



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Costo de servicio y rentabilidad en la empresa J&B Digital
Technology E.I.R.L, Tarapoto, año 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTOR(ES):

Cubas Navarro, Rosarito Del Carmen (ORCID: [0000-0002-6181-8055](https://orcid.org/0000-0002-6181-8055))

Tenazoa Flores, Blanca Luanith (ORCID: [0000-0002-8548-0415](https://orcid.org/0000-0002-8548-0415))

ASESOR:

Dr. Villafuerte de la Cruz, Avelino Sebastián (ORCID: [0000-0002-9447-8683](https://orcid.org/0000-0002-9447-8683))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y mediador de darnos las fuerzas para continuar en este proceso para obtener uno de los anhelos más deseados. A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Es un orgullo y privilegio de ser su hija, son los mejores padres. A mis hermanas (os) por estar siempre presente y por el apoyo moral que me brindan a lo largo de esta etapa de mi vida y a todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Este presente trabajo está dedicado a Dios, por ser de inspiración y darme la fuerza necesaria en este proceso de obtener uno de mis anhelos más esperados. A mis padres por su amor incondicional y sacrificio dedicado en todo tiempo. Estoy orgullosa de ser su hija, pues gracias a ellos he logrado cumplir hoy un sueño más. A mis hermanas, por estar presente siempre, dándome apoyo moral en toda esta etapa de mi vida. Son las mejores.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios, por guiarnos cada día en nuestro caminar, por darnos las fuerzas, la voluntad, la paciencia y perseverancia para poder concluir nuestro trabajo. A nuestros padres, por ser los principales motores de nuestras vidas y nuestros sueños. Agradecidos por confiar plenamente en nosotros; los amamos incondicionalmente.

Agradecemos a la empresa por brindarnos toda la información necesaria para hacer posible este proceso de investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	43
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS.....	56

Índice de tablas

Tabla 1	Materiales – Instalación y mantenimiento	25
Tabla 2	Mano de obra técnicos	26
Tabla 3	Mano de obra técnicos jefes y vendedores	27
Tabla 4	Total mano de obra directa	28
Tabla 5	Costos indirectos	29
Tabla 6	Costo de servicio	30
Tabla 7	Materiales - método tradicional	30
Tabla 8	Mano de obra - método tradicional	31
Tabla 9	Equipos de protección personal	32
Tabla 10	Sueldo de mano de obra indirecta	32
Tabla 11	Otros gastos	33
Tabla 12	Total de gastos	34
Tabla 13	Costo de servicio	34
Tabla 14	Sueldos administrativos	35
Tabla 15	Otros gastos administrativos	36
Tabla 16	Total gastos administrativos	36
Tabla 17	Sueldo – Área de ventas	37
Tabla 18	Otros gastos de ventas	38
Tabla 19	Total de gastos de ventas	38
Tabla 20	Ratios de rentabilidad – Según empresa	39
Tabla 21	Ratios de rentabilidad – Según investigadores	40

Índice de figuras

Figura 1 Procesos de instalación de la empresa J &B Digital Technology E.I.R.L 24

Resumen

La investigación realizada tuvo como objetivo general determinar el costo de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L, Tarapoto, año 2020. En cuanto a su metodología, el tipo de estudio fue aplicado; de diseño no experimental explicativo, asimismo la muestra estuvo constituida por el Gerente General, reportes de costos y estados financieros. Los instrumentos aplicados para la recolección de datos fueron la entrevista y guía de análisis documental. Los resultados muestran que la empresa no cuenta con un sistema de costos y todo lo realiza de manera empírica, por lo que no existe un control y ni una buena asignación de los elementos de costos, asimismo no se cuentan con formatos para facilitar el registro de los costos empleados en el servicio de instalación y mantenimiento. Conclusión: el costo de servicio incide significativamente en la rentabilidad de la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L, debido a que la mala asignación de los elementos de costo, causó el cálculo incorrecto de los costos de servicio, disminuyendo de esa manera la utilidad neta y por ende los índices de ratios no son los reales.

Palabras claves: costos de servicio, rentabilidad, control.

Abstract

The general objective of the research carried out was to determine the cost of service and its impact on the profitability of the company J&B Digital Technology E.I.R.L, Tarapoto, year 2020. Regarding its methodology, the type of study was applied; of explanatory non-experimental design, likewise the sample consisted of the General Manager, cost reports and financial statements. The instruments applied for data collection were the interview and document analysis guide. The results show that the company does not have a cost system and it does everything empirically, so there is no control and no good allocation of cost elements, and there are no formats to facilitate the recording of costs. the costs involved in the installation and maintenance service. Conclusion: the cost of service has a significant impact on the profitability of the company J&B Digital Technology EIRL, because the misallocation of cost elements caused the incorrect calculation of service costs, thus reducing the net profit and therefore hence the ratios indices are not the real ones.

Keywords: service costs, profitability, control.

I. INTRODUCCIÓN

En un ámbito internacional, los costos cumplen un rol importante en las empresas comerciales y de servicios, debido que facilita la fijación de los precios y de sobre todo ayuda a determinar la adecuada asignación de cada recurso empleado, no obstante, muchas empresas presentan dificultades al no poder emplear una adecuada clasificación de costos que pueda responder a las necesidades esenciales de los productos o servicios. En Ecuador, un estudio realizado establecido que gran parte de las empresas exportadoras no ejecutan un buen control de los costos de servicio apropiadamente, el análisis contable en función a los costos es deficiente, situación que ha generado bajos índices en el rendimiento de la organización porque el margen de ventas obtenido fue de 0.4%, rendimiento sobre las ventas fue por 0.8%, dichos resultados no generaron ningún beneficio a la organización que necesita de un mejor control de costos. Los resultados económicos encontrados en la organización se deben a la mala identificación de los costos que involucran los materiales directos, mano de obra y costos indirectos (González, 2017).

En un entorno nacional, un informe realizado por el Diario El Comercio (2017, 13 de Abril) expresó que el 46% de las compañías peruanas había planeado minimizar sus costos y gastos en un 5% al final del periodo, no obstante, el 88% de los entrevistados manifestó que toda iniciativa para minimizar los costos debe estar sujeto al área de administración, de igual modo, la reducción de los servicios que agrupa a los viajes, suministros, asesorías, entre otros. Al final de todo, solo el 25% de las empresas ha podido minimizar sus costos, donde el 75% restante tuvo serios problemas en cuanto a los resultados que involucran a la rentabilidad, pues este no fue lo suficiente para cubrir las ganancias esperadas por parte de los socios de las compañías. Cabe recalcar que las empresas tenían falencias en función a la identificación de sus costos, puesto que las compañías tienden a elaborar estudios de mercado para mejorar sus ventas y por ende incrementar su rentabilidad, sin embargo, no distribuyen apropiadamente sus costos, en algunas ocasiones, existe exceso de costos en materiales, mano de obra deficiente y costos innecesarios para la generación de un producto o servicio.

En un entorno local, el trabajo investigativo se ubica en la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L., ubicada en el Jr. Miguel Grau N° 201 ubicada en el distrito de Tarapoto; su actividad principal son las telecomunicaciones inalámbricas (servicio de televisión por cable) el inicio de sus actividades fue en el 2012, así también tiene como clientes a personas jurídicas como hoteles, alojamientos, minas, constructoras etc., tiene únicamente a la empresa DIRECTV como proveedor. La empresa en mención viene presentando problemas que se asocian al costo de servicios, debido a que no están correctamente estructurados y su asignación no es la adecuada. En una conversación con el gerente se conoció que tanto él como sus trabajadores desconocen de costos, y la identificación de sus elementos, ya que todos sus registros lo llevan en cuadernos donde realizan anotaciones esporádicas respecto a los materiales utilizados, lo que les dificulta conocer datos reales respecto a los costos de servicio en los que se incurre, además los resultados económicos han disminuido conforme a lo evidenciado en los estados financieros, el cual no son suficientes para futuras inversiones, puesto que, por la demanda de empresas del mismo rubro.

Con respecto a los materiales directos, la empresa no cuenta con los recursos necesarios para ofrecer el servicio de telecomunicación, en varias oportunidades no pudieron satisfacer a las necesidades de los clientes, razón por la que tuvieron que dejar el servicio. En la mano de obra, debido a la pandemia, la empresa tuvo que suspender los servicios de algunos de sus colaboradores, de modo que no cuentan con personal debidamente capacitado para las instalaciones que corresponden. En cuanto a los gastos indirectos, la empresa no ha tenido suficientes recursos para cubrir el costo del alquiler, teniendo que acudir a préstamos bancarios para solventar dichas deudas, falta de capacitaciones para sus colaboradores y no existe mayor inversión en cuanto a publicidad, motivo por el cual la organización no ha podido aumentar su cartera de clientes. Los acontecimientos han provocado que los índices de rentabilidad durante el periodo 2020 fuesen bajos y generen problemas económicos. Por este motivo, es necesario llevar a cabo el presente estudio a fin de aportar posibles soluciones a los problemas descritos.

Ante la problemática evidenciada, se formuló el siguiente problema general: ¿De qué manera el costo de servicio incide en la rentabilidad de la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L, Tarapoto, año 2020? Los problemas específicos son: ¿Cómo es la situación actual de las actividades de costo de servicio en la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L, Tarapoto, año 2020?, ¿Cuáles son los elementos del costo de servicio en la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L, Tarapoto, año 2020? ¿Cómo es la estructura de costos de servicio en la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L, Tarapoto, año 2020?, y ¿Cuáles son los índices de rentabilidad en la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L, Tarapoto, año 2020?

El desarrollo de este estudio es de total relevancia y se justifica de la siguiente manera: por su conveniencia, por cuanto, es importante para la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L realizar un orden en la parte de gestión, y por defecto en la contabilidad; para conocer el costo de los servicios que brindan la empresa y la rentabilidad que se obtiene. De igual modo, se justifica por su relevancia social, con el fin de describir los factores que inciden en la rentabilidad de las empresas que prestan servicios, y proponer un sistema de mejora de la rentabilidad y competitividad para lograr el crecimiento sostenible, como principal fuente de toma de decisiones que vayan en la búsqueda de abarcar todos las deficiencias que impiden la eficiente determinación de los costos de servicio, favoreciendo de ese modo a las empresas y las personas y así obtengan productos y servicios de alta calidad.

De otro modo, se justifica por su valor teórico, ya que el estudio está compuesto de información relevante sobre costo de servicio y rentabilidad, tanto internacionales y nacionales que son obtenidas de bases de datos confiables, que brindaran al estudio veracidad y sobre todo credibilidad. Además, se justifica por su implicancia práctica, pues la empresa también necesita tener un costo de servicio planificado y ordenado, relacionados con sus elementos característicos, tales como materiales directos, mano de obra directa y costos indirectos, así como la formulación y provisión de información sobre reportes de costos, para que la gerencia, como parte de sus esfuerzos, pueda tomar decisiones planificadas, oportunas y correctas para evaluar lo que se ha hecho en un determinado período de tiempo (Inversión) y rentabilidad generada de esa

acción. Para finalizar se justifica por su metodología, ya que se diseñarán instrumentos que servirán para la recolección de datos, asimismo se emplearán métodos que a su vez contribuirán en el desarrollo de la investigación.

Se planteó como objetivo general: Determinar el costo de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L, Tarapoto, año 2020. Asimismo, los objetivos específicos son los siguientes O1: Conocer la situación actual de las actividades de costos de servicio en la empresa, O2: Identificar los elementos del costo de servicio en la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L, Tarapoto, año 2020, O3: Determinar la estructura del costo de servicio en la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L, Tarapoto, año 2020, y O4: Analizar los índices de rentabilidad en la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L, Tarapoto, año 2020. Asimismo, se planteó la hipótesis general que responde al problema, siendo en este caso: El costo de servicio incide significativamente en la rentabilidad de la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L, Tarapoto, año 2020.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación se sustenta de antecedentes, a nivel internacional Sánchez y Lazo (2018) en su artículo científico tuvo como objetivo conocer los componentes o factores determinantes que permiten mejorar la rentabilidad. Universidad de las Fuerzas Armadas, Ecuador. Se aplicó una investigación básica, no experimental de nivel descriptivo, la población y muestra estuvo compuesta por 2.472 firmas que fueron elegidas por estratos. La técnica empleada fue análisis documental y el instrumento fue una guía de análisis documental. Resultados, los índices de rentabilidad necesitan una revisión permanente, a fin de vigilar la evolución de las empresas, a su vez tomar decisiones que ayuden a su crecimiento. Conclusión: los factores determinantes que ayudan a mejorar e incrementar la rentabilidad son: los recursos humanos calificados, inversión en los activos fijos, ya que generan ingresos, acceso a financiamientos, adicionalmente, inventarios de materias primas y productos terminados.

Del mismo modo, Golpe (2018) en su artículo científico tuvo como propósito identificar los procesos productivos y analizar el costo que emplea una empresa de servicio. Universidad de la República, Chile. Se empleó un estudio aplicado, no experimental de nivel descriptivo. Las técnicas utilizadas fueron la entrevista y observación y como instrumentos, fichas bibliográficas, guía de entrevista y ficha de verificación. La muestra estuvo compuesta por los registros documentales que describen los costos utilizados. Resultado. No se registra todos los materiales que se han empleado para brindar el servicio, asimismo existe deficiencia en identificar exactamente los elementos de costo. Conclusiones, la empresa no cuenta con un sistema integrado y eficaz para conocer detalladamente los materiales que se emplea lo que limita conocer el costo de servicio que realmente utiliza la empresa

Por su lado, Cantero-Cora y Leyva-Cardenosa (2017) en su artículo tuvo como propósito desarrollar un procedimiento para el análisis efectivo de la rentabilidad. Universidad de Holguín, Cuba. Se empleó un estudio aplicado, no experimental de nivel explicativo. Siendo la muestra toda la información necesaria de los costos utilizados en el proceso. Las técnicas utilizadas fueron la observación y como

instrumento registros documentarios. Los resultados fueron que hubo un sobregiro de los costos, siendo un factor que está afectando la rentabilidad, asimismo el incremento se debe a las variaciones en los elementos de costo, por concepto de materiales, por otro lado, no se dispone de la información de las normas de consumo de productos por servicio, lo que determina la ineficiencia en la gestión de la empresa. Conclusión, el diseño de una estructura eficiente teniendo en cuenta las normas de consumo, ayudó favorablemente a mejorar el análisis de la rentabilidad.

