



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Sistema de Costos de Servicios y la Rentabilidad de la Empresa
Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

Isla Muñoz, Merci Leny ([ORCID: 0000-0003-2707-4248](https://orcid.org/0000-0003-2707-4248))

ASESOR:

Mgtr. Lezcano Tello, Asunción ([ORCID: 0000-0003-0370-8947](https://orcid.org/0000-0003-0370-8947))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS

CHEPEN – PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo en primer lugar está dedicado a Dios Todopoderoso por mantenerme con vida y salud, por su misericordia infinita de cuidarme y guiar mis pasos.

Dedico con mucho fervor mi tesis a mi Padre Edgar y mi madre Ylda, porque con su apoyo hicieron de mi ser una mujer luchadora que cree que cada uno tiene su tiempo, gracias con su apoyo infinito y así poder cumplir mi objetivo.

También dedico con mucho cariño a mi hijo Edgar, por ser las fuerzas que me impulsa cada día a seguir esforzándome a cumplir mis objetivos.

Merci

Agradecimiento

Un agradecimiento muy especial a la Universidad César Vallejo por sus programas fácilmente accesibles y apoyo en el desarrollo de profesionales de éxito.

Al magister Lezcano Tello, Asunción por sus orientaciones y asesoramiento en cada fase del desarrollo de mi tesis, por sus sugerencias asertivas guiándome cuidadosamente y alentándome a culminar con éxito mi tesis.

Al Sr. Luis Pérez por el apoyo en bríndame el acceso a información de su representada para poder llevar a cabo esta tesis.

Finalmente agradezco a todos los que colaboraron con su experiencia para el desarrollo de ciertos puntos que son necesarios para la culminación de mi tesis.

Merci

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Marco teórico	3
III. Metodología	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variable y operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	13
3.6 Método de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos	14
IV. Resultados	16
V. Discusión	25
VI. Conclusiones	30
VII. Recomendaciones	31
Referencias	32
Anexos	37

Índice de tablas

Tabla 1: Pruebas de normalidad	16
Tabla 2: Sistema costos de servicio y su relación con la rentabilidad	17
Tabla 3: Nivel sistema costos servicios	18
Tabla 4: Nivel de la Rentabilidad	19
Tabla 5: Dimensión toma decisiones y su relación con Rentabilidad	20
Tabla 6: Dimensión procesos productivos y su relación con Rentabilidad	21
Tabla 7: Dimensión costos estándar y su relación con Rentabilidad	22
Tabla 8: Rentabilidad de activos	23
Tabla 9: Rentabilidad de activos fijos	23
Tabla 10: Rentabilidad de Capital.....	23
Tabla 11: Rentabilidad de Patrimonio	24
Tabla 12: Rentabilidad de Patrimonio	24

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Esquema de la investigación	11
Figura 2: Nivel Sistema costos servicios	18
Figura 3: Nivel de la Rentabilidad	19

Resumen

La presente investigación que lleva por título: Sistema de Costos de Servicios y la Rentabilidad de la Empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021, su objetivo principal es la Determinación de la relación existente entre el sistema de costos de servicios y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021.

El estudio es una investigación de tipo aplicada; su enfoque es cuantitativo con su diseño no experimental y de nivel correlacional en el cual se emplea la encuesta para la obtención necesaria de los datos; para la demostración de la relación del sistema de costos con la rentabilidad, según el capítulo IV resultados la prueba de normalidad demuestra que estas variables son correlaciones en ambos casos arrojó un índice de inferior a 0.05. por ello se concluye que el sistema de costos de servicio tiene una fuerte y positiva relación con la rentabilidad,

Las recomendaciones es reforzar el sistema de costos de servicios en la empresa Servicios Generales Lualpeac mejorando tomando en cuenta las opiniones de los trabajadores para reforzar el alcance de sus funciones y optimizar los costos del servicio por lo que su mayor costo viene de la mano de obra según lo indica demuestra el ratio de inversión.

Palabras clave: Sistema, costos, rentabilidad.

Abstract

This research is entitled: System of Service Costs and Profitability of the General Services Company Lualpeac - Pacasmayo 2021, its main objective is the Determination of the relationship between the system of service costs and the profitability of the Services company. Generals Lualpeac - Pacasmayo 2021.

The study is an applied research type; Its approach is quantitative with its non-experimental and correlational level design in which the survey is used to obtain the necessary data; For the demonstration of the relationship of the cost system with profitability, according to chapter IV results, the normality test shows that these variables are correlations in both cases yielded an index of less than 0.05. Therefore, it is concluded that the service cost system has a strong and positive relationship with profitability,

The recommendations are to reinforce the service cost system in the company Servicios Generales Lualpeac improving taking into account the opinions of the workers to reinforce the scope of their functions and optimize the costs of the service so that its highest cost comes from labor as indicated by the investment ratio.

Keywords: System, costs, profitability.

I. INTRODUCCIÓN

La empresa Servicios Generales Lualpeac en la cual se está enfocado esta investigación tiene una estructura de costos con el cual maneja su margen de rentabilidad.

Los costos de servicios son los gastos necesarios en el que se incurre para poder efectuar un servicio por eso es muy importante determinar con exactitud y tener una estructura el cual permite tener la información confiable para fijar el precio de venta que sea competitivo. La empresa Servicios Generales Lualpeac está dedicada a brindar servicios de mantenimientos de infraestructuras y de oxidación un rubro que en la zona es bastante competitivo por ende la iniciativa de tener un sistema de costos estándar le permite saber fiablemente el costo del servicio.

La empresa actualmente tiene la estructura idónea para saber el costo del servicio que está brindando por eso esta investigación está basada en determinar si la estructura es adecuada para el buen funcionamiento de sus actividades.

La competitividad a nivel local, nacional y mundial en las empresas de servicios fuerzan a tener la información precisa y confiable para lograr una buena gestión, la empresa Servicios Generales Lualpeac no es ajena a esta variable una de las más importante es la determinación del costo de servicio una forma correcta o errada son determinantes para el éxito o fracaso. Como se ha demostrado los inversionistas al no tener muy identificado la forma de costeo difícilmente podrá identificar el punto de quiebre para mejorar sus procesos.

Un sistema de costos agrupa muchos rubros y esto no permite hacer un análisis y posiblemente no agregan el valor conforme corresponde hasta puede que los costos indirectos no estén distribuidos de una manera idónea la cual generara tener una información equivocada y no se puede tomar una decisión correcta.

El área de costos en todas las industrias tiene un papel predominante para la toma de decisiones por eso esta área se debe aprovechar, la empresa al tener la herramienta adecuada puede tomar las mejores decisiones y hacerla prospera.

De esta manera se plantea el siguiente problema:

¿Cuál es la relación que existe entre el sistema de costos de servicios y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021?

El sistema de costos en la empresa Servicios Generales Lualpeac ayudará a tener un mejor control de los costos del servicio que está brindando para tomar las decisiones y analizar los puntos críticos en los cuales debe mejorar.

Esta investigación servirá como herramienta de análisis los costos del servicio con lo cual podrá optimizar procesos para mejorar su competitividad.

Esta investigación servirá para ayudar a futuros investigadores.

El objetivo general: Determinar la relación que existe entre el sistema de costos de servicios y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021.

Los objetivos específicos: Determinar el nivel del sistema de costos de servicios en la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021. Determinar el nivel de la rentabilidad en la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021. Determinar la relación que existe entre la dimensión toma de decisiones y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021. Determinar la relación que existe entre la dimensión procesos productivos y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021. Determinar la relación que existe entre la dimensión costos estándar y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021

Por lo tanto, planteamos la siguiente hipótesis: Existe relación entre el sistema de costos de servicios y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021

II. MARCO TEÓRICO

Velarde (2019) para explicar la estructura de costos de la empresa Luz victoria Villavicencio Vera analizo las estructuras de costos las cuales son empíricos registrando todos los gastos que incurre en la confección de la prenda de vestir por ello tiene dificultades para establecer precios de venta competitivos y que generen la rentabilidad óptima. Al realizar la descripción de la ventaja y desventaja del sistema utilizado se observó que no tiene un sistema de costos de producción con lo cual pueda establecer el precio de venta. Establecer un sistema de costos de producción permitir tener los datos organizados para la una perfecta toma de las decisiones.

Velásquez (2018) haciendo un reconocimiento de cómo la Empresa Paraíso SAC establece sus márgenes para la determinación de la utilidad, según los resultados de la encuesta nunca establece márgenes para determinar la rentabilidad que espera obtener por línea de servicio. Y al realizar el análisis de cual línea de servicio aporta más rentabilidad a la empresa, se puede citar al transporte de madera 24%, cemento 19% y cebolla 10%.

Meléndez y Espinoza (2017) al analizar la determinación del costo de producción para los Productores del distrito de Huariaca, observaron que los productores no tenían a ciencia cierta la materia prima que utilizaron en la campaña por lo tanto no pueden saber el costo de producción de la papa mucho menos tener la utilidad.

Goñaz & Zevallos (2016) determinando el sistema de costos por procesos en Panadería Oriental SRL, estudiaron los elementos que deben tener en cuenta para la empresa identificando que la empresa no aplica ningún procedimiento, políticas, ni documentación de control el cual le va permitir tener un control real de sus operaciones ni tiene las características de las operaciones que la empresa realiza trayendo consigo un mal manejo de la información por no estar acorde con la realidad. Realizaron una comparación los sistemas de costos; resultó ser que el sistema de costos por procesos es el que más se acopla a las necesidades que tiene la empresa. Teniendo que el sistema de costos por procesos va aumentar la utilidad con la cual la gerencia será beneficiada.

Javier (2016) al establecer un sistema de costos para Multiservicios Asaqui E.I.R.L. se puede controlar los elementos básicos del costo como son MP, MOD, CIF por ello es asequible utilizar el sistema de costos por órdenes de producción así se tendrá de forma más controlada los costos. Además, se tendrá el costo de producción real para la toma de decisiones.

García (2018) al hacer un análisis sobre el diseño del modelo de costos para la Micro empresa de Arepas de la ciudad de Cali en Colombia nos indica que encuentra que el sistema de costos que más se adaptó al negocio es el sistema de ordenes debido que esta es una entidad que se dedica a fabricar sus productos a partir de los pedidos que le realizan sus clientes con anterioridad. Así mismo luego de desarrollar la estructura de costos para que facilite el cálculo de los costos por productos le permite a la empresa identificar por lote los recursos necesarios para elaborar cada uno de los productos identificando las cantidades y costos de MP MOD y CIF y ayuda a establecer una adecuada distribución de los gastos facilitando la toma de decisiones.

