya el tomar decisiones con respecto a los recursos para que lleguen a ser lo más rentable posible obteniendo una mayor liquidez para poder cubrir aquellos compromisos de dinero en un plazo corto y largo de la entidad.

Una gestión financiera de manera eficiente es aquella que tiene un control de la empresa en sí. Los estados financieros se deben tener siempre actualizados y con información que representa la empresa.

Por otro lado para la determinación si la compañía es o va a ser productiva y la definición de cuanto se debe producir o lo que hay que vender para lograr contemplar todos los costos la programación del flujo de efectivo para lograr realizar todos los pagos y la definición si es bastante con los elementos de la compañía o si se requiere elegir por préstamos u otras fuentes (Agencia Belga de Avance, Ministerio de la Producción y Acción Empresarial, 2011, pág.2)

En conclusión, la administración financiera es de suma consideración en nuestra compañía debido a que si poseemos una aceptable composición de costos tenemos la posibilidad de llegar a conseguir más grande rentabilidad y tenemos la posibilidad de salir en un instante de quiebre cumpliendo con todas nuestras obligaciones a corto mediano y extenso período.

1.1. liquidez

La liquidez nos refiere a la cierta aptitud que tiene una compañía para realizar las deudas a corto período considerándolas como el simple ingreso de la disposición de los activos a transformarse en efectivo sin tener importantes de valores (Rodríguez Nava & Venegas Martínez, 2012, pág.4) De forma clásica la liquidez de una compañía se transforma en la agrado que se tiene para poder realizar las obligaciones de pago a un tiempo corto preciso

su caducidad (Gutiérrez Hernández, Téllez Sánchez, & Munilla González, 2005, pág. 2) En Relación a lo expresado por algunos autores la liquidez es una aptitud que se tiene para lograr negociar cual sea la proporción de un activo sin

perjudicar el valor del mismo.

1.2. Rentabilidad

Hay distintas definiciones de Rentabilidad las cuales observaremos a continuación: según Soriano (2010): nos refiere que Rentabilidad es la medición de la aptitud de crear provecho de una compañía en relación a eso que esta requiere paralizaron

Sus ocupaciones (activos y fondos propios) por otro lado para realizar los

Y que la compañía sea productiva hay que cumplir que la rentabilidad de los fondos propios sea más grande a la rentabilidad de los inversionistas que consiguen en otras inversiones de peligro semejante llamándose valor de ocasión.

Para el

de los componentes que tienen dependencia con la rentabilidad este ratio de puede descomponer en: margen, rotación y apalancamiento financiero, siendo provecho que se obtiene de las ventas, de la rotación y del apalancamiento (p. 18-19).

Así mismo, según VERGES, J (2011): nos refiere que si vemos la rentabilidad y la relacionamos con los beneficios o la diferencia entre ingresos y costos de un periodo determinado o un año específico y todos los recursos que intervienen para lograrlo, notamos que existen diversas maneras de entenderlo ya sea el caso en donde no se reduzcan los gastos por intereses, beneficio netamente contable o los beneficios que se tienen después de impuestos. (p.04).

Por ultimo Según DIEZ, Ignacio (2010): define a la rentabilidad a la diferencia que existe entre los ingresos y lo gastos o egresos de las operaciones de las entidades. En general en las entidades llamamos ingresos a lo recaudado de todas las ventas que se realizan por el contrario a una operación de multiplicar la cantidad de productos con el precio de los mismos (p. 34).

Luego de analizar diversas definiciones de rentabilidad desde la vista económica podemos afirmar que la rentabilidad es el margen existente entre lo que genera la empresa en dinero y lo que gasta para obtener aquellos ingresos.

1.3. Ingresos operacionales

Según FIERRO, Ángel: el resultado de las actividades que se desarrollan como parte del objetivo social se entregan bienes o se prestan servicios, como también los dividendos, participaciones y otros ingresos generados por intermediaciones financieras siempre que estas se encuentren identificadas con el objetivo social del principal ente económico (p. 205)

Los ingresos por las operaciones son todos aquellos valores económicos que entran a la empresa y se basa debido a la actividad principal de la misma

1.4. Gastos de administración

Según FIERRO, Ángel: nos refiere que los gastos administrativos en la actividad que realiza el ente económico se originan en el desarrollo de las mismas durante el periodo y esta va de manera relacionada con la dirección, planeación, organización y control sin dejar de lado las políticas establecidas para que se desarrollen las actividades principales de la empresa incluyendo las diversas áreas como finanzas, comercial y administrativa. (p. 207).

Los Gastos de Administración hace referencia a los desembolsos de la empresa para mantener todo tipo de actividades, no interviniendo de manera directa en el proceso productivo pero siendo indispensable para que la empresa continúe en marcha cumpliendo con los parámetros y obligaciones que esta tiene con respecto al negocio.

1.5. Gastos financieros.

Según CHU, Manuel (2014): se refiere a los costos incurridos por las deudas de la compañía así sea en un tiempo corto o extenso, estos costos están incluidos en el tiempo que se indican los resultados. (p.48).

Así como se detalla en el párrafo previo, son esos desembolsos que se desarrollan por aquellas obligaciones contraídas a corto, o mediano período.

1.6. Ratio prueba ácida

Llamamos también índice de liquidez inmediata, este ratio nos define el alcance de la empresa con respecto a cumplir con las deudas a corto tiempo con los activos circulantes, estos de no muy fácil liquidación como las existencias. Se calcula de la siguiente manera concentrándose en los activos líquidos

$$\text{activo corriente} - \text{inventario} / \text{pasivo corriente}$$

1.7. El capital de trabajo

Es la determinación del capital que tiene la entidad para hacer la gestión del periodo y la fórmula es la siguiente:

$$\text{Activo corriente} - \text{pasivo corriente}$$

1.8. Ratio prueba defensiva

Este ratio nos permite medir de manera efectiva la entidad en el plazo muy pequeño, considerando solo los activos que se encuentran en caja y banco, dejando de lado el tiempo y la duda de los precios, la fórmula es la siguiente:

$$\text{Caja y bancos} / \text{pasivo corriente}$$

1.9. Rendimiento sobre Patrimonio (ROE)

Se define al índice de utilidad o déficit por cada moneda de denominación de un sol que los dueños tienen invertido en la entidad. Este ratio nos sugiere el desempeño de la compañía y la fórmula es la siguiente:

$$\text{Utilidad neta} / \text{patrimonio}$$

1.10. Rendimiento sobre la inversión (ROI)

Se encarga de la medición del beneficio que se obtiene por cada sol invertido en tecnología durante un ciclo de tiempo. La fórmula es la siguiente:

$$\text{Utilidad neta} / \text{activo total}$$

1.11. Rendimiento sobre Activos (ROA)

Es el porcentaje de la utilidad o déficit previo a los costos financieros que viene a ser el resultado de la empresa sin obligaciones, obtenido por cada sol que se invierte en activos. Siendo la fórmula siguiente:

$$\text{Utilidad operacional (1-T) / activo total}$$

1.12. Mano de obra directa.

Es aquel elemento que interviene de forma directa en el desarrollo de la prestación de servicio y/o la producción de algún bien, está constituido por las retribuciones que se le da al personal quien participa en dicho trabajo

Horas extras

Es el sobre tiempo en la cual se labora después de marcada la hora de salida del personal quien está de acuerdo a proseguir con sus labores previa coordinación de un pago adicional que le corresponde por ley

1.13. Materiales indirectos.

Son todo aquellos materiales que no es medible el consumo que ofrecen en cada proceso productivo en de prestación de servicio no influyen directamente en la producción

1.4. Formulación de problema

1.4.1. Problema General.

¿De qué manera los costos de servicios influyen en la gestión financiera de la empresa SEGURICEL S.A...C – Santiago de Surco 2017?

1.4.2. Problemas Específicos.

¿De qué manera los costos de servicios afectan en la rentabilidad de la empresa SEGURICEL S.A.C – Santiago de Surco 2017?

¿De qué manera los costos de servicios afectan la liquidez en la empresa SEGURICEL S.A.C Santiago de Surco 2017?

1.5.

1.5.1. Justificación práctica.

Los costos de servicios tienen como objetivo darnos a conocer el valor que nos cuesta la prestación de un servicio la cual genere eficiencia y reduzca los niveles de pérdidas ya sea de materiales y capital humano que padecen las empresas en sus diversos procesos de prestación de servicios, esto conllevará al desarrollo de nuevas técnicas para lograr resultados positivos, como también existirán contingencias sea en la parte de planificación como en la parte de plasmarlo en la práctica.

1.5.2. Justificación teórica.

El presente proyecto de investigación tiene como propósito esencial investigar el inconveniente que aqueja a la empresa de servicios SEGURICEL S.A.C la cual por su propia naturaleza está afectada a tener pérdidas del costeo, el cual está basado en procesos que garanticen una mejor gestión financiera y un uso adecuado de los recursos los cuales se verán reflejados al término de un proceso. Esta investigación también servirá para futuras investigaciones las cuales puedan tenerlas en cuenta en el momento que se desee.

1.5.3. Justificación Metodológica.

El trabajo de exploración es de tipo aplicada de nivel Descriptivo - Correlacional, y de enfoque transversal, tal es así que se estudiarán

las cambiantes para entender el avance de los costos de servicios y su relación con la administración financiera en un tiempo preciso.

1.6. Hipótesis.

1.6.1. Hipótesis General.

Los costos de servicios influyen en la gestión financiera de la empresa SEGURICEL S.A.C – Santiago de Surco 2017

1.6.2. Hipótesis Específicos

Los costos de servicios afectan en la rentabilidad de la empresa SEGURICEL S.A.C – Santiago de Surco 2017

Los costos de servicios afectan la liquidez en la empresa SEGURICEL S.A.C Santiago de Surco 2017

Objetivos

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo General.

Determinar la influencia de los costos de servicios en la gestión financiera de la empresa SEGURICEL S.A.C – Santiago de Surco 2017

1.7.2. Objetivos Específicos.

Determinar si los costos de servicios afectan en la rentabilidad de la empresa SEGURICEL S.A.C en el distrito de Santiago de surco - 2017

Determinar si los costos de servicios afectan en la liquidez de la empresa SEGURICEL S.A.C en el distrito de Santiago de surco – 2017

CAPITULO II: METODO

2.1 Diseño de Investigación

2.1.1 Enfoque

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen como enfoque cuantitativo mide las propiedades que estén en cada variable de un proyecto; a su vez se analizan los cálculos que se consiguen, las cuales dan como resultado métodos estadísticos y se establece un grupo de deducciones en relación a las posibilidades. Por esto, la presente exploración es de enfoque cuantitativo, porque se expone un inconveniente y a su vez conjetura, ideas para buscar solucionarlo, de esta manera se hace la medición de cambiantes, las cuales son costos de servicios y las Financiera en la empresa de ambulancias SEGURICEL S.A.C Santiago de Surco 2017

2.1.2 Tipo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan sobre la investigación que viene a ser aplicada porque viene a ser la utilización de conocimientos teóricos que serán llevados a la práctica para aplicarlos en provecho de los que intervienen

Dicho esto, la presente investigación es tipo aplicada, por lo que se usan los diversos conocimientos teóricos de los cuales estas se pondrán a prueba y de esa manera sacara un beneficio para que se mejoren las ideas planteadas.