Crespo (2017) en su investigación tuvo como finalidad establecer el costo real del servicio de alquiler, permitiendo identificar cada uno de los elementos del costo. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Se empleó un estudio descriptivo y explicativo, no experimental. La muestra estuvo compuesta por 10 colaboradores y el acervo documentario de los costos y los instrumentos fueron cuestionario y análisis documental. Entre los resultados se conoció que se emplea un tipo de costo empírico, sin registro documentario que respalde la actividad, como también no se identifican los recursos de acuerdo al elemento de costo que corresponde. Conclusión, que la empresa carece de una estructura de costos que le permita establecer un precio razonable en el mercado.

González-Reyes y Moreno-Pino (2016) en su artículo tuvieron como propósito desarrollar un procedimiento eficiente para la implementación de un sistema de gestión de costos. Universidad de Holguín. Cuba. Se aplicó un estudio aplico, con diseño no experimental – explicativo. La población y muestra estuvo compuesta por los registros documentarios, utilizando instrumentos como análisis documental. Resultados, es necesario que los costos estén correctamente identificados y que se reconozcan todos aquellos que se involucran en el servicio, lo que ayudaran en la fijación del precio. Conclusión, se desarrollaron 4 etapas y paso, creando un sistema de costos, estructurado de acuerdo a los elementos de costos, materiales directos, mano de obra y costos indirectos, lo que ayudará a controlar eficientemente los recursos.

En un ámbito nacional, Zurita, Pucutay y Córdova (2019) en su artículo tuvo como finalidad proponer estrategias claves para mejorar la rentabilidad, Caso: Empresa Indema Perú S.A.C, Universidad Norbet Wiener – Lima. Perú. Se aplicó un

estudio aplicó, con diseño no experimental – descriptivo. La población y muestra estuvo compuesta por el gerente general, contadora y jefe de finanzas como también los registros documentarios, utilizando instrumentos como guía de entrevista y ficha de análisis documental. Resultados, Los resultados evidenciaron que la rentabilidad sobre los activos bajo sus índices año tras año, así también tuvo un rendimiento de 0.86% sobre la inversión en 2016, y el siguiente año generó pérdidas; sin embargo, para el año 2018, obtuvo un 0.08%. Además, existió un nivel bajo en las ventas lo que ocasionaron que los índices bajen considerablemente. Concluyendo que los factores que influyen de manera significativa en los índices de rentabilidad es el alto costo de ventas, ya que en 2018 representó un 85% del nivel de ventas y con el pasar de los años se redujo a 70%.

De igual manera, Segura (2019), en su artículo tuvo como finalidad conocer las operaciones relacionadas a la rentabilidad de la empresa Hadrodt Perú S.A.C, 2016-2018. Universidad Norbet Wiener, Lima. Perú. Se cumplió una investigación aplicada, no experimental de nivel descriptiva, siendo como muestra dos colaboradores del área de finanzas y los instrumentos empleados fueron una entrevista y registros documentarios. Resultados, los índices de rentabilidad no son los favorables, lo que se evidencia una disminución año tras año, debido a la deficiente administración de las finanzas. Conclusiones, del 2016 hasta 2018, el rendimiento sobre el activo fue de 1.02%, -2.64% y -1.69%, obteniendo un margen bruto, de 0.53%, -0.99% y -0.62%. y el rendimiento sobre el patrimonio fue 7.41%, -24.29% y -9.87%. Definitivamente la empresa debe tomar una decisión inmediata para contrarrestar las deficiencias que están afectando los índices de rentabilidad, como la poca inversión de los activos, personal incompetente, ausencia de financiamiento.

Montenegro y Sánchez (2019), en su investigación tuvieron como finalidad establecer la influencia de los costos de servicio en la rentabilidad de la empresa Importaciones Innova S.A.C., Universidad César Vallejo, Lima. Chiclayo. Se cumplió una investigación aplicada, explicativa no experimental – correlacional, siendo como muestra 10 colaboradores y los instrumentos empleados fueron una entrevista y cuestionario y el análisis documental. Resultado, el 80% de los colaboradores

señalaron que los costos de combustible y viáticos casi nunca se asignan en el costo del servicio. Los índices de rentabilidad disminuyen la rentabilidad económica en 0.53%, la rentabilidad financiera en 1.42% y la rentabilidad de ventas en 0.17% asimismo no se solucionan a tiempo los reclamos de los clientes lo que genera penalidades. Conclusión, se obtuvo un nivel de correlación de 0.746 y un nivel de significancia de 0.013, lo que muestra una influencia significativa entre las variables,

Por su lado, Muñoz y Garate (2017) en su investigación tuvo como finalidad realizar un análisis de los costos operativos que se utilizan en el servicio y establecer su incidencia con la rentabilidad en el Hotel Monte Azul – Tarapoto Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto. Tipo de estudio básica, de método inductivo, de diseño no experimental -descriptivo, siendo como muestra el acervo documentario, y el análisis documental fue el instrumento empleado. Resultado, los costos operativos son ineficientes debido al incremento de los gastos y la rentabilidad disminuyó de 22.68% a 21.97%. Conclusión, los costos operativos incidieron en la rentabilidad de manera negativa, ya que los índices de rentabilidad fueron bajos, causado por el inadecuado control de los costos operativos.

Por lo consiguiente, la investigación se fundamenta teóricamente, que es expresado por diversos autores. Para la variable *costo de servicio*, Fernández (2013), se refiere a un factor determinante, cualidades tecnológicas de una organización que contribuye a la búsqueda del rendimiento económico de las compañías. Por su parte, Wirtz y Zeihami (2018) establecen que este tipo de costo permite la determinación de los costos de cada unidad que requieren de cierta técnica y proceso. En tanto, Salim y Onyia (2017) dan a conocer que es la forma de adquisición de un bien o servicio, venta de un producto intangible que otorga servicios a otras compañías que comprenden mano de obra y costos indirectos de servicios. Además, Golpe (2018) señala que en las organizaciones se caracterizan por elementos esenciales que se involucran en el procedimiento de la producción de servicio, costo de horas y los costos indirectos.

En base a la importancia, Osako y Takey (2019) infieren que los costos de servicio son fundamentales en toda compañía, pues logran determinar el resultado que

involucra las ganancias o pérdidas de las transacciones además de ser una herramienta importante en la toma de decisiones. Por su lado, Gunarathne y Samudrage (2018) explican que logra implementar sistemas de gestión, que contribuyen a tomar decisiones en base a la optimización de los resultados alcanzados por la compañía. Con respecto al costo Tomic y Kuzmanovic (2018) explican que es un elemento relevante y son erogaciones que las compañías desarrollan y que son parte del procedimiento de elaboración de un bien o la prestación de servicios con el único propósito de costear. En tanto, Rincón et al. (2019) expresan que los costos son recursos monetarios importantes en la elaboración de ambos tipos que lo conforman y la obtención de resultados favorables en un futuro.

Quezada y Nájera (2020) indican que las compañías buscan llenar las expectativas que el cliente necesita y que día tras día se preocupan por otorgar un buen servicio. Asimismo, Hasan y Naved (2019) manifiestan que involucra la elaboración de un sin número de actividades que cumplen con ciertas condiciones de manera que al ser ofrecido este se encuentre apto a ser correspondido por medio de un pago. En base a la contabilidad de costos, Alvear y Figueroa (2018) expresan que la contabilidad de costos tiene como principal objetivo determinar adecuadamente los costos directos e indirectos que son utilizados en la creación de un bien o servicio, a fin de desarrollar estrategias de control y que al mismo tiempo permita reducir costo incensario. Así también, Wolfram (2017) menciona que logra la obtención de información de los costos fehaciente, claro, comparable y útil para optimizar las decisiones de la organización, evaluar la evolución del negocio y mejorar la estrategia comercial. Además, Gastalver (2017) indica que la contabilidad de costos permite el control de las existencias por medio de documentos de control que involucra al informe de recepción y salidas, así como la hoja de Kardex.

Con respecto al análisis del costo de servicios por clientes, Gastalver (2017) indica que cuando las organizaciones emplean el costo de servicio, cada una de ellas determina una categorización o segmentación de clientes en función a las características de atención que establezcan. Asimismo, Reveles (2019) manifiesta que es relevante considerar que las empresas deben realizar inversiones en el activo o

capital por cada cliente que fue atendido. Para acabar, Yong (2017) da a conocer algunas formas de incrementar el rendimiento económico en la operación de costo, donde surge la capacidad para gestionar la logística de entrega, acuerdos de niveles de servicios, volúmenes de pedidos y la rotación adecuada de las existencias.

En función a la medición de la variable, Fernández (2013), explica el costo de servicio por medio de las siguientes dimensiones: *Materiales directos*, son los recursos que la compañía emplea para la generación del servicio y son elementos claves, necesarios e indispensables para la creación de la misma, las cuales se involucran directamente con el producto o servicio. Tiene como indicadores: Calidad de materiales; son el grupo de materiales que contiene la organización para sus respectivas instalaciones del servicio oferente, estos deben cumplir con la calidad requerida y estar en óptimas condiciones para evitar reclamos de los clientes. Sitio de instalación; son las instalaciones de las redes para el acceso al servicio de oferta la compañía, donde los técnicos deben acomodarlos y situarlos en lugares seguros.

La siguiente dimensión, como explica Cano (2017), es la *mano de obra directa*, se refiere al grupo de colaboradores que directamente elaboran la transformación de los servicios de la organización. De serlo contrario, el servicio no podría ofrecerse al público en general. Tiene como indicadores: Remuneraciones, son los pagos mensuales o por jornada que se deposita a los trabajadores de la compañía por el trabajo desarrollado. Las remuneraciones van de acorde al cargo y tipo de trabajo que desempeña cada individuo. Tiempo de ejecución del servicio, hace referencia a la cantidad de horas de trabajo realizada por los colaboradores, éstas deben ser efectivas durante la permanencia de estos.

Para culminar, Cano (2017) menciona los *gastos indirectos*, que se caracterizan por abarcar todos los costos de servicio que se componen como parte del objeto de costos, los mismos que no se identifican o miden económicamente. Asimismo, es la suma de todos aquellos costos indirectos en los que la compañía utiliza en el proceso de generación del servicio. Involucra al a jefes de operaciones, combustibles y algunos materiales indirectos. Tiene como indicadores: Costo de alquiler de local; es el costo efectuado por el alquiler del local comercial y este es fijo durante cada mes y debe ser

cancelado a tiempo. Capacitación de trabajadores: Son los talleres que desarrolla la compañía a fin de fortalecer el lazo entre jefe y colaborador por medio de conocimientos, permite el incremento de conocimientos para que estos puedan ofrecer el servicio. Costo de publicidad; es el costo que invierte la organización para poder ofertar su servicio e incrementar ingresos por medio de la atracción de nuevos clientes. Estos deben ser medibles en lo posible no ser mayor a los ingresos percibidos por la compañía.

En cuanto a la variable *rentabilidad*, Eslava (2013) aluden que es el beneficio que obtiene una empresa tras realizar una inversión, el mismo que permite conocer la evolución y la capacidad que cuenta la empresa para obtener recursos financieros, su medición depende de ratios que determinan si se obtuvo pérdida o ganancia. De igual manera, Acharjya (2018) señala que es la capacidad que posee una entidad para aprovechar sus recursos económicos y financieros, generando de esa manera ganancias, no obstante, una mala gestión puede ocasionar pérdida que puede desestabilidad a la empresa. Para conocer el estado económico de la empresa se emplean ratios que miden la efectividad de la administración y la utilización de sus activos. Asimismo, Apaza, Salazar y Lazo (2019) mencionan que los ratios de rentabilidad son fórmulas que sirven para comparar sus resultados entre años anteriores, con la finalidad de conocer cómo marcha la empresa, y también para determinar si los recursos están siendo manejados con eficiencia.

Por su parte Aru (2018), señala que la rentabilidad se refiere a actividades económicas que movilizan un conjunto de medios, recursos tanto materiales, humanos y financieros a fin de conseguir el resultado esperado. Es decir, la rentabilidad es el resultado final después de la inversión de dinero, el mismo que sirve para conocer la evolución de la empresa año tras año, de igual manera Chilón (2020) refiere que una empresa es buena cuando es rentable, es decir la rentabilidad es la justificación de la empresa muestra crecimiento y bienestar económico, siendo estos mayores que sus obligaciones (egresos), de la misma manera es el resultado entre la relación de lo invertido y lo ganado conocido como utilidad.

Tipos de rentabilidad, Elrehail y Ahmad (2017), señala que existe dos tipos, la rentabilidad económica y la financiera, en el cual, la primera busca determinar lo que se ganó tras una inversión, a fin de conocer si el negocio tiene crecimiento o no. Por su parte Eneizan (2018), señala que el segundo, determina la ganancia de cada socio que conforma la empresa u organización, a fin de establecer si las inversiones realizadas por los mismos son rentables. Del mismo, modo Gatuiri (2017) corrobora con los autores anteriores, donde menciona que los ratios de rentabilidad se dividen en económicas y financieras, donde ambas son totalmente diferentes por cuanto la rentabilidad económica (RE) considera todos los bienes para generar ganancias, en cambio la rentabilidad financiera (RF) solo toma en consideración el número de recursos propios empleados o socios.

