

39893

T/657/A 85

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**“LOS COSTOS DE SERVICIOS Y SU RELACION EN
LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS
ROA INGENIEROS SAC”**

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO EN
LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

PRESENTADO POR
JORGE LUIS ATAHUALPA ALARTE

CALLAO, NOVIEMBRE, 2015

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACION

ASESOR

DRA. BERTHA MILAGROS VILLALOBOS MENESES

JURADO

MG. ECON. CESAR AUGUSTO RUIZ RIVERA (Presidente)

MG. CPC. HUMBERTO TORDOYA ROMERO (Secretario)

MG. CPC. LILIANARUTH HUAMAN RONDON (Vocal)

MG. CPC. ANA CECILIA ORDOÑEZ FERRO (Miembro Suplente)

NUMERO DEL LIBRO DE LA SUSTENTACION

LIBRO: 1

FOLIO: 8

INCISO: 1

ACTA DE SUSTENTACION: N° 030-2015/CT-04/FCC/UNAC

DICTAMEN COLEGIADO: N° 013-2015/CT-04/FCC/UNAC

FECHA DE APROBACION DE LA TESIS:

LUNES 30 DE NOVIEMBRE DEL 2015



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
Ciclo de Tesis 2015-04

DICTAMEN COLEGIADO DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS
Nº 013-2015/CT-04/FCC/UNAC

TESIS TITULADA:

LOS COSTOS DE SERVICIOS Y SU RELACIÓN EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS ROA INGENIEROS S.A.C. AUTOR: ATAHUALPA ALARTE, JORGE LUIS.

Visto el documento presentado por los autores de la Tesis, y realizada la evaluación del levantamiento de las observaciones, los miembros del Jurado Evaluador del Ciclo de Tesis 2015-04, dictaminan por unanimidad la conformidad del levantamiento de las observaciones, por lo que el Bachiller queda expedito para realizar el empastado de la Tesis y continuar con los trámites para su Titulación.

Bellavista, 10 de diciembre de 2015.

MG. ECON. CESAR AUGUSTO RUIZ RIVERA
Presidente

MG. CPC. HUMBERTO TORDOYA ROMERO
Secretario

MG. CPC. LILIANA RUTH HUAMAN RONDON
Vocal

MG. CPC. ANA CECILIA ORDONEZ FERRO
Miembro Suplente

Art. 48° del Reglamento de Grados y Títulos de Pregrado "... Cada participante, en coordinación con su asesor, realiza las correcciones o levanta las observaciones (si las hubiera) formuladas por el Jurado Evaluador y en un plazo no mayor a los quince (15) días calendarios presenta la tesis final para su revisión por los miembros del Jurado, quienes en un plazo no más de siete (07) calendarios emiten su dictamen colegiado. No se presentaran observaciones complementarias o adicionales a las planteadas inicialmente al dictamen. Con ello el Bachiller queda expedito para realizar el empastado del trabajo y puede continuar con los trámites para su titulación.



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
Ciclo de Tesis 2015-04

ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 030 -2015/CI-04 /FCC/UNAC

LA MODALIDAD DE TESIS CON CICLO DE TESIS

En, Callao, Bellavista, Ciudad Universitaria, en la Facultad de Ciencias Contables, siendo las ^{13.00}..... horas del día lunes treinta del mes de noviembre del dos mil quince, se reunió el Jurado Evaluador conformado por los siguientes docentes:

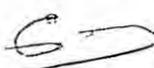
- | | |
|-------------------------------------|------------------|
| MG. ECON. CESAR AUGUSTO RUIZ RIVERA | Presidente |
| MG. CPC. HUMBERTO TORDOYA ROMERO | Secretario |
| MG. CPC. LILIANA RUTH HUAMAN RONDÓN | Vocal |
| MG. CPC. ANA CECILIA ORDOÑEZ FERRO | Miembro Suplente |

Designado según Resolución de Consejo de Facultad N° 582 -15-CFCC del 25 de noviembre de 2015, con el fin de evaluar la sustentación de la Tesis de los Bachilleres de Contabilidad ATAHUALPA ALARTE, Jorge Luis de su tesis titulada "LOS COSTOS DE SERVICIOS Y SU RELACIÓN EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS ROA INGENIEROS S.A.C.", bajo la Modalidad de Tesis con Ciclo de Tesis para obtener el Título de Contador Público.

Luego de escuchar la sustentación del Bachiller Don ATAHUALPA ALARTE JORGE LUIS y realizadas las respectivas preguntas de rigor, el Jurado Evaluador acordó ^{aprobado}..... (aprobar / no aprobar) la tesis, con la calificación final de: Cuantitativa..... ¹⁴....., Cualitativa..... ^{Calore}.....

Siendo las ^{13.00}..... del mismo día, se dio por concluido el acto.

Bellavista, 30 de noviembre de 2015.


=====

MG. ECON. CESAR AUGUSTO RUIZ RIVERA
PRESIDENTE


=====

MG. CPC. HUMBERTO TORDOYA ROMERO
SECRETARIO


=====

MG. CPC. LILIANA RUTH HUAMAN RONDÓN
VOCAL


=====

MG. CPC. ANA CECILIA ORDOÑEZ FERRO
MIEMBRO SUPLENTE

DEDICATORIA

A Dios por regalarme el don de la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres en reconocimiento a su esfuerzo, por sus enseñanzas, por corregir mis faltas, por inculcarme valores para ser cada día mejor persona, por motivarme a seguir adelante ante cualquier adversidad.

A mis hermanos por su apoyo y comprensión que sin sus consejos, no hubiese seguido adelante.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por toda su comprensión, apoyo y motivación para seguir adelante.