Muenala (2018) para realizar la propuesta del sistema de costos para le empresa Pastelpan en la ciudad Quito del Ecuador analizo todas las áreas de la empresa y determina que la empresa no conoce sus costos de producción reales por lo cual le resulta difícil hacer estrategias que le ayuden a ser competitivo de este análisis pudo así determinar el sistema de costos adecuado con el cual se puede realizar estrategias para mejorar su competitividad teniendo la información oportuna para que la empresa tenga una crecimiento sostenible.

Juca (2017) con la propuesta del sistema de costos por órdenes de producción para la empresa Chery Cuencauto de la ciudad de cuenca en el Ecuador al aplicar este sistema de costos por órdenes de producción pudo determinar que la empresa Chery Cuencauto no producía ninguna utilidad al realizar servicios de taller más por el contrario genera perdida por lo que el servicio del taller no es muy representativo y no genera utilidad a la empresa sin embargo la empresa tiene un buen margen en la demanda de repuestos y vehículos.

Joya (2016) al hacer un análisis comparativo de los sistemas que utiliza la empresa Industrial de accesorios LTDA de la ciudad de Bucaramanga en Colombia, para determinar cuál es el sistema que más se adapta a la industria y para ello se hizo uso de herramientas industriales pero estas herramientas no son aptas para crear los parámetros determinativos y estáticos sino más bien para procesar la información que describe la realidad de la empresa de una forma exacta. Por lo tanto, al diseñar y documentar el nuevo sistema de costos el cual recopile toda la información la estudie y modele siguiendo las necesidades de la empresa, se obtuvo el sistema que funciona para cualquier producto que desee fabricar.

Martínez (2016) con el diseño de un sistema de costos para la empresa Rapifritos MAC de la ciudad de Bucaramanga en Colombia permitió que los datos estén actualizados continuamente dando seguimiento a las actividades productivas y el registro de los costos por línea y producto permitiendo así tener informes detallados y resumidos según su nivel de análisis que desee evaluar, esto permitió que se estandaricen los procesos en cada una de las líneas de producción pudiendo así ser más competitivos.

Teoría de sistemas; para entender estas teorías empezamos por definir sistema como la suma de las partes totales partes que marchan independientes, pero en conjunto logran los resultados esperados, apoyándose siempre en las necesidades. (Kaufman).

Un sistema es la estructura de diversos elementos, que se relacionan unos con otros, que son ordenados por los humanos para al final obtener sus metas. Al existir alguna variabilidad de cualquier elemento puede existir cambios en todo el sistema.

Un sistema de costos de producción es utilizado frecuentemente en las empresas de producción, sea que los productos que se producen no dependen entre sí, más sin embargo utilizan los mismos recursos humanos y técnicos en la producción respectiva.

Los sistemas de costos de producción están conformados principalmente por los materiales directos, mano de obra directa, materiales indirectos, mano de obra indirecta y los otros indirectos.

- Materiales directos; son los materiales que están a primera mano relacionados con la producción del producto, y hacen parte del producto terminado.
- Material indirecto; son los materiales que se usan en la confección del producto, y que estos no son parte del producto final.
- Mano de obra Directa, este componente está comprendido por los trabajadores que de manera directa intervienen en la confección del producto terminado pues asumen de la modificación del material directo.
- Mano de obra indirecta, está relacionado a los trabajadores que no tienen actividad directa en la confección del producto.
- Costos indirectos, son aquellos que son necesarios a pesar de no tener un componente directo, como son los servicios públicos, depreciaciones, alquileres, seguros, entre otros

Es muy importante tener el pleno conocimiento de todos los componentes que representen costo para una empresa, así se podrá conocer con una mejor precisión el costo de producción, fijando de tal manera un precio de venta adecuado y acorde a la rentabilidad que espera obtener la empresa. Caso contrario un mal cómputo de costos de producción puede causar una mala toma de decisiones generando llevar la empresa a la crisis.

La teoría de costos es la cual mide el valor de cambio de bienes o servicios los cuales depende del gasto que se ha invertido en la producción de los mismos.

La teoría de costos esta aparejado al que corresponde los ingresos. Puesto que los ingresos por cualquier actividad siempre deben ser mayor a su costo. Los costos son estudiados desde diversos puntos de vista siempre desde el interior de la compañía los puntos económico y contable.

Un concepto central sería entender que de tratarse de conseguir algo siempre se tiene que abandonar otra cosa. Bajo este concepto podemos citar el ejemplo que si se requiere gana dinero es necesario invertir más horas al trabajo generando así una pérdida del tiempo libre. Tanto empresas como personal distribuyen sus recursos para obtener más beneficios con costos bajos.

La definición de costos es sacrificar algo para obtener algún beneficio.

El costo contable: son los costos directos, los costos históricos, la depreciación, la amortización. Estos son explícitos pues la firma está pagando por ellos.

Los costos económicos: son considerados como costo de oportunidad, por ejemplo, el sueldo que percibiría un factor en un empleo alternativo mejor. Son costos implícitos; estos no ocasionan desembolsos de efectivo.

El Beneficio contable resulta de restar los ingresos totales de los costos explícitos.

El Beneficio económico es igual a los ingresos totales restando los costos explícitos y restando los costos implícitos

El análisis de costos suele ser aproximado: pues no existe dos procesos iguales. Esto porque interviene las habilidades del personal y los promedios de los consumos puede asegurar que el cálculo monetario del costo no sea matemáticamente preciso.

El análisis del costo suele ser específico: basándose que los procesos se integran con las condiciones periféricas, el costo puede no ser general.

El análisis de costo suele ser dinámico: Por el constante cambio en los elementos del costo es necesario ir actualizando constantemente el análisis.

El análisis de costo se prepara inductiva o deductivamente: Si la incorporación del costo comienza por las partes conocidas y estos sucesos interfiere en el resultado su manera de análisis es inductiva; y si se parte del razonamiento de las partes conocidas para llegar a los componentes desconocidos se hará un análisis deductivo.

El costo tiene una parte anteriores y otra parte posterior; en las cadenas de procesos de la producción el costo de un producto puede ser parte de otro.

La función de la teoría de costos de una empresa es qué se debe dejar algo para poder adquirir otra. Esta teoría da un acceso a comprender que los costos le permitirán a que la compañía pueda determinar el margen de producción que debe obtener para tener un mayor beneficio a un bajo costo. Con ello se podrá fijar los precios de venta muy satisfactorios, se podrá eliminar las líneas de productos que no son rentables, conocer las existencias, programar pedidos, controlar la producción entre otros.

El costo es el sacrificio económico en el que la compañía incurre para la fabricación, transformación de bienes o servicios, son netamente los que intervienen en su producción. Es la herramienta para asignar los recursos a la producción.

Todo bien o servicio para su transformación requiere tanto de mano de obra directa, materiales directos, mano de obra indirecta, materiales indirectos, y los costos indirectos, por lo tanto, es necesario cuantificar cada una de ellas para obtener el costo general y con ello determinar el costo unitario, mediante bases metódicas que permitan la consecución de estos costos. Esto permitirá tener un inventario del bien o del servicio el cual podrá determinar si la inversión es recuperada.

El gasto proviene de las actividades de operación, administrativas o de ventas que son necesarias ejercer en una empresa como complemento de la actividad económica.

Teoría de la rentabilidad Bravo, define a la rentabilidad como la condición de generar renta. La rentabilidad está asociado a la capacidad de generar ganancias a partir de un desembolso o inversión.

La rentabilidad puede ser cualquier hecho económico en la que se gestionan una secuencia de recursos humanos, recursos materiales, recursos financieros con el objetivo de tener un resultado. La rentabilidad no es más que el rendimiento que esta serie produce de acuerdo a sus capitales en un periodo

determinado. Es la forma de cómo se compara los medios que se han utilizaron para una acción determinada y la ganancia que se ha obtenido.

La rentabilidad es la capacidad de obtener un beneficio, de tal manera los ingresos deben ser mayor para que las inversiones y los costos de operación para lograr una ganancia.

Para medir la rentabilidad existen los indicadores económicos y financieros; llamados ratios de la rentabilidad.

Rentabilidad Bruta: Este indicador mide la rentabilidad obtenida y muestra el % de las ventas que permiten cubrir los costos de producción.

Rentab. Bruta es igual Utilidad bruta entre Ventas netas

Rentabilidad de Operación: Este indicador mide la rentabilidad operación y nos muestra la realidad económica y determina que tan lucrativo es independiente del financiamiento

Rentab. Operación es igual a la Utilidad Operacional / Ventas netas

Rentabilidad Neta: En este indicador se muestra el porcentaje de las ventas que está disponible para los socios en este caso la utilidad se disminuye afectando por los gastos financiero e impuestos.

Rentab. Neta es igual Utilidad Operacional entre Ventas netas

Que es IMPLEMENTACIÓN; esta construye en realizar ciertos procesos y estructuras de un procedimiento.

Que es RENTABILIDAD; Viene a ser la relación que existe entre la cantidad de beneficios que brinda una determinada acción y la inversión que se ha hecho; si hablamos del rendimiento financiero; siempre se expresa en %.

Que es COSTO; valor monetario del uso de factores que ejercen en una actividad económica orientada a la fabricación de un servicio o bien.

Que es PRODUCCIÓN; Actividad que produce valor agregado a la creación de servicios y/o bienes dicho de otra forma es la creación de un producto.

Que es SISTEMA; es conjunto de procedimientos, normas, medidas ordenadas de tal forma que regulen el funcionamiento de una actividad que tienen relación entre sí.

Que es MEJORAR; hacer que algo tenga una superior calidad a lo que era.

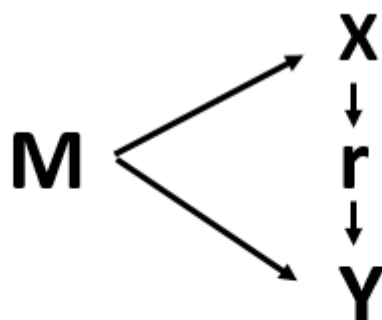
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Este proyecto es de tipo aplicada con el enfoque cuantitativo puesto que la manera de la presentación de los datos será utilizando procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Según Rus (2020) una de las características de la investigación aplicada es su enfoque claro en analizar y estudiar los problemas para encontrarles una solución.

Diseño de la investigación: En este proyecto es tiene un diseño no experimental y de correlación, pues el recojo de los datos será en un periodo de tiempo determinado. Una investigación correlacional mide dos variables evalúa y entiende la relación estadística entre ellas sin la influencia de ninguna otra variable. Según Cabrero y Martínez (2020) indica que en el diseño no experimental se observa los sucesos tal y como estos ocurren, y no interviene en su ejecución. En esta investigación se tratará de encontrar la relación que existe entre sistema de costos con la rentabilidad.