2.1.3 Nivel

La presente investigación tiene el nivel descriptivo - correlacional ya que hace la especificación de la verdad y de esa forma se va a

descriptiva sobre la detalladamente y el vínculo que tiene la variable 1 costos de servicios y la variable 2 Gestión Financiera Esta proposición es de tipo descriptivo según Hernández, Fernández y Baptista (2014) define sobre las indagaciones descriptivas como la forma que

Buscan detallar de alguna forma las propiedades, perfiles, características, procesos, elementos o diferentes fenómenos que sufran un preciso examen. Así, se quiere de algunas forma que se logre medir y a su vez estas recolecten información así sea independientes o como además conjuntas que

..

Esta investigación es de tipo si bien es cierto correlacional; porque, tiene el objetivodebuscarlarelaciónocomotambiénelgradoenalqueseasocialascuales están existiendo entre estas dos variables las cuales se están presentando en un contexto particular, algunas veces o mayormente se analizan la relación de solamente dos variables, pero en algunas ocasiones en algunos estudios existe relaciones entre tres a mas variables las cuales por si seasocian.

Según lo citado, este tipo de estudio nos hace referencia en cómo actúa una de lasvariablesconlaconductadeotravariableysaberehverdaderogradoderelación que estas tienen para sustentar las hipótesis sometidas apruebas.

2.1.4 Diseño

La presente investigación, utilizara el diseño de tipo no experimental; por lo cual, cambiantesdeforma intencional la variable Costos de Servicios y Financiera no se manipularan en ningunasituación.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), apunta sobre el diseño que más allá de que es verdad se aplica en esta exploración es no en fase de prueba las cuales están consideradas en una extensión temporal o como la proporción de los puntos de tiempos las cuales se están aplicando.

Concluimos que, esta exploración se aplica el diseño no experimental; puesto que, está centrada más en estudiar la relación entre las cambiantes los

Cuales examina los cambios por medio del tiempo; de tal modo, para esta exploración sobre Costos de Servicios y su relación con la Administración Financiera en la compañía de ambulancias del distrito Santiago de Surco, año 2017 bajo un enfoque no en fase de prueba.

2.1.5 Corte

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que, la investigación se está considerado transversal; porque, se recogen información de un solo periodo. Tiene como objetivo es detallar conceptos, juzgar su influencia y correlación en un determinado periodo, y a sea a corto o largo plazo. Por eso, la presente investigación es transversal, y se llevara a cabo en base a una recolección de datos y fuentes, es decir a través de un cuestionario y en un determinado periodo.

2.2 Operacionalización de variables

Variable 1: Costos de Servicios

“En las compañías de servicios es complicado que la mano de obra directa y los materiales directos sean un porcentaje muy sustancial del total del valor del servicio brindado o prestado; comúnmente los costos de construcción indirectos son los que forman un porcentaje muy importante. Una de las primordiales diferencias es que en las de servicios no hay costos del producto ya que no hay inventarios, se tienen costos del periodo”

Variable 2: Gestión Financiera

Saber si tu compañía es o va a ser productivo, determinar cuánto y cuándo tienes que producir, y a qué precio tienes que vender para contemplar todos tus costos, continuar y considerar el desarrollo de tu negocio, desarrollar el de efectivo y otros elementos para cumplir a tiempo con todos tus pagos: salarios, préstamos, etc.,” y “definir si los elementos propios alcanzan para operar o si vas a necesitar recurrir a préstamos u otras fuentes.” (Agencia Belga de Avance de la Producción y 2011, pág.2)

TITULO: "LOS COSTOS DE SERVICIOS Y GESTIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA DE AMBULANCIAS SEGURICEL S.A.C – SANTIAGO DE SURCO 2017"

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Los costos de servicios influyen en la gestión financiera de la empresa SEGURICEL S.A.C – Santiago de Surco, 2017	Variable 1 COSTOS DE SERVICIOS	"En las compañías de servicios es complicado que la mano de obra directa y los materiales directos sean un porcentaje muy considerable del total del valor del servicio brindado o prestado; comunmente los costos de construcción indirectos son los que forman un porcentaje muy importante. Una de las primordiales diferencias es que en las compañías de servicios no hay costos del producto ya que no hay inventarios, unicamente se tienen costos del periodo" chambergó, G.(2015)p.1	"Es el principal elemento que influye sobre el nivel de los términos de créditos y cobranzas que intervienen en la rentabilidad de la empresa".	Mano de Obra	Horas hombre por servicio
					Horas hombre por día
					Horas extras
				Costos Indirectos de Fabricación	Mano de obra indirecta
					Depreciación
					Materiales indirectos
	Variable 2 GESTIÓN FINANCIERA	Saber si una compañía es o va a ser productiva, determinar cuánto y cuándo tienes que producir, y a qué precio tienes que vender para contemplar todos tus costos, continuar y considerar el desarrollo de tu negocio, desarrollar el flujo de efectivo y otros elementos para cumplir a tiempo con todos tus pagos: salarios, préstamos, etc.," y "definir si los elementos propios alcanzan para operar o si vas a necesitar recurrir a préstamos u otras fuentes." (Agencia Belga de Avance, Ministerio de la Producción y Acción Empresarial, 2011, pág. 2)	"Es la obtención de beneficios que evalúa el nivel de ingreso obtenidos en un periodo, reflejando el rendimiento de las inversiones".	Liquidez	Ratio prueba ácida
					Ratio de capital de trabajo
					Ratio de prueba defensiva
				Rentabilidad	Rendimiento sobre el patrimonio
Rendimiento sobre los activos					
Rendimiento sobre la inversión					

2.4 Población, muestreo y muestra

2.4.1 Población

La población de este estudio está conformada por 80 personas que trabajan en la empresa que prestan servicio de ambulancias del distrito de Santiago de surco. De la misma manera la multitud es de carácter finita, porque se puede contar a todos los elementos que van a formar parte en dicho estudio.

Según Tamayo (2008), nos menciona: El total de un fenómeno de estudio, tiene dentro el total de exámenes o entidades de población que intervienen en dicho fenómeno y que debe de cuantificarse para un estudio preciso integrando un grupo de entidades que forman parte de una cierta propiedad o propiedades [...] (p.176)

La población es el conjunto de personas, objetos, es decir, cosas que se puede medir y que tengan características comunes y observables.

2.4.2 Muestra

La muestra de este estudio está conformada por 40 trabajadores de la compañía de servicios de ambulancia la cual representan 01 compañía de ambulancias ubicadas en el distrito de Santiago de surco.

Para el presente emprendimiento de exploración se conseguirá los datos por medio de personal del sector contable y administrativa de la compañía que van a ser los causantes de ofrecernos los datos que corresponden

Hernández et al. (2016), sostiene que la muestra: es el subconjunto de elementos correspondientes a dicho grupo con las mismas propiedades a las cuales llamamos población (p.175).

La muestra es el subconjunto de la gente que se obtiene para investigar las propiedades que se desean estudiar.

Muestreo:

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

$$n = \frac{(1.96^2) (0.5) (0.5)(40)}{(40-1) (0.05^2) + (1.96^2) (0.5) (0.5)}$$

$$n = 36$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: Valor de la distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza; para el 95%, $z=1.95$

E: Máximo error permisible, es decir un 5%

p: Proporción de la población que tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50.

q: Proporción de la población que no tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.5.1 Técnicas de Recolección de Datos

La técnica usada en el trabajo de exploración es el exámen documental de los datos primordial y reales que nos brindó personal de la compañía, y se consiguió sobre los hechos objetivos que va a ser usado para saber la relación que hay entre los costos de servicios y la administración financiera.

Para Niño (2011) define la encuesta como “técnica de recolección de datos que radica en la aplicación de un mismo cuestionario a diferentes personas de una muestra o población”(p.151).

2.5.2. Instrumento de recolección de datos

El instrumento utilizado es la elaboración de una encuesta , el cual permitió recopilar datos de manera confiable con el grado de validez necesario. .

Niño (2011), cree que Los cuestionarios es una secuencia de cuestiones practicamente estructuradas y ordenadas, que se muestran escritas e impresas, para ser respondidas de todas formas por escrito o en ocasiones de forma oral.(p.89).

El cual esta esta diseñado en valoración mediante la Escala de Likert y nos muestra el grado de conformidad del encuestado.

Grande, I y Abascal, E. (2011) mencionan que la escala de Likert “consiste en formular proposiciones relativas a una serie de atributos de un objeto y que el entrevistado exprese su grado de acuerdo o desacuerdo en una escala de varias

categorías que pueden ser 3,5,7,9 u 11.cada categoría se puntúa con un número que se le asigna” (s.p).

2.5.3. Validación y confiabilidad del instrumento

Niño (2011) relata que La validez es una cualidad del instrumento que radica para que esta ayude para la medición de la variable que se busca medir, y no otra, o sea, que sea el instrumento que se adecuó (p.87).

La Investigación en curso usará como instrumento el cuestionario y se aplica la técnica de validación de contenido o sea, se usa el método de jueces profesionales.

Martínez (2001) define el juicio de profesionales como “una proximidad cualitativa que busca hallar cierto consenso entre la opinión de un grupo de profesionales en el tema en cuestión”(p.15).

Pequeño (2011) relata que la confiabilidad es “cualidad de una técnica o de una prueba (o instrumento) que radica en que al ser aplicados en diferentes instantes y a las mismas personas tienen que arrojar los mismos resultados”(p.150).

Azañero (2016) añade que para medir la confiabilidad del instrumento “el coeficiente alfa de Cronbach es el indicio más usado para cuantificar la rigidez interna de un instrumento [...]”(p.124).

De la misma manera, Palella y Martins (2012) añaden que: El Cronbach, por su lado, mide la confiabilidad desde la rigidez interna de los ítems, entendiendo por tal nivel en que los ítems de una escala se correlacionan entre sí. El coeficiente Cronbach se usa para considerar la confiabilidad desde la rigidez interna de los ítems. El alfa de Cronbach varía entre 0 y 1 (0 es separación total de rigidez y 1 es rigidez perfecta)(p.169).

Para la presente investigación, se usará la siguiente fórmula de Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

K: El número de ítems

$\sum Si^2$: Sumatoria de varianza de los ítems

St^2 : Varianza de la suma de los ítems

En el siguiente cuadro, Palella y Martins (2012) presentan los criterios de decisión para la Confiabilidad de un instrumento (p.169).