A mis profesores por haber contribuido en la realización de mi tesis, por sus consejos y orientaciones para sacar adelante esta tesis.

A todas las personas que de alguna u otra forma han contribuido en la elaboración de la tesis.

INDICE

	Pág
INDICE.....	1
INDICE FIGURA.....	6
INDICE GRAFICOS.....	7
INDICE TABLAS.....	9
RESUMEN.....	10
ABSTRACT.....	11
INTRODUCCION.....	12
CAPITULO I.....	14
I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. Identificación del problema.....	14
1.2. Formulación de problemas.....	15
1.2.1 Problema General.....	15
1.2.2 Problemas Específicos.....	15
1.3. Objetivos de la investigación.....	15
1.3.1 Objetivo General.....	15
1.3.2 Objetivos Específicos.....	15
1.4. Justificación.....	16
1.4.1 Teórica.....	16

1.4.2	Relevancia social.....	16
1.4.3	Implicancias prácticas.....	17
1.4.4	Limitaciones.....	17
1.4.5	Utilidad metodológica.....	17
1.5.	Importancia.....	18
CAPITULO II.....		19
II.	MARCO TEÓRICO.....	19
2.1.	Antecedentes del estudio.....	19
2.1.1	Investigaciones en el ámbito internacional.....	19
2.1.2	Investigaciones en el ámbito nacional.....	22
2.2.	Marco Teórico.....	30
2.2.1	Bases Legales.....	30
2.2.2	Origen del estudio de los costos.....	33
2.2.3	Costo de las existencias para un prestador de servicios.....	35
2.2.4	Sistemas de costos	36
2.2.5	Costo de Servicios.....	38
2.2.6	Gastos Operativos.....	40
2.2.7	Sistema de Costos por Órdenes de Producción.....	41
2.2.8	Rentabilidad.....	47
2.3.	Definiciones de términos básicos	52
CAPITULO III.....		55

III.	VARIABLES E HIPÓTESIS.....	55
3.1.	Variables de la Investigación.....	55
3.2.	Operacionalización de variables.....	56
3.3.	Hipótesis general e hipótesis específicas.....	56
3.3.1.	Hipótesis General.....	56
3.3.2	Hipótesis Específica.....	56
	CAPITULO IV.....	57
IV.	METODOLOGÍA.....	57
4.1.	Tipo de investigación.....	57
4.2.	Diseño de la Investigación.....	57
4.3.	Población y muestra.....	58
4.3.1	Población.....	58
4.3.2	Muestra.....	60
4.4.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	61
4.4.1	Técnicas.....	61
4.4.2	Instrumento.....	61
4.5.	Procedimientos de recolección de datos.....	62
4.6.	Procesamiento estadístico y análisis de datos.....	62
	CAPITULO V.....	63
V.	RESULTADOS.....	63
5.1.	Validez y Fiabilidad del Instrumento.....	63

5.2.	Análisis de los resultados de aplicación de la encuesta.....	65
5.3.	Aplicación del análisis de los resultados a través del programa Excel y los cuadros estadísticos tanto a la hipótesis general como a las hipótesis específicas	77
5.3.1.	Resultados de las preguntas con relación a la Hipótesis General...	78
5.3.2.	Resultados de las preguntas con relación a la Hipótesis Específica 1, determinar los costos de servicios se identifican a través de un sistema de costeo	79
5.3.3.	Resultados de las preguntas con relación a la Hipótesis Específica 2, la eficiencia se relaciona significativamente en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC 2014.....	80
	CAPITULO VI.....	82
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	82
6.1.	Contrastación de hipótesis con los resultados.....	82
6.1.1	Hipótesis General.....	82
6.1.2	Hipótesis Específica 1.....	84
6.1.3	Hipótesis Específica 2.....	86
6.2.	Contrastación de resultados con otros estudios similares.....	87
6.2.1.	Sobre mano de obra y CIF en serv.	87
6.2.2.	Gastos operativos y su influencia en el costo del serv.....	88
6.2.3	Sobre el retorno de capital y rentab. Financiera.....	88
6.3.	Determinación de los costos y de ratios mediante la demostración de la Aplicación práctica.....	89

CAPITULO VII.....	90
VII CONCLUSIONES.....	90
CAPITULO VIII.....	97
VIII RECOMENDACIONES.....	97
CAPITULO IX.....	99
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	99
ANEXOS.....	104
• Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	105
• Anexo 2: Encuesta.....	108
• Anexo 3: Estado de Situación Financiera comparativos y analizados	112
• Anexo 4: Estados de Resultados comparativos y analizados.....	115
• Anexo 5: Cuadro Evolución de los Costos del Servicio	
VS rentabilidad.....	118
• Anexo 6: Cuadro de Evolución de las Ventas VS Costos del Servicio	120
• Anexo 7: Opinión de Expertos.....	122

INDICE DE FIGURAS

FIGURA N°4.1	Organigrama	59
FIGURA N°4.2	Calculo del Tamaño de la Muestra	60
FIGURA N° 6.1	Representación del Chi-cuadrado – Hipótesis General	83
FIGURA N° 6.2	Representación del Chi-cuadrado-Hipótesis Especifica 1	85
FIGURA N° 6.3	Representación del Chi-cuadrado - Hipótesis Especifica 2	86