El esquema:



DONDE:
M = Muestra
X = Sistema Costos
Y = Rentabilidad
r = Relación entre variables

Figura 1

3.2 Variable y operacionalización

Definición Conceptual:

Variable 1: Sistema de costos de servicios

Para Turmero, (2008) Un Sistema de Costos es un grupo de normas y técnicas que calcula el costo de las diversas actividades. Esta variable se operacionaliza mediante de las dimensiones siguientes: Toma de decisiones, Procesos productivos, costos estándar; las cuales serán evaluadas desde el Ítem 1 hasta 9.

Variable 2: Rentabilidad

Según Sevilla, (2015) la rentabilidad es el beneficio que resulta de una inversión. Esta variable se operacionaliza con las siguientes dimensiones: Sobre inversión, Sobre resultados, según sistemas; las cuales serán evaluadas desde el ítem 10 hasta el 20.

Anexo 3 y 5

Definición Operacional:

Variable 1: Sistema de costos de servicios

Se utilizará como instrumento para medir la variable “Sistema de costos de servicios”, será el cuestionario, puesto que con esta técnica se podrá recopilar datos más exactos, para el análisis de esta problemática.

Variable 2: Rentabilidad

Se utilizará como instrumento en la medición de la variable “Rentabilidad”, será el cuestionario, puesto que con esta técnica se podrá recopilar datos más exactos, para el análisis de esta problemática

3.3 Población, muestra y muestreo

Según Pineda, (1994) indica que la población es un conjunto de objetos o personas del cual se desea averiguar algo.

La muestra es la una parte de la población y muestreo es el método que se utiliza para seleccionar la muestra.

La población de esta investigación está conformada por la totalidad de los empleados y asesores externos de la Empresa Servicios Generales Lualpeac cuenta con ocho trabajadores de los cuales es el 12% del sexo femenino y 88% del sexo masculino.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Sordo (2021) la encuesta es una manera de obtener los datos directamente de los sujetos de estudio, con el fin de obtener las opiniones y sugerencias directamente de ellos. Se utiliza la técnica de análisis descriptivo y documental.

El instrumento que se utilizara es la encuesta (ANEXO 04)

3.5 Procedimientos

Para recolectar los datos se coordinará previamente con el gerente de la empresa Servicios Generales Lualpeac, para con ello poder fijar la fecha en la cual se va realizar la encuesta para todas las variables de estudio, y también se entregará documentos que estimamos pertinentes con la pura finalidad de que nos brinden la autorización necesaria para realizar la investigación sin inconveniente alguno.

En la presente investigación se aplicará el cuestionario a 8 colaboradores de la empresa de Servicios Generales Lualpeac, después de la recolección de los datos totales de los encuestados se procederá a tabular los datos en Microsoft Excel.

De la misma manera se pasarán al Software SPSS V 26 el cual nos brindara un análisis más detallado de las variables los cuales serán representados por tablas y figuras.

3.6 Método de análisis de datos

Para este análisis se utilizará Microsoft Excel y Software SPSS V 26, el cual se está utilizando para realizar la captura de los datos arrojando cuadros estadísticos descriptivos como frecuencias y tabulación, producto del cruce de dos variables propias de la investigación, permitiendo analizar e interpretar de datos.

En el software SPSS V26 los datos pueden ser ingresados o se importan desde Excel, un de Word u otro formato. Lo que difiere de las hojas Excel más comunes es que el análisis no se realiza en la hoja Excel en sí, más bien que mediante comandos de los menús desplegables. En este programa el usuario puede seleccionar la prueba estadística, y los resultados los arroja en una nueva ventana.

Para el análisis mostraremos tablas las cuales nos permiten tener una visión esquemática de los datos.

También se mostrará gráficos que nos ayudará a ver de forma resumida los resultados obtenidos.

3.7 Aspectos éticos:

Este proyecto se realizará prosiguiendo los aspectos que la normativa de la Universidad Cesar Vallejo a dispuestos, las normas APA, respetando todos los derechos de autoría; las encuestas se realizarán de manera anónima para salvaguardar la confidencialidad y se realizará con pleno consentimiento de la empresa.

Del mismo modo se tendrá en cuenta las siguientes normas generales para el procesamiento de información:

Respeto a las personas: Es el aceptar a una persona reconociendo que es un ser libre, autónomo y único, es reconocer que tienen la capacidad y derecho de tomar decisiones propias, al respetar a las personas garantizamos su dignidad.

Beneficencia: significa que hagamos el bien a las personas involucradas, este principio está basado en que no debemos hacer nada para

perjudicarlas, también incluye la amabilidad y caridad ya que estas no son una simple obligación.

Justicia: La justicia es la distribución equitativa y justa de los riesgos y beneficios en la participación del estudio de investigación. Este principio establece una protección especial a personas vulnerables.

Confidencialidad: Toda información que se obtenga tendrá un tratamiento reservado.

IV. RESULTADOS

Prueba de Normalidad

Para la determinación de la correlación y la contratación de hipótesis, se utiliza el programa SPSS v 26, aplicándose la prueba de normalidad para determinar la hipótesis que fue planteada.

Se va utilizar la prueba de Shapiro Wilk, por lo que los instrumentos se aplicaron a una muestra pequeña de solo 8 personas.

Normalidad de variables:

Para la variable 01:

H₀: La variable sistema de costos de servicios no tiene una distribución normal.

H₁: La variable sistema de costos de servicios tiene una distribución normal.

$$\alpha = 0,05$$

Para la variable 02:

H₀: La variable rentabilidad no tiene una distribución normal.

H₁: La variable rentabilidad tiene una distribución normal.

$$\alpha = 0,05$$

Tabla 1

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SISTEMA DE COSTOS DE SERVICIO	.303	8	.000	.782	8	.000
RENTABILIDAD	.229	8	.000 [*]	.866	8	.000

Análisis:

La significación de la variable sistema de costos de servicios es inferior a 0,05, del mismo modo en la variable rentabilidad es inferior a 0,05; al ser las dos variables de distribución no normal, se utiliza el coeficiente de correlación de Spearman.

Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre el sistema de costos de servicios y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021

H₁: Existe relación significativa entre el sistema de costos de servicios y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021.

H₀: No existe relación significativa entre el sistema de costos de servicios y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021.

Tabla 2

El sistema de costos de servicios y su relación con la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021.

			SISTEMA DE COSTOS DE SERVICIO	RENTABILIDAD
Rho de Spearman	SISTEMA DE COSTOS DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1.000	.981**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	8	8
	RENTABILIDAD	Coefficiente de correlación	.981**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	8	8

Fuente: SPSS - Datos obtenidos de la muestra

Análisis: Se puede observar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es $R = 0,981$ (existe una correlación muy fuerte) con un nivel de significancia $p = 0,000$ por ser menor al 5% ($p < 0.05$) esto quiere decir entonces que el sistema de costos de servicios se tiene relación significativa con la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac, de este modo rechazamos la hipótesis nula.

Objetivo específico 1:

Determinar el nivel del sistema de costos de servicios en la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021

Tabla 3

Nivel del sistema de costos de servicios en la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021.

VARIABLE	N°	%
Sistema de costos de servicios		
Bajo	0	--
Medio	4	50,00
Alto	4	50,00
TOTAL	8	100

Fuente: Cuestionario para el sistema de costos de servicios - 2021.

Análisis: Se observa que el 50% de las personas encuestadas consideraron el sistema de costos de servicios es regular y el 50% respondieron que es alto; por lo que ningún (0.0%) encuestado consideró el nivel bajo. Se Determina de este modo que el sistema de costos de servicios en la empresa Servicios Generales Lualpeac, se encuentra en el nivel medio y alto respectivamente (50% y 50%).

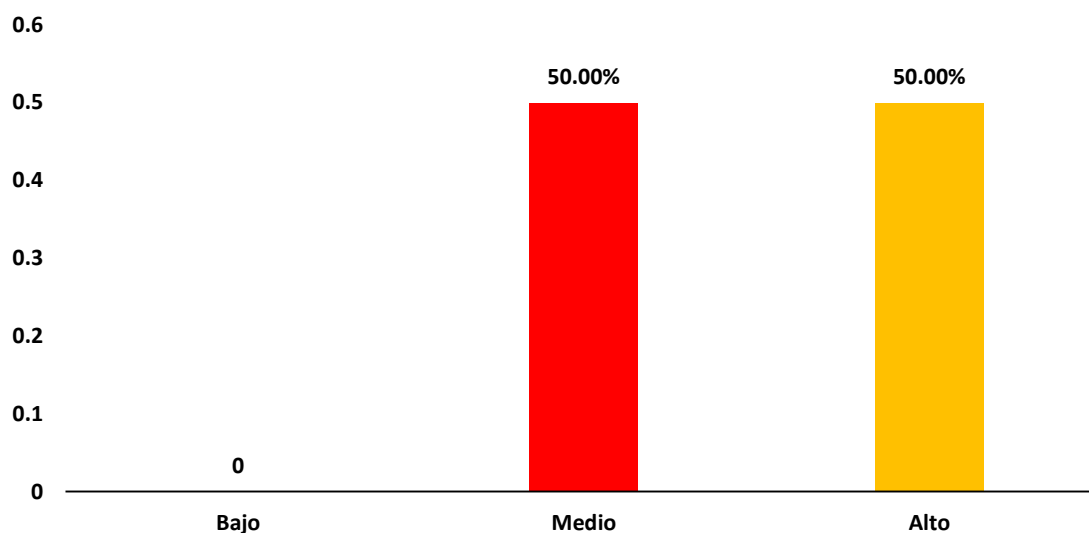


Figura 2: Nivel del sistema de costos de servicios en la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021.

Fuente: Tabla 3

Objetivo específico 2

Determinar el nivel del sistema de la rentabilidad en la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021

Tabla 4

Nivel de la rentabilidad en la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021.

VARIABLE	N°	%
Sistema de costos de servicios		
Bajo	0	--
Medio	5	63,00
Alto	3	37,00
TOTAL	8	100

Fuente: Cuestionario para la rentabilidad - 2021.

Análisis: Se observa que el 63% de los encuestados consideraron que la rentabilidad en la empresa es regular y el 37% respondieron que es alta; por lo tanto, ningún (0.0%) encuestado consideró el nivel bajo. Se determina entonces que la rentabilidad en la empresa Servicios Generales Lualpeac, se encuentra en el nivel medio (63%).