Importancia del análisis de rentabilidad, Gharaibeh y Bani (2020) declara que, al realizar un análisis de la rentabilidad, este permitirá conocer la capacidad que tienen la empresa de generar beneficios o utilidades, por otro lado, Grozdanovska, (2017) infiere que el análisis de rentabilidad permite evaluar los resultados económicos relacionados al mundo empresarial y se utiliza para relacionar el rendimiento con activos, capital, ventas o inversiones comerciales. Se basa fundamentalmente en el análisis de variables derivadas del resultado y del balance, y Masdupi; Tasman y Davista (2018) mencionan que la rentabilidad de una empresa será de suma importancia para sí misma, así como para los terceros interesados, en particular los socios. Esto influirá no solamente en las decisiones de inversión de los socios, sino además en las decisiones respecto al modelo de financiación que propondrá la organización.

Función de la rentabilidad, Nogueira y Hernández (2017) señala que la rentabilidad tiene dos funciones: asegurar el desarrollo presente y futuro de los emprendedores actuales (mañana), por otro lado, Ortega (2020) refiere a la unión entre la ganancia pública y la inversión para realizarla, porque mide la eficiencia de la organización que debe ser evaluada por la ganancia de ventas obtenida en un tiempo determinado. Pervan, Pervan, y Curak (2019) señalan que puede correlacionar el contenido obtenido a través de la cuenta de resultados con el contenido requerido para

realizar las actividades comerciales. La rentabilidad está completamente relacionada con el beneficio empresarial obtenido, ya que vincula el beneficio con la magnitud directamente relacionada o la producción indirecta.

Características de un negocio rentable, Sainjargal y Naranchimeg (2020) refiere que genera planes de negocio con la finalidad de desarrollar una estructura muy organizada, y de esa manera centrarse en el cumplimiento de los objetivos, asimismo Santisteban y Zaldívar (2020) menciona que otra característica es obtener una excelente relación con los clientes, ya que para una empresa rentable es importante tener una conexión estrecha con sus usuarios, como también generar finanzas impecables, ya que crea presupuestos que ayuda a administrar eficientemente sus recursos económicos. Y por último Wereda (2017) concreta que un negocio rentable crea productos sobresaliente y servicios de calidad, también desarrolló tecnología para mejorar la productividad.

Evaluación de la rentabilidad, Eslava (2013) relaciona 3 dimensiones claves, con los costos, entre ellos, *margen de utilidad bruta*, siendo su fórmula la utilidad bruta entre las ventas netas, el mismo que mide la ganancia obtenida por la empresa en relación a la utilidad neta respecto a las ventas en el mismo periodo. *Margen neto*, compuesto por la utilidad neta entre las ventas netas, mide el % de cada unidad monetaria de ventas que resta después de que todos los gastos realizados, incluyendo los impuestos, han sido deducidos. *Rentabilidad sobre la inversión*, compuesto por la fórmula, utilidad neta después de impuesto entre los activos totales, el cual da a conocer la efectividad general para crear ganancias con las inversiones o con los activos disponibles. *Rentabilidad neta*, que se compone de la división de la Utilidad neta y Ventas totales, es cual es un ratio que mide las ganancias obtenidas a partir de las ventas que ha realizado la compañía.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

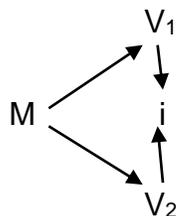
Tipo de investigación

La investigación fue aplicada, por cuanto permitió la búsqueda de alternativas de solución a determinados problemas evidenciados, mediante la revisión de teorías relacionadas a las variables en estudio, el cual ayudó a comprender el comportamiento de las mismas (Baena, 2017). Por lo tanto, se brindó recomendaciones que dieron solución a las deficiencias existentes respecto a los costos de servicio, los cuales están afectando en cierto modo al rendimiento económico de la empresa.

Diseño de investigación

Se presentó un diseño no experimental, por cuanto no se manipularon las variables en estudio, simplemente fueron estudiadas en su contexto natural. Asimismo, es de tipo explicativo, debido a que se recopiló información y se describieron las características y naturaleza de la muestra; y se explicaron una relación causal entre el costo de servicio y su efecto en la rentabilidad. Por último, es de corte transversal, puesto que el análisis de la información fue establecido en un periodo determinado (Cantillo y Buitrago, 2018).

El esquema que se utilizó, tiene como propósito analizar la incidencia y los valores en que se desarrollan una o más variables (García, 2018).



Donde:

M = Muestra

V₁ = Costo de servicio

V_2 = Rentabilidad

I = Incidencia

3.2. Variables y operacionalización

Variable I: Costo de servicio

Definición conceptual: Fernández (2013), se refiere a un factor determinante, cualidades tecnológicas de una organización que contribuye a la búsqueda del rendimiento económico de las compañías.

Definición operacional: A fin de evaluar la variable, se hizo uso de toda información relacionado a los costos empleados para brindar el servicio, teniendo en cuenta sus elementos, materiales, mano de obra y gastos indirectos.

Indicadores: Calidad de materiales, costo en el sitio de instalación, remuneraciones, tiempo de ejecución del servicio, costo de alquiler de local, capacitación de trabajadores, costo de publicidad.

Escala de medición: Nominal.

Variable II: Rentabilidad

Definición conceptual: Eslava (2013) aluden que es el beneficio que obtiene una empresa tras realizar una inversión, el mismo que permite conocer la evolución y la capacidad que cuenta la empresa para obtener recursos financieros, su medición depende de ratios que determinan si se obtuvo pérdida o ganancia.

Definición operacional: Para conocer los resultados de cada ratio, se hará uso de la información del estado por resultados y balance general del periodo 2020, donde se detalla el monto de la utilidad bruta, ventas, activos.

Indicadores: utilidad bruta / ventas netas, utilidad neta / ventas netas, utilidad neta después de impuesto / activos totales y utilidad neta / ventas totales.

Escala de medición: Razón.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Maldonado (2018) refiere que la población es el conjunto de características, elementos y cualidades que son analizadas, que son estudiados en un momento determinado. Por lo tanto, la población estuvo representado por los trabajadores y el acervo documentario de la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L, del año 2020.

Criterios de inclusión: A fin de desarrollar cada uno de los objetivos, fue necesarios contar con el gerente General, quien posee la información necesaria acerca del servicio que brinda la empresa, asimismo se tuvo en cuenta los registros de costos, tanto de materiales empleados en el servicio, mano de obra y gastos indirectos, además se incluyó los resultados económicos y financieros presentados en el estado por resultados y balance general, periodo 2020.

Criterios de exclusión: No se consideró todo aquello que no es necesario para la investigación, como trabajadores del área administrativa, operarios de mantenimiento o instalación, estados de flujo de efectivo, ni el estado de cambio en el patrimonio neto.

Muestra

Siendo la muestra un fragmento de la población, el mismo estuvo compuesto por el Gerente general y acervo documentario, siendo en este caso, todos los documentos relacionados a los costos empleados en el servicio (materiales empleados en el servicio, mano de obra y gastos indirectos), como también el estado por resultados y balance general (estado de situación financiera) del año 2020, lo que permitió analizar los índices de rentabilidad.

Muestreo: No probabilístico, Ñaupas et al. (2018) refiere que es una técnica de muestreo en la que los investigadores seleccionan muestras basándose en un juicio subjetivo en lugar de una selección aleatoria.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Las técnicas empleadas en la investigación fueron la entrevista, observación y análisis documental. Según Ñaupas et al. (2018), refieren lo siguiente:

La entrevista: es una técnica muy útil y se define como un diálogo que propone un propósito específico más que un simple acto de hablar. Por su parte, el análisis documental tiene como objetivo capturar, evaluar, seleccionar y sintetizar la información básica en el contenido del documento.

Instrumentos

Guía de entrevista: Se planteó 15 interrogantes al Gerente general de la empresa relacionada a la asignación de costos empleados en el servicio, distribuidas en base a las dimensiones de la variable costo de servicio (materiales, mano de obra y gastos indirectos).

Guía de análisis documental:

Se analizó los elementos de costos, montos y estructura de costos, asimismo los estados de situación financiera y económica (Balance general y estados por resultados) del periodo 2020, el cual permitieron conocer los índices de rentabilidad.

Validez y Confiabilidad

La validez y confiabilidad se realizó teniendo en cuenta la técnica de juicio de expertos, quienes evaluaron la fiabilidad de los instrumentos de recolección de datos mediante puntajes y promedios. Los resultados de la validez fueron los siguientes:

Juicio de expertos

Variable	N°	Especialista	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Costo de servicio	1	Dr. Flores Tananta, Cesar Augusto	Finanzas	46	Sugiere la Aplicación
	2	Mg. Urrutia Reinel, Benito	Gestión Pública	48	Apto para la aplicación
	3	Mg. Llerena García, Fiorella	Gestión Pública	48	Apto para la aplicación
Rentabilidad	1	Dr. Flores Tananta, Cesar Augusto	Finanzas	45	Sugiere la Aplicación
	2	Mg. Urrutia Reinel, Benito	Gestión Pública	47	Apto para la aplicación
	3	Llerena García, Fiorella	Gestión Pública	48	Apto para la aplicación

Nota: Fichas de validación de instrumentos

3.5. Procedimientos

Se presentó un acta de solicitud al representante de la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L, con la finalidad de obtener información necesaria, el mismo que fue aceptada, seguidamente se realizó la búsqueda de información teórica de las variables, lo que conlleva antecedentes y marco teórico. Luego se diseñaron los instrumentos de cada variable (entrevista, lista de cotejo y guía de análisis documental), los mismos que fueron validados mediante el juicio de expertos, siendo estos aptos para ser utilizados en el proceso de recolección de información para el desarrollo del estudio. El análisis de los datos se hizo a través de tablas y gráficos en Microsoft Excel, siendo interpretados para mayor comprensión, lo que ayudó a cumplir con los objetivos propuestos, llegando de esa manera a la conclusión de la investigación y se brindó recomendación a las actividades que presentaron deficiencias. Es necesario recalcar que se siguieron procedimientos y métodos que ayudaron a construir la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó un método descriptivo, debido a que se describieron cada característica de los elementos estudiados en el periodo establecido. En efecto se analizaron los datos reunidos para conocer así si el costo de servicio incide en la rentabilidad, lo que conllevó a contrastar la hipótesis del estudio de manera descriptiva.

3.7. Aspectos éticos

Se establecieron valores y principios que permitieron llevar una conducta adecuada durante la investigación y así obtener resultados objetivos y confiables. Se mantuvo la confidencialidad, ya que se pidió el consentimiento de los participantes durante la recolección de datos, respetando de esa manera a los involucrados. Asimismo, no es maliciosa, ya que no se pretende afectar a ninguno de los participantes ni a la empresa, siendo su finalidad mostrar resultados según la realidad de los hechos para luego brindar recomendaciones que ayuden a mejorar las actividades e incrementar su rendimiento económico. Asimismo, se ha cumplido con los lineamientos y parámetros dados por la Universidad César Vallejo, y las citas teóricas de la investigación han seguido la especificación 7^o de la APA.

IV. RESULTADOS

Con la información recogida mediante los instrumentos de recolección de datos, permitieron el desarrollo de los objetivos planteados.

Situación actual de las actividades vinculadas al costo de servicio

Tras una entrevista a la gerente general Basti Elizabeth Armas Ushiñahua de la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L, se conoció lo siguiente:

Materiales directos

La gerente refirió que los materiales que se emplean para brindar el servicio de instalación de cable satelital son: antenas, cable rg6, tarugos, silicona, Inb's, pernos y tuercas, precintos, conectores y grapas, asimismo entre los equipos se encuentran los: decodificadores HD, decodificadores HD DVR, decodificadores HD DVR 4K, cargadores, control y los decodificadores están incluidos tarjetas.

Así también señaló, que los costos que utiliza la empresa en el sitio de instalación, son los materiales que emplea, viáticos y combustible. Respecto al servicio, se manejan dos tipos de planes (pre pago y post pago); en cuanto al pre pago el cliente solo paga al técnico de la empresa un monto específico de S/. 50.00, por concepto de traslado de los materiales, el mismo que puede variar de acuerdo al lugar donde se hará la instalación. Además, si el técnico necesita otros materiales durante la instalación, corre a responsabilidad del cliente, por lo que generalmente el técnico va implementado al lugar; esto ha generado el disgusto de algunos de los clientes, por lo que indican que la empresa debería ocuparse de dichos gastos.

Por otro lado, las acciones que realiza la empresa para contar con materiales disponibles a la hora de brindar el servicio, es comunicar al proveedor de la cantidad disponible de materiales, y DIRECTV a través del sistema verifica el stock de almacén; y de ver necesario, realizan el envío de materiales al establecimiento; es preciso mencionar que el proveedor realiza la reposición de los materiales teniendo en cuenta las proyecciones de ventas que realiza la empresa mensualmente. No obstante, en los meses de enero, julio y diciembre, existen dificultades, pues la falta

de equipos en stock y los retrasos de envío, ocasiona que la empresa pierda algunas ventas de servicio.

Con relación a lo anterior, la gerente señaló que no se realiza la verificación de la calidad y estado de los materiales cuando estos llegan al establecimiento, puesto que el proveedor principal DIRECTV se encargan de hacer las verificaciones antes de enviarlos; sin embargo, algunos de estos suelen llegar en malas condiciones (rotos) y hasta existe faltantes, los cuales no son revisados al momento de ser recibidas, por lo que en ocasiones la empresa se responsabiliza por dichos materiales y también por las pérdidas que pueden generarse dentro de la empresa.