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81-1	Muyalta
0,61-0,80	Alta
0,41 -0,60	Media'
0,21 -0,40	Baja'
0-0,20	Muybaja'

Estadísticas de fiabilidad

Costos de servicios y gestiónfinanciera

Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	16

Del programa SPSS se consiguió un alfa de Cron Bach de 0.905, de acuerdo con los autores, Palella y Martins (2012),nos señalan que cuando el valor del Coeficiente alfa es entre 0.81 y 1, la confiabilidad se considera muy alta, de forma que el instrumento usado es muy creíble y valido

Estadísticas de fiabilidad**Costos de servicios**

Alfa de Cronbach	N de elementos
------------------	----------------

Del programa SPSS se consiguió un alfa de Cron Bach de 0.857, de acuerdo con los autores, Palella y Martins (2012), señalan que cuando el valor del Coeficiente alfa es entre 0.81 y 1, la confiabilidad se considera muy alta, de forma que el instrumento usado es creíble y valido.

Estadísticas de fiabilidad**Gestión Financiera**

Alfa de Cronbach	N de elementos
------------------	----------------

Del programa SPSS se consiguió un alfa de Cron Bach de 0.857, según con los autores, Palella y Martins (2012), apuntan que cuando el valor del Coeficiente alfa es entre 0.81 y 1, la confiabilidad se considera muy alta, de manera que el instrumento utilizado es creíble y valido.

2.6 Métodos de análisis de datos

El presente proyecto de investigación tuvo como propósito “Determinar los costos de servicios y la administración financiera de la compañía SEGURICEL S.A.C en el distrito de Santiago de Surco, Lima - 2017”, se llevó a cabo una exploración de tipo cuantitativa, con la intención de usar la recolección de datos para ofrecer prueba a las conjeturas, acorde a una medición numérica y exámenes estadísticos, cuál se va a conseguir realizar tablas de continuidad usando el software SPSS. además de la preparación de tablas y gráficos para lograr investigar la relación que existe entre las variables, se calculará a la vez el coeficiente de Alfa de Cronbach y la prueba de hipótesis-Rho de Spearman

2.7 aspectos éticos

El desarrollo del proyecto se dio cumplimiento a la ética profesional para la preparación de la exploración, con principios morales, sociales en el enfoque efectivo por medio de reglas, normas y reglas de conducta.

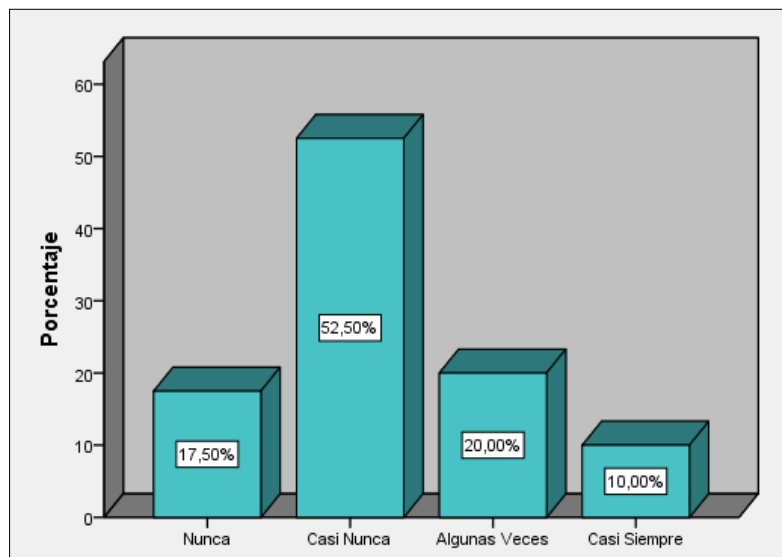
Al hacer la exploración, se han tomado presente los próximos principios: Frente todo el respeto por la gente, la objetividad, confiabilidad, rivalidad profesional y el deber ético profesional

CAPITULO III: RESULTADOS

1.14. Tabla N° 1: El pago en exceso de las horas extras en la empresa de ambulancias se debe a la mala gestión financiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	17,5	17,5	17,5
	CasiNunca	21	52,5	52,5	70,0
	AlgunasVeces	8	20,0	20,0	90,0
	CasiSiempre	4	10,0	10,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Gráfico N° 1: El pago en exceso de las horas extras en la empresa de ambulancias se debe a la mala gestión financiera



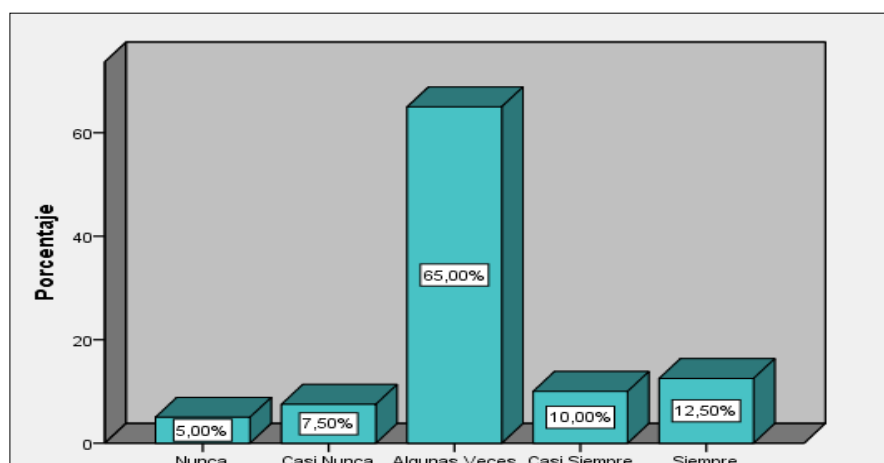
Interpretación: En relación a la tabla y gráfico N° 1, nos enseña que el 52,50% de los encuestados piensan que CasiNunca “El pago en exceso de las horas extras en la empresa de ambulancias se debe a la mala gestión financiera” y que el 10% de los encuestados consideran que Casi Siempre “El pago en exceso de las horas extras en la empresa de ambulancias se debe a la mala gestión financiera”.

1.15.

Tabla N° 2: Considera que el pago de las horas extras afecta directamente con la liquidez de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0	5,0
	Casi Nunca	3	7,5	7,5	12,5
	Algunas Veces	26	65,0	65,0	77,5
	Casi Siempre	4	10,0	10,0	87,5
	Siempre	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico N° 2: Considera que el pago de las horas extras afecta directamente con la liquidez de la empresa

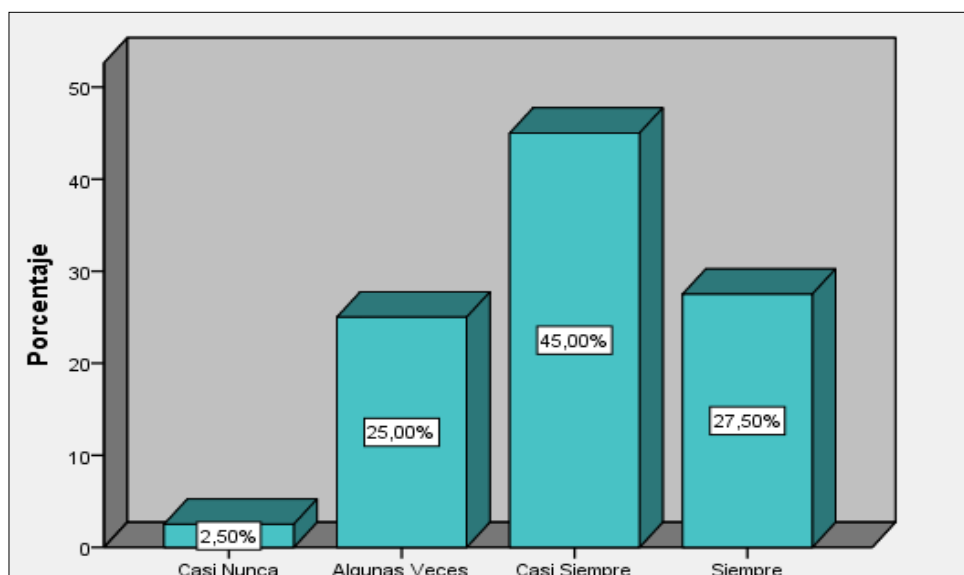


Interpretación: Respecto a la tabla y gráfico N° 2, nos muestra que el 65% de los encuestados consideran que Algunas Veces “Considera que el pago de las horas plus perjudica de manera directa con la liquidez de la empresa”, y que el 7,5% de los encuestados piensan que Jamás “Considera que el pago de las horas plus perjudica de manera directa con la liquidez de la empresa”. En tanto que el 10%, 12,5% piensan que Siempre, Siempre “Considera que el pago de las horas plus perjudica de manera directa con la liquidez de la empresa”.

1.16. Tabla N° 3: Cree usted que un buen cálculo de las horas hombre por servicio genera una mayor rentabilidad a la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CasiNunca	1	2,5	2,5	2,5
	AlgunasVeces	10	25,0	25,0	27,5
	CasiSiempre	18	45,0	45,0	72,5
	Siempre	11	27,5	27,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Gráfico N° 3: Cree usted que un buen cálculo de las horas hombre por servicio genera una mayor rentabilidad a la empresa

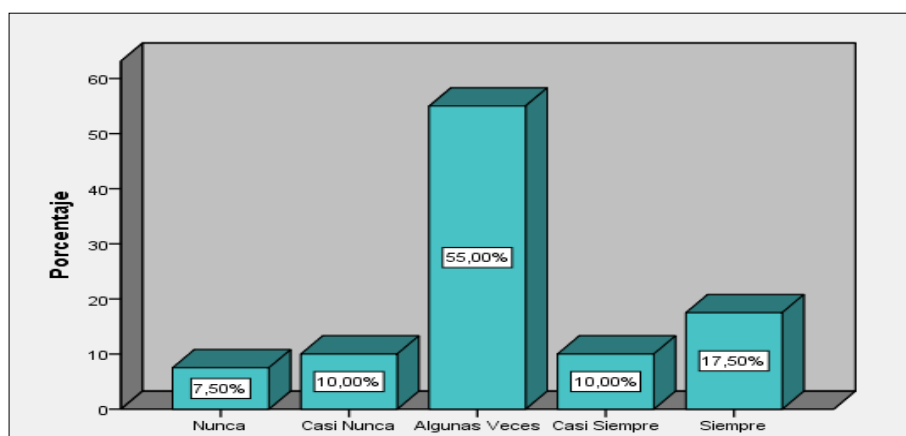


Interpretación: Respecto a la tabla y gráfico N° 3, nos muestra que el 45% de los encuestados consideran que Casi Siempre “Un buen cálculo de las horas hombre por servicio genera una mayor rentabilidad a la empresa” y que el 27,5% de los encuestados consideran que Siempre “Un buen cálculo de las horas hombre por servicio genera una mayor rentabilidad a la empresa”

1.17. Tabla N° 4: Cree usted que el costo de las horas hombre por día contribuye a la rentabilidad de la prestación del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,5	7,5	7,5
	Casi Nunca	4	10,0	10,0	17,5
	Algunas Veces	22	55,0	55,0	72,5
	Casi Siempre	4	10,0	10,0	82,5
	Siempre	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico N° 4: Cree usted que el costo de las horas hombre por día contribuye a la rentabilidad de la prestación del servicio