INDICE DE GRAFICO

GRAFICO N° 5.1	Resultado de la encuesta los costos de los servicios se identifican a través de un sistema de costeo	66
GRAFICO N° 5.2	¿Para usted existe una relación significativa entre los costos de servicios y la rentabilidad?	67
GRAFICO N° 5.3	Para usted considera que la mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación como elementos del costo directo o propio de los servicios que brinda la empresa se debe relacionar directamente con el costo de servicio de Instalación de Torres Eléctricas?	68
GRAFICO N° 5.4	¿Para usted se debe identificar y relacionar los gastos operativos (gastos administrativos, gastos de venta) y otros gastos de la empresa (gastos financieros) como costos del elemento operacional en el costo de servicio?	69
GRAFICO N° 5.5	Usted Considera que aplicando el ratio Retorno sobre los activo (ROI) le sirve para medir la rentabilidad Económica?	70
GRAFICO N° 5.6	¿Considera al ratio Retorno sobre el Capital Propio (ROE) como un indicador que sirve para medir la Rentabilidad Financiera?	71
GRAFICO N° 5.7	¿Si se determina correctamente los costos de servicios considera usted que ello le permitirá garantizar mayor rentabilidad?	72
GRAFICO N° 5.8	¿Diga usted si se identifica y relaciona el costo de servicios le permite determinar el precio de venta de sus productos asegurando su rentabilidad?	73
GRAFICO N° 5.9	¿Considera usted que conociendo el costo de servicio le permite aplicar la oferta y la demanda de sus servicios asegurando la recuperación de su	74

	inversión?	
GRAFICO N° 5.10	¿Para usted cual es el margen de utilidad que aplica sobre sus servicios que usted presta?	75
GRAFICO N° 5.11	¿Se compra la cantidad necesaria de suministros para la prestación del servicio evitando gastos indebidos a la empresa?	76
GRAFICO N° 5.12	¿Cree Ud. que la eficiencia del personal que presta el servicio de instalaciones de torres eléctricas se relaciona con la rentabilidad de la empresa ROA INGENIEROS SAC?	77
GRAFICO N° 7.1	Los costos de los servicios y su rentabilidad	91
GRAFICO N° 7.2	Comportamiento de los costos propios de los servicios	93
GRAFICO N° 7.3	Comportamiento de los gastos administrativos y de los otros gastos	94
GRAFICO N° 7.4	Rentabilidad Económica	96
GRAFICO N° 7.5	Rentabilidad Financiera	96

INDICE DE TABLA

TABLA N° 5.1	Resumen del procesamiento de casos	63
TABLA N° 5.2	Estadísticas de fiabilidad	64
TABLA N° 5.3	¿Para usted los costos de los servicios se identifican a través de un sistema de costeo?	66
TABLA N° 5.4	¿Para usted existe una relación significativa entre los costos de servicios y la rentabilidad?	67
TABLA N° 6.1	Prueba de chi- cuadrado de la hipótesis General	83
TABLA N° 6.2	Prueba de chi- cuadrado de la hipótesis Específica 1	84
TABLA N° 6.3	Prueba de chi- cuadrado de la hipótesis Específica 2	86

RESUMEN

Las empresas que prestan servicios no identifican y determinan sus costos de servicios en forma confiable, lo hacen de forma empírica sin aplicar un sistema de costos y los gerentes de las empresas necesitan la identificación y control de sus costos a través de un sistema adecuado para cada tipo de empresa, en este caso la empresa de servicios realiza estudios de pre-factibilidad, montaje, ejecución y puesta en marcha de torres eléctricas.

El objetivo de nuestra investigación es determinar cómo los costos de servicios se relacionan en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC, Lima y se ha desarrollado en nueve capítulos.

El tipo de investigación fue descriptiva - correlacional, para poder desarrollar nuestra investigación se calculó una muestra de 18 personas encuestadas de las áreas de gerencia, administración, contabilidad y otras de la empresa, a quienes se les aplicó un cuestionario de 12 preguntas a fin de conocer mejor a la empresa en relación a su operatividad en forma empírica, permitiéndonos elaborar un flujo de costos de los servicios que presta con orientación de un sistema de órdenes específicas que nos permitió obtener el Costo total del servicio, a través de los elementos del costo del servicio propiamente, de los gastos operativos y adicionalmente los otros gastos que han influido sobre la rentabilidad, explicados en la rentabilidad a través de ratios financieros y determinar que el sistema por órdenes específicas es viable para este tipo de empresa.

A través de la investigación hemos validado el instrumento utilizado y se ejecutaron las pruebas de hipótesis correspondientes, ratificando de esta manera que si aplicamos el sistema por órdenes específicas influye en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC, Lima, resultado que nos ha permitido redactar nuestras conclusiones y recomendaciones.

Palabras Claves

SISTEMA DE COSTOS \Rightarrow RENTABILIDAD \Rightarrow EMPRESA DE SERVICIO

ABSTRACT.

The enterprises providing services do not identify and determine the cost of services in a reliable way. They do it empirically without applying a cost system and the company managers need to identify and control their costs through the right system for the type of company that is dedicated to serve Pre-Feasibility Studies of Electrical Towers Installations, Implementation, Execution and rollout of electrical towers and how to achieve the desired profitability.

The aim of our research is to determine how the costs of services are related to the profitability of services ROA ENGINEERS SAC, Lima and it has developed into nine chapters.

The type and research was descriptive - correlational, to develop our research it was calculated a sample of 18 people of the management area, administration and accounting and others from the company, who were applied a questionnaire of 12 questions in order to know the company in relation to its operativeness in an empirical way, enabling us to produce a stream of cost under the scheme of the specific cost that allowed us to get the total cost of service, through the elements of the cost of service itself, the expenses operating and other expenses additionally that have influenced the profitability, explained in the profitability through financial ratios and determine that the system for specific orders is feasible for this type of company.

Through this research we have validated the instrument used and there were executed the corresponding hypothesis tests, thereby confirming that if we apply the system for specific orders, it influences in the profitability of enterprises of services ROA ENGINEERS SAC, Lima, result that has allowed us to draw up our conclusions and recommendations.