Asimismo, el sistema contable que se utiliza es el CONTASIS, y no se emplea ningún sistema de costos porque lo que se realiza empíricamente. A ello se suma, que la empresa no cuenta con ningún formulario para el registro de los materiales que son empleados en el servicio, todo se trabaja manualmente (el apunte se realiza en un cuaderno, por falta de conocimiento o experiencia), y la asistente administrativa lleva su registro logístico en el sistema OSM y SINCRO; sin embargo, en muchas ocasiones hubo desbalances en la cantidad de materiales existentes, ya que la cantidad en físico no concordaba con la cantidad registrada en el sistema; además, existen errores encontrados en las descripciones de los productos, series, números de órdenes de trabajo, códigos de clientes utilizados para mantenimiento o solución de problemas, lo que hace imposible monitorear y controlar adecuadamente dichos materiales y equipos. Ello se debe a que no existe una persona responsable en los procesos logísticos, por lo que la asistente administrativa es la que supervisa la recepción y salida de materiales y equipos; como también se encarga de distribuir al personal técnico dichos materiales para la instalación.

Mano de obra directa

La gerente mencionó que antes de brindar el servicio de instalación de cable satelital, la empresa verifica la disponibilidad de personal, de contar con técnicos disponibles se agenda el servicio, para ser ejecutado dentro de 24 a 48 horas. La instalación toma un tiempo de 1 a 3 horas aproximadamente, esto depende de la cantidad de

decodificadores que solicita el cliente; es decir, si solicita 1 decodificador toma 1 hora para realizar la instalación, de ser 4 decodificador, la instalación lleva un tiempo de 3 horas aproximadamente.

Por consiguiente, las acciones que realiza la empresa para verificar si el personal que será contratado está altamente calificado para brindar el servicio, es seguir un proceso de selección, entre ello, se ejecuta una entrevista con el gerente y luego con el jefe regional de operaciones; todo ello, para verificar si el personal está apto de acuerdo a las experiencias que haya tenido y además cuente con los requisitos del perfil solicitado, posteriormente se brinda las capacitaciones correspondientes de manera teórica y práctica, sin embargo, en muchas ocasiones el proveedor no cumplen con la programación de dichas capacitaciones, lo que dificulta el proceso de selección y sobre todo genera en el personal falta de habilidades y técnicas para que sea más competitivo.

En caso de la remuneración que perciben el personal, esto asciende desde S/.1,100.00 a S/.1,750.00 incluido bonificaciones y comisiones, no obstante, no se hace reconocimiento de horas extras, porque todo el personal trabaja 8 horas diario de acuerdo a lo que establece la ley, y de existir algún caso, se recompensa con sus horas de descanso, además los técnicos de mantenimiento e instalación no están en planilla solo están contratado por R/H. Es de importancia señalar que debido a la falta de conocimiento la empresa no contabiliza correctamente el gasto a las bonificaciones y comisiones, puesto que todo destina a gasto administrativo y no como gasto al personal

Gastos indirectos

Referente a las capacitaciones al personal, la gerente señaló que se realizan mensualmente, pero su programación depende del proveedor, ya que DIRECTV designa las fechas de las capacitaciones, por cuanto llevan un cronograma establecido y la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L se rige bajo a ello.

En cuanto a los medios de publicidad que utiliza la empresa, para promocionar el servicio, son las redes sociales (Facebook e Instagram), pasacalles, volanteo

incluido anfitrionas, banners, radio y panel publicitario, los mismos que suman un monto mensual de S/600.00 aproximadamente, asimismo el gasto de alquiler de local asciende a 1500.00 soles mensuales y otros gastos que realiza la empresa es el transporte, mantenimiento de vehículos (camioneta, combi, furgón, motocicleta), combustible, viáticos, publicidad de activación, entre otros; sin embargo, algunos de estos gastos no son registrados contablemente ni el costo, lo que impide determinar eficientemente el precio real del servicio. Y, por último, la gerente detalló que la reducción de los gastos influye en el crecimiento de la empresa, porque se puede ahorrar y sirve para hacer otras inversiones que contribuyan a la generación de ingresos.

Figura 1. Procesos de instalación de la empresa J &B Digital Technology E.I.R.L



Elementos del costo de servicio según la empresa

Es necesario precisar que la empresa cuenta con 3 fuentes de ingresos, entre ellos, instalación y mantenimiento, venta de repuestos y membresías y recargas. La investigación solo hizo referencia a los costos relacionados al servicio de instalación y mantenimiento. El gerente sostuvo que la empresa carece de un sistema de costos como también no existen elementos o documentos de control, seguimiento y sobre todo la falta de conocimiento de los responsables en llevar los reportes de costo dificulta conocer la distribución exacta de los mismos, así también de la utilidad obtenida en el periodo.

De acuerdo al análisis documental, se pudo evidenciar que la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L, no tiene definida una estructura de costos, por cuanto el conocimiento de sus costos está en forma empírica. A continuación, se presenta el reporte de costos según sus elementos, los mismos que son realizados por los responsables.

Materiales

Tabla 1

Materiales – Instalación y mantenimiento

Elementos del costo	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Costo unidad	Costo Total mensual	Costo anual
Materiales	Antenas	Unidad	1	S/30.00	S/30.00	S/54,000.00
	Cable RG6	Metros	15	S/0.50	S/7.50	S/13,500.00
	Tarugos	Unidad	4	S/0.30	S/1.20	S/2,160.00
	Lnb's	Unidad	1	S/0.50	S/0.50	S/900.00
	Pernos	Unidad	6	S/0.20	S/1.20	S/2,160.00
	Tuercas	Unidad	6	S/0.50	S/3.00	S/5,400.00
	Precintos	Unidad	1	S/0.20	S/0.20	S/360.00
	Conectores	Unidad	1	S/1.00	S/1.00	S/1,800.00
	Decodificadores HD	Unidad	1	S/10.00	S/10.00	S/18,000.00
	Cargadores	Unidad	1	S/10.00	S/10.00	S/18,000.00
	Control	Unidad	1	S/10.00	S/10.00	S/18,000.00
	Cascos	Unidad	4	S/18.50	S/74.00	S/74.00

Cinturones	Unidad	4	S/280.00	S/1,120.00	S/1,120.00
Botas con punta de acero	Unidad	3	S/120.00	S/360.00	S/360.00
Impermeables	Unidad	2	S/180.00	S/360.00	S/360.00
Guantes dieléctricos	Unidad	4	S/280.00	S/1,120.00	S/1,120.00
TOTAL				S/3,108.60	S/137,314.00

Nota: Análisis documental

Interpretación

Tal y como se aprecia en la tabla 1, se muestra un resumen de los materiales que se utilizaron en el año 2020, para realizar un total de 1800 órdenes de instalación y mantenimiento de televisión por cable, consumiendo un costo total de S/137,314.00 anual. Asimismo, se puede observar, que los materiales cascos, cinturones, botas con punta de acero, impermeables, guantes dieléctricos son considerados como materiales, comprobando de esa manera la deficiente distribución de los costos por la falta de conocimiento de los responsables en realizar los reportes de costos, puestos que dichos materiales no se involucran directamente en el servicio.

Mano de obra

Tabla 2

Mano de obra técnicos

Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Costo unidad	Costo mensual	Costo anual
Técnico de instalaciones	unidad	2	S/1,750.00	S/3,500.00	S/42,000.00
Técnico de mantenimiento	unidad	1	S/1,200.00	S/1,201.00	S/14,412.00
TOTAL				S/4,701.00	S/56,412.00

Nota: Análisis documental

Interpretación

Se observa en la tabla 2, que dentro de los elementos de costo – mano de obra directa, están considerados dos técnicos de instalaciones y un técnico de mantenimiento, los mismos que se encargan al 100% en realizar el servicio de instalación y mantenimiento. Asimismo, hacer hincapié, que los técnicos no están

dentro de los registros de planilla, todos son cancelados con recibos por honorarios y perciben una remuneración mínima de S/1750.00 y S/ 1,200.00 mensuales.

Tabla 3

Mano de obra técnicos jefes y vendedores

	Monto diario	Monto mensual	Monto anual	Valor X hora	Total, horas trabajadas	x horas trabajadas
jefe de operaciones y reclamos	S/40.00	S/1,200.00	S/14,400.00	5.00	1418.4	S/7,092.00
jefe de ventas	S/43.33	S/1,300.00	S/15,600.00	5.42	1418.4	S/7,683.00
Vendedores	S/110.00	S/3,300.00	S/39,600.00	13.75	1418.4	S/19,503.00
Vendedores viajantes	S/100.00	S/3,000.00	S/36,000.00	12.50	1418.4	S/17,730.00
Total	S/293.33	S/8,800.00	S/105,600.00	36.67		S/52,008.00

Nota: Análisis documental

Interpretación

Por otro lado, en la tabla 3, los responsables en realizar los reportes de costos, han considerado como mano de obra al jefe de operaciones y reclamos, jefe de ventas, vendedores, vendedores viajantes sumando un monto de S/52,008.00 en el año 2020. De igual forma, es necesario enfatizar que la asignación de dicho costo es irrazonable, ya que el jefe de ventas, vendedores, vendedores viajantes no intervienen de manera directa o indirectamente en la realización del servicio; por esta razón, los costos de servicio se incrementan y genera la reducción de las ganancias. No obstante, el jefe de operaciones y reclamos interviene en el servicio de manera indirecta, y su cálculo se hizo en relación a las horas trabajadas para brindar el servicio. Los reportes de horas registradas para realizar las 1800 órdenes durante el año 2020, indican un total de 1418.4 horas. Para conocer el total de horas trabajadas se determinó de las tarjetas de tiempo, donde los técnicos registran sus horas de trabajo en cada instalación y mantenimiento a realizar durante el día.

Tabla 4

Total mano de obra directa

MANO DE OBRA	Costo total
Técnico de instalaciones	S/42,000.00
Técnico de mantenimiento	S/14,412.00
jefe de operaciones y reclamos	S/7,092.00
jefe de ventas	S/7,683.00
Vendedores	S/19,503.00
Vendedores viajantes	S/17,730.00
Total	S/108,420.00

Nota: Análisis documental

Interpretación

Según el reporte de la empresa, se registra un total de S/108,420.00 soles anuales, en lo que refiere a mano de obra. Cabe precisar las deficiencias que tienen el personal en distribuir correctamente el costo de mano de obra, ya que se consideraron elementos que no intervienen directamente en el servicio de instalación y mantenimiento.

Gastos Indirectos

Tabla 5

Gastos indirectos

	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Costo unidad	Costo mensual	Costo anual	Factor de Prorrateo	Costo total
GI	Depreciación de equipos electrónicos	unidad	3		S/180.77	S/5,423.00	0.4	S/2,169.20
	Depreciación vehículo	unidad	1		S/118.07	S/3,542.00	0.4	S/1,416.80
	Mantenimiento de equipos electrónicos	unidad	3		S/87.07	S/2,612.00	0.4	S/1,044.80
	Mantenimiento de vehículo	unidad	1		S/107.73	S/3,232.00	0.4	S/1,292.80
	Combustible	galón	8	S/16.00	S/128.00	S/1,536.00	0.4	S/614.40
	Alquiler del establecimiento	unidad	1	S/1,500.00	S/1,500.00	S/18,000.00	0.4	S/7,200.00
	TOTAL				S/2,121.63	S/34,345.00		S/13,738.00

Nota: Análisis documental

Interpretación

Según la tabla 5, la empresa registro un total de S/13,738.00 anual en gastos indirectos de para la realización de las 1800 órdenes. Asimismo, es evidente la mala asignación de los costos, puesto que se consideró como costo indirecto al alquiler del establecimiento, por un monto de S/7,200.00, el mismo que es un gasto administrativo; situación que genera el mal cálculo del costo de servicio. Por otro lado, para la distribución de dicho costo, los responsables aplicaron la técnica del prorrateo a fin de encontrar el factor (0.4). Dicho factor se calculó de la siguiente manera: se dividió el total de ingresos que se obtuvo de las 1800 instalaciones realizadas en el año 2020 (S/359,114.58), entre el total de ingresos que obtuvo la empresa de otras fuentes como la venta de repuestos y membresías y recargas (S/897,786.45), lo que resulto $(359,114.58/897,786.45=0.400)$.

Tabla 6*Costo de servicio*

Costo de servicio	
Materiales	S/137,314.00
Mano de obra directa	S/108,420.00
Gastos indirectos	S/13,738.00
Costo de servicio	S/259,472.00

Nota: Registro de costos de la empresa

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 6, el reporte de los costos de servicio fue S/259,472.00., durante el año 2020, donde según los cálculos de la empresa, el total de materiales utilizadas en las 1800 órdenes de instalación y mantenimiento fue S/137,314.00, mano de obra directa S/108,420.00 y gastos indirectos de S/13,738.00. En las tablas anteriores se evidencio que la empresa no ejecuta de manera adecuada la asignación de los elementos de costos, por lo tanto, el costo de servicio no es real.

Estructura del costo de servicio

De acuerdo con los datos proporcionados por el marco teórico como base para la formulación de la estructura de costos y ajustar de acuerdo a las necesidades de información para sustentar la toma de decisiones de la empresa; se propone una estructura de sistema de costos tradicional.

Materiales**Tabla 7***Materiales - método tradicional*

Elementos del costo	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Costo unidad	Costo Total mensual	TOTAL
Materiales	Antenas	unidad	1	S/30.00	S/30.00	S/54,000.00
	Cable RG6	metros	15	S/0.50	S/7.50	S/13,500.00
	Tarugos	unidad	4	S/0.30	S/1.20	S/2,160.00
	LNB's	unidad	1	S/0.50	S/0.50	S/900.00
	Pernos	unidad	6	S/0.20	S/1.20	S/2,160.00
	Tuercas	unidad	6	S/0.50	S/3.00	S/5,400.00
	Precintos	unidad	1	S/0.20	S/0.20	S/360.00
	Conectores	unidad	1	S/1.00	S/1.00	S/1,800.00

Decodificadores HD	unidad	1	S/10.00	S/10.00	S/18,000.00
Cargadores Control	unidad	1	S/10.00	S/10.00	S/18,000.00
		1	S/10.00	S/10.00	S/18,000.00
TOTAL				S/74.60	S/134,280.00

Nota: Análisis documental

Interpretación

De acuerdo a la tabla 7, se realizó una inversión de S/134,280.00 en materiales durante en el año 2020, a fin de cubrir las 1800 instalaciones, asimismo solo se consideró aquello que se utiliza netamente en el servicio de instalación y mantenimiento de televisión por cable, los cuales son: antenas, cable rg6 , tarugos Inb's, pernos, tuercas, precintos, conectores, decodificadores hd, cargadores y control.