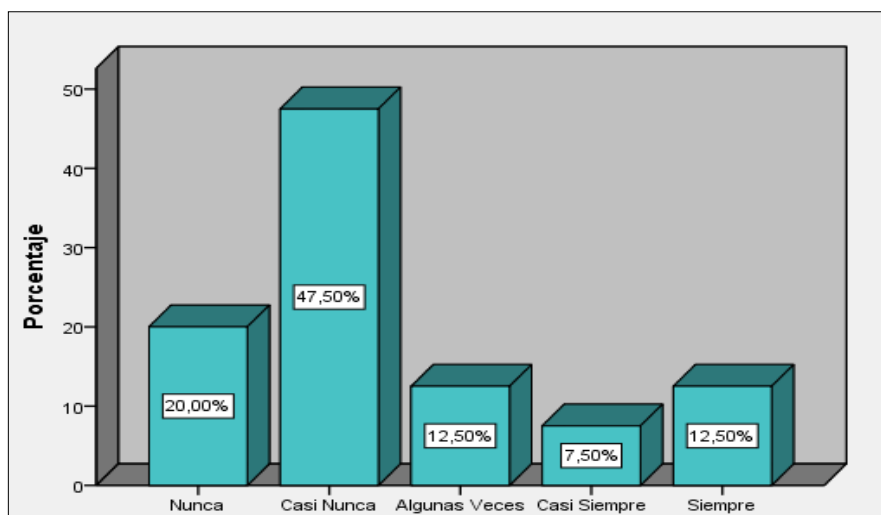


Interpretación: En relación a la tabla y gráfico N° 4, nos enseña que el 55% de los encuestados piensan que Algunas Ocasiones “El valor de las horas hombre por día ayuda a la rentabilidad de la prestación del servicio” y que el 17,5% de los encuestados piensan que Siempre “El valor de las horas hombre por día ayuda a la rentabilidad de la prestación del servicio”.

1.18. Tabla N° 5: La mano de obra indirecta está incluida en la Gestión financiera en la empresa de ambulancias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	20,0	20,0	20,0
	CasiNunca	19	47,5	47,5	67,5
	AlgunasVeces	5	12,5	12,5	80,0
	CasiSiempre	3	7,5	7,5	87,5
	Siempre	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico N° 5: La mano de obra indirecta está incluida en la Gestión financiera en la empresa de ambulancias

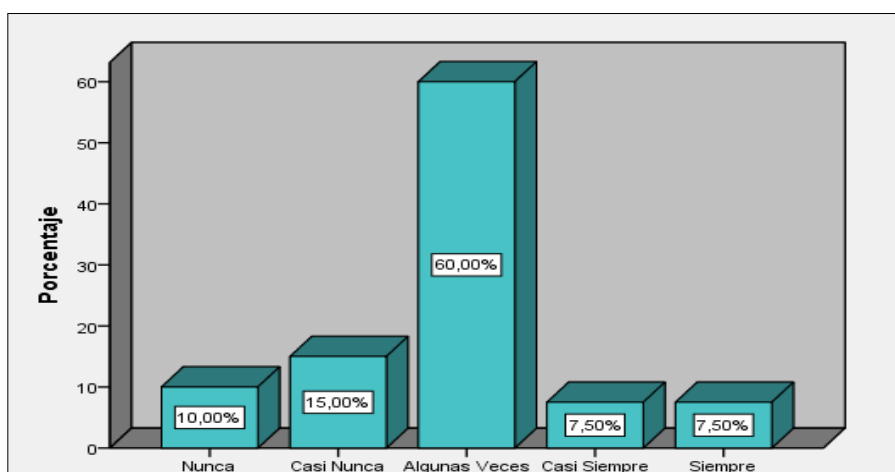


Interpretación: En relación a la tabla y gráfico N° 5, nos enseña que el 47,5% de los encuestados piensan que Jamás “La mano de obra indirecta está incluida en la Administración financiera en la compañía de ambulancias” y que el 20% de los encuestados piensan que Jamás “La mano de obra indirecta está incluida en la Administración financiera en la compañía de ambulancias”. En tanto que los otros piensan que Algunas Ocasiones, Siempre y Siempre “La mano de obra indirecta está incluida en la administración financiera en la compañía de ambulancias”.

1.19. Tabla N° 6: Cree usted que la depreciación puede afectar la liquidez de la empresa en caso no haya una buena gestión financiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	10,0	10,0	10,0
	CasiNunca	6	15,0	15,0	25,0
	AlgunasVeces	24	60,0	60,0	85,0
	CasiSiempre	3	7,5	7,5	92,5
	Siempre	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico N° 6: Cree usted que la depreciación puede afectar la liquidez de la empresa en caso no haya una buena gestión financiera



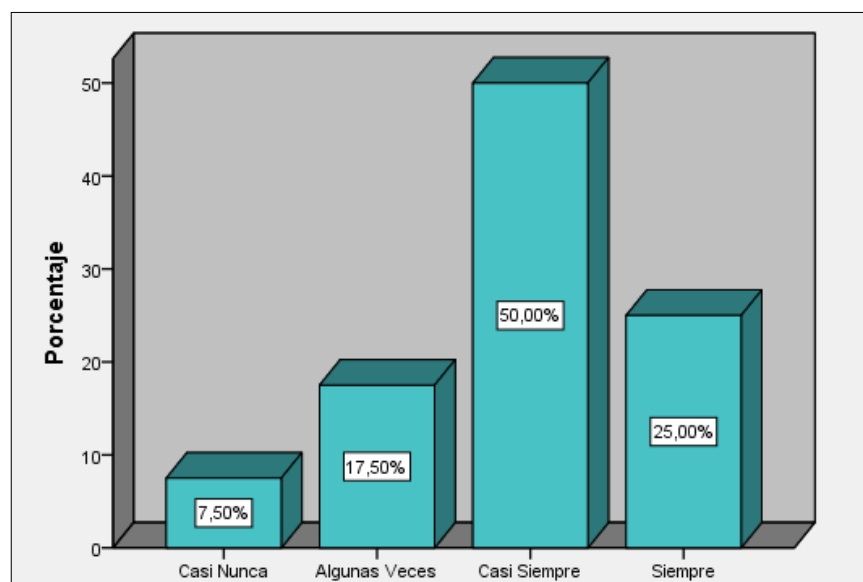
Interpretación: En relación a la tabla y gráfico N° 6, nos enseña que el 60% de los encuestados piensan que Algunas Ocasiones “La depreciación puede perjudicar la liquidez de la compañía en caso no haya una aceptable administración financiera” y que el 7,5% de los encuestados piensan que Siempre y Siempre “La depreciación puede perjudicar la liquidez de la compañía en caso no haya una aceptable administración financiera”.

1.20. Tabla N° 7: Cree usted que la depreciación tiene importancia con respecto

a la gestión financiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	7,5	7,5	7,5
	Algunas Veces	7	17,5	17,5	25,0
	Casi Siempre	20	50,0	50,0	75,0
	Siempre	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico N° 7: Cree usted que la depreciación tiene importancia con respecto a la gestión financiera

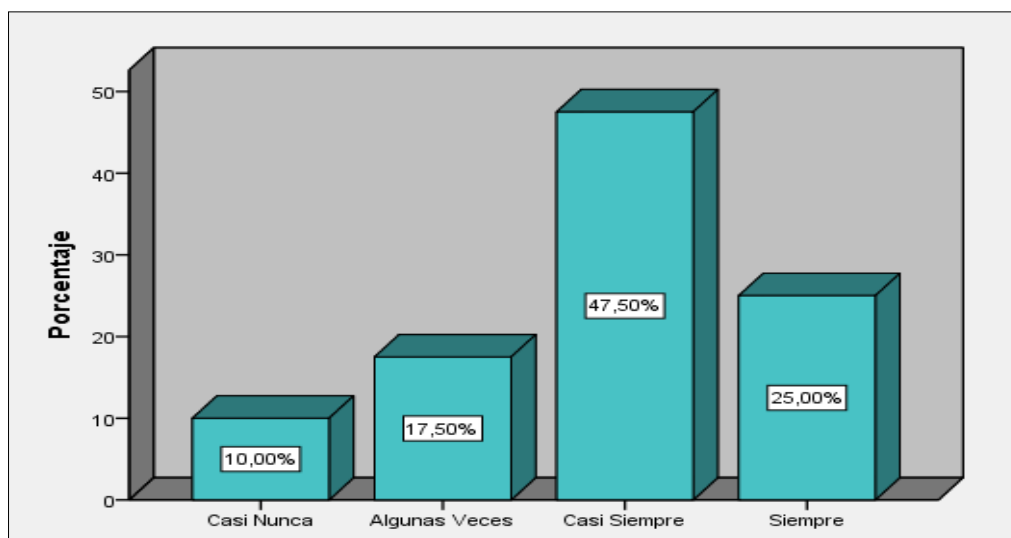


Interpretación: Respecto a la tabla y gráfico N° 7, nos muestra que el 50% de los encuestados consideran que Casi Siempre “La depreciación tiene importancia con respecto a la gestión financiera” y que el 7,5% de los encuestados consideran que Casi Nunca “La depreciación tiene importancia con respecto a la gestión financiera”.

1.21. Tabla N° 8: Cree usted que el control de los materiales indirectos tiene relación directa con la gestión financiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	4	10,0	10,0	10,0
	Algunas Veces	7	17,5	17,5	27,5
	Casi Siempre	19	47,5	47,5	75,0
	Siempre	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico N° 8: Cree usted que el control de los materiales indirectos tiene relación directa con la gestión financiera

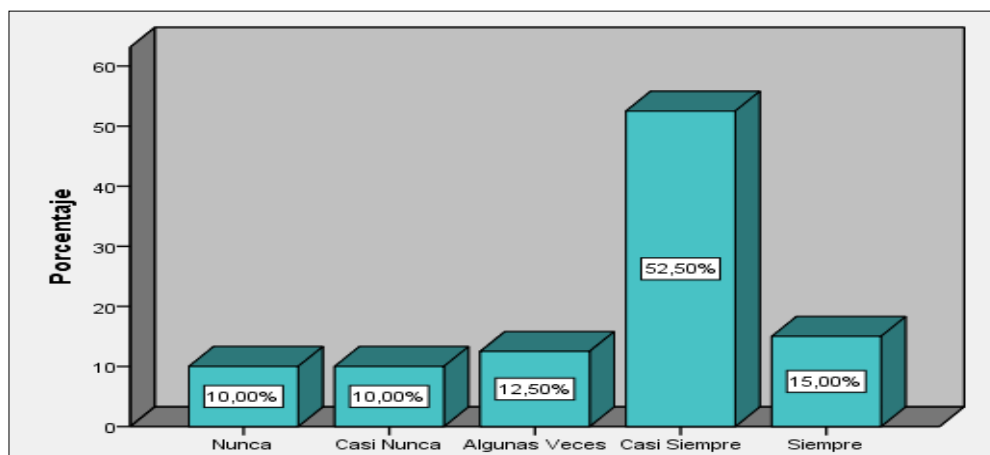


Interpretación: En relación a la tabla y gráfico N° 8, nos enseña que el 47,50% de los encuestados piensan que Siempre “El control de los materiales indirectos tiene relación directa con la administración financiera” y que el 10% de los encuestados piensan que Jamás “el control de los materiales indirectos tiene relación directa con la administración financiera”.