Keywords

System of costs  **Profitability**  **Enterprise of Service**

INTRODUCCION

En el Perú como en el extranjero no todas las empresas que prestan servicios identifican y determinan sus costos de servicios en forma confiable, lo hacen de forma empírica sin aplicar un sistema de costos, los gerentes de las empresas necesitan la identificación y control de sus costos, a través de un sistema adecuado para el tipo de servicio que prestan, en este caso nuestra empresa presta los servicios de estudios de pre-factibilidad, montaje, ejecución y puesta en marcha de torres eléctricas.

El objetivo de nuestra investigación es determinar cómo los costos de servicios se relacionan en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC, Lima que se han desarrollado en nueve capítulos:

El capítulo I, se mostró la determinación del problema, los objetivos generales y específicos, la justificación e importancia de la investigación.

En el capítulo II, se muestra el Marco Teórico, donde recopila los antecedentes, las conceptualizaciones de diversos autores, lo cual nos servirá como base y fundamento a la investigación.

En el capítulo III, se mostró la operacionalización de las Variables e Hipótesis, que son las posibles soluciones a nuestro problema de investigación,

En el capítulo IV. En este capítulo mostramos el tipo de investigación, el cual es descriptivo y correlacional. También indicamos la población y muestra de la investigación.

En el capítulo V, En este capítulo mostramos los resultados, a través de gráficos que muestra el resultado de las encuestas realizadas, también detallamos los costos de la empresa y de qué manera inciden en su rentabilidad.

En el capítulo VI, se presenta la discusión de los resultados, donde se constató las hipótesis con la prueba del Chi – Cuadrado, y se comparó con otros estudios.

En el capítulo VII, en este capítulo mostramos las conclusiones que se arriban por los resultados obtenidos en la investigación, mostrando también la concordancia con los objetivos planteados en la investigación.

En el capítulo VIII, las recomendaciones y sugerencias se dan a la empresa materia de investigación para sus mejoras a través del sistema de órdenes específicas.

En el capítulo IX, se muestra las referencias bibliográficas, las citamos, referenciamos los lugares o texto donde hemos recogido informaciones para la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.

1. Planteamiento de la investigación.

1.1. Identificación del problema.

En el mundo globalizado en que vivimos y con los cambios en la economía que experimentan los países, las actividades de servicios que prestan las empresas han ido en aumento.

Los gerentes de estas organizaciones necesitan saber ¿Cuánto cuesta la prestación del servicio? para fijar un precio, tomar decisiones estratégicas y analizar la rentabilidad del servicio.

El profesional idóneo para realizar el cálculo de los costos del servicio es el contador, quien evaluara el tipo de servicio que presta la empresa y el tipo de información que le es más útil a la gerencia para definir un método de costeo.

En el Perú como en el extranjero no todas las empresas que prestan servicios identifican y determinan sus costos de servicios en forma confiable, lo hacen de forma empírica sin aplicar un sistema de costos.

El problema con ROA INGENIEROS SAC cuya actividad principal son los estudios de pre-factibilidad, montaje, ejecución y puesta en marcha de torres eléctricas en el interior del país que no se han identificado y determinado los costos de los servicios, no aplican ningún sistema de costeo por consiguiente la aplicación contable va

a llevar deficiencias para determinar el costo del servicio, la fijación del valor del servicio y la obtención de la rentabilidad. Por lo que esto nos lleva a la siguiente problemática

1.2. Formulación de problemas

1.2.1. Problema General.

¿Cómo los costos de servicios se relacionan en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC, Lima 2014?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo se identifican los costos de servicios de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC, Lima 2014
- ¿Cómo la eficiencia se relaciona con la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC, Lima 2014?

1.3. Objetivos de la investigación.

1.3.1. Objetivo General.

Determinar cómo los costos de servicios se relacionan en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC, Lima 2014

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Identificar los costos de servicios de la empresa de servicio ROA INGENIEROS SAC, Lima 2014.

- Determinar cómo la eficiencia se relaciona con la rentabilidad en la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC, Lima 2014.

1.4. Justificación.

1.4.1. Teórica.

La realización de la investigación sobre el tema propuesto es viable, ya que es un tema basado en un marco teórico tanto en el campo de los costos como de la aplicación de la medición de ratios financieros y se ha convertido en una necesidad la proyección y fijación de precios en las empresas. Este trabajo servirá de nuevo aporte a investigaciones futuras.

1.4.2. Relevancia social.

En el Perú como en el extranjero las MYPES y las grandes empresas no costean los servicios que prestan, es por este motivo que la investigación es importante para todas estas empresas que necesiten identificar y determinar sus costos de servicios para que la gerencia pueda tomar decisiones respecto a la fijación de precios, reducción de costos, reinversión o la baja de actividades lo que va a permitir que la empresa sea competitiva y obtenga una utilidad razonable al esfuerzo de sus inversiones y como resultado la empresa sea rentable. Así mismo es conveniente para las

comunidades más alejadas que no cuentan con los recursos básicos para desarrollarse. Con la llegada de la energía eléctrica permitirá el avance de los pueblos atrayendo nuevas inversiones, nuevos proyectos generando más puestos de trabajo, logrando la integración y comunicación de los pueblos.

1.4.3. Implicancias prácticas.

Brindar información a través del trabajo de investigación sobre el detalle, ventajas y desventajas de los diversos sistemas de costos y principalmente del costeo por órdenes específicas genera una alternativa a las MYPES de servicios y del régimen general para elegir el tipo de costeo adaptado a su necesidad para optimizar su rentabilidad.

1.4.4 Limitaciones.

En la presente investigación se obtuvo algunas limitaciones para conseguir información más detallada de la empresa limitando el tiempo del desarrollo de trabajo por la información a recopilar.