Mano de obra

Tabla 8

Mano de obra - método tradicional

Elementos del costo	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Costo unidad	Costo Total mensual	TOTAL
MOD	Técnico de instalaciones	unidad	2	S/1,750.00	S/3,500.00	S/42,000.00
	Técnico de mantenimiento	unidad	1	S/1,200.00	S/1,201.00	S/14,412.00
TOTAL					S/4,701.00	S/56,412.00

Nota: Análisis documental

Interpretación

El personal que se involucra directamente en el servicio de instalación y mantenimiento de televisión por cable son 2 técnicos de instalaciones y 1 técnico de mantenimiento, es por ello, que se consideró como mano de obra directa; los mismos que reportan un costo total de S/56,412.00 durante el año 2020. Según los reportes, los técnicos no están dentro de los registros de planilla, todos son cancelados con recibos por honorarios.

Gastos indirectos

De acuerdo a los reportes de costos, se consideró como gastos indirectos lo siguiente:

Tabla 9

Equipos de protección personal

Detalle	Unidad de medida	Cantidad	Costo unidad	Costo Total mensual
Cascos	unidad	4	S/18.50	S/74.00
Cinturones	unidad	4	S/280.00	S/1,120.00
Botas con punta de acero	unidad	3	S/120.00	S/360.00
Impermeables	unidad	2	S/180.00	S/360.00
Guantes dieléctricos	unidad	4	S/280.00	S/1,120.00
	TOTAL			S/3,034.00

Nota: Análisis documental

Interpretación

Los implementos de protección personal se brindan una vez por año a cada técnico que está involucrado directamente en el servicio de instalación y mantenimiento de televisión por cable, el mismo que comprende cascos, cinturones, botas con punta de acero, impermeables, guantes dieléctricos; siendo un costo total de S/3,034.00.

Tabla 10

Sueldo de mano de obra indirecta

Sueldo	Monto diario	Monto mensual	Monto anual	Valor X hora	Total, horas trabajadas	x horas trabajadas
Jefe de operaciones y reclamos	S/40.00	S/1,200.00	S/14,400.00	5.00	1418.4	S/7,092.00
						S/7,092.00

Nota: Análisis documental

Interpretación

Según la tabla 10, para determinar el costo de mano de obra se consideró el reporte de tiempo de los tres técnicos (instalación y mantenimiento), a fin de conocer el total

de horas utilizadas en las 1800 instalaciones de tv por cable, los cuales suman 1418.4 horas durante el año 2020. Para el cálculo de mano de obra del jefe de operaciones y reclamos, se multiplico el valor por hora con el total de horas utilizadas (5.00 x 1418.4), invirtiendo una suma total de S/7,092.00 en mano de obra indirecta

Tabla 11

Otros gastos

Otros	Unidad de medida	Cantidad	Costo unidad	Costo mensual	Costo anual	Factor de Prorrateo	Costo total
Depreciación de equipos electrónicos	unidad	3		180.77	S/5,423.00		S/5,423.00
Mantenimiento Equipos electrónicos	unidad	3		87.07	S/2,612.00		S/2,612.00
Depreciación vehículo	unidad	1		118.07	S/3,542.00	0.4	S/1,416.80
Mantenimiento vehículo	unidad	1		107.73	S/3,232.00	0.4	S/1,292.80
Combustible	galón	8	S/16.00	S/128.00	S/1,536.00	0.4	S/614.40
TOTAL				S/621.63	S/16,345.00		S/11,359.00

Nota: Análisis documental

Interpretación

También se consideró como gastos indirectos la depreciación de equipos electrónicos, mantenimiento de equipos electrónicos, depreciación del vehículo, mantenimiento del vehículo y combustible. Es preciso señalar que, los equipos electrónicos son utilizados netamente para el servicio de instalación y mantenimiento de tv por cable, es por ello que su depreciación y mantenimiento se consideró en su totalidad, mientras que, la depreciación del vehículo, mantenimiento del vehículo y combustible se calculó con el factor de prorrateo (explicación en la tabla 5), porque su uso y consumo es para diferentes servicios que realiza la empresa. El costo total fue de S/11,359.00 durante el año 2020.

Tabla 12

Total de gastos indirectos

Gastos Indirectos	Costo total
Equipo de protección personal	S/3,034.00
Sueldo y salarios	S/7,092.00
Depreciación equipos electrónicos	S/5,423.00
Mantenimiento equipos electrónicos	S/2,612.00
Depreciación vehículo	S/1,416.80
Mantenimiento vehículo	S/1,292.80
Combustible	S/614.40
TOTAL	S/21,485.00

Nota: Análisis documental

Interpretación

El total de gastos indirectos durante el año 2020 fue de S/21,485.00., los cuales estuvo compuesto por: Equipo de protección personal, sueldo y salarios, depreciación equipos electrónicos, mantenimiento equipos electrónicos, depreciación vehículo, mantenimiento vehículo y combustible; los mismos que intervienen de manera indirecta en el servicio.

Tabla 13

Costo de servicio

Costo de servicio	
Materiales	S/134,280.00
Mano de obra directa	S/56,412.00
Gastos indirectos	S/21,485.00
Costo de servicio	S/212,177.00

Nota: Registro de costos de los investigadores

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 13, el reporte de los costos de servicio suma un total de S/212,177.00 durante el año 2020, de acuerdo al cálculo realizado por los investigadores.

Gastos administrativos

Tabla 14

Sueldos administrativos

Sueldos	Cantidad	Costo mensual	Costo anual	Factor de Prorrateo	Costo total
Gerente General	1	S/2,000.00	S/24,000.00	0.4	S/9,600.00
Contador	1	S/1,800.00	S/21,600.00	0.4	S/8,640.00
Asistente administrativa	1	S/1,100.00	S/13,200.00	0.4	S/5,280.00
Cajera	1	S/1,100.00	S/13,200.00	0.4	S/5,280.00
Cargas sociales		S/540.00	S/6,480.00	0.4	S/2,592.00
		TOTAL			S/31,392.00

Nota: Análisis documental

Tabla 15*Otros gastos administrativos*

Detalle	Unidad de medida	Cantidad	Costo unidad	Costo mensual	Costo anual	Factor de Prorrrateo	Costo total
Útiles de oficina	unidad	1	S/692.00	S/692.00	S/8,304.00	0.4	S/3,321.60
Depreciación equipos de computación	unidad	5	S/254.12	S/1,270.61	S/15,247.31	0.4	S/6,098.92
Depreciación muebles y enseres	unidad	3	S/232.36	S/697.08	S/8,365.00	0.4	S/3,346.00
Alquiler del establecimiento	unidad	1	S/1,500.00	S/1,500.00	S/18,000.00	0.4	S/7,200.00
Agua	m3	10	S/1.77	S/17.70.00	S/212.40	0.4	S/84.96
Luz	kw/h	302	S/0.78	S/235.50	S/2,826.00	0.4	S/1,130.40
Teléfonos	unidad	4	S/35.00	S/140.00	S/1,680.00	0.4	S/672.00
Otros gastos	unidad	1	S/354.00	S/354.00	S/4,248.00	0.4	S/1,699.20
TOTAL							S/23,553.08

Nota: Análisis documental**Tabla 16***Total gastos administrativos*

Gastos Administrativos	Costo Total
Sueldos y salarios	S/31,392.00
útiles de oficina	S/3,321.60
Depreciación equipos de computación	S/6,098.92
Depreciación Muebles y enseres	S/3,346.00
Alquiler del establecimiento	S/7,200.00
Agua	S/84.96
Luz	S/1,130.40
Teléfonos	S/672.00
otros gastos	S/1,699.20
TOTAL	S/54,945.08

Nota: Análisis documental

Interpretación

Para los gastos administrativos, se tuvo en cuenta a los sueldos del personal que no inciden directamente e indirecta en el servicio y se consideró al gerente general, contador, asistente administrativa, cajera y las cargas sociales, siendo un total de S/31,392.00. Asimismo, se integró a los útiles de oficina, depreciación de equipos de computación, depreciación de muebles y enseres, alquiler del establecimiento, agua, luz, teléfonos y otros gastos (papel higiénico, desinfectantes y jabones líquidos,), todo esto equivale un monto de S/23,553.08, El consumo de agua, luz en el área administrativa se consideró de la siguiente manera: el costo del metro cubico de agua en la ciudad de Tarapoto, se tomó de acuerdo a la tabla referencial de EMAPA, (se consumió 10m³ durante cada mes del año 2020, lo que equivale un costo de S/17.70 mensuales). Por otro lado, se consumió de energía eléctrica 302kw/h mensuales, el mismo que equivale un costo unitario de S/0.78, y el costo mensual fue S/235.50; El costo total del consumo anual de energía eléctrica fue de S/2,826.00. Asimismo, los gastos administrativos se calcularon con el factor de prorrateo (explicación en la tabla 5) que sirvió como herramienta para obtener una distribución más exacta de los gastos, siendo que el costo total de gastos administrativos fuera S/54,945.08 en el año 2020.

Gastos de ventas

Tabla 17

Sueldo – Área de ventas

Sueldos	Cantidad	Valor c/u	Costo mensual	Costo anual	Factor de Prorrateo	Costo total
jefe de ventas	1	S/1,300.00	S/1,300.00	S/15,600.00	0.4	S/6,240.00
Vendedores	3	S/1,100.00	S/3,300.00	S/39,600.00	0.4	S/15,840.00
Vendedores viajantes	2	S/1,500.00	S/3,000.00	S/36,000.00	0.4	S/14,400.00
Cargas sociales			S/117.00	S/1,404.00	0.4	S/561.60
TOTAL						S/37,041.60

Nota: Análisis documental

Tabla 18*Otros gastos de ventas*

Otros	Cantidad	Valor c/u	Costo mensual	Costo anual	Factor de Prorrrateo	Costo total
Propaganda	1	S/232.00	S/232.00	S/2,784.00	0.4	S/1,113.60
Comisiones	5	S/50.00	S/250.00	S/3,000.00	0.4	S/1,200.00
Otros	1	S/200.00	S/200.00	S/2,400.00	0.4	S/960.00
TOTAL						S/3,273.60

Nota: Análisis documental

Tabla 19*Total de gastos de ventas*

Gastos de ventas	Costo Total
Sueldos y salarios	S/37,041.60
propaganda	S/1,113.60
comisiones	S/1,200.00
otros	S/960.00
TOTAL	S/40,315.20

Nota: Análisis documental

Interpretación

El gasto de ventas asciende a S/40,315.20, asignado a los 1800 órdenes de servicio de instalación y mantenimiento. Se consideró todos los gastos que ocupa la empresa y con respecto al cálculo se tuvo en consideración el factor de prorrrateo de 0.4 que sirvió de herramienta para obtener una distribución más exacta de los gastos de ventas, y entre ellos se consideró al sueldo del jefe de ventas, vendedores, vendedores viajantes, cargas sociales y los gastos relacionados a propaganda, comisiones y otros.

Índices de rentabilidad

A continuación, se conoció los índices de rentabilidad según lo realizado por la empresa y por los investigadores.

Según estructura de costos de la empresa

ESTADO DE RESULTADO
EMPRESA: J&B Digital Technology E.I.R.L
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020

Ventas	359,114.58
(-) Costo de servicio	259,472.00
(=) Utilidad Bruta	99,642.58
(-) Gastos Administrativos	54,945.08
(-) Gastos de Ventas	40,315.20
(=) Utilidad Antes de Impuesto	4,382.30
Impuesto a la Renta (10%)	438.23
(=) Utilidad Neta	3,944.07

Tabla 20

Ratios de rentabilidad – Según empresa

Ratio	Formula	Resultado
Margen de Utilidad Neta	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$	$\frac{3,944.07}{359,114.58}$ 1.10%
Margen de utilidad bruta	$\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas Netas}}$	$\frac{99,642.58}{359,114.58}$ 27.75%

Nota: Estado por resultados 2020

Interpretación

Como se aprecia en la tabla 20, los índices de rentabilidad en la empresa J&B Digital Technology muestran los siguientes resultados; en el margen de utilidad neta, la empresa obtuvo una utilidad de S/ 3,944.07 y un total de ventas de S/ 359,114.58, donde el índice resultante fue de 1.10% es decir, la organización obtuvo 1% de ganancias por medio de las ventas efectuadas, teniendo en cuenta que el resultado

óptimo es del 5%. Por otro lado, en el margen de utilidad bruta, la utilidad bruta fue de S/ 99,642.58, obteniendo de así un índice del 27.75% lo cual fue favorable para la organización, es decir, obtuvo ganancias por medio de la utilidad generada después de descontar los costos.

Costeo tradicional, estructura de costos realizado por los investigadores

ESTADO DE RESULTADO
EMPRESA: J&B Digital Technology E.I.R.L
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020

Ventas	359,114.58
(-) Costo de servicio	212,177.00
(=) Utilidad Bruta	146,937.58
(-) Gastos Administrativos	54,945.08
(-) Gastos de Ventas	40,315.20
(=) Utilidad Antes de Impuesto	51,677.30
Impuesto a la Renta (10%)	5,167.73
(=) Utilidad Neta	46,509.57

Tabla 21

Ratios de rentabilidad – Según investigadores

Ratio	Formula	Resultado
Margen de Utilidad Neta	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$	12.95%
Margen de utilidad bruta	$\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas Netas}}$	40.92%

Nota: Estado por resultados 2020

Interpretación

Tal y como indica la tabla 21, los índices de rentabilidad en la empresa J&B Digital Technology el margen de utilidad neta tuvo un índice del 12.95%, debido a que la utilidad neta fue de S/ 46,509.57, dejando evidencia de que las ganancias fueron

favorables durante el periodo, del mismo modo, el margen de utilidad bruta tuvo un índice de 40.92% con una utilidad bruta de S/ 146,937.58, donde la organización obtuvo utilidades a partir de las ventas generadas, deduciendo los costos.