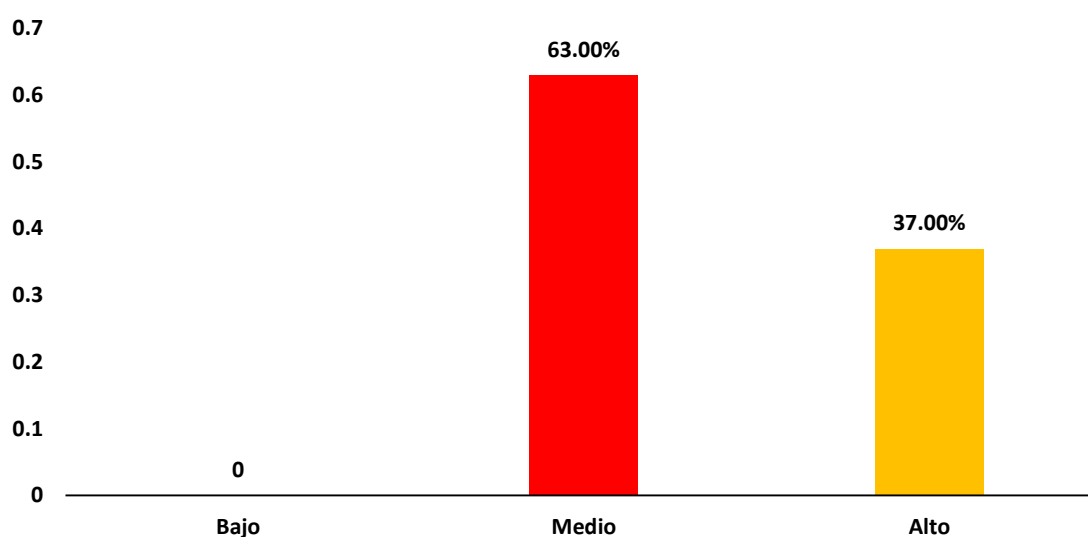


Figura 3: Nivel de la rentabilidad en la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021.

Fuente: Tabla 4

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la dimensión toma de decisiones y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión toma de decisiones y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021.

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión toma de decisiones y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021.

Tabla 5

La dimensión toma de decisiones y su relación con la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021.

			Toma de decisiones	RENTABILIDAD
Rho de Spearman	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	1.000	.930**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	8	8
	RENTABILIDAD	Coefficiente de correlación	.930**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	8	8

Fuente: SPSS - Datos obtenidos de la muestra

Análisis: Se puede observar que el coeficiente correlacional de Rho de Spearman es $R = 0,930$ (existe una correlación muy fuerte) y su nivel de significancia $p = 0,000$ lo que significa que es menor al 5% ($p < 0.05$) por lo tanto la dimensión toma de decisiones está relacionada significativamente con la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac, de este modo, se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre la dimensión procesos productivos y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión procesos productivos y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021.

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión procesos productivos y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021.

Tabla 6

La dimensión procesos productivos y su relación con la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021.

			Procesos productivos	RENTABILIDAD
Rho de Spearman	Procesos productivos	Coefficiente de correlación	1.000	.889**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	8	8
	RENTABILIDAD	Coefficiente de correlación	.889**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	8	8

Fuente: SPSS - Datos obtenidos de la muestra

Análisis: Se puede observar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es $R = 0,889$ (existe una relación altamente significativa) y su nivel de significancia $p = 0,000$ al ser menor al 5% ($p < 0.05$) por lo tanto la dimensión procesos productivos tiene una relación muy significativa con la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac, de este modo, se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo específico 5

Determinar la relación que existe entre la dimensión costos estándar y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión costos estándar y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021.

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión costos estándar y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021.

Tabla 7

La dimensión costos estándar y su relación con la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021.

			Costos estándar	RENTABILIDAD
Rho de Spearman	Costos estándar	Coefficiente de correlación	1.000	.981**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	8	8
	RENTABILIDAD	Coefficiente de correlación	.981**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	8	8

Fuente: SPSS - Datos obtenidos de la muestra

Análisis: Se puede observar que el coeficiente correlacional de Rho de Spearman es $R = 0,981$ (existe una relación muy fuerte) y su nivel de significancia $p = 0,000$ al ser menor al 5% ($p < 0.05$), por lo tanto, la dimensión costos estándar está relacionado significativamente con la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac, de este modo, se rechaza la hipótesis nula.

También para obtener los resultados de la encuesta para la variable rentabilidad utilizaremos los estados financieros al mes de junio 2021:

29. ¿Considera Ud. que la empresa es rentable según lo invertido en el total de sus activos?

Utilizando los estados financieros, se puede determinar, que la rentabilidad es; S/. 50,680 y los activos totales es S/. 138,009 entonces podemos decir que:

RENTABILIDAD DE ACTIVOS

$$\% = \text{RENTABILIDAD} = 50,680.00 = 37\%$$

$$\text{ACTIVOS TOTALES} = 138,009.00$$

Tabla 8

30. ¿Cree Ud. que la empresa es rentable con respecto a sus activos fijos, es decir maquinaria y equipo?

Utilizando los estados financieros, se puede determinar, que la rentabilidad es; S/. 50,680 y los activos fijos es S/. 4,640 entonces podemos decir que:

RENTABILIDAD DE ACTIVOS FIJOS

$$\% = \text{RENTABILIDAD} = 50,680.00 = 1092.24\%$$

$$\text{ACTIVOS FIJOS} = 4,640.00$$

Tabla 9

31. ¿Cree Ud. que la empresa es rentable según lo invertido como capital por los socios?

Utilizando los estados financieros, se puede determinar, que la rentabilidad es; S/. 50,680 y El capital es S/. 8,700 entonces podemos decir que:

RENTABILIDAD DE CAPITAL

$$\% = \text{RENTABILIDAD} = 50,680.00 = 582.53\%$$

$$\text{CAPITAL} = 8,700.00$$

Tabla 10

32. ¿Considera Ud. que la empresa es rentable según el patrimonio de la constitución?

Utilizando los estados financieros, se puede determinar, que la rentabilidad es; S/. 50,680 y el patrimonio es S/. 138,009 entonces podemos decir que:

RENTABILIDAD DE PATRIMONIO

$$\begin{array}{rclclcl} \% & = & \text{RENTABILIDAD} & = & 50,680.00 & = & 85.35\% \\ & & \text{PATRIMONIO} & & 59,380.00 & & \end{array}$$

Tabla 11

33. ¿Cree que la empresa tiene rentabilidad bruta, es decir sin considerar los gastos?

Utilizando los estados financieros, se puede observar que la empresa servicios generales Lualpeac tiene una utilidad bruta del 26%

VENTAS	323,254.00
COSTO DE VENTAS	-240,336.00
UTILIDAD BRUTA	82,918.00

Tabla 12

34. ¿Cree que la empresa tiene rentabilidad neta, es decir después de deducir todos sus gastos?

Utilizando los estados financieros, se puede observar que la empresa servicios generales Lualpeac tiene una utilidad neta del 16% (se muestra en anexo ...)

35. ¿Sabe Ud. ¿Si la empresa es rentable después de deducir sus gastos operacionales?

Utilizando los estados financieros, se puede observar que la empresa servicios generales Lualpeac tiene una utilidad operacional de 17% (se muestra en anexo 7)

36. ¿Considera que la empresa es rentable con respecto a sus ventas?

Utilizando los estados financieros, se puede observar que la empresa servicios generales Lualpeac tiene una utilidad neta del 16% (se muestra en anexo 7)

V. DISCUSIÓN

Al realizar el estudio tenemos como resultados de esta investigación llamada “sistema de costos de servicios y la rentabilidad de la empresa Servicios generales Lualpeac – Pacasmayo 2021” se quiere demostrar que un sistema de costos tiene relación con los resultados de la empresa, por ello se tomará como punto de comparación las dos variables para discutir los resultados con otros autores.

Con estudios anteriores se ha podido demostrar que los sistemas de costos son muy fiables en las empresas como:

En nuestra investigación también se ha podido demostrar que un sistema de costos tiene relación con la rentabilidad de la empresa en este caso la empresa tiene implementado ya su propio diseño por ello en esta investigación nos basamos en demostrar que el sistema que maneja la empresa le dará óptimos resultados con esta investigación comprobaremos que su diseño está dando los resultados que la empresa Servicios Generales Lualpeac necesita para seguir con su actividad económica.

Juca (2017) en su investigación de la propuesta de un sistema de costos por órdenes de servicio productivo, demostró que una contabilidad de costos es relevante para determinar la rentabilidad en la empresa por ello su investigación la realizó enfocándose con proponer el sistema adecuado para la implementación de la empresa.

Podemos observar en investigaciones anteriores que un sistema de costos ayuda a fijar los precios de venta y con ello se puede mejorar la rentabilidad es así que en la investigación:

En nuestro estudio se puede verificar que la empresa Servicios Generales Lualpeac tiene un sistema de costos adecuado el cual le está permitiendo seguir en actividades y ser competitivo en el campo empresarial.

Del mismo modo en nuestra investigación encontramos que al analizar los resultados de normatividad, la variable sistema de costos de servicios es inferior a 0.05, y la variable rentabilidad es inferior a 0.05, y tienen una distribución no normal es por ello la significancia en ellas por ello nuestra base de la investigación está bien fundamentada.

Javier (2016) en su investigación sobre sistema de costos por órdenes tiene influencia en la fijación de los precios de venta de la empresa Multiservicios Asaqui EIRL demostró que teniendo un sistema de costos la compañía puede asignar su precio de venta la cual le permite tener una mejor rentabilidad.