1.4.5 Utilidad metodológica.

La investigación desarrollada ha puesto de manifiesto la utilización de los procedimientos adecuados tanto teóricos y prácticos para llevar a cabo un sinceramiento de los costos a través de la aplicación del uso del sistema por órdenes

específicas, proceso de costeo que permite maximizar la rentabilidad de la empresa.

1.5. Importancia.

Nuestra investigación es importante porque va a permitir brindar información sobre las deficiencias que se originan ante la falta de un sistema de costos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC, los inversionistas quienes se han visto afectados al no elaborar un plan de negocios en base a la identificación correcta de sus costos como opción de trabajo para elevar su rentabilidad y tomar mejores decisiones que le permitan desarrollarse.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2. Marco Teórico

Presentamos los antecedentes del estudio realizado, los conocimientos que hemos recopilado de diversos autores, como base y fundamento a la investigación.

2.1. Antecedentes del estudio.

Los antecedentes se fundamentan en las investigaciones de otros autores y material bibliográfico que aportan teorías de vital importancia para el desarrollo de esta investigación.

2.1.1. Investigaciones en el ámbito internacional.

ARMIJOS, M., BARRERA, C. (2011). “Análisis de los Costos y la Rentabilidad con respecto de la Inversión en los Servicios que ofrecen las unidades de la Cooperativa de Transportes Loja. Propuesta de Mejoramiento”. (Tesis de Pre Grado en Contabilidad). Loja- Ecuador. Universidad Nacional de Loja.

Los autores manifiestan que después de haber realizado un análisis a los costos se evidenció que los socios tienen un desconocimiento de los mismos. Es por esto que llegaron a la siguiente problemática ¿Cómo incide en los socios de la Cooperativa de Transportes Loja, la falta de un análisis de los costos y la rentabilidad con respecto de la inversión en los

servicios que ofrecen sus unidades? siendo su objetivo analizar los costos y la rentabilidad con relación a la inversión en los servicios que ofrecen las unidades de la Cooperativa de Transporte Loja. Ellos aplicaron el método deductivo e inductivo.

Concluyen que los socios no aplican procedimientos adecuados para el cálculo de los costos y gastos que se generan así como también sobre los servicios que ofrecen a la ciudadanía en términos de calidad. A través de las encuestas algunos usuarios manifestaron que se sienten inconformes con la calidad en la atención del personal, por lo tanto para lograr la satisfacción del usuario no se requiere solamente del servicio sino también de una atención basada en valores. Se recomendó que los socios apliquen los diferentes diseños propuestos en el presente trabajo, el mismo que le servirá para que lleve en forma cronológica los gastos e ingresos incurridos también impartir cursos de capacitación basados en valores y relaciones humanas, pues el personal que es elemento primordial que labora constantemente con el usuario, a quien se le debe transmitir la mejor presentación de un servicio.

Esta tesis contribuyo en mi trabajo a tener un panorama más amplio de la problemática que existe en las MYPES y

2393



grandes empresas que no aplican un sistema de costeo a los servicios en consecuencia no pueden fijar sus precios y no pueden determinar la rentabilidad de la empresa.

MACAS, Y., LUNA, G.(2010) “Análisis de rentabilidad económica y financiera y propuesta de mejoramiento en la empresa comercializadora y exportadora de Bioacuáticos COEXBI S.A. del cantón Huaquillas en los periodos contables 2008-2009”. Ecuador 2010.

Esta tesis tiene como finalidad “brindar informaciones adecuadas y oportunas a sus diferentes usuarios, relativas a todos los acontecimientos producidos por un periodo dado y a una fecha determinada” que permite brindar informaciones, proteger los recursos y la vez proporcionar a los inversionistas y acreedores información útil que les permita comparar y evaluar los potenciales relativos a los flujos de efectivos.

Los autores realizaron el análisis de rentabilidad económica y financiera para elaborar el respectivo informe donde se pone de manifiesto las situaciones encontradas durante el proceso del análisis acerca de la solvencia, solidez, liquidez, rentabilidad y estabilidad que presenta la empresa durante los periodos de análisis, llegando a las respectivas conclusiones que permite proponer las recomendaciones para mejorar la

gestión administrativa, financiera y contable, el informe sobre análisis de rentabilidad aplicado a los estados financieros, para informar a los directivos de la empresa sobre las situaciones encontradas durante el proceso del trabajo investigado pone de manifiesto que la empresa conserva su estabilidad, solvencia y rentabilidad, pero presenta poca liquidez.

2.1.2. Investigaciones en el ámbito nacional.

MEZA, V. (2013). En la tesis *“La Gestión Estratégica de Costos en la Rentabilidad en las Empresas de Ensamblaje e Instalación de Ascensores en Lima Metropolitana”* (Tesis de Pre Grado en Contabilidad). Lima. Universidad de San Martín de Porres

El autor menciona que la gestión estratégica de costos es la combinación de diferentes elementos claves como: la planificación estratégica, el análisis de la cadena de valor, el análisis de las causales de costos, el análisis del posicionamiento estratégico, los cuales facilitan el estudio y el análisis de costos de manera más organizada, es decir que se usan para desarrollar estrategias competitivas. Es por esto que se llega a la siguiente problemática “¿De qué manera la implementación efectiva de una gestión estratégica de costos, influye en la rentabilidad en las empresas de ensamblaje e

instalación de ascensores en Lima Metropolitana, año 2012?”.

Siendo su objetivo “determinar si la implementación efectiva de una gestión estratégica de costos, influye en la rentabilidad en las empresas de ensamblaje e instalación de ascensores en Lima Metropolitana, año 2012”.