1.22. Tabla N° 9: Cree usted que el ratio de prueba acida y los buenos resultados son consecuencia de una buena gestión financiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	10,0	10,0	10,0
	CasiNunca	4	10,0	10,0	20,0
	AlgunasVeces	5	12,5	12,5	32,5
	CasiSiempre	21	52,5	52,5	85,0
	Siempre	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico N° 9: Cree usted que el ratio de prueba acida y los buenos resultados son consecuencia de una buena gestión financiera

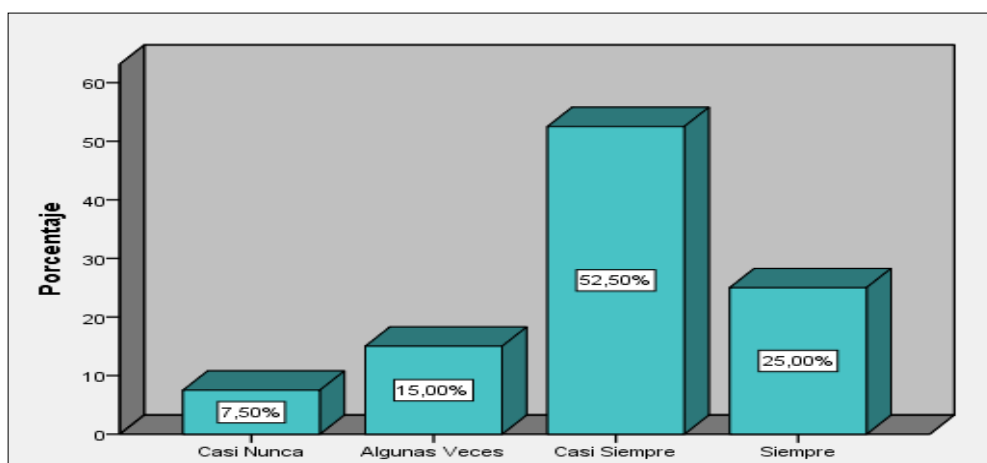


Interpretación: Respecto a la tabla y gráfico N° 9, nos muestra que el 52,50% de los encuestados consideran que Casi Siempre “El ratio de prueba acida y los buenos resultados son consecuencia de una buena gestión financiera” y que el 10% de los encuestados consideran que Casi Nunca y Nunca “el ratio de prueba acida y los buenos resultados son consecuencia de una buena gestión financiera”.

1.23. Tabla N° 10: Cree usted que los resultados positivos del ratio de prueba acida es debido a una buena estructura de costos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	7,5	7,5	7,5
	Algunas Veces	6	15,0	15,0	22,5
	Casi Siempre	21	52,5	52,5	75,0
	Siempre	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Tabla N° 10: Cree usted que los resultados positivos del ratio de prueba acida es debido a una buena estructura de costos

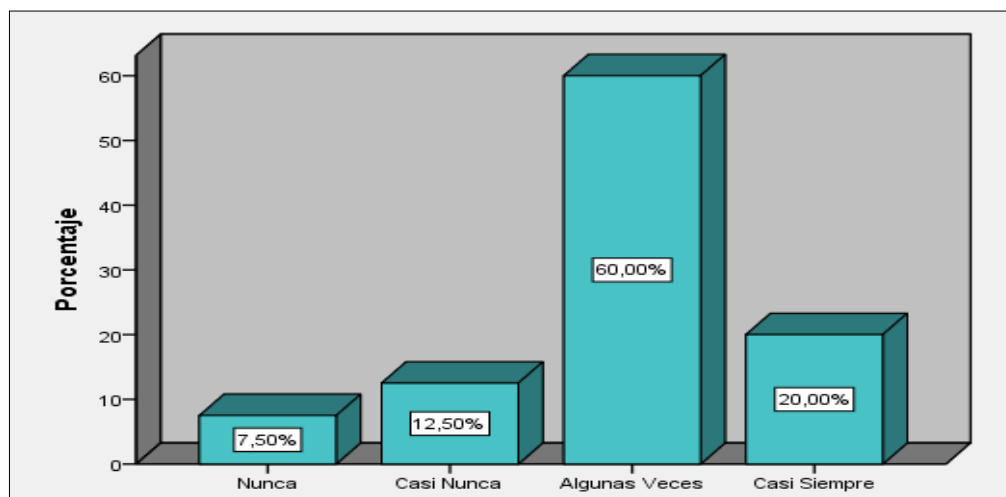


Interpretación: Respecto a la tabla y gráfico N° 10, nos muestra que el 52,50% de los encuestados consideran que Casi Siempre “Los resultados positivos del ratio de prueba acida es debido a una buena estructura de costos” y que el 7,50% de los encuestados consideran que Casi Nunca “Los resultados positivos del ratio de prueba acida es debido a una buena estructura de costos”.

1.24. Tabla N° 11: Cree usted que el ratio de capital de trabajo tiene influencia directamente sobre la mano de obra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,5	7,5	7,5
	CasiNunca	5	12,5	12,5	20,0
	AlgunasVeces	24	60,0	60,0	80,0
	CasiSiempre	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico N° 11: Cree usted que el ratio de capital de trabajo tiene influencia directamente sobre la mano de obra



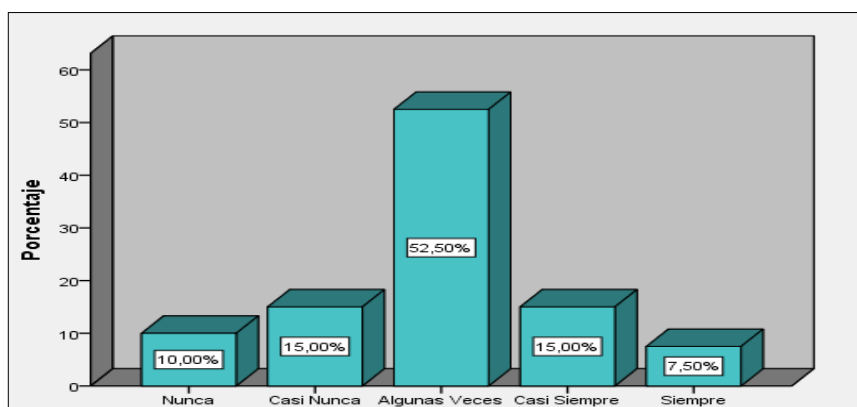
Interpretación: Respecto a la tabla y gráfico N° 11, nos muestra que el 60% de los encuestados consideran que Algunas Veces “El ratio de capital de trabajo tiene influencia directamente sobre la mano de obra” y que el 7,50% de los encuestados consideran que Nunca “el ratio de capital de trabajo tiene influencia directamente sobre la mano de obra”.

1.25. Tabla N° 12: El ratio de prueba defensiva tiene influencia sobre una buena

gestión financiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	10,0	10,0	10,0
	CasiNunca	6	15,0	15,0	25,0
	AlgunasVeces	21	52,5	52,5	77,5
	CasiSiempre	6	15,0	15,0	92,5
	Siempre	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico N° 12: El ratio de prueba defensiva tiene influencia sobre una buena gestión financiera

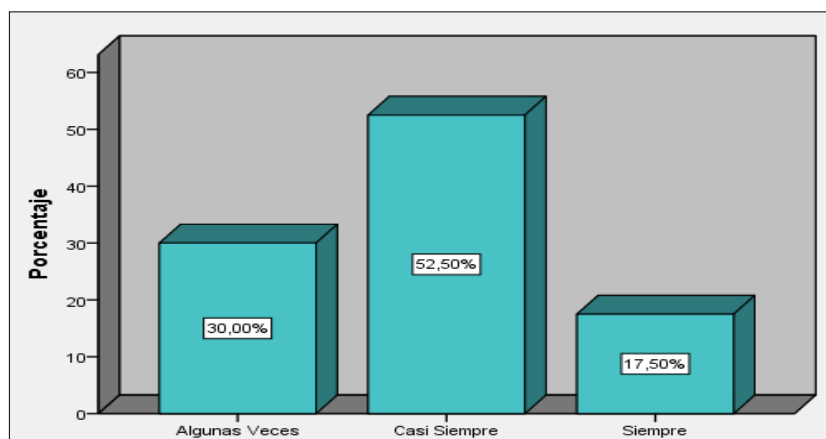


Interpretación: Respecto a la tabla y gráfico N° 12, nos muestra que el 52,50% de los encuestados consideran que Algunas Veces “El ratio de prueba defensiva tiene influencia sobre una buena gestión financiera” y que el 7,50% de los encuestados consideran que Siempre “El ratio de prueba defensiva tiene influencia sobre una buena gestión financiera”.

1.26. Tabla N° 13: Cree usted que el rendimiento sobre el patrimonio respecto a la rentabilidad es una consecuencia del gestionamiento financiero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	12	30,0	30,0	30,0
	Casi Siempre	21	52,5	52,5	82,5
	Siempre	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico N° 13: Cree usted que el rendimiento sobre el patrimonio respecto a la rentabilidad es una consecuencia del gestionamiento financiero

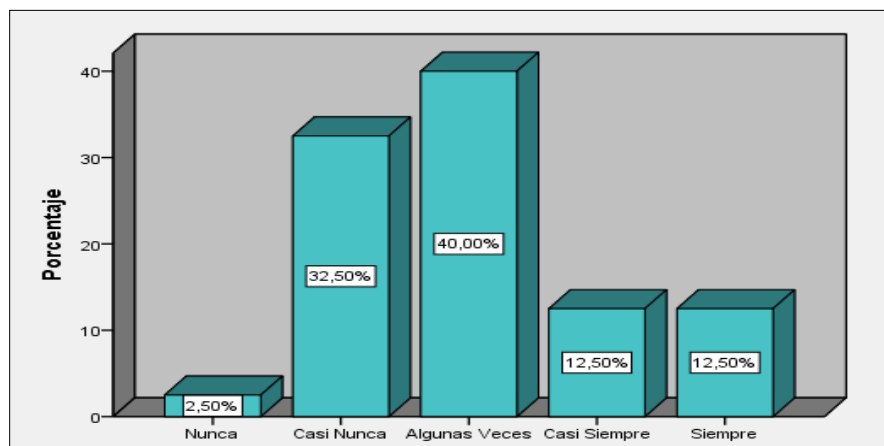


Interpretación: En relación a la tabla y gráfico N° 13, nos enseña que el 52,50% de los encuestados piensan que Casi Siempre “El rendimiento sobre el patrimonio respecto a la rentabilidad es una consecuencia del gestionamiento financiero” y que el 30% de los encuestados consideran que Algunas Veces “El rendimiento sobre el patrimonio respecto a la rentabilidad es una consecuencia del gestionamiento financiero”. Mientras que el 17,50% de los encuestados consideran que Siempre “El rendimiento sobre el patrimonio respecto a la rentabilidad es una consecuencia del gestionamiento financiero”.