El costo de servicio y su incidencia en la rentabilidad.

A continuación de acuerdo a los análisis realizados a los costos incurridos en la prestación del servicio de instalación y mantenimiento de la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L, trataremos de demostrar la influencia de los costos de servicio en la rentabilidad de la presente empresa.

Ante los resultados, se acepta la hipótesis, el mismo que indica que el costo de servicio incide significativamente en la rentabilidad de la empresa, los cuales se sustenta de la siguiente manera.

- **Costo de servicio**

ELEMENTO	Costo proporcionado por la empresa	Costo proporcionado por los investigadores
Materiales	137,314.00	134,280.00
Mano de Obra Directa	108,420.00	56,412.00
Costos Indirectos	13,738.00	21,485.00
COSTO DE SERVICIO	259,472.00	212,177.00

Como se observa, existe una diferencia entre los costos de servicio, puesto que lo realizado por la empresa resulto un monto de 259,472.00 soles y lo analizado por los investigadores reflejan un costo de 212,177.00, soles. Claramente se evidencio un incremento en los costos según los reportes realizado por los responsables de la empresa, en vista que se han considerado como materiales a los cascos, cinturones, botas con punta de acero, impermeables y guantes dieléctricos, como también se tuvo en cuenta como mano de obra directa a jefe de ventas, vendedores y vendedores viajantes, y por último, se consideró como costo indirecto al alquiler del establecimiento, los mismos que no intervienen de manera directa en la realización del servicio; por esta razón, los costos de servicio se incrementaron y las ganancias redujeron, comprobando de esa manera la deficiente distribución de los costos por la falta de conocimiento de los responsables en realizar los reportes de costos, por lo que existe una diferencia de S/47,295.00.

- **Estado de resultados**

Estado de Resultado	Empresa	Investigadores
Ventas	359,114.58	359,114.58
(-) Costo de servicio	259,472.00	212,177.00
(=) Utilidad Bruta	99,642.58	146,937.58
(-) Gastos Administrativos	54,945.08	54,945.08
(-) Gastos de Ventas	40,315.20	40,315.20
(=) Utilidad Antes de Impuesto	4,382.30	51,677.30
Impuesto a la Renta (10%)	438.23	5,167.73
(=) Utilidad Neta	3,944.07	46,509.57

De acuerdo a lo señalado anteriormente, el resultado de la utilidad neta fue 3,944.07 soles según los cálculos de la empresa, sin embargo, los cálculos según el costo tradicional fue S/ 46,509.57 soles, debido a que, solo se han costos que involucran directamente con el servicio de instalación y mantenimiento. Además, se observa que entre los dos cálculos existe una diferencia de 42,565.50 soles, demostrando a su vez que el personal no cuenta con experiencia o conocimiento en costos y los resultados afecta el estimado de utilidad en el periodo. Con la aplicación del costo tradicional aumenta considerablemente en un 92%. Para la naturaleza de la empresa, el costeo tradicional diseñado en la presente investigación permite disminuir los gastos innecesarios que no agregan valor al costo de servicio.

- **Ratios de rentabilidad**

Ratios	Empresa	Investigadores	Variación
Margen de Utilidad Neta	1.10%	12.95%	11.85%
Margen de utilidad bruta	27.75%	40.92%	13.17%

Como resultado final, los índices de los ratios muestran variaciones. Con respecto al ratio margen de utilidad bruta la variación fue de 13.17%. Por cuanto al cálculo erróneo y la mala asignación de los elementos de costos, reporto un costo de servicio irreal (S/259,472.00), lo que disminuyó la utilidad bruta a S/99,642.58 Sin embargo, con el cálculo del costeo tradicional, se obtuvo una utilidad bruta de S/146,937.58, ya que solo se consideraron aquellos costos que inciden directamente en el servicio. Por otro lado, el ratio margen de utilidad neta, la variación fue de 11.85%, debido a que según reporte de la empresa, el aumento de los costos de servicio, ocasiono la disminución de la utilidad neta (S/3,944.07), no obstante, tras aplicar el costeo tradicional, se obtuvo un costo de servicio real, obteniendo así, una utilidad mayor.

V. DISCUSIÓN

El estudio ha tenido como principal objetivo determinar el costo de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L, Tarapoto, año 2020, para lo cual ha sido importante emplear una guía de entrevista y una guía de análisis documental al gerente general y, por consiguiente, el acervo documentario que se vincula a los costos empleados en el servicio que otorga dicha empresa.

El primer objetivo específico fue conocer la situación actual de las actividades de costos de servicio en la empresa, para lo cual, los resultados son: La gerente refirió que la empresa, no emplea ningún sistema de costos porque lo que se realiza empíricamente. A ello se suma, que la empresa no cuenta con ningún formulario para el registro de los materiales que son empleados en el servicio, todo se trabaja manualmente (el apunte se realiza en un cuaderno, por falta de conocimiento o experiencia) lo que impide la correcta distribución de los costos. Una investigación similar es la realizada por González-Reyes y Moreno-Pino (2016) quienes indicaron que, es necesario que los costos estén correctamente identificados y que se reconozcan todos aquellos que se involucran en el servicio, lo que ayudaran en la fijación del precio y para ello es necesario contar con un sistema de costos, que este estructurado de acuerdo con los elementos de costos, materiales directos, mano de obra y costos indirectos, lo que ayudará a controlar eficientemente los recursos en los que invierte la organización.

El segundo objetivo fue identificar los elementos del costo de servicio en la empresa, donde se evidencio deficiencias en la distribución de los costos por la falta de conocimiento de los responsables en realizar los reportes de costos, en vista que se han considerado como materiales a los cascos, cinturones, botas con punta de acero, impermeables y guantes dieléctricos, como también se tuvo en cuenta como mano de obra directa a jefe de ventas, vendedores y vendedores viajantes, y por último, se consideró como costo indirecto al alquiler del establecimiento, los mismos que no intervienen de manera directa en la realización del servicio; por esta razón, los costos de servicio se incrementaron y las ganancias redujeron. Resultados

similares presenta el estudio desarrollado por Golpe (2018) quien analizó el costo que aplica una organización que brinda servicios en Chile, demostrando que no registran todos los materiales directos e indirectos que se han empleado para brindar el servicio, asimismo existe deficiencia en identificar exactamente los elementos de costo, siendo este esencial para la ejecución de actividades comerciales. Por otro lado, la empresa no cuenta con un sistema integrado y eficaz para conocer detalladamente los materiales que se emplean lo que limita conocer el costo de servicio que realmente utiliza, pues no existe un control exacto que logre determinar el precio, incluyendo las ganancias para la empresa, esto ha conllevado a que la compañía sufra pérdidas monetarias.

El tercer objetivo determina la estructura del costo de servicio en la empresa, donde se dio a conocer que la empresa no cuenta con una estructura de costos, por ello se planteó una estructura de tipo lineal tomando como referencia el sistema de costo tradicional para la determinación del costo del servicio, el mismo que tuvo una incidencia positiva en la rentabilidad, ya que permitió determinar adecuadamente los costos de servicio e identifico, asigno y controlo con exactitud el costo, como también brindo información verídica de la utilidad obtenida en el periodo 2020. Los resultados encontrados tienen similitud con el trabajo investigativo que fue ejecutado por Crespo (2017) donde identificó los costos de una empresa ecuatoriana, demostrando que se emplea un tipo de costo empírico, sin registro documentario que respalde la actividad, como también no se identifican los recursos de acuerdo con el elemento de costo que corresponde. En base a ello, el autor afirmó que la empresa carece de una estructura de costos que le permita establecer un precio razonable en el mercado.

En el cuarto objetivo específico se analizó los índices de rentabilidad en la empresa, obteniendo como resultados: En el margen de utilidad neta, la empresa obtuvo una utilidad de S/.3,944.07 y un total de ventas de S/ 359,114.58, donde el índice resultante fue de 1.1% es decir, la organización obtuvo el 1% de ganancias por medio de las ventas efectuadas, teniendo en cuenta que el resultado óptimo es del 5%. Por consiguiente, la utilidad bruta fue de S/ 99,642.58, obteniendo de así un índice de

margen bruto por 27.75% lo cual fue favorable para la organización, es decir, obtuvo ganancias por medio de la utilidad generada después de descontar los costos. Por otro lado, el margen de utilidad neta tuvo un índice del 12.95%, debido a que la utilidad neta fue de S/46,509.57, dejando evidencia de que las ganancias fueron favorables durante el periodo, del mismo modo, el margen de utilidad bruta tuvo un índice de 40.92% con una utilidad bruta de S/ 146,937.58, donde la organización obtuvo utilidades a partir de las ventas generadas, después de deducir costos. Un trabajo de investigación similar ha sido el desarrollado por Zurita, Pucutay y Córdova (2019) quienes analizaron los índices de rendimiento económico de la empresa Indema Perú SAC, demostrando que la rentabilidad sobre los activos bajo sus índices periodo tras periodo así también tuvo un rendimiento de 0.86% sobre la inversión en 2016, y el siguiente año generó pérdidas; sin embargo, para el año 2018, obtuvo un 0.08%. Además, existió un nivel bajo en las ventas lo que ocasionaron que los índices bajen considerablemente. Por tanto, los factores que influyen de manera significativa en los índices de rentabilidad es el alto costo de ventas, ya que en 2018 representó un 85% del nivel de ventas y con el pasar de los años se redujo a 70%. Los resultados señalan que la empresa no obtuvo mayores ganancias, impidiendo que este pueda realizar inversiones.

Como resultado general se comprobó que el costo de servicio incide significativamente en la rentabilidad de la empresa, debido a que la mala asignación de los elementos de costo, causó el cálculo incorrecto de los costos de servicio, disminuyendo de esa manera la utilidad neta y por ende los índices de ratios no son los reales. Así también se evidenció las variaciones que existe entre los cálculos realizados por la empresa y los cálculos del costo tradicional. Esto sucede porque la administración no aplica ningún tipo de sistema de contabilidad de costos, y debido a que sus registros se basan en la experiencia, lo que dificulta conocer la utilidad neta real. Dichos resultados guardan similitud con el trabajo de investigación elaborado por Montenegro y Sánchez (2019) quienes establecieron la incidencia entre los costos de servicio y la rentabilidad de la empresa Innova SAC, teniendo como resultados que el 80% de los colaboradores señalaron que los costos de

combustible y viáticos casi nunca se asignan en el costo del servicio. Por otro lado, los índices de rendimiento económico y financiero disminuyen la rentabilidad económica en 0.53%, la rentabilidad financiera en 1.42% y la rentabilidad de ventas en 0.17% asimismo no se solucionan a tiempo los reclamos de los clientes lo que genera penalidades, obteniendo un nivel de correlación de 0.746 y un nivel de significancia de 0.013, lo que muestra una influencia significativa entre las variables.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se comprobó que el costo de servicio incide significativamente en la rentabilidad de la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L, por cuanto la mala asignación de los elementos de costo, causó el cálculo incorrecto de los costos de servicio, disminuyendo de esa manera la utilidad neta y por ende los índices de ratios no son los reales. Claramente se evidenció las variaciones que existe entre los cálculos realizados por la empresa y los cálculos del costo tradicional; esto sucede debido a que la administración no aplica ningún sistema de costos, y sus registros solo se basan en la experiencia.
- 6.2. No se emplea ningún sistema de costos y todo se realiza empíricamente. A ello se suma, que la empresa no cuenta con ningún formulario para el registro de los materiales que son empleados en el servicio, todo se registra manualmente (en un cuaderno, por falta de conocimiento o experiencia).
- 6.3. Se identificó los elementos de costos y se evidencio deficiencias en la distribución de los mismos, debido a la falta de conocimiento de los responsables en realizar los reportes de costos, en vista que se han considerado como costo de servicio materiales, personal y otros gastos que no intervienen de manera directa en la realización del servicio de instalación y mantenimiento de televisión por cable; por esta razón, los costos de servicio se incrementaron y las ganancias redujeron.
- 6.4. Se planteó una estructura de tipo lineal tomando como referencia el sistema de costo tradicional para la determinación del costo del servicio, el mismo que tuvo una incidencia positiva en la rentabilidad, ya que permitió determinar adecuadamente el costo de servicio e identifico y asigno con exactitud el costo. De esa manera el total de costo de servicio empleado en la instalación y mantenimiento resulto 259,472.00 según la empresa, a diferencia de lo realizado por los investigadores, que resulto 212,177.00 y como efecto la utilidad se redujo a 3,944.07 de 46,509.57.

6.5. Al analizar los índices de rentabilidad, se ha evidenciado diferencias entre los ratios obtenidos por la institución (margen de utilidad neta, 1.10% y margen de utilidad bruta, 27.75%) y los obtenidos por los investigadores (margen de utilidad neta, 12.95% y margen de utilidad 40.92%) existiendo variaciones de 11.85% y 13.17%, lo que se debe a la mala asignación de los elementos de costos que ocasiono el incremento de los costos de servicio.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al gerente, administrador y contador de la empresa, se sugiere tener reuniones mensuales con la finalidad de detectar posibles problemas que originan la incorrecta distribución y asignación de los costos de servicio, con la finalidad de tomar decisiones asertivas y que favorezcan el crecimiento empresarial e incrementación de las ganancias.
- 7.2. Establecer un procedimiento formal para el control del servicio que permitan asignar técnicamente los costos mediante la utilización de una herramienta de control de materiales para la utilización de cada servicio y determinar de manera real los costos de servicio.
- 7.3. Al contador y asistente contable de la empresa se le sugiere identificar adecuadamente los elementos del costo con la intención de determinar el costo real y por ende la utilidad, por consiguiente, es necesario implementar formatos de costos a fin de asignar apropiadamente cada elemento.
- 7.4. Al gerente, se sugiere contar con un sistema de costos, a fin de determinar correctamente los mismos, lo cual permitirá obtener información real y verídica, que será útil para la toma de decisiones.
- 7.5. Al contador, asumir la responsabilidad y efectuar los cálculos financieros para determinar los índices de rentabilidad trimestralmente, permitiéndole conocer en qué gastos ha incurrido la empresa y si el costo es conveniente para el desarrollo de las actividades empresariales, a fin de establecer estrategias ideales para su mejora.