El autor utilizó el método aplicado y concluyo que las empresas de ensamblaje e instalación han elaborado su plan estratégico y financiero al inicio del ejercicio económico pero con ciertas deficiencias por lo que no se ha podido identificar, evaluar y controlar el riesgo financiero dentro de la empresa. Siendo parte de sus recomendaciones implementar un departamento especializado que gestione estratégicamente los costos de la empresa, para minimizar los riesgos y los problemas que se puedan incurrir al analizar los costos y aplicar un plan estratégico empresarial que abarque todas las actividades de la cadena de valor de la empresa; logrando la calidad del producto, la satisfacción del cliente y la competitividad empresarial para mejorar la productividad.

Esta tesis ayudo en mi trabajo a confirmar la relación que existe entre una buena gestión de costos y el efecto en el crecimiento económico y financiero de la empresa, también la importancia de que tiene la cadena de valor que implica en

definir paso a paso las actividades de la empresa para quedarse con las más importantes.

GOICOCHEA, C. (2014). En la tesis *“Implementación de un Sistema de Costos y su Incidencia en el Aspecto Económico Financiero de la empresa MANUFACTURERA DE ENVASES INDUSTRIALES SAC.* “(Tesis de Pre Grado en Contabilidad). Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo.

El autor indica que la empresa se ha visto deteriorada en los últimos años pues hasta el momento no ha podido evaluar de manera objetiva todos sus costos en los que incurre impidiendo fijar correctamente sus precios asumiendo los mismo con los que opera su competencia dificultando así la evaluación objetiva sobre la situación económica y financiera de la empresa es por esto que llega a la siguiente problemática “¿De qué manera incidirá la implementación de un sistema de costos en el aspecto económico financiero de la empresa manufacturera de Envases Industriales SAC?”

Siendo su objetivo “implementar un sistema de costos que incida en el aspecto económico financiero de la empresa”; el autor aplico el método descriptivo.

El autor concluyo que mediante la implementación de un sistema de costos la empresa optimizaría el uso de sus

recursos, asignando los costos indirectos de manera real, por lo que el costo de ventas se vería disminuido mejorando de esta manera su utilidad que se refleja en una mejor posición económica financiera también recomendó desarrollar un sistema de costos que facilite el control de los recursos materiales y humano en la producción, generando una información real para la toma de decisiones y así mejorar progresivamente la situación económica y financiera de la empresa.

Esta tesis ayudo a mi trabajo al mostrarme que no basta con tener una gestión de costos si no hay que establecer mecanismos estratégicos, tomar decisiones ante un mercado competitivo que permita el crecimiento de la empresa.

ZELADA, H. (2014). En la tesis *“Propuesta de Implementación de un Sistema de Costos por Procesos en la Cría Intensiva de Ganado Porcino para mejorar la Rentabilidad Económica y Financiera de la Empresa GRANJA SAN LUIS EIRL”*. (Tesis de Pre Grado en Contabilidad). Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo.

Lo primero que llamo la atención del autor fue si la empresa contaba con un sistema de costos que le sea útil a la administración para la toma de decisiones en la explotación

de ganado porcino sin embargo la empresa no aplica un sistema adecuado de costos y como la producción es intensiva, lo que se necesita es conocer el costo que adquiere cada cerdo por kilo y por edad que le permita competir con empresas que utilizan un sistema de costos por procesos que les permite mejorar sus recursos y obtener una mayor rentabilidad e ingresos. Es por esto que se llega a la siguiente problemática “¿De qué manera la propuesta de implementación de un sistema de costos por procesos mejorara la rentabilidad económica y financiera en la crianza intensiva de ganado porcino de la empresa Granja San Luis EIRL? “

Siendo su objetivo “proponer la implementación de un sistema de costos por procesos en la crianza intensiva de ganado porcino para mejorar la rentabilidad económica y financiera de la empresa”, el método que aplico para su desarrollo fue el descriptivo.

Concluyo el autor que la Granja San Luis EIRL es una de las tantas empresas que trabaja sin establecer bien sus costos de producción guiándose solamente en precios de mercado y que la propuesta de implementación de un sistema de costos por procesos brinda información oportuna sobre los costos a través de los procedimientos operacionales en forma

coordinada también recomendó que el sistema de costos por procesos se someta a un periodo de prueba de un ciclo para evaluar la funcionalidad del mismo y de esta manera tomar medidas correctivas a fin de mantenerlo actualizado, esto permitirá tener una información de los registros contables confiables y oportunos.

Esta tesis ayudo a mi trabajo a tener un panorama amplio sobre la aplicación de los Costos por Procesos, su importancia y aplicación.

VALVERDE, M., SALDAÑA, K. (2013). En esta tesis sobre *“Implementación de un Sistema de Costos por Ordenes Especificas para la Toma de Decisiones en la empresa OSHIRO Y VALVERDE INGENIEROS S.A de la ciudad de Trujillo periodo Enero-Febrero 2013”*.(Tesis de Pre Grado en Contabilidad). Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego.

El autor manifiesta que los costos son determinados de forma empírica, predisponiendo un inadecuado manejo gerencial al no poder tomar decisiones oportunas que le permitan mejorar la gestión administrativa de la empresa. Es por esto que se llega a la siguiente problemática “¿De qué manera la implementación del sistema de costos por Ordenes

Específicas optimizara la toma de decisiones en la empresa OSHIRO Y VALVERDE INGENIEROS S.A.?”

Siendo su objetivo “demostrar de qué manera la implementación de un Sistema de Costos por Ordenes Específicas optimizara la toma de decisiones de la empresa” y se aplicó el método sucesión en línea.