1.27. Tabla N° 14: Cree usted que el rendimiento sobre los activos está influenciado sobre una buena estructura de costos de servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	CasiNunca	13	32,5	32,5	35,0
	AlgunasVeces	16	40,0	40,0	75,0
	CasiSiempre	5	12,5	12,5	87,5
	Siempre	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico N° 14: Cree usted que el rendimiento sobre los activos está influenciado sobre una buena estructura de costos de servicios



Interpretación: En relación a la tabla y gráfico N° 14, nos enseña que el 40% de los encuestados piensan que Algunas Veces “El rendimiento sobre los activos está influenciado sobre una buena estructura de costos de servicios” y que el 2,50% de los encuestados consideran que Nunca “El rendimiento sobre los activos está influenciado sobre una buena estructura de costos de servicios”

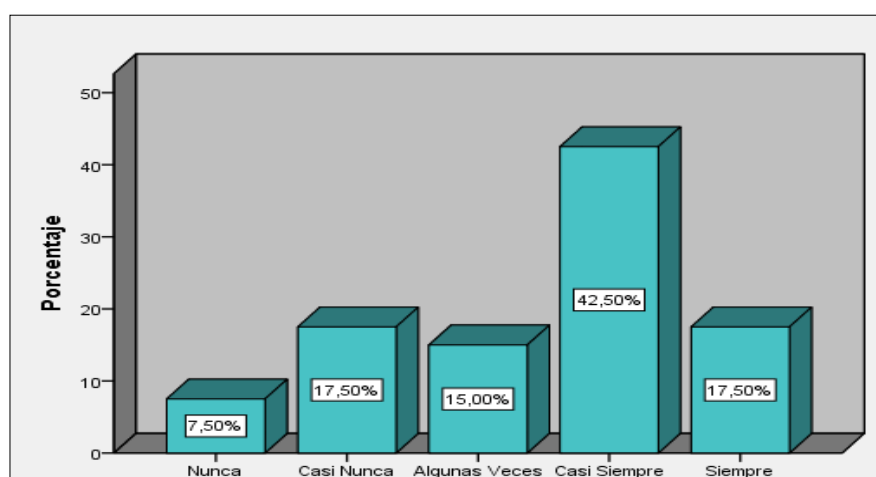
1.28. Tabla N° 15: El rendimiento sobre la inversión se relaciona con una buena

estructura de costos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	7,5	7,5	7,5

Gráfico Válido N° 15	Casi Nunca	7	17,5	17,5	25,0
	Algunas Veces	6	15,0	15,0	40,0
	Casi Siempre	17	42,5	42,5	82,5
	Siempre	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

: El rendimiento sobre la inversión se relaciona con una buena estructura de costos

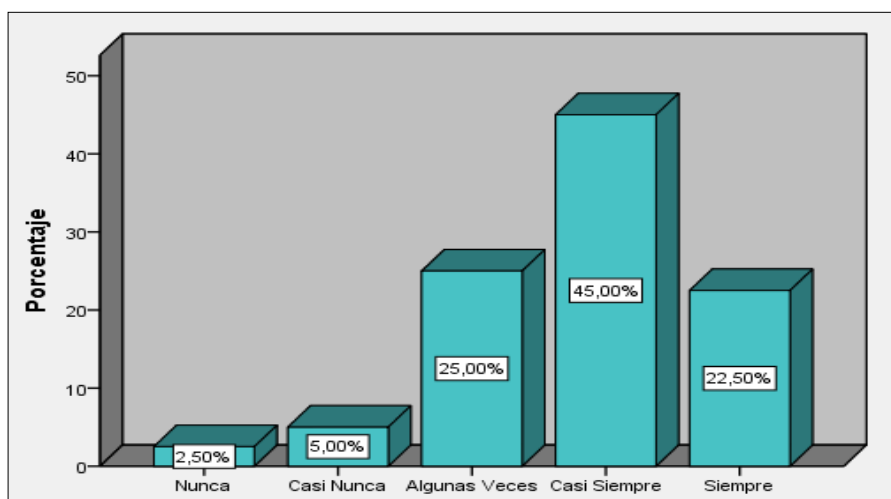


Interpretación: Respecto a la tabla y gráfico N° 15, nos muestra que el 42,50% de los encuestados consideran que "Casi Siempre" "El rendimiento sobre la inversión se relaciona con una buena estructura de costos" y que el 7,50% de los encuestados consideran que "Nunca" "El rendimiento sobre la inversión se relaciona con una buena estructura de costos".

1.29. Tabla N° 16: Cree usted que el rendimiento sobre la inversión es consecuencia de una buena gestión financiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	CasiNunca	2	5,0	5,0	7,5
	AlgunasVeces	10	25,0	25,0	32,5
	CasiSiempre	18	45,0	45,0	77,5
	Siempre	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico N° 16: Cree usted que el rendimiento sobre la inversión es consecuencia de una buena gestión financiera



Interpretación: Respecto a la tabla y gráfico N° 16, nos muestra que el 45% de los encuestados consideran que Casi Siempre “El rendimiento sobre la inversión es consecuencia de una buena gestión financiera” y que el 2,50% de los encuestados consideran que Nunca “El rendimiento sobre la inversión es consecuencia de una buena gestión financiera”.

3.1.1 Validación de hipótesis

Se ejecuta la prueba de coeficiente de correlación de Spearman esto es para evaluar las cambiantes si en estudio conservan un método de organización o interdependencia, se pone a prueba la conjetura.

Mondragón (2014) relata que:

“Es una medida de organización lineal que usa los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara estos rangos [...]. Además de aceptar comprender el nivel de organización entre las dos cambiantes, con Rho de Spearman es viable saber la dependencia o independencia de dos cambiantes aleatorias” (p.100).

Con respecto al nivel de significación nos comunica, Mondragón (2014) relata que: “Es primordial tener en consideración la significancia del valor de r_s , dada por el valor de p que lo sigue. Cuando el valor de p es menor que 0.05, se puede deducir que la correlación es importante [...]” (p.101).

De igual modo, con respecto al cálculo del valor del Coeficiente del Rho, Mondragón (2014) relata que “La fórmula de este coeficiente es:

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Siendo:

n = la proporción de sujetos que se clasifican

X_i = el rango de sujetos i en relación a una variable

Y_i = el rango de sujetos i en relación a una segunda variable

$d_i = X_i - Y_i$

Oséa que d_i , es la distancia entre los rangos de X e Y ” (p.100).

De igual modo Mondragón (2014) relata que:

“El coeficiente de correlación de rangos de Spearman puede puntuar desde -1.0 hasta +1.0, y se interpreta así: los valores cercanos a +1.0, señalan que hay una fuerte organización entre las clasificaciones, o sea que mientras incrementa un rango el otro además aumenta; los valores cercanos a

-1.0 apuntan que hay una fuerte organización negativa entre las clasificaciones, o sea que, al incrementar un rango, el otro decrece“(p.100).

Ahora se expone la tabla de interpretaciones:

Tabla1. Nivel de relación según coeficiente de correlación

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Recuperado de
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004

1.29.1. Comparación de Hipótesis General

Paso 1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula (H_0): Los costos de servicios no influyen en la gestión financiera de la empresa SEGURICEL S.A.C – Santiago de Surco 2017

Hipótesis Alternativa (H_a): Los costos de servicios influyen en la gestión financiera de la empresa SEGURICEL S.A.C – Santiago de Surco 2017

1.30. Paso 2: Seleccionando el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Para saber el nivel de significancia, al nivel de seguridad del 95% se le resta 1, y se obtiene como apunte el margen de error 0.05. (Este apunte se utiliza para saber la significancia: Sig.).

Correlaciones				
			Costos de Servicios	Gestión Financiera
Rho de Spearman	Costos de Servicios	Coefficiente de correlación	1,000	,860**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Gestión Financiera	Coefficiente de correlación	,860**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

1.31. Paso 3: Comprobación

Para la validación de la hipótesis se requiere contrastarla en contra al valor de la significación de 0.05; siendo el valor de Sig. Menor de 0.05, se rechazaría la conjetura nula; en su defecto se lo aprueba; de igual modo si se obtiene un Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman (Rho) positivo, entonces se va a tener una relación directa, en caso contrario será una relación inversa.

1.32. Paso 4: Discusión

Siendo el valor de (Sig. = 0,000 < 0.05); se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa; además se obtuvo un valor de (Rho= 0,860); lo cual es positiva alta; por lo tanto se afirma: Los costos de servicios influyen en la gestión financiera de la empresa SEGURICEL S.A.C – Santiago de Surco 2017

1.7.2.1. Comparación de Hipótesis Específica 1

Paso 1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula (H₀): Los costos de servicios no afectan en la rentabilidad de la empresa SEGURICEL S.A.C – Santiago de Surco 2017

Hipótesis Alternativa (H_a): Los costos de servicios afectan en la rentabilidad de la empresa SEGURICEL S.A.C – Santiago de Surco 2017

1.33. Paso 2: Seleccionando el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Para determinar el nivel de significancia, al nivel de confianza del 95% se le resta 1, y se obtiene como dato el margen de error 0.05. (Estos datos sirven para determinar la significancia: Sig.).

Correlaciones				
			Costos de Servicios	Rentabilidad
Rho de Spearman	Costos de Servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,831**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,831**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

N

40

40

1.34. Paso 3: Comprobación

Para la validación de la conjetura se necesita contrastarla en oposición al valor de la significación de 0.05; siendo el valor de Sig. Menor de 0.05, se rechazaría la conjetura nula; en su defecto se lo aprueba; de igual modo si se obtiene un Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman (Rho) positivo, entonces se va a tener una relación directa, en caso opuesto va a ser una relación inversa.

1.35. Paso 4: Discusión

Siendo el valor de (Sig. = 0,000 < 0.05); se repudia la conjetura nula. O sea, la relación es directa; además se consiguió un valor de (Rho= 0,831); lo cual es efectiva alta; entonces se afirma: Los costos de servicios afectan en la rentabilidad de la empresa SEGURICEL S.A.C – Santiago de Surco 2017

1.7.2.2. Comparación de Hipótesis Específica 2

Paso 1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula (H₀): Los costos de servicios no afecta la liquides en la empresa SEGURICEL S.A.C Santiago de Surco 2017

Hipótesis Alterna (H_a): Los costos de servicios afecta la liquides en la empresa SEGURICEL S.A.C Santiago de Surco 2017

1.36. Paso 2: Seleccionando el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Para determinar el nivel de significancia, al nivel de confianza del 95% se le resta 1, y se obtiene como dato el margen de error 0.05. (Estos datos sirven para determinar la significancia: Sig.).