REFERENCIAS

- Acharjya, B. (2018). Review on the theories of financial planning. *International Journal of Pure and Applied Mathematics*. 118 (18), 4347-4355. <https://cutt.ly/6zxFDki>
- Alvear, S. y Figueroa, S. (2018). Metodología de costos para los productos agrícolas, basada en las normas internacionales de contabilidad. Una aplicación en las ciruelas europeas variedad D'Agén. *Cuadernos de contabilidad*. 19 (48), 40-52. <https://www.redalyc.org/journal/3836/383665270004/383665270004.pdf>
- Apaza, E., Salazar, E. y Lazo, M. (2019). Apalancamiento y rentabilidad: Caso de estudio de una empresa textil. *Revista de investigación Valor Contable*. 6 (1), 9-16. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1253
- Aru, K. (2018). Effect of Financial Planning Practices on the Financial Performance of Non Profit Making Health Organizations in Kiambu County, Kenya. *International Journal of Scientific and Research Publications*. 8 (5), 599-623. <https://cutt.ly/LzcdM5p>
- Baena, (2017). *Metodología de la Investigación (3ra Ed.)*. México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Cantero-Cora, H y Leyva-Cardenosa, E. (2017) La rentabilidad económica, un factor para alcanzar la eficiencia empresarial. *Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín* 22 (4), 1-17. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181548029004.pdf>
- Cantillo, M. y Buitrago, A. (2018). *Nuevas miradas y enfoques de diversas investigaciones*. Tomo II. (1°ed). Chile: Universidad Santiago de Cali
- Chilón, W. (2020). Factores de riesgo y su incidencia en la rentabilidad de micro y pequeñas empresas de Chota, Perú. *Revista Ciencia y Tecnología*. 16 (2), 183-192. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2900>
- Crespo, N. (2017) *Costeo del servicio de alquiler de maquinarias de la empresa INGECONSPARDE de la ciudad de Esmeraldas*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Recuperado de:

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2269/1/CRESPO%20HOLGU%c3%8dN%20NAYYIB%20KARINA.pdf>

Diario El Comercio. (2017, 13 de Abril) *Deloitte: 46% de empresa planea reducir sus gastos en al menos 5% al finalizar el año. Diario El Comercio.*
<https://elcomercio.pe/economia/peru/deloitte-46-empresas-planeareducir-gastos-5-finalizar-ano-noticia-457792>

Elrehail, H. & Ahmad, M. (2017). Knowledge management, decision-making style and organizational performance. *Journal of Innovation & Knowledge.* 4 (2), 104-114.
<https://cutt.ly/FzRdPSY>

Eneizan, B. (2018). Determinants of Financial Performance in the Industrial Firms: Evidence from Jordan. *Asian Journal of Agricultural Extension, Economics & Sociology.* 22 (1), 1-10. <https://cutt.ly/1xmQfQE>

Eslava, J. (2013). *La Rentabilidad Análisis de Costes y resultados.* (volumen 11) Editorial ESIC. Madrid. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=E0PIDAAAQBAJ&printsec=frontcover&q=libros+de+rentabilidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjdrfu-2IPyAhX4qpUCHfZ1Bd8Q6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=libros%20de%20rentabilidad&f=false>

Fernández, J. (2013). *El modelo de costes en empresas comerciales y de servicios.* Ediciones ESIC. Madrid. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=cSD4DAAAQBAJ&printsec=frontcover&q=costos+de+servicios&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

García, A. (2018). *Teoría y metodología de la investigación científica.* (1°ed). Colombia: Alfaomega Colombiana

Gastalver, C. (2017). *Gestión de costes y calidad del servicio.* Editorial Elearning.
<https://cutt.ly/bm2evTa>

Gatuirí, M. (2017). Financial Literacy and Financial Wellbeing of Public Sector Employees: A Critical Literature Review. *European Scientific Journal.* 13 (16), 233-249. <https://cutt.ly/kxmWxRe>

- Gharaibeh, O. & Bani, M. (2020) Determinants of profitability in Jordanian services companies. *Investment Management and Financial Innovations*, 7(1). 277-290. DOI: 10.21511/imfi.17(1).2020.24
- Golpe, A. (2018) Una aproximación de aplicación de la Teoría general del costo en una empresa pyme. *Revista iberoamericana de contabilidad de gestión*. 16, (31) 71-95. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7518425>
- González-Reyes, L.; y Moreno-Pino, M. (2016) Procedimiento para implementación de un sistema de gestión de costos. *Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín* 22 (2), 1-14. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181545579002>.
- Grozdanovska, V. (2017). Financial management and financial planning in the organizations. *European Journal of Business and Management*. 9 (2), 120-125. <https://cutt.ly/wzxAHMo>
- Gunarathne, N. & Samudrage, D. (2018). Analysis of the cost structure: perspectives from the manufacturing companies in sri lanka. *Asia-Pacific Management Accounting Journal*. 13 (3), 240-264. https://www.researchgate.net/publication/331674546_ANALYSIS_OF_THE_COST_STRUCTURE_PERSPECTIVES_FROM_THE_MANUFACTURING_COMPANIES_IN_SRI_LANKA
- Hasan, M. & Naved, M. (2019). Service Quality and Customer Satisfaction in Low Cost Airlines: A Critical Review of Extant Literature. 11 (9), 77-92. https://www.researchgate.net/publication/337673058_Service_Quality_and_Customer_Satisfaction_in_Low_Cost_Airlines_A_Critical_Review_of_Extant_Literature
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación Social. Cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. (1°ed). Colombia. Ediciones de la U.
- Masdupi, E; Tasman, A. & Davista, A. (2018). The Influence of Liquidity, Leverage and Profitability on Financial Distress of Listed Manufacturing Companies in indonesia. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 57. 223-228. <https://download.atlantis-press.com/article/25902682.pdf>
- Montenegro, L. y Sánchez, M. (2019) *Costos de Servicios y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Importaciones Innova S.A.C.*, Jaén. [Tesis de

- pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Chiclayo]. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49715/Montenegro_RI%20_%20S%c3%a1nchez_VME_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muñoz, L. y Garate, K. (2017) *Análisis de los costos operativos y su incidencia en la rentabilidad del Hotel Monte Azul – Tarapoto, período 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto]. Recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2504/TESIS%20LIZ%20KARIN%20ALTAMIRANO%20Y%20KAREN%20G%C3%81RATE%20NAVARRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nogueira, D. y Hernández, A. (2017). Análisis económico-financiero: talón de Aquiles de la organización. Caso de aplicación. *Ingeniería Industrial*. 38 (1), 106-115. <https://cutt.ly/fxn7OtA>
- Ñaupas, H., E. Valdivia, M., Palacios, J. y Romero H. (2018) *Metodología de investigación. Cuantitativa- Cualitativa y Redacción de la tesis*. (5°ed). Colombia: Ediciones de la U. Recuperado de: <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Ortega, F. (2020). *Resultado, rentabilidad y caja*. ESIC Editorial. <https://cutt.ly/anh4oHH>
- Osako, L. & Takey, S. (2019). Cost evaluation challenges for Internet of Things (IoT) based Product/Service-Systems (PSS). *ScienceDirect*. 2 (29), 2012-306. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2212827119308285?token=49650C9A6F6784030DEE642553F7C47906E5B99362F6906C38E8EB234E2532D7847705738E451F41A55EC2225DC7C1BC&originRegion=us-east-1&originCreation=20210721011109>
- Pervan, M; Pervan, I. & Curak, M. (2019) Determinants of firm profitability in the Croatian manufacturing industry: evidence from dynamic panel analysis. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 32(1), 968-981, DOI: 10.1080/1331677X.2019.1583587

- Quezada, D. y Nájera, S. (2020). Desbalance entre costo de inventario y nivel de servicio de producto terminado. *Innova*. 5 (3), 329-346. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878927>
- Reveles, R. (2019). Análisis de los elementos del costo. IMCP. <https://acortar.link/2dtPeG>
- Rincón, C., Sánchez, X. y Cardona, L. (2019). Clasificación teórica de los costos. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 2 (87), 193-206. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2448>
- Sainjargal, B. & Naranchimeg, L. (2020). Financial Situation Analysis of Entities. *Scientific Research Publishing*. 2 (12) 1-12. <https://cutt.ly/dxmbRPL>
- Salim, T. & Onyia, O. (2017). Effects of perceived cost, service quality, and customer satisfaction on health insurance service continuance. *Springer*. 2 (27), 173-186. <https://link.springer.com/article/10.1057/s41264-017-0035-4>
- Sánchez, M. y Lazo, V. (2018). Determinantes de la rentabilidad empresarial en el Ecuador: Un análisis de corte Transversal. *Revista ECA Sinergia*, 9(1), 60-73. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/1006>
- Santisteban, E. y Zaldívar, V. (2020). Análisis de la Rentabilidad Económica. Tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial. Editorial Universitaria: Cuba. <https://cutt.ly/gnh8Hwh>
- Segura, M. (2019). Operaciones vinculadas y rentabilidad de la empresa A. Hadrodt Perú S.A.C, 2016-2018. *INNOVA Research Journal*, 4(3), 74-84. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1022>
- Tomic, I. & Kuzmanovic, B. (2018). An empirical study of employee loyalty, service quality, cost reduction and company performance. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 31(1), 827-846. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/1331677X.2018.1456346>
- Torres, J. y González, W. (2017). Costos – gastos y su impacto en la rentabilidad de empresas exportadoras de peces, crustáceos y moluscos. *Observatorio de la economía latinoamericana*. 2 (14), 1-19. <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad.html>

- Wereda, W. (2017). Economic and financial situation of households in Poland – *analysis and diagnosis*. 18 (67), 2-20. <https://cutt.ly/exmnKM9>
- Wirtz, J. & Zeihami, V. (2018). Cost-effective service excellence. *Springer*. 3 (46), 59-80. <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s11747-017-0560-7.pdf>
- Wolfram, J. (2017). The benefits of cost of service studies. *Catalyst*. 2 (2), 1-4. <http://www.catalystcllc.com/wp/wp-content/uploads/2017/04/TheBenefits-of-Cost-of-Service-Studies.pdf>
- Yong, K. (2017). *Activity Based Costing for Construction Companies*. John Wiley & Sons. https://books.google.com.pe/books?id=xADjDQAAQBAJ&dq=cost+in+companies&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Zurita, T., Pucutay, J. y Córdova, J. (2019). Estrategias financieras para incrementar la rentabilidad. Caso: Empresa Indema Perú S.A.C. *Revista Innova*. 4 (3), 30-41. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1175/1574>

ANEXOS

ANEXO 1 Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Costo de servicio	Es el factor determinante de cualidades tecnológicas de una organización que contribuye a la búsqueda del rendimiento económico de las compañías (Fernández, 2013).	A fin de evaluar la variable, se hará uso de una entrevista y una guía de análisis documental, los mismos que permitirán recolectar toda la información relacionada a los costos empleados en el servicio, teniendo en cuenta cada uno de sus elementos (materiales, mano de obra y gastos indirectos).	Materiales directos	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de materiales - Costo en el sitio de instalación 	Nominal
			Mano de obra directa	<ul style="list-style-type: none"> - Remuneraciones - Tiempo de ejecución del servicio 	
			Gastos indirectos	<ul style="list-style-type: none"> - Costo de alquiler de local - Capacitación de trabajadores - Costo de publicidad 	
Rentabilidad	Es el beneficio que obtiene una empresa tras realizar una inversión, el mismo que permite conocer la evolución y la capacidad que cuenta la empresa para obtener recursos financieros, su medición depende de ratios que determinan si se obtuvo pérdida o ganancia (Eslava, 2013).	Para conocer los resultados de cada ratio, se hará uso de una guía de análisis documental, donde se conocerá los índices de rentabilidad, teniendo como fuente el estado por resultados y balance general del periodo 2020, donde se detalla el monto de la utilidad bruta, ventas, activos.	Margen de utilidad bruta	utilidad bruta / ventas netas	Razón
			Margen neto	Utilidad neta / ventas netas	

Nota: Elaboración propia

ANEXO 2 Matriz de consistencia

Título: Costo de servicio y rentabilidad en la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L, Tarapoto, año 2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos									
<p>Problema general ¿De qué manera el costo de servicio incide en la rentabilidad de la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L, Tarapoto, año 2020?</p> <p>Problemas específicos: P1. ¿Cómo es la situación actual de las actividades de costo de servicio? P2. ¿Cuáles son los elementos del costo de servicio en la empresa? P3. ¿Cómo es la estructura de costos de servicio en la empresa? P4. ¿Cuáles son los índices de rentabilidad en la empresa?</p>	<p>Objetivo general Determinar el costo de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L, Tarapoto, año 2020</p> <p>Objetivos específicos O1: Conocer la situación actual de las actividades de costos de servicio en la empresa. O2: Identificar los elementos del costo de servicio en la empresa. O3: Determinar la estructura del costo de servicio en la empresa. O4: Analizar los índices de rentabilidad en la empresa.</p>	<p>Hipótesis general El costo de servicio incide significativamente en la rentabilidad de la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L</p>	<p>Técnica Entrevista Análisis documental</p> <p>Instrumentos Guía de entrevista Guía de Análisis documental</p>									
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones										
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, explicativo de corte transversal.</p> <p>Esquema:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR M --> O1 M --> O2 O1 --> r r --> O2 </pre> </div> <p>Donde: M = Gerente general y acervo documentario O₁ = Costo de servicio O₂ = Rentabilidad r = Incidencia</p>	<p>Población La población estuvo compuesta por los trabajadores y el acervo documentario de la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L, del año 2020.</p> <p>Muestra Estuvo compuesto por el Gerente general y acervo documentario, siendo en este caso, todos los documentos relacionados a los costos empleados en el servicio (materiales empleados en el servicio, mano de obra y gastos indirectos), como también el estado por resultados y balance general (estado de situación financiera) del año 2020, lo que permitió analizar los índices de rentabilidad.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Costo de servicio</td> <td>Materiales directos</td> </tr> <tr> <td>Mano de obra directa</td> </tr> <tr> <td>Gastos indirectos</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Rentabilidad</td> <td>Margen de utilidad bruta</td> </tr> <tr> <td>Margen neto</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Costo de servicio	Materiales directos	Mano de obra directa	Gastos indirectos	Rentabilidad	Margen de utilidad bruta	Margen neto
Variables	Dimensiones											
Costo de servicio	Materiales directos											
	Mano de obra directa											
	Gastos indirectos											
Rentabilidad	Margen de utilidad bruta											
	Margen neto											

ANEXO 3 Instrumentos de recolección de datos

Guía de entrevista - Costo de servicio

La presente entrevista tiene como finalidad netamente académica, lo cual la información proporcionada es totalmente confidencial, permitiendo su uso exclusivamente de carácter investigativo, los datos servirán conocer la situación actual de las actividades de costos de servicio en la empresa. Se le agradece de antemano su colaboración y participación.