El autor concluyó que la empresa no cuenta con un sistema de costos que le permita conocer con exactitud los costos incurridos en los servicios prestados, sus costos lo establecían en base a presupuestos no conciliados con los costos reales incurridos, por lo que recomendó implementar el área de costos dentro del departamento de contabilidad con el diseño del sistema de costos por órdenes específicas, para establecer herramientas que sirvan de ayuda en la toma de decisiones gerenciales de igual forma implementar procedimientos de adquisición de materiales por volúmenes de producción los cuales permitirán reducir los costos y obtener mejores resultados en la gestión gerencial para la toma de decisiones.

Esta tesis ayudo a mi trabajo a tener una idea de cómo esta empresa aplica sus costos y como es su estructura del servicio que presta.

FLORIÁN, W., FERNÁNDEZ, C. (2013). En la tesis “Sistemas de Costos por Órdenes en la Fijación de Precios y Control de Recursos en la Empresa Corporación WAMATRAY SAC”. (Tesis de Pre Grado en Contabilidad). Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego.

El autor trato la problemática del control de sus recursos y a la información relevante para la fijación de sus precios la misma que le permitirá ser más eficiente en un mercado competitivo de servicios a empresas mineras. Lo que le llevo a la siguiente problemática “¿En qué medida un sistema de costos por órdenes mejorará la fijación de precios y control de recursos en la empresa Corporación Wamatray SAC, 2013?” siendo su objetivo demostrar como un sistema de costos por órdenes de servicio mejorara la fijación de precios y el control de los recursos en la empresa para ello aplicó el método correlativo.

En la tesis el autor concluye que la empresa no tiene un control de sus recursos, información que al no existir no le permite llevar una contabilidad de costos también recomendó aplicar un sistema de costos que le permita a la empresa establecer un parámetro para el control de sus recursos, mejorando la fijación de precios y toma de decisiones.

Esta tesis ayudo a tener una visión de cómo sería el cálculo de los costos de servicios cuando trabajan con un sistema de costeo.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Bases Legales

Norma Internacional de Contabilidad N° 2 (NIC 2) INVENTARIO, Resolución del Concejo Normativo de Contabilidad N°055-2014-EF/30 y actualizada con Resolución N° 059-2015-EF/30 Lima, 7 de agosto de 2015

Objetivo

El objetivo de esta norma es prescribir el tratamiento contable de los inventarios. Un tema fundamental en la contabilidad de los inventarios es la cantidad de costo que debe reconocerse como un activo, para que sea diferido hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos. Esta Norma suministra una guía práctica para la determinación de ese costo, así como para el subsiguiente reconocimiento como un gasto del periodo, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable. También suministra directrices sobre las fórmulas del costo que se usan para atribuir costos a los inventarios.

Definiciones utilizadas en esta norma:

Los términos siguientes se usan, en esta Norma, con los significados que a continuación se especifica:

Inventarios

(a) mantenidos para ser vendidos en el curso normal de la operación; son activos:

(b) en proceso de producción con vistas a esa venta; o

(c) en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios.

Valor neto realizable es el precio estimado de venta de un activo en el curso normal de la operación menos los costos estimados para terminar su producción y los necesarios para llevar a cabo la venta.

El valor neto realizable hace referencia al importe neto que la entidad espera obtener por la venta de los inventarios, en el curso normal de la operación.

Valor razonable refleja el importe por el cual este mismo inventario podría ser intercambiado en el mercado, entre compradores y vendedores interesados y debidamente informados. El primero es un valor específico para la entidad, mientras que el último no, También son inventarios los productos terminados o en curso de fabricación mantenidos por la entidad, así como los materiales y suministros para ser

usados en el proceso productivo. En el caso de un prestador de servicios, tal como se describe en el párrafo 19, los inventarios incluirán el costo de los servicios para los que la entidad aún no haya reconocido el ingreso de operación correspondiente (véase la NIC 18 Ingresos de Actividades Ordinarias).

Medición de los inventarios

Los inventarios se medirán al costo o al valor neto realizable, según cual sea menor.

Costo de los inventarios

El costo de los inventarios comprenderá todos los costos derivados de su adquisición y transformación, así como otros costos en los que se haya incurrido para darles su condición y ubicación actuales.

Costos de adquisición

El costo de adquisición de los inventarios comprenderá el precio de compra, los aranceles de importación y otros impuestos (que no sean recuperables posteriormente de las autoridades fiscales), los transportes, el almacenamiento y otros costos directamente atribuibles a la adquisición de las mercaderías, los materiales o los servicios. Los descuentos comerciales, las rebajas y otras partidas similares se deducirán para determinar el costo de adquisición.

Costos de transformación

Los costos de transformación de los inventarios comprenderán aquellos costos directamente relacionados con las unidades producidas, tales como la mano de obra directa. También comprenderán una parte, calculada de forma sistemática, de los costos indirectos, variables o fijos, en los que se haya incurrido para transformar las materias primas en productos terminados. Son costos indirectos fijos los que permanecen relativamente constantes, con independencia del volumen de producción, tales como la depreciación y mantenimiento de los edificios y equipos de la fábrica, así como el costo de gestión y administración de la planta. Son costos indirectos variables los que varían directamente, o casi directamente, con el volumen de producción obtenida, tales como los materiales y la mano de obra indirecta.