Ahora analizamos los resultados de los objetivos:

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre el sistema de costos de servicios y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021; según las encuestas realizadas y al pasarlos por el programa analizador de datos el cual arroja que el coeficiente de correlación es muy fuerte pues el resultado es $R=0.981$ con un nivel $p=0.000$ por eso se puede determinar que el sistema de costos de servicios tiene una significativa relación con la rentabilidad demostrando con ello que el objetivo está comprobado pues existe una relación muy fuerte del sistema de costos de servicios con la rentabilidad, Javier (2016) logro determinar que Con el sistema de costos por órdenes se pueden fijar los precios de venta de los productos que se fabricaron en el mes de Mayo mediante el método del costo total al cual se le agregó adicionalmente los gastos de administración y de venta y agregando el margen de utilidad de acuerdo con las otras empresas productoras de madera.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Determinar el nivel del sistema de costos de servicios en la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021; Según los resultados que obtenemos al procesar las respuestas de los encuestados se observa que el 50% de ellos considera que el sistema de costos es regular mientras que el otro 50% lo considera de nivel alto, por lo tanto el sistema de costos de servicios de la empresa Servicios Generales Lualpeac se encuentra en un nivel alto y medio demostrando que el objetivo de la investigación es viable pues el sistema de costos que la empresa emplea tiene un buen nivel. Javier (2016) en su investigación determinó que, teniendo en cuenta la materia prima, primero se convertía a pies (unidad de medida) para a partir de allí conocer la cantidad de material que se iba a utilizar en el producto por fabricar, con esta información se podía determinar

el costo de la materia prima utilizado esto multiplicado por el costo del pie del material.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Determinar el nivel del sistema de la rentabilidad en la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021; analizando los resultados de la encuesta se encontró que el 63% considera que la rentabilidad de la empresa es regular y el 37% respondieron que la rentabilidad es alta; por lo tanto se determina que la rentabilidad de la empresa de Servicios Generales Lualpeac se encuentra en el nivel medio y es viable para que la empresa siga operando y además pueda mejorar su nivel de rentabilidad. Javier (2016) determino que luego de comparar el costo de producción unitario con el precio de venta de los productos a fabricar en el mes de mayo, se puede observar lo siguiente: “En cuanto al costo de producción comparado el sistema de costos por órdenes es menor que el costeo tradicional que estaba realizando la empresa”. Y “En los precios de venta dos productos su precio es alto y en los demás productos los precios son menores al costo asignado con el sistema de costos por órdenes”.

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Determinar la relación que existe entre la dimensión toma de decisiones y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021; según los resultados de la encuesta para este objetivo obtenemos que el coeficiente de correlación es $R=0.930$ ósea muy fuerte, con un nivel de significancia $p=0.000$ demostrando que la dimensión toma de decisiones tiene una significativa relación con la rentabilidad de la empresa de Servicios Generales Lualpeac deberíamos. Goñaz y Zevallos (2018) La determinación del sistema de costos por procesos y su debida aplicación es muy importante porque se adapta a las necesidades y características de información de la misma, esta va permitir a la gerencia facilitar su gestión y alcanzar los objetivos que tiene propuestos para alcanzar el éxito y que también la ayuden a consolidarse en los mercados de su actividad económica.

OBJETIVO ESPECÍFICO 4: Determinar la relación que existe entre la dimensión procesos productivos y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021; analizando los resultados obtenidos de la encuesta el coeficiente de correlación $R=0.889$ esto quiere decir que existe una relación altamente significativa y con un nivel de significancia $p=0.000$ es decir que la dimensión procesos productivos tiene relación significativa con la rentabilidad en la empresa Servicios Generales Lualpeac. Goñaz y Zevallos (2018) establecieron los elementos precisos del sistema de costos por procesos y con el cual se determinó el costo de producción de la empresa. Siendo tal determinación, que los consumos de materiales y mano de obra e indirectos utilizados en la elaboración de la producción, estos se acumulen en cada línea, los costos necesarios con los cuales se determinarán los valores unitarios de cada centro de producción.

OBJETIVO ESPECÍFICO 5: Determinar la relación que existe entre la dimensión costos estándar y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021; analizando los resultados de la encuesta nos demuestra que el coeficiente de relación $R=0.981$ y esto demuestra la relación muy alta con un nivel de significancia $p=0.000$ y esto dice que la dimensión costos estándar tiene significativa relación con la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac. Goñaz y Zevallos (2018) Del análisis de la situación de la manera de costear pudo concluir que el sistema de costeo actual no tiene concordancia con las características y naturaleza de la empresa, y esto no le garantiza, ni permite el uso eficiente de sus recursos, y tampoco le está brindando información constante y fidedigna.

Analizando los estados financieros de la empresa servicios generales Lualpeac podemos rescatar que la empresa tiene buenos ratios financieras, con una rentabilidad del 16% con respecto a sus ventas y con respecto a su capital tiene 582.53% esto quiere decir que con poco capital logra obtener múltiples ganancias.

Por ser una empresa de servicios la mayor carga de costo deviene de personal y por eso resulta con un porcentaje alto de rentabilidad con respecto a lo invertido por el socio.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERO: El sistema de costos de servicio tiene una relación fuerte y positiva con respecto a la relación con la rentabilidad, esto quiere decir que medida que el sistema de costos brinde los flujos paulatinos de las operaciones de la empresa se puede obtener una mejor rentabilidad.

SEGUNDO: Con respecto al nivel del sistema de costos de servicios y de acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, la mitad manifiesta que el sistema es alto y la otra mitad que es regular, por eso decimos que el sistema aplicado por la empresa Servicios Generales Lualpeac tiene un nivel óptimo.

TERCERO: Con respecto al nivel rentabilidad, según los encuestados tenemos que un 63% manifiesta que es alta y el 37% que es regular con eso concluimos que el nivel de rentabilidad de la empresa es medio; sin embargo, analizando los estados financieros observamos que la empresa tiene una rentabilidad del 16%.

CUARTO: Se concluye que la relación de la dimensión toma de decisiones con la rentabilidad es alta pues su nivel de correlación es del 93%.

QUINTO: Con respecto a la relación que existe entre procesos productivos y la rentabilidad se concluye que existe una correlación del 89%.

SEXTO: De acuerdo a los resultados con referencia a la relación que existe entre la dimensión costos estándar con la rentabilidad se concluye que tiene un 98% de correlación.

VII. RECOMENDACIONES

Si bien el nivel de correlación entre el sistema de costos con la rentabilidad es positiva se debe usar para hallar un mejor funcionamiento y obtener un mejor coeficiente de ganancia.

Viendo el punto del nivel del sistema de costos se recomienda reforzarlo para mejorar la rentabilidad.

Sobre el nivel de la rentabilidad notamos según los ratios que tiene un nivel bajo por ello se debe mejorar los procesos del sistema para ayudar a obtener una mejor rentabilidad.

Con respecto a la relación de rentabilidad con la dimensión toma de decisiones se debe mantener ya que la correlación es alta.

Hablando de la relación procesos productivos con la rentabilidad están muy relacionado por eso se recomienda seguir reforzándolo.

De acuerdo a la relación entre dimensión costos estándar y la rentabilidad tiene fuerte relación por ello se recomienda mantener este sistema.

REFERENCIAS

Coronado A. (2017) tesis “Propuesta de implementación de sistema de costos ABC para los procesos de captación de clientes y prestación de servicios y su efecto en la rentabilidad de la empresa Inicia, Futbol y valores asociación civil lima 2017”.

García E. (2018) Tesis “Diseño de un modelo de costos de producción para microempresa de arepas KEPAS”.

Gonzales A. & Reyes L. (2016) tesis “Planeamiento de un modelo de costos para la granja El Sauce basado en un diagnostico al sector avícola en Santander”.

Goñaz E. & Zevallos W. (2016) tesis “Determinación de un sistema de costos por procesos para mejorar la rentabilidad en la empresa Panadería Oriental S.R.L. de la ciudad de Iquitos, 2016”.

Javier C. (2016) tesis “Sistema de costos por órdenes y su influencia en la fijación de precios de venta en la empresa Multiservicios ASQUI e.i.r.l. Pacasmayo, 2016”.

Joya S. (2016) tesis” Diseño de un sistema de costos para la empresa industrial de accesorios LTDA”.

Juca S. (2017) tesis “Propuesta de un sistema de costos por órdenes de producción en la generación de servicios en los concesionarios de vehículos caso práctico Chery Cuencauto”.

Martínez M. (2016) tesis “Diseño de un sistema de costos ABC para la empresa Rapifritos MAC”.

Meléndez G. & Espinoza J. (2017) tesis “Análisis de la determinación del costo de producción del cultivo de la papa en la rentabilidad y valor agregado en los productores del distrito de Huariaca – Pasco en el 2017”.

Muenala A. (2018) tesis “Propuesta de un sistema de costos para la empresa panificadora PASTELPAN ubicada en el distrito metropolitano de Quito”

Tarqui W. (2016) tesis “Determinación del costo de producción y rentabilidad de puertas especiales combinadas de fierro y madera en la industria metal mecánica en la ciudad de Yunguyo”.

Velarde F. (2019) tesis “Influencia del costo de producción en la determinación del precio de venta en confecciones Luz Victoria Villavicencio Vera”

Velásquez M. (2018) tesis “Propuesta de un sistema de costos basado en actividades y su impacto en la rentabilidad de la empresa de transportes de carga pesada Paraíso SAC”.

Se indago en páginas web:

Albujar. H.; Janampa, L.; Odar, R.; Osorio, M. (2008). Sistema nacional de capacitación para las MYPE peruana. Recuperado de https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2011/04/28/sistema_nacional_de_capacitaci%C3%B3n_mype_peruana.pdf

Crece mujer. (2017) por Paz, M. ¿Qué son los costos fijo y variables en mi emprendimiento? Recuperado de <https://www.crecemujer.cl/capacitacion/ideas-de-negocio/que-son-los-costos-fijos-y-variables-en-mi-emprendimiento>

Choy (2012). “El dilema de los costos en las empresas de servicios”. recuperado agosto 2012 de: <https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2012/V20n35-I/pdf/a02v35n1.pdf>.

Contifico.com “¿Qué es un costo en contabilidad?” en su blog recuperado de: <https://contifico.com/que-es-un-costo-en-contabilidad/>.

elsevier.es (2012) publicó “La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)” recuperado de: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>.

esan.edu.pe (2020). “¿Por qué es importante la contabilidad de costos en las organizaciones?”. Recuperado el 25 de agosto del 2020 de:

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/08/por-que-es-importante-la-contabilidad-de-costos-en-las-organizaciones/>

Gerencie.com (2020). “Que es un sistema de costos”. del el 10 de octubre del 2020 de: <https://www.gerencie.com/que-es-un-sistema-de-costos.html>.

Gerencie.com (2017). Sistema de costos de producción. Del 27 de octubre del 2017 de <https://www.gerencie.com/sistema-de-costos-de-produccion.html>

Guerra, G. (2015). Teoría de costos. Recuperado el 12 de abril del 2015 de <https://es.slideshare.net/gabii0911/teora-de-costo>

Martinez y Cabrero, (2020) en “Metodología de la investigación” 28 de octubre 2020 de: http://www.aniorte-nic.net/apunt_metod_investigac4_4.htm

MytripleA. (2020). Rentabilidad. Recuperado de <https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/rentabilidad/>

Pranagroup en su blog sobre el tema “¿Qué es la rentabilidad de una empresa y cómo se calcula?” del 27 octubre 2020 recuperado de: <https://pranagroup.mx/blog/retribucion-para-tu-negocio/que-es-la-rentabilidad-de-una-empresa-y-como-se-calcula-628/>.