Correlaciones				
			Costos de Servicios	Liquidez
Rho de Spearman	Costos de Servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,585**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Liquidez	Coeficiente de correlación	,585**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).				

1.37. Paso 3: Comprobación

Para la validación de la hipótesis se necesita contrastarla en oposición al valor de la significación de 0.05; siendo el valor de Sig. Menor de 0.05, se rechazaría la conjetura nula; en su defecto se lo aprueba; de igual modo si se obtiene un Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman (Rho) positivo, entonces se va a tener una relación directa, en caso opuesto va a ser una relación inversa.

1.38. Paso 4: Discusión

Siendo el valor de (Sig. = 0,000 < 0.05); se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa; además se obtuvo un valor de (Rho = 0,585); lo cual es positiva baja; por lo tanto se afirma: Los costos de servicios afectan a la liquidez en la empresa SEGURICEL S.A.C Santiago de Surco 2017.

CAPITULO IV: DISCUSION

1.38.1. Discusión de resultados

1.38.2. El propósito de la presente proposición es saber las influencias de los costos de servicios en la administración financiera de la empresa SEGURICEL SAC. Santiago de Surco 2017.

Para la hipótesis general, se realizó un examen estadístico donde se comprobó que hay una relación directa entre los costos de servicio con la administración financiera de la compañía SEGURICEL SAC en el distrito de Santiago de Surco, empleando la prueba de Rho de Spearman, donde arrojó 0,860 dejando claro una correlación efectiva moderada, la cual con este resultado se permite la conjetura alterna y se repudia la conjetura Nula, la cual significa que si la compañía tiene una mejor administración de costos de servicio, eso se va a ver reflejado en un aumento de la administración financiera.

Donde los resultados se pueden ver en el gráfico N° 1, 3; tener un modelo de costeo siempre dejará tener y comprender el valor de horas hombre por servicio, horas hombre por días, las manos de proyectos indirectas, las horas plus que se tienen la posibilidad de crear por la acumulación de trabajo, las depreciaciones de los materiales, los costos de los materiales directos e indirectos.

Los resultados de la muestra exploración tienen relación con:

Romero (2014) donde concluye que los mecanismos para obtener un costo menor a la hora de prestar un servicio se ve beneficioso para aquellas empresas que prestan servicios, pero que también es de suma importancia no dejar de lado los requerimientos legales que se deben de cumplir, teniendo un buen sistema de costos que se implemente en las empresas es una mejoría tanto para las empresas como para los consumidores finales todo se ve basado en la toma de decisiones que es de suma importancia para el costeo de diversas actividades.

Para la hipótesis específica 1 se realizó un examen estadístico donde se comprobó que hay una relación directa entre el valor de servicios y la liquidez que se crea en la compañía SEGURICEL SAC en el distrito de Santiago de Surco, empleando la prueba de Rho de Spearman, donde arrojó 0,585, la cual se establece como una correlación efectiva baja, la cual con ello se permite la conjetura alterna y se repudia la conjetura nula, la cual refiere que si la compañía tiene un modelo de costo de sus servicios va a tener una mayor liquidez.

Los resultados de la muestra exploración tienen relación con:

Avellaneda, Mego, Moreno (2016) donde concluye que en una empresa de servicios tiene un problema muy usual es el costeo al momento de prestar un servicio debido a que las empresas tienen un tratamiento inadecuado a la hora de realizar los costeos debido al desconocimiento y la falta de personal capacitado para realizar este tipo de trabajos dentro de una empresa lo cual genera en muchas ocasiones pérdidas de dinero en esta empresa de vigilancia lo más apropiado fue

utilizar un sistema por órdenes de trabajo el cual beneficiaría mucho al hora de prestar servicios solicitados

Para la hipótesis específica 2 se llevó a cabo un examen estadístico donde se comprobó que hay una relación directa entre el valor de servicio y la rentabilidad que se crea en la compañía SEGURICEL SAC en el distrito de Santiago de Surco empleando la prueba de Rho de Spearman, donde se consiguió un resultado de relación de 0,831 la cual se establece como una correlación efectiva moderada, la cual con ello se permite la conjetura alterna y se repudia la conjetura nula, porque si se tiene un correcto control de los costos de mano de obra y costos indirectos se va a tener una más grande rentabilidad para la compañía

Los resultados de la muestra exploración tienen relación con

Ballena (2017), la cual concluye que la información precedente el costo de servicios tiene suma influencia en la rentabilidad de las empresas debido a que un mal manejo de los costos generaría una pérdida de ganancias tomando una mejor decisión y una buena administración en las gestiones financieras esto generaría una buena rentabilidad para las empresas e incluso obteniendo el costo real de sus servicios tendrían la opción de tomar buenas decisiones y no generar ningún problema para la empresa.

CAPITULO V: CONCLUSIONES

1. Se concluye que la falta de control de la mano de obra, el ineficiente balance de los costos directos de fabricación conlleva a que los costos de la empresa EGURICEL SAC, generando que los costos sean más elevados que los planificados, que no hay un control directo de las manos de obra, lo cual no se determina con exactitud la mano de obra que se necesita para culminar un trabajo encomendado, no se sabe si el personal está calificado y capacitado para realizar dicha tarea y junto a ello será que los costos por fabricación serán mayores porque habrá muchos errores al ejecutar y se tendrá que repetir.

2 de acuerdo a los resultados se concluye que los costos indirectos de fabricación influyen directamente a la gestión financiera y una mala gestión de los costos permitirá el alza de los mismos. Además también influyen en la costo de inventario, puesto que estas malas planificaciones de los costos conllevan a tener demasiados sobre-e stock las cuales se generan estos costos por al no hacer las compras correctas, ni utilizando cuando se muestran descuentos por cantidad por la adquisición de productos, dando como resultado conseguir una menor herramienta, por otro lado facilita además conseguir un bajo margen sobre ventas.

3.- Se concluye que si una empresa no tiene un modelo de costos de servicio y no lleva un control de ello siempre ya sea en mano de obra, materia prima, costo indirectos, siempre los costos serán sobre elevados y muchas veces esto traerá una rentabilidad negativa y como pasa siempre las empresas ven estos modelos como un gasto y no se atreven a cambiarlos siempre sus pérdidas serán en estos aspectos y ello será una barrera para el crecimiento de la empresa y para que sea competente en el mercado

:

CAPITULO VI: RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la empresa SEGURICEL SAC , optar por un modelo de costeo de servicios para que con ello puedan tener un control eficiente y real del costo de mano de obra y el costo indirectos e fabricación, y nosolo esosdoscostossinotodosloscostosquese puedengeneranen elproceso de brindar el servicios , y con estos modelos de costeo podrán autoevaluarse donde esta ocurriendo algún problema y podrán buscar soluciones correctivas y preventivas.

2. Se recomienda a la empresa SEGURICEL SAC , siempre analizar , capacitar a todos el personal para que puedan realizar todas sus actividades correctamente evitando a lo más mínimo las fallas la cual con ello se lograra una mejor gestión y ello ayudara a tener una mayor liquidez.

3. Se recomienda a la empresa SEGURICEL SAC , llevar un control mensual de todos los costos directos, indirectos, gastos directos e indirectos a finde saber en cuál de ellos se realiza un mal costeo y por culpa de ello la rentabilidad es mucho menor , llevando un control e intentan de reducir costos innecesarios la rentabilidad de la empresa será mucho mayor.

CAPITULO VII: REFERENCIAS

Referencias Bibliográficas

Agencia Belga de Desarrollo, Ministerio de la Producción y Acción Emresarial. (2011). Gestión Financiera. crecemype.pe, 1-22.

Avellaneda, Mego, Moreno (2016) Título denominado: "*Determinación del costo de servicios de vigilancia de la Empresa Security S.A.C. en Lima en el 2016*" Universidad Tecnológica del Perú recuperado de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/629/6/Rosa%20Avellaneda_Jorge%20Mego_Kelly%20Moreno_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_T%C3%ADtulo%20Profesional_2016.pdf

Azañero S., F (2016). Como Elaborar Una Tesis Universitaria. Lima: Fernando Azañero Sandoval.

Ballena (2017) Título denominado: "*Costo de servicio y su influencia en la rentabilidad de la Empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga SRL, Chiclayo 2016*". Universidad Cesar Vallejo recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10173/ballena_ai.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Barco E (2008) análisis de la situación de la empresa: ratios de liquidez . recuperado de http://aempresarial.com/servicios/revista/171_2_YFIEDDERCQSSQYVLJDRJEIVMOXXJJWWHCFMGIQXKHPDXNYJXCB.pdf

Barco E (2008) análisis de la situación de la empresa: ratios de rentabilidad . recuperado de [:http://www.aempresarial.com/web/revitem/2_9090_70148.pdf](http://www.aempresarial.com/web/revitem/2_9090_70148.pdf)

Chambergó G (2015) SISTEMA DE COSTOS PARA EMPRESAS DE SERVICIOS. ACTUALIDAD EMPRESARIAL. RECUPERADO DE <http://aempresarial.com/web/revite>

Cornejo y Escribano (2014) Título denominado: “*Gestión Financiera y su influencia en la rentabilidad de Agrobanco, Chiclayo 2014*”. Universidad Señor de Sipán recuperado de <http://repositoriosipan.edu.pe/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%200145.pdf>

Gonzales (2014) Título Denominado: “*La Gestión fFinanciera y el acceso a financiamiento de las Pymes del sector comercio en la Ciudad de bogotá*” Universidad Nacional de Colombia. recuperado de <file:///C:/Users/Alumna/Downloads/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%200145.pdf>

Martínez, A. (2001). Bases metodológicas para evaluar la viabilidad y el impacto de proyectos de telemedicina. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=JDNREJIP2IAC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Mondragón, M. (noviembre, 2014). Información Científica. *Movimiento científico*, 8, Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5156978>

Morales (2013) Título denominado: *Gestión Financiera para la optimización de recursos en la Cooperativa de Taxis “Rápido Nacional”* Universidad Regional Autónoma de los Andes. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2923/1/TUTCYA008-2013.pdf>

Niño R., V. (2011). Metodología de la Investigación. Recuperado de <http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3243/1/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20DISENO%20Y%20EJECUCION.pdf>

Pérez -Carballo V., J. (2015). La gestión financiera de la empresa.

Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=WJ16CgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Romero (2014) Título denominado: “*Análisis del Sistema de Costos basados en actividades para los Servicios de Telecomunicaciones prestados por las*

Empresas Públicas: Caso Etapa EP” Universidad de Cuenca recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/20712/1/Tesis.pdf>

SERGEY, Dakova (2014) Contabilidad de costos y de gestión. Lima: Universidad del Pacífico.