2.2.2. Origen del estudio de los costos.

Sobre los orígenes del estudio de los costos tomaremos lo que los conceptos de Nyleren Pérez D. (2014), menciona que el inicio del estudio científico de costos data de 1494 cuando Lucas Peciolo publica en un tratado de matemáticas el capítulo XI con los rudimentos de la técnica contable a través del registro de las operaciones por Partida Doble. Desde entonces se entiende que «a todo ingreso debe retraérsele los costos y

gastos que demande su obtención para conocer la ganancia o pérdida habida». La respuesta a ¿cuál es el costo? se elaboró en función de la necesidad informativa de comerciantes y banqueros, desembocando lógicamente en definirlo como el dinero invertido oportunamente, es decir, el precio pagado. Aún hoy, algunos economistas y contables creen que el costo es un “monto monetario”

A. Conceptos Costos

Según Zans A. Walter (2010) en su libro Contabilidad I define el costo como un desembolso que se tiene que hacer para obtener un bien o un servicio normalmente de un modo sencillo y se desdobra en dos concepto: Costo y Gasto

a) Costo.- si pagamos 10,000 soles por la compra de mercadería, diremos que es un costo, pues cambiamos un bien (dinero) por un bien (mercadería).

b) Gasto.- si pagamos a la municipalidad 100 soles por fumigación de nuestro local diremos es un gasto, pues no recibimos a cambio ningún bien. Lo que recibimos es un servicio que lo consumimos, se evapora y no queda nada.

Por otro lado el autor Carlos Cuevas V. Carlos (2001) nos indica que contabilidad financiera, el término costo se define como el sacrificio realizado para obtener algún bien o servicio.

Este sacrificio puede medirse por las erogaciones de efectivo, propiedad transferida, servicios realizados.

B. Contabilidad de costos

Tomamos el concepto de Rojas Buleje Alejandro (2001) que nos dice “Es un subsistema dentro del sistema de costos, y a la vez dentro de la contabilidad general. Sirve a ambos, y forma parte de ambos.

El sistema de costos es un conjunto de procedimientos técnicos, administrativos y contables que se emplea en cualquier tipo de ente con vistas a determinar el costo de sus propias operaciones en sus diversas fases, la manera de utilizarlo para fines de información contable, control de gestión y de bases para toma de decisiones.

2.2.3. **Costo de las existencias para un prestador de servicios**

El prestador de servicios puede tener existencias, las mismas que valorará por los costes de servicio, estos se componen fundamentalmente de mano de obra y otros costes del personal directamente involucrado en la prestación del servicio y otros costes indirectos distribuibles. La mano de obra y los demás costes relacionados con las ventas, y con el personal de administración general, no se incluirán en el coste de las existencias, pero se contabilizarán como gastos del ejercicio. Los costes de las existencias de un prestador de servicios no

incluirán márgenes de ganancia ni costos indirectos no distribuibles.

2.2.4. Sistema de Costos

Es el conjunto de procedimientos, técnicas, registros e informes en base de la teoría de la partida doble y otros principios técnicos que tienen por objeto la determinación de los costos unitarios de producción y el control de las operaciones fabriles efectuadas, teniendo cuenta los siguientes conceptos:

- Sistema.- Es el conjunto de procedimientos y técnicas.
- Procedimiento.-Es el conjunto de métodos.
- Método.- Es el conjunto de reglas.
- Regla,- Es el conjunto de índices que hay que seguir.
- Técnica.- Es la expresión de lo humano o de la actividad humana. Son los medios para superar las dificultades; es decir la aplicación de lo práctico.

Por tanto un sistema de Contabilidad de Costos, será el conjunto de procedimientos utilizados para:

- Acumular los costos identificados con los procesos de producción o servicio.
- Fijarse los costos a los productos o servicios con lo que identifican en forma directa.

- Prorratear los costos no identificados entre los productos y servicios que lo ocasionan de manera razonable.
- Identificar los costos unitarios de producción, comercialización o de servicios.

Objetivo de los Sistemas de Costos

El objetivo específico de todo sistema de contabilidad de costos es la determinación del costo unitario de producción o servicio, en consecuencia, el costo unitario representa el medio del que la gerencia de la empresa se va a valer para alcanzar los siguientes objetivos:

- Planear y controlar la producción de los artículos.
- Para la manufactura de un artículo pueden emplearse materias primas de diferente calidad y precio, personal con mayor o menor grado de especialización y maquinaria productiva de capacidad, clase y costo de adquisición distintos.
- El método de producción que la empresa implante y el costo más conveniente y rentable para alguna empresa será aquel que permita fabricar artículos de la más alta calidad y al costo unitario más bajo posible.
- Planear y controlar la distribución o venta de los artículos.
- Un buen sistema de costos que proporcione en forma oportuna y segura el dato del costo unitario de producción, permitirá a la administración de la empresa estructurar precios de venta

satisfactorios que garanticen razonablemente la obtención de utilidades

- Hacer más eficiente la administración de las actividades de la empresa.
- La información que contienen los Estados Financieros de una empresa constituye una herramienta fundamental para que la administración lleve a cabo sus actividades y a través del sistema de costos se puede incluir datos sobre márgenes de utilidad por tipo de artículos, montos de inversión sueldos y salarios y otros gastos de fabricación para cada grupo y por consiguiente una imagen mucho más precisa de las actividades, pudiéndose evaluar y operar cambios en aquellos departamentos que los requieran.
- Un sistema de costos bien estructurado dará la seguridad en la información proporcionada y un medio para la toma de decisiones de la gerencia.

2.2.5. Costo de los servicios

Giraldo (2007) asume que dentro de los costos de servicios industriales no ha intervenido la materia prima, en consecuencia solo la mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación forman parte de los costos de servicios que realizan todas las empresas que prestan servicios como las empresas de comunicaciones, transportes, hoteles, restaurantes etc.

Michue (2005) afirma que “son todos los desembolsos necesarios para brindar un servicio específico y en el futuro obtener un beneficio”. En efectos son salidas de dinero con el fin de brindar un servicio que sea satisfactorio al cliente y beneficioso para la empresa, mientras que Hansen, Mowen (2007) afirman que forman parte de los costos de servicios los suministros, la mano de obra e insumos de capital también mencionan que los servicios no solo se generan cuando el proveedor realiza una actividad a su cliente