Pino (2021) en su artículo “¿Cómo calcular el coste real de mi producto o servicio? Con fecha 31 de mayo del 2021 Recuperado de <https://www.infoautonomos.com/financiacion-autonomos-empresas/como-calcular-el-coste-real-de-mi-producto-o-servicio/>.

Punto cero, (2004) en el artículo “población muestra y muestreo” del 2004 de: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012#:~:text=a\)%20Poblaci%C3%B3n.,los%20accidentes%20viales%20entre%20otros%22](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012#:~:text=a)%20Poblaci%C3%B3n.,los%20accidentes%20viales%20entre%20otros%22)

Questionpro.com publico “Qué es SPSS y cómo utilizarlo” recuperado de: <https://www.questionpro.com/es/que-es-spss.html>.

Rodriguez, (2021) Estructura de costos: qué es y cómo crearla (con ejemplos) <https://blog.hubspot.es/sales/estructura-costos>

Rus, (2020) Investigación aplicada del 10 de diciembre 2020 de: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-aplicada.html>

Sánchez (2015) “Análisis costos de servicios”. Recuperado de : <https://repositoriotec.tec.ac.cr>.

Sevilla, (2015) Rentabilidad. Recuperado de 04 noviembre 2015 de: <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>

Sordo (2021) “Recolección de datos: métodos, técnicas e instrumentos” 15 abril 2021 recuperado de: <https://blog.hubspot.es/marketing/recoleccion-de-datos>

Talavera (2017). “Proceso de cálculo de costos de servicios” Recuperado el 05 de agosto del 2017 de: <https://www.asesorapyme.org/2017/08/05/costos-de-servicios/>.

Turnero. (2008) en “sistemas de costos” del 07 de abril del 2008 de: <https://www.monografias.com/trabajos90/sistemas-costos/sistemas-costos2.shtml>

Uap.edu.pe (2005). “Teorías de sistemas”. Recuperado el 25 de agosto del 2005 de: <http://www.uap.edu.pe/fac/02/enlaces/manualhtmllegl/inei/Libro-5102.pdf>.

Westreicher (2021) en su publicación “Sistemas de costos” del 16 julio del 2021 de: <https://economipedia.com/definiciones/sistema-de-costos.html>.

Wikipedia (2020). Implementación. Recuperado el 11 de marzo del 2020 de <https://es.wikipedia.org/wiki/Implementaci%C3%B3n>

Wikipedia concepto de “Rentabilidad” del 21 junio 2021 recuperado de: <https://es.wikipedia.org/wiki/Rentabilidad>.

Wikipedia (2020). “Teorías de sistemas” de: https://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa_de_sistemas.

Yáñez, G. (2013). Proyectos de inversión y “la teoría de la rentabilidad”. Del 08 de abril del 2013 de <https://www.rankia.mx/blog/actitudfinanciera/1751728-proyectos-inversion-teoria-rentabilidad>

Zugarramurdi & Parin (1998) en su publicación "Costos de producción" de:
<https://www.fao.org/3/v8490s/v8490s06.htm>.

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: Diseño de una Estructura de Costos de Servicios y la Rentabilidad de la Empresa Servicios Generales Lualpeac e.i.r.l. – Pacasmayo 2021

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS
“Sistema de costos de servicios” V1	Un Sistema de Costos es un grupo de normas y técnicas que calcula el costo de las diversas actividades. Esta variable se operacionaliza mediante de las dimensiones siguientes: Toma de decisiones, Procesos productivos, costos estándar; las cuales serán evaluadas desde el ítem 1 hasta 9. (Turmero, 2008)	Se utilizará como instrumento para medir la variable “Sistema de costos de servicios”, será el cuestionario, puesto que con esta técnica se podrá recopilar datos más exactos, para el análisis de esta problemática.	Toma de decisiones	- Objetivos - Estrategia - Proceso	1-3 4-7 8-11
			Procesos productivos	- Comunicación - Información - Responsabilidad	12-14 15-16 17-20
			Costos estándar	- Presupuesto - Control - Tiempo	21-22 23-25 26-28
“Rentabilidad” V2	La rentabilidad es el beneficio que resulta de una inversión. Esta variable se operacionaliza con las siguientes dimensiones: Sobre inversión, Sobre resultados, según sistemas; las cuales serán evaluadas desde el ítem 10 hasta el 20. (Sevilla, 2015).	Se utilizará como instrumento en la medición de la variable “Rentabilidad”, será el cuestionario, puesto que con esta técnica se podrá recopilar datos más exactos, para el análisis de esta problemática	Sobre inversión	- Activos totales - Maquinaria - Capital - Patrimonio	29 30 31 32
			Sobre resultados	- Bruta - Neta - Operacional - Ventas.	33 34 35 36
			Según sistemas	- Tipos - Método - Resultados	37 38-39 40

TABLA 5

ANEXO 4: CUESTIONARIO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Diseño de un sistema de Costos de Servicios y la Rentabilidad de la Empresa Servicios Generales Lualpeac e.i.r.l. – Pacasmayo 2021

INTRODUCCIÓN: Este cuestionario forma parte de un proyecto de investigación como parte del desarrollo de tesis con la finalidad de brindar a la empres Servicios Generales Lualpeac e.i.r.l. un sistema adecuado para definir el costo del servicio.

OBJETIVO: Determinar el sistema de costos de servicios para mejorar la rentabilidad en la empresa Servicios Generales Lualpeac e.i.r.l. – Pacasmayo 2021

HIPOTESIS: Implementar un sistema de costos de servicios, posiblemente ayudara a obtener la mejor rentabilidad de la empresa, permitiendo un análisis de la gestión.

CUESTIONARIO

Consentimiento informado

Estimado Sr(a);

La presente encuesta forma parte de un estudio de investigación, acerca de Diseño de un Sistema de Costos de Servicios y la Rentabilidad de la Empresa Servicios Generales Lualpeac e.i.r.l. – Pacasmayo 2021. Es muy importante que usted conteste de manera sincera, precisa y lo más completamente posible las afirmaciones que a continuación se presenta. Toda información que usted nos brinda será absolutamente confidencial, lea detenidamente las proporciones del siguiente cuestionario. Por favor, contéstelas todas, marcando con una (X) la casilla que mejor indique su elección, conforme a la siguiente escala:

VARIABLE: DISEÑO DE UN SISTEMA DE COSTO DE SERVICIO

DIMENSIÓN TOMA DE DECISIONES

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
---------	--------------	---------	------------	-------

Indicador: Objetivos

1. ¿Se cumplen los objetivos de ventas establecidos por la empresa?					
2. ¿Se cumplen los objetivos de costos establecidos por la empresa?					
3. ¿Se cumplen los objetivos de control establecidos por la empresa?					

Indicador: Estrategias

4. ¿Se vale la empresa de estrategias de ofertas para enfrentar a la competencia?					
5. ¿Se vale la empresa de estrategias de control para enfrentar a la competencia?					
6. ¿Se vale la empresa de estrategias de calidad de productos para enfrentar a la competencia?					
7. ¿Se vale la empresa de estrategias de actualizaciones para enfrentar a la competencia?					

Indicador: Proceso

8. ¿La empresa sigue procesos de reducción de costos para la toma de decisiones en una situación crítica?					
9. ¿La empresa sigue procesos de control para la toma de decisiones en una situación crítica?					
10. ¿La empresa sigue procesos de reducción de horas extras para la toma de decisiones en una situación crítica?					
11. ¿La empresa sigue procesos de refinanciaciones para la toma de decisiones en una situación crítica?					

DIMENSIÓN PROCESOS PRODUCTIVOS

Indicador: Comunicación:

12. ¿El departamento de producción tiene una comunicación fluida con el área de compras?					
13. ¿El departamento de producción tiene una comunicación fluida con el gerente?					
14. ¿El departamento de producción tiene una comunicación fluida con el contador?					

Indicador: Información

15. ¿El área de costos recibe información oportuna del área de almacén?					
16. ¿El área de costos recibe información oportuna del área de producción?					

Indicador: Responsabilidad

17. ¿Existe responsabilidad de informar oportunamente los reportes de Producción?					
18. ¿Existe responsabilidad de informar oportunamente los servicios culminados?					
19. ¿Existe responsabilidad de informar oportunamente los servicios en proceso?					
20. ¿Existe responsabilidad de informar oportunamente los productos en mal estado?					

DIMENSIÓN COSTO ESTÁNDAR**Indicador: Presupuesto**

21. ¿La empresa maneja sus costos directos presupuestados?					
22. ¿La empresa maneja sus costos indirectos presupuestados?					

Indicador: Control

23. ¿Se realiza control específico de materiales en el proceso del servicio?					
24. ¿Se realiza control específico de calidad en el proceso del servicio?					
25. ¿Se realiza control específico de cantidad en el proceso del servicio?					

Indicador: Tiempo

26. ¿Se cumple el tiempo establecido en cada proceso del servicio?					
27. ¿Se cumple el tiempo establecido por el personal en el proceso del servicio?					
28. ¿Se cumple el tiempo establecido la culminación del servicio?					

ANEXO 4: CUESTIONARIO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Sistema de Costos de Servicios y la Rentabilidad de la Empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021

INTRODUCCIÓN: Este cuestionario forma parte de un proyecto de investigación como parte del desarrollo de tesis con la finalidad de brindar a le empres Servicios Generales Lualpeac e.i.r.l. un sistema adecuado para definir el costo del servicio.

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre el sistema de costos de servicios y la rentabilidad en la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021

HIPOTESIS: Existe relación entre el sistema de costos de servicios y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021.