-Superintendencia de Sociedades (2014). Sistema de Información y Riesgo Empresarial – SIREM. Base de datos en línea. Disponible en: <http://www.supersociedades.gov.co/asuntos-economicos-y-contables/estudios-ysupervision-por-riesgos/SIREM/Paginas/default.aspx>

Varó, J. J. (2012). Contabilidad. CFGM de gestión administrativa. España: Editorial Club Universitario.

CAPITULO VIII:
ANEXOS

Anexo Nº 1 matriz de consistencia

<p>¿De qué manera los costos de servicios influyen en la gestión financiera de la empresa SEGURICEL S.A.C – Santiago de Surco 2017?</p>	<p>Determinar la influencia de los costos de servicios en la gestión financiera de la empresa SEGURICEL S.A.C – Santiago de Surco 2017</p>	<p>Los costos de servicios influyen en la gestión financiera de la empresa SEGURICEL S.A.C – Santiago de Surco 2017</p>	<p>Variable 1: Sistema de Costos</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Horas hombre por servicio - Horas hombre por día - Horas extras - Mano de obra indirecta - depreciación - materiales indirectos 	<p>1. Tipo de investigación: Investigación aplicada</p> <p>2. Diseño de investigación: Diseño No experimental transversal correlacional.</p> <p>3. Población: La población está conformada por las empresas que prestan servicio de ambulancia ubicadas en el distrito de Santiago de Surco.</p> <p>4. Técnicas de recolección de datos: Análisis documental</p> <p>5. Instrumento: Estados financieros</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p>		
<p>¿De qué manera los costos de servicios afectan en la rentabilidad de la empresa SEGURICEL S.A.C – Santiago de Surco 2017?</p> <p>¿De qué manera los costos de servicios afectan la liquidez en la empresa SEGURICEL S.A.C Santiago de Surco 2017?</p>	<p>Determinar si los costos de servicios afectan en la rentabilidad de la empresa SEGURICEL S.A.C en el distrito de Santiago de Surco –2017</p> <p>Determinar si los costos de servicios afectan en la liquidez de la empresa SEGURICEL S.A.C en el distrito de Santiago de</p>	<p>Los costos de servicios afectan en la rentabilidad de la empresa SEGURICEL S.A.C – Santiago de Surco 2017</p> <p>Los costos de servicios afectan la liquidez en la empresa SEGURICEL S.A.C Santiago de Surco 2017</p>	<p>Variable 2: Gestión Financiera</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ratio prueba ácida - Ratio de capital de trabajo - Ratio prueba defensiva - Rendimiento sobre patrimonio - Rendimiento sobre activos - Rendimiento sobre inversión 	

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS
--

	COSTOS DE SERVICIOS								GESTION FINANCIERA								V-1	V-2	D3	D4
	DIMENSION 1 - Mano de Obra				DIMENSION 2 - Costos Indirectos de				DIMENSION 3 - Liquidez				DIMENSION 4 - Rentabilidad							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16				
E1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	38	38	18	20
E2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	39	39	19	20
E3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	39	36	19	17
E4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	39	35	19	16
E5	2	1	2	5	3	1	2	3	4	2	1	1	3	2	2	2	19	17	8	9
E6	2	1	3	3	3	1	2	3	4	2	1	1	3	2	4	2	18	19	8	11
E7	2	2	3	3	3	1	2	4	4	2	1	1	3	2	4	3	20	20	8	12
E8	2	2	3	3	3	1	3	4	4	3	2	1	3	2	4	3	21	22	10	12
E9	2	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	2	4	3	22	23	11	12
E10	2	3	3	3	4	2	3	4	4	3	2	2	3	2	4	3	24	23	11	12
E11	2	3	3	3	4	2	3	4	4	3	2	2	3	2	4	3	24	23	11	12
E12	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	26	29	14	15
E13	2	3	4	3	5	3	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	28	27	12	15
E14	2	3	4	3	1	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	24	28	13	15
E15	2	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	25	29	14	15
E16	2	3	4	3	1	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	24	29	14	15
E17	2	3	4	3	1	3	4	4	1	4	3	3	4	4	4	4	24	27	11	16
E18	2	3	5	4	1	3	4	4	1	4	3	3	4	4	4	4	26	27	11	16
E19	2	3	5	4	1	3	5	5	1	4	3	3	4	4	4	4	28	27	11	16
E20	2	4	5	4	1	3	5	5	1	4	3	4	4	4	4	4	29	28	12	16
E21	2	4	5	4	1	3	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	29	30	14	16
E22	1	4	5	5	1	3	5	5	2	4	4	4	5	5	5	4	29	33	14	19
E23	1	4	5	5	2	4	5	5	2	4	4	4	5	5	5	4	31	33	14	19
E24	3	5	5	1	2	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	30	36	17	19

**LOS COSTOS DE SERVICIOS Y GESTION FINANCIERA DE LA EMPRESA DE AMBULANCIAS
SEGURICEL S.A.C. SANTIAGO DE SURCO 2017**

Generalidades:

La presente encuesta es anónima.
 Marque con una "X" la respuesta que considere conveniente
 Se requiere objetividad en las respuestas.

Preguntas Generales

- 1.- ¿Cuántos años de experiencia tiene en el sector Comercial?
 a. 1 año b. 5 años c. 10 años d. 15 años
- 2.- ¿Qué especialidad tiene?
 a. Contador b. Administrador c. Gerente de Ventas d. Jefe de Logística e. Jefe de Almacén

Encuesta

ITEMS		VALORIZACION DE LIKERT				
		NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNA S VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
1	El pago en exceso de las horas extras en la empresa de ambulancias se debe a la mala gestión financiera					
2	Considera que el pago de las horas extras afecta directamente con la liquidez de la empresa					
3	Cree usted que un buen cálculo de las horas hombre por servicio genera una mayor rentabilidad a la empresa					
4	Cree usted que el costo de las horas hombre por día contribuye a la rentabilidad de la prestación del servicio					
5	La mano de obra indirecta está incluida en la Gestión financiera en la empresa de ambulancias					
6	Cree usted que la depreciación puede afectar la liquidez de la empresa en caso no haya una buena gestión financiera					
7	Cree usted que la depreciación tiene importancia con respecto a gestión financiera					
8	Cree usted que el control de los materiales indirectos tiene relación directa con la gestión financiera					
9	Cree usted que el ratio de prueba acida y los buenos resultados son consecuencia de una buena gestión financiera					
10	Cree usted que los resultados positivos del ratio de prueba acida es debido a una buena estructura de costos.					
11	Cree usted que el ratio de capital de trabajo tiene influencia directamente sobre la mano de obra.					
12	El ratio de prueba defensiva tiene influencia sobre una buena gestión Financiera					
13	Cree usted que el rendimiento sobre el patrimonio respecto a la rentabilidad es una consecuencia del gestiona miento financiero					
14	Cree usted que el rendimiento sobre los activos está influenciado sobre una buena estructura de costos de servicios					
15	El rendimiento sobre la inversión se relaciona con una buena estructura de costos					
16	Cree usted que el rendimiento sobre la inversión es consecuencia de una buena gestión financiera					

Gracias por su colaboración



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: DIAZ DIAZ DONATO
Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UCV, en la sede Lima norte requiero validar el instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de titulación en Contabilidad.

El titulo nombre de mi tesis es: Costos de Servicios y Gestión Financiera de la empresa de ambulancias SEGURICEL S.A.C – Santiago de Surco 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente.

Firma
Zavaleta castro, Christian Ronnie:
D.N.I: 47361749



Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Díaz Díaz Donato DNI: 08467350

Especialidad del validador: Orbitación

Los Olivos..... de.....del 2018



Nombre y Firma del Experto Informante.

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

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

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

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



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: MUCHA PAITAN MARIANO
Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UCV, en la sede Lima norte requiero validar el instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de titulación en Contabilidad.

El titulo nombre de mi tesis es: Costos de Servicios y Gestión Financiera de la empresa de ambulancias SEGURICEL S.A.C – Santiago de Surco 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente.

Firma
Zavaleta castro, Christian Ronnie:
D.N.I: 47361749



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: MILCHA PATAN MARIANO DNI: 17810102

Especialidad del validador: DOCTOR EN CONTAB. Y FINANZAS

Los Olivos, 19 de 11 del 2018

Nombre y Firma del Experto Informante.

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

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

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

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



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: IBARRA FRETTELL WALTER
Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UCV, en la sede Lima norte requiero validar el instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de titulación en Contabilidad.

El titulo nombre de mi tesis es: Costos de Servicios y Gestión Financiera de la empresa de ambulancias SEGURICEL S.A.C – Santiago de Surco 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente.

Firma
Zavaleta castro, Christian Ronnie:
D.N.I: 47361749



Observaciones (precisar si hay suficiencia): NOY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ibarra Pretell Walter DNI: 06098355

Especialidad del validador: CP CONTABILIDAD

Los Olivos... 17 de 10 del 2018




Nombre y Firma del Experto Informante.

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

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

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

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

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : R06-PP-FR-02.02 Versión : 09 Fecha : 16-05-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, **RICARDO GARCIA CÉSPEDES**, docente de la Facultad DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la Universidad César Vallejo SEDE LIMA NORTE, revisor(a) de la tesis titulada

"**TITULO DE TESIS**" " Los Costos de Servicios y Gestión Financiera de la empresa de ambulancias **SEGURICEL S.A.C** Santiago de Surco 2017 " de la estudiante **ZVALETA CASTRO CHRISTIAN RONNIE**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 30 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Los olivos, 16 de mayo del 2018


.....
Firma
Gilberto Ricardo García Céspedes
DNI: 08394097

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	--------------------------------

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Los Costos de Servicios y Gestión Financiera de la empresa de ambulancias SEGURICEL S.A.C. - Santiago de Surco 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:
Christian Román Zavalta Castro

ASESOR:
Mgtr. Alberto Álvarez López

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Costos

LIMA - PERÚ

Resumen de coincidencias

30 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	13 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	12 %
3	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.unival.edu... Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
8	www.bdigital.unal.edu... Fuente de Internet	<1 %
9	dspace.ucoena.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
10	repositorioslatinoameri... Fuente de Internet	<1 %
11	shop.gob.mx Fuente de Internet	<1 %





Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

ZAVALETA CASTRO CHRISTIAN ROMAN

D.N.I. : 47361949

Domicilio : AV. OTIENDO 3600/AS H2 ST 07B SAN JUAN DE HUANQUELLO

Teléfono : Fijo : Móvil : 961795125

E-mail : zchristiano@email.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : CONTABILIDAD

Carrera : CONTABILIDAD

Título : CONTADOR PÚBLICO

[] Tesis de Post Grado

[] Maestría

[] Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ZAVALETA CASTRO CHRISTIAN ROMAN

Título de la tesis:

COSTOS DE SERVICIOS Y GESTIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS SECURIDAD S.A.S. - SUMINISTRO DE SERVICIO 2019

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : [Signature]

Fecha : 10-05-19