Dimensión 1: Materiales directos

1. ¿Cuáles son los materiales y equipos que se emplean para brindar el servicio de instalación y mantenimiento y cable satelital?
Rpta.
2. ¿Cómo verifican la calidad de los materiales a utilizar en el servicio?
Rpta.
3. ¿Qué costos realiza la empresa en el sitio de instalación?
Rpta.
4. ¿Qué sistema contable y de costos utiliza la empresa para la distribución de sus costos?
Rpta:
5. Explique Ud. ¿Qué formularios utilizan para detallar los costos incurridos?
Rpta:
6. ¿Qué acciones realiza la empresa para contar con materiales disponibles a la hora de brindar el servicio?
Rpta:

Dimensión 2: Mano de obra directa

7. ¿Qué acciones realiza la empresa para verificar que el personal contratado está altamente calificado para brindar el servicio?

Rpta:

8. ¿Cómo se realiza el reconocimiento de horas extras al personal que está involucrado directamente en el servicio?

Rpta:

9. ¿Cuál es la remuneración que perciben todo el personal de la empresa?

Rpta:

10. ¿Cuánto tiempo toma el personal técnico en realizar las instalaciones?

Rpta:

Dimensión 3: Gastos indirectos

11. ¿Cada cuánto tiempo, el personal recibe capacitaciones a fin de mejorar el servicio?

Rpta:

12. ¿Qué gastos de publicidad emplea la empresa?

Rpta:

13. ¿A cuánto asciende el gasto de alquiler?

Rpta:

14. ¿La reducción de los gastos influye en el crecimiento de la empresa? Explique.

Rpta:

15. ¿Qué otros gastos realizan la empresa?

Rpta:

Guía de análisis documental - Costo de servicio

Tiene como finalidad recoger información con respecto a todos los registros de costos de servicio en la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L, Tarapoto, año 2020, para ello la guía de análisis estará compuesto por los siguientes registros:

Materiales

Detalle		
Elementos	Cantidad	Porcentaje
Total		

Mano de Obra

Detalle	
Trabajadores	Sueldos
Total	

Gastos indirectos

Detalle		
Descripción	Distribución en Soles	Porcentaje
Total		

Descripción de los elementos de costo de la empresa

Elementos de Costo	Descripción de costos	Distribución de los costos en soles
Materiales		
Mano de obra		
Gastos indirectos		

Costo de la operación

COSTO DE SERVICIO	
ELEMENTOS DEL COSTO DE SERVICIO	TOTAL
MATERIALES DIRECTOS	
Costo Total de Materiales	
MANO DE OBRA DIRECTA	
Costo Total de Mano de Obra	
COSTOS INDIRECTOS	
Total de Costo Indirectos	
Costo del Servicio	
Gastos administrativos	
Gastos de ventas	
Gastos Financieras	
Costo Total del Servicio	
% de Ganancia:	
PRECIO DEL SERVICIO	

Estructura del costo de servicio en la empresa.

Estado de Resultados	EMPRESA	INVESTIGACION
	Antes del análisis	Después de la investigación
Ventas netas		
Costo de servicio		
Utilidad Bruta		
Gastos Administrativos		
Gastos de ventas		
Gastos financieros		
Utilidad Operativa		
Otros Egresos		
Utilidad antes de impuestos		
Impuestos		
Utilidad Neta		

Guía de análisis documental – Rentabilidad

El presente instrumento de evaluación, tiene como finalidad Analizar los índices de rentabilidad en la empresa. J&B Digital Technology E.I.R.L, Tarapoto, año 2020, para ello se tendrá en cuenta las siguientes ratios.

Razón Financiera	Fórmula	Índice de rentabilidad 2020
Margen de utilidad bruta	utilidad bruta / ventas netas	
Margen neto	Utilidad neta / ventas netas	
Rentabilidad neta	(Utilidad neta / Ventas totales)	

ANEXO 4 Validación de instrumentos

Experto 1

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Flores Tananta Cesar Augusto
 Institución donde labora: Universidad César Vallejo
 Especialidad: Finanzas
 Instrumento de evaluación: Guía de análisis documental – Rentabilidad
 Autor del instrumento: Br. Cubas Navarro, Rosarito Del Carmen
 Br. Tenazoa Flores, Blanca Luanith

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rentabilidad .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Rentabilidad .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rentabilidad .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación:

EL INSTRUMENTO ES CONSISTENTE Y COHERENTE, SE SUBIERE SU APLICACION

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **45**

Tarapoto, 10 de Agosto de 2021


 Dr. CESAR AUGUSTO FLORES TANANTA
 DTP. UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - UCV
 Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Flores Tananta Cesar Augusto
 Institución donde labora: Universidad César Vallejo
 Especialidad: Finanzas
 Instrumento de evaluación: Guía de análisis documental – Costo de servicio
 Autor del instrumento: Br. Cubas Navarro, Rosarito Del Carmen
 Br. Tenazoa Flores, Blanca Luanith

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Costo de servicio.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Costo de servicio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Costo de servicio.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación:

EL INSTRUMENTO ES CONSISTENTE Y PERTINENTE, SE SUJERE SU APLICACIÓN.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 10 de Agosto de 2021


 Dr. CESAR AUGUSTO FLORES TANANTA
 DTP, UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - UCJV
 Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Flores Tananta Cesar Augusto
 Institución donde labora: Universidad César Vallejo
 Especialidad: Finanzas
 Instrumento de evaluación: Guía de entrevista – Costo de servicio
 Autor del instrumento: Br. Cubas Navarro, Rosarito Del Carmen
 Br. Tenazoa Flores, Blanca Luanith

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Costo de servicio .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Costo de servicio .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Costo de servicio .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación:

EL INSTRUMENTO NO PRESENTA INCONSISTENCIAS, SE SUJETA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 10 de Agosto de 2021


 Dr. CESAR AUGUSTO FLORES TANANTA
 DTP. UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - UCJV
 Sello personal y firma

Experto 2

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Urrutia Reinel, Benito
 Institución donde labora: Gerencia Territorial Bajo Mayo - Tarpoto
 Especialidad: Gestión Pública
 Instrumento de evaluación: Guía de entrevista – Costo de servicio
 Autor del instrumento: Br. Cubas Navarro, Rosarito Del Carmen
 Br. Tenazoa Flores, Blanca Luanith

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Costo de servicio .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Costo de servicio .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Costo de servicio .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación:

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarpoto, 10 de Agosto de 2021

Mg. CPC. Benito Urrutia Reinel
 N° MATRICULA 19 - 1178
 DNI: 80337687

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Urrutia Reinel, Benito
 Institución donde labora: Gerencia Territorial Bajo Mayo - Tarapoto
 Especialidad: Gestión Pública
 Instrumento de evaluación: Guía de análisis documental – Costo de servicio
 Autor del instrumento: Br. Cubas Navarro, Rosarito Del Carmen
 Br. Tenazoa Flores, Blanca Luanith

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Costo de servicio.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Costo de servicio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					Y
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Costo de servicio.					Y
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					Y
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

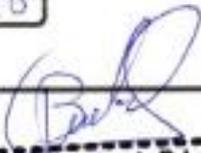
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación:

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 10 de Agosto de 2021


 Mg. CPC. Benito Urrutia Reinel
 N° MATRICULA 19 - 1178
 DNI: 80337687
 Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Urrutia Reinel, Benito
 Institución donde labora: Gerencia Territorial Bajo Mayo - Tarapoto
 Especialidad: Gestión Pública
 Instrumento de evaluación: Guía de análisis documental – Rentabilidad
 Autor del instrumento: Br. Cubas Navarro, Rosarito Del Carmen
 Br. Tenazoa Flores, Blanca Luanith

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rentabilidad .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Rentabilidad .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rentabilidad .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación:

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto, 10 de Agosto de 2021



Experto 3

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Llerena García, Fiorella
 Institución donde labora: Estudio Contable Llerena
 Especialidad: Gestión Pública
 Instrumento de evaluación: Guía de entrevista – Costo de servicio
 Autor del instrumento: Br. Cubas Navarro, Rosarito Del Carmen
 Br. Tenazoa Flores, Blanca Luanith

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Costo de servicio.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Costo de servicio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Costo de servicio.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación:

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 10 de Agosto de 2021


Mg. CPC. Fiorella Llerena García
N° MATRICULA 19 - 1230
DNI: 47137140

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Llerena García, Fiorella
Institución donde labora: Estudio Contable Llerena
Especialidad: Gestión Pública
Instrumento de evaluación: Guía de análisis documental – Costo de servicio
Autor del instrumento: Br. Cubas Navarro, Rosarito Del Carmen
Br. Tenazoa Flores, Blanca Luanith

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Costo de servicio.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Costo de servicio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Costo de servicio.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

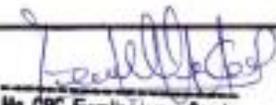
IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación:

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 10 de Agosto de 2021


Mg. CPC. Fiorella Llerena García
N° MATRÍCULA 16 - 1230
DNI: 47137140

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Llerena García, Fiorella
 Institución donde labora: Estudio Contable Llerena
 Especialidad: Gestión Pública
 Instrumento de evaluación: Guía de análisis documental – Rentabilidad
 Autor del instrumento: Br. Cubas Navarro, Rosarito Del Carmen
 Br. Tenazoa Flores, Blanca Luanith

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rentabilidad .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Rentabilidad .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rentabilidad .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

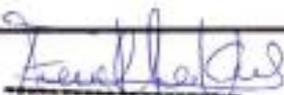
V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación:

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 10 de Agosto de 2021


 Mg. CPC. Fiorella Llerena García
 N° MATRICULA 19 - 1230
 DNI: 47137148

Solicitud de acceso de información

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Tarapoto, 09 de Agosto del 2021

Adm. Basty Elizabeth Armas Ushiñahua
Gerente General
J&B Digital Technology E.I.R.L.

ASUNTO: Solicita autorización para acceder a la información de su empresa.

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente, al mismo tiempo que habiendo cursando los estudios académicos de la carrera profesional de **CONTABILIDAD**, recorro a usted a fin de solicitarle autorización para realizar nuestro trabajo de investigación (tesis) denominado "**COSTO DE SERVICIO Y RENTABILIDAD**", acceder a la información de su empresa que servirán para dicho fin y obtener el Título Profesional de Contador Público.

Sin otro en particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

TENAZOA FLORES BLANCA LUANITH

DNI: 70161857

CUBAS NAVARRO ROSARITO DEL CARMEN

DNI: 72549135



["Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"]

Tarapoto, 25 de Agosto del 2021

CARTA DE ACEPTACION

Apreciados,

Yo **Basty Elizabeth Armas Ushiñahua**, identificado con DNI N° 45351693, en mi calidad de representante legal de la empresa **J&B DIGITAL TECHNOLOGY E.I.R.L.**, con **RUC 20494185076**, ubicado en el Jr. Miguel Grau N° 201 en la ciudad de Tarapoto.

Autorizo a **Blanca Luanith Tenazoa Flores y Rosarito del Carmen Cubas Navarro**, estudiantes de la carrera profesional de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo; a utilizar información confidencial de la empresa para su Tesis denominado "**Costo de servicio y rentabilidad en la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L, Tarapoto, año 2020**".

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente;


J&B DIGITAL TECHNOLOGY E.I.R.L.
RUC. 20494185076
.....
Basty E. Armas Ushiñahua
GERENTE



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Villafuerte de la Cruz Avelino Sebastián, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo filial Tarapoto, asesor de la Tesis titulada:

“Costo de servicio y rentabilidad en la empresa J&B Digital Technology E.I.R.L, Tarapoto, año 2020”

De los autores: Cubas Navarro, Rosarito Del Carmen y Tenazoa Flores, Blanca Luanith, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Tarapoto, lunes 18 de octubre de 2021,

Villafuerte de la Cruz Avelino Sebastián	
DNI 25729654	 Dr. CPC Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz Contador Público Colegiado - CM 1086 Docente Categoría Principal
ORCID 0000-0002-9447-8683	
Firma	