CUESTIONARIO

Consentimiento informado

Estimado Sr(a);

La presente encuesta forma parte de un estudio de investigación, acerca del Sistema de Costos de Servicios y la Rentabilidad de la Empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021. Es muy importante que usted conteste de manera sincera, precisa y lo más completamente posible las afirmaciones que a continuación se presentan. Toda información que usted nos brinda será absolutamente confidencial, lea detenidamente las proporciones del siguiente cuestionario. Por favor, contestarlas todas, marcando con una (X) la casilla que mejor indique su elección, conforme a la siguiente escala:

VARIABLE RENTABILIDAD

DIMENSIÓN SOBRE INVERSIÓN

TOTALME NTE RENTABLE	MUY RENTABLE	MÁS O MENOS RENTABLE	POCO RENTAB LE	NADA RENTABLE
----------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------	------------------

Indicador: Activos totales

29. ¿Considera Ud. que la empresa es rentable según lo invertido en el total de sus activos?					
--	--	--	--	--	--

Indicador: Maquinaria

30. ¿Cree Ud. que la empresa es rentable con respecto a sus activos fijos, es decir maquinaria y equipo?					
--	--	--	--	--	--

Indicador: Capital

31. ¿Cree Ud. que la empresa es rentable según lo invertido como capital por los socios?					
--	--	--	--	--	--

Indicador: Patrimonio

32. ¿Considera Ud. que la empresa es rentable según el patrimonio de la constitución?					
---	--	--	--	--	--

DIMENSIÓN SOBRE RESULTADOS

Indicador: Bruta

33. ¿Cree que la empresa tiene rentabilidad bruta, es decir sin considerar los gastos?					
--	--	--	--	--	--

Indicador: Neta

34. ¿Cree que la empresa tiene rentabilidad neta, es decir después de deducir todos sus gastos?					
---	--	--	--	--	--

Indicador: Operacional

35. ¿Sabe Ud. Si la empresa es rentable después de deducir sus gastos operacionales?					
--	--	--	--	--	--

Indicador: Ventas

36. ¿Considera que la empresa es rentable con respecto a sus ventas?					
--	--	--	--	--	--

DIMENSIÓN SOBRE SISTEMAS**Indicador: Tipo**

37. ¿Cree Ud. que la empresa aplica una estructura de costo de servicio?					
--	--	--	--	--	--

Indicador: Método

38. ¿La empresa aplica costos estándar?					
39. ¿La empresa aplica costos por órdenes de servicio?					

Indicador: Resultados

40. ¿Cree Ud. que aplicar una estructura de costos mejorarían sus resultados?					
---	--	--	--	--	--

ANEXO 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre el sistema de costos de servicios y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021?”</p>	<p>Objetivo general “Determinar la relación que existe entre el sistema de costos de servicios y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021”</p>	<p>Hipótesis general Hi: “Existe relación entre el sistema de costos de servicios y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac - Pacasmayo 2021”</p>	<p>“Sistema de costos de servicios” V1</p>	<p>Es un proceso que tiene por objetivo organizar de forma efectiva los costos dentro de una empresa y así mejorar la toma de decisiones. Toma en cuenta diferentes aspectos como tipos de costos, porcentajes, producto, cliente, entre otros. (Rodríguez. 2018).</p>	<p>Se utilizará como instrumento para medir la variable “Estructura de costos de servicios”, será el cuestionario, puesto que con esta técnica se podrá recopilar datos más exactos, para el análisis de esta problemática.</p>	<p>Toma decisiones</p> <p>Procesos productivos</p> <p>Costos estándar</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Estrategia - Proceso - Comunicación - Información - Responsabilidad - Presupuesto - Control - Tiempo 	<p>1-3 4-7 8-11</p> <p>12-14 15-16 17-20</p> <p>21-22 23-25 26-28</p>	<p>Ordinal:</p> <p>a) Siempre</p> <p>b) Casi Siempre</p> <p>c) A Veces</p> <p>d) Casi nunca</p> <p>e) Nunca</p>
	<p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel del sistema de costos de servicios en la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021 - Determinar el nivel de la rentabilidad en la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021. - Determinar la relación que existe entre la dimensión toma de decisiones y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021 - Determinar la relación que existe entre la dimensión procesos productivos y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021 - Determinar la relación que existe entre la dimensión costos estándar y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Lualpeac – Pacasmayo 2021 		<p>“Rentabilidad” V2</p>	<p>La rentabilidad hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión. Tanto en el ámbito de las inversiones como en el ámbito empresarial es un concepto muy importante porque es un buen indicador del desarrollo de una inversión y de la capacidad de la empresa para remunerar los recursos financieros utilizados. (Sevilla. 2015)</p>	<p>Se utilizará como instrumento en la medición de la variable “Rentabilidad”, será el cuestionario, puesto que con esta técnica se podrá recopilar datos más exactos, para el análisis de esta problemática</p>	<p>Sobre inversión</p> <p>Sobre resultados</p> <p>Según sistemas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Activos totales - Maquinaria - Capital - Patrimonio - Bruta - Neta - Operacional - Ventas - Tipos - Método - Resultados 	<p>29 30 31 32</p> <p>33 34 35 36</p> <p>37 38-39 40</p>	<p>Ordinal:</p> <p>a) Totalmente rentable</p> <p>b) Muy rentable</p> <p>c) Más o menos rentable</p> <p>d) Poco rentable</p> <p>e) Nada rentable</p>

ANEXO 6: VALIDEZ DE INSTRUMENTO

VALIDADOR N° 1



Anexo 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SISTEMA DE COSTOS DE SERVICIOS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: TOMA DE DECISIONES								
1	¿Se cumplen los objetivos de ventas establecidos por la empresa?	X		X		X		
2	¿Se cumplen los objetivos de costos establecidos por la empresa?	X		X		X		
3	¿Se cumplen los objetivos de control establecidos por la empresa?	X		X		X		
4	¿Se vale la empresa de estrategias de ofertas para enfrentar a la competencia?	X		X		X		
5	¿Se vale la empresa de estrategias de control para enfrentar a la competencia?	X		X		X		
6	¿Se vale la empresa de estrategias de calidad de productos para enfrentar a la competencia?	X		X		X		
7	¿Se vale la empresa de estrategias de actualizaciones para enfrentar a la competencia?	X		X		X		
8	¿La empresa sigue procesos de reducción de costos para la toma de decisiones en una situación crítica?	X		X		X		
9	¿La empresa sigue procesos de control para la toma de decisiones en una situación crítica?	X		X		X		
10	¿La empresa sigue procesos de reducción de horas extras para la toma de decisiones en una situación crítica?	X		X		X		
11	¿La empresa sigue procesos de refinanciaciones para la toma de decisiones en una situación crítica?	X		X		X		
DIMENSION 2: PROCESOS PRODUCTIVOS								
12	¿El departamento de producción tiene una comunicación fluida con el área de compras?	X		X		X		
13	¿El departamento de producción tiene una comunicación fluida con el gerente?	X		X		X		
14	¿El departamento de producción tiene una comunicación fluida con el contador?	X		X		X		
15	¿El área de costos recibe información oportuna del área de almacén?	X		X		X		
16	¿El área de costos recibe información oportuna del área de producción?	X		X		X		
17	¿Existe responsabilidad de informar oportunamente los reportes de Producción?	X		X		X		

18	¿Existe responsabilidad de informar oportunamente los servicios culminados?	X				X				X	
19	¿Existe responsabilidad de informar oportunamente los servicios en proceso?	X				X				X	
20	¿Existe responsabilidad de informar oportunamente los productos en mal estado?	X				X				X	
DIMENSION 3: COSTOS ESTANDAR											
21	¿La empresa maneja sus costos directos presupuestados?	X									
22	¿La empresa maneja sus costos indirectos presupuestados?	X									
23	¿Se realiza control específico de materiales en el proceso del servicio?	X									
24	¿Se realiza control específico de calidad en el proceso del servicio?	X									
25	¿Se realiza control específico de cantidad en el proceso del servicio?	X									
26	¿Se cumple el tiempo establecido en cada proceso del servicio?	X									
27	¿Se cumple el tiempo establecido por el personal en el proceso del servicio?	X									
28	¿Se cumple el tiempo establecido la culminación del servicio?	X									

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: **ALICIA ROSA DAVILA** DNI: **44923082**

Especialidad del validador: **COMISARÍA PÚBLICA** Chepen 10 de julio del 2021

MBA. ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente

o dimensión específica del constructo

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

Firma del Experto Informante.



Chepen 10 de julio del 2021

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

Anexo 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RENTABILIDAD

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: INVERSION								
1	¿Considera Ud. que la empresa es rentable según lo invertido en el total de sus activos?	X		X		X		
2	¿Cree Ud. que la empresa es rentable con respecto a sus activos fijos, es decir maquinaria y equipo?	X		X		X		
3	¿Cree Ud. que la empresa es rentable según lo invertido como capital por los socios?	X		X		X		
4	¿Considera Ud. que la empresa es rentable según el patrimonio de la constitución?	X		X		X		
DIMENSION 2: RESULTADOS								
5	¿Cree que la empresa tiene rentabilidad bruta, es decir sin considerar los gastos?	X		X		X		
6	¿Cree que la empresa tiene rentabilidad neta, es decir después de deducir todos sus gastos?	X		X		X		
7	¿Sabe Ud. Si la empresa es rentable después de denunciar sus gastos operacionales?	X		X		X		
8	¿Considera que la empresa es rentable con respecto a sus ventas?	X		X		X		

DIMENSION 3: SISTEMAS		SI	No	SI	No	SI	No
9	¿ Cree Ud. que la empresa aplica una estructura de costo de servicio?	X		X		X	
10	¿ La empresa aplica costos estándar?	X		X		X	
11	¿ La empresa aplica costos por órdenes de servicio?	X		X		X	
12	¿ Cree Ud. que aplicar una estructura de costos mejoraría sus resultados?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del Juez validador: ALBA NOLTA OCHOA DNI: 42423082

Especialidad del validador: HSA ADMINISTRACION Y RECURSOS HUMANOS Chepén 10 de julio del 2021

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.



Anexo 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SISTEMA DE COSTOS DE SERVICIOS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: TOMA DE DECISIONES								
1	¿Se cumplen los objetivos de ventas establecidos por la empresa?	X		X		X		
2	¿Se cumplen los objetivos de costos establecidos por la empresa?	X		X		X		
3	¿Se cumplen los objetivos de control establecidos por la empresa?	X		X		X		
4	¿Se vale la empresa de estrategias de ofertas para enfrentar a la competencia?	X		X		X		
5	¿Se vale la empresa de estrategias de control para enfrentar a la competencia?	X		X		X		
6	¿Se vale la empresa de estrategias de calidad de productos para enfrentar a la competencia?	X		X		X		
7	¿Se vale la empresa de estrategias de actualizaciones para enfrentar a la competencia?	X		X		X		
8	¿La empresa sigue procesos de reducción de costos para la toma de decisiones en una situación crítica?	X		X		X		
9	¿La empresa sigue procesos de control para la toma de decisiones en una situación crítica?	X		X		X		
10	¿La empresa sigue procesos de reducción de horas extras para la toma de decisiones en una situación crítica?	X		X		X		
11	¿La empresa sigue procesos de refinanciaciones para la toma de decisiones en una situación crítica?	X		X		X		
DIMENSION 2: PROCESOS PRODUCTIVOS								
12	¿El departamento de producción tiene una comunicación fluida con el área de compras?	X		X		X		
13	¿El departamento de producción tiene una comunicación fluida con el gerente?	X		X		X		
14	¿El departamento de producción tiene una comunicación fluida con el contador?	X		X		X		
15	¿El área de costos recibe información oportuna del área de almacén?	X		X		X		
16	¿El área de costos recibe información oportuna del área de producción?	X		X		X		
17	¿Existe responsabilidad de informar oportunamente los reportes de Producción?	X		X		X		

18	¿Existe responsabilidad de informar oportunamente los servicios terminados?	X				X			
19	¿Existe responsabilidad de informar oportunamente los servicios en proceso?	X				X			
20	¿Existe responsabilidad de informar oportunamente los productos en mal estado?	X				X			
DIMENSION 3: COSTOS ESTANDAR									
21	¿La empresa maneja sus costos directos presupuestados?	X				X			
22	¿La empresa maneja sus costos indirectos presupuestados?	X				X			
23	¿Se realiza control específico de materiales en el proceso del servicio?	X				X			
24	¿Se realiza control específico de calidad en el proceso del servicio?	X				X			
25	¿Se realiza control específico de cantidad en el proceso del servicio?	X				X			
26	¿Se cumple el tiempo establecido en cada proceso del servicio?	X				X			
27	¿Se cumple el tiempo establecido por el personal en el proceso del servicio?	X				X			
28	¿Se cumple el tiempo establecido la culminación del servicio?	X				X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: AUGUSTO DAVILA DNI: 42923082

Especialidad del validador: COMISARIO PUBLICO

Chapén 10 de julio del 2021

Mrs. DOMINICAN Y NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

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

Firma del Experto Informante.

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

Anexo 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RENTABILIDAD

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: INVERSION								
1	¿Considera Ud. que la empresa es rentable según lo invertido en el total de sus activos?	X		X		X		
2	¿Cree Ud. que la empresa es rentable con respecto a sus activos fijos, es decir maquinaria y equipo?	X		X		X		
3	¿Cree Ud. que la empresa es rentable según lo invertido como capital por los socios?	X		X		X		
4	¿Considera Ud. que la empresa es rentable según el patrimonio de la constitución?	X		X		X		
DIMENSION 2: RESULTADOS								
5	¿Cree que la empresa tiene rentabilidad bruta, es decir sin considerar los gastos?	X		X		X		
6	¿Cree que la empresa tiene rentabilidad neta, es decir después de deducir todos sus gastos?	X		X		X		
7	¿Sabe Ud. Si la empresa es rentable después de denunciar sus gastos operacionales?	X		X		X		
8	¿Considera que la empresa es rentable con respecto a sus ventas?	X		X		X		

DIMENSION 3: SISTEMAS		SI	No	SI	No	SI	No
9	¿ Cree Ud. que la empresa aplica una estructura de costo de servicio?	X		X		X	
10	¿ La empresa aplica costos estándar?	X		X		X	
11	¿ La empresa aplica costos por órdenes de servicio?	X		X		X	
12	¿ Cree Ud. que aplicar una estructura de costos mejoraría sus resultados?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del Juez validador: ALBA NOLTA OCHOA DNI: 42423082

Especialidad del validador: HDB ADMINISTRACION Y RECURSOS HUMANOS Chepén 10 de julio del 2021

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.



Anexo 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SISTEMA DE COSTOS DE SERVICIOS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: TOMA DE DECISIONES								
1	¿Se cumplen los objetivos de ventas establecidos por la empresa?	X		X		X		
2	¿Se cumplen los objetivos de costos establecidos por la empresa?	X		X		X		
3	¿Se cumplen los objetivos de control establecidos por la empresa?	X		X		X		
4	¿Se vale la empresa de estrategias de ofertas para enfrentar a la competencia?	X		X		X		
5	¿Se vale la empresa de estrategias de control para enfrentar a la competencia?	X		X		X		
6	¿Se vale la empresa de estrategias de calidad de productos para enfrentar a la competencia?	X		X		X		
7	¿Se vale la empresa de estrategias de actualizaciones para enfrentar a la competencia?	X		X		X		
8	¿La empresa sigue procesos de reducción de costos para la toma de decisiones en una situación crítica?	X		X		X		
9	¿La empresa sigue procesos de control para la toma de decisiones en una situación crítica?	X		X		X		
10	¿La empresa sigue procesos de reducción de horas extras para la toma de decisiones en una situación crítica?	X		X		X		
11	¿La empresa sigue procesos de refinanciaciones para la toma de decisiones en una situación crítica?	X		X		X		
DIMENSION 2: PROCESOS PRODUCTIVOS								
12	¿El departamento de producción tiene una comunicación fluida con el área de compras?	X		X		X		
13	¿El departamento de producción tiene una comunicación fluida con el gerente?	X		X		X		
14	¿El departamento de producción tiene una comunicación fluida con el contador?	X		X		X		
15	¿El área de costos recibe información oportuna del área de almacén?	X		X		X		
16	¿El área de costos recibe información oportuna del área de producción?	X		X		X		
17	¿Existe responsabilidad de informar oportunamente los reportes de Producción?	X		X		X		

18	¿Existe responsabilidad de informar oportunamente los servicios culminados?	X				X			
19	¿Existe responsabilidad de informar oportunamente los servicios en proceso?	X				X			
20	¿Existe responsabilidad de informar oportunamente los productos en mal estado?	X				X			
	DIMENSION 3: COSTOS ESTANDAR	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
21	¿La empresa maneja sus costos directos presupuestados?	X		X		X		X	
22	¿La empresa maneja sus costos indirectos presupuestados?	X		X		X		X	
23	¿Se realiza control específico de materiales en el proceso del servicio?	X		X		X		X	
24	¿Se realiza control específico de calidad en el proceso del servicio?	X		X		X		X	
25	¿Se realiza control específico de cantidad en el proceso del servicio?	X		X		X		X	
26	¿Se cumple el tiempo establecido en cada proceso del servicio?	X		X		X		X	
27	¿Se cumple el tiempo establecido por el personal en el proceso del servicio?	X		X		X		X	
28	¿Se cumple el tiempo establecido a culminación del servicio?	X		X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: *Jimmy Velasco, Harold A.* DNI: *47015522*
 Especialidad del validador: *Administración de Negocios*

Chiclayo 10 de Julio del 2021

[Firma]

Mo. D.C. **Harold Antonio Jimenez Velasco**
 N° Mat. 02-8803

Firma del Experto Informante.

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Anexo 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RENTABILIDAD

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No		
DIMENSION 1: INVERSION									
1	¿Considera Ud. que la empresa es rentable según lo invertido en el total de sus activos?	X		X		X			
2	¿Cree Ud. que la empresa es rentable con respecto a sus activos fijos, es decir maquinaria y equipo?	X		X		X			
3	¿Cree Ud. que la empresa es rentable según lo invertido como capital por los socios?	X		X		X			
4	¿Considera Ud. que la empresa es rentable según el patrimonio de la constitución?	X		X		X			
DIMENSION 2: RESULTADOS									
5	¿Cree que la empresa tiene rentabilidad bruta, es decir sin considerar los gastos?	X		X		X			
6	¿Cree que la empresa tiene rentabilidad neta, es decir después de deducir todos sus gastos?	X		X		X			
7	¿Sabe Ud. Si la empresa es rentable después de deducir sus gastos operacionales?	X		X		X			
8	¿Considera que la empresa es rentable con respecto a sus ventas?	X		X		X			

DIMENSION 3: SISTEMAS		Si	No	Si	No	Si	No
9	¿Cree Ud. que la empresa aplica una estructura de costo de servicio?	X		X		X	
10	¿La empresa aplica costos estándar?	X		X		X	
11	¿La empresa aplica costos por órdenes de servicio?	X		X		X	
12	¿Cree Ud. que aplicar una estructura de costos mejoraría sus resultados?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: *Jimmy Villegas, Manuel A.* DNI: *4702 8522*

Especialidad del validador: *Administración de Negocios* Chepén, 10 de julio del 2021


 Mg. CPC. Manuel Antonio Jimenez Villegas
 N° Mat. 02-8803

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

ANEXO 7: ESTADOS FINANCIEROS

SERVICIOS GENERALES LUALPEAC
RUC: 20601115248

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA Al 30 Junio 2021

ACTIVO			PASIVO Y PATRIMONIO		
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
Efectivo Y Equivalente de Efectivo	130,482.00	95%	Cuentas por pagar comerciales	861.00	1%
Cuentas por cobrar comerciales (neto)			Otras cuentas por pagar	12,768.00	9%
Otras cuentas por cobrar (neto)					
Gastos contratados por anticipado			TOTAL PASIVO CORRIENTE	13,629.00	10%
Otros Activos Corrientes	2,887.00	2%	PASIVO NO CORRIENTE		
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	133,369.00	97%	Obligaciones financieras	65,000.00	47%
			TOTAL PASIVO CORRIENTE	65,000.00	47%
ACTIVO NO CORRIENTE			TOTAL PASIVO	78,629.00	57%
Activo adquiridos en arrendamiento financiero			PATRIMONIO		
Inmuebles, maquinaria y equipo (neto)	4,640.00	3%	Capital	8,700.00	6%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	4,640.00	3%	Resultados acumulados		
			Resultados del ejercicio	50,680.00	37%
			TOTAL PATRIMONIO	59,380.00	43%
TOTAL ACTIVO	138,009.00	100%	TOTAL PASIVO Y PASIVO	138,009.00	100%

SERVICIOS GENERALES LUALPEAC
RUC: 20601115248

ESTADO DE RESULTADOS Al 30 Junio 2021

VENTAS	323,254.00	
COSTO DE VENTAS	-240,336.00	
UTILIDAD BRUTA	82,918.00	26%
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	-15,965.00	
GASTOS DE VENTAS	-10,642.00	
UTILIDAD DE OPERACIÓN	56,311.00	17%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	56,311.00	
IMPUESTO A LA RENTA	-5,631.00	
UTILIDAD NETA	50,680.00	16%

RATIOS DE RENTABILIDAD

Al 30 de Junio del 2021

Margen Utilidad Bruta

VENTAS	-	COSTO DE VENTAS	323,254	-	240,336	25.7%
<hr/>						
		VENTAS	323,254			

Margen Sobre Ventas

RESULTADO DEL EJERCICIO			50,680			15.7%
<hr/>						
		VENTAS	323,254			

Margen de Utilidad de Operación

UTILIDAD DE OPERACIÓN			56,311			17.4%
<hr/>						
		VENTAS	323,254			

Margen de Beneficio

RESULTADO DEL EXPLOTACIÓN			56,311			17.4%
<hr/>						
		VENTAS	323,254			

Rentabilidad Financiera

RESULTADO DEL EJERCICIO			50,680			85.3%
<hr/>						
		TOTAL DE PATRIMONIO	59,380			

Rentabilidad Económica

UTILIDAD DE OPERACIÓN			56,311			40.8%
<hr/>						
		TOTAL ACTIVO	138,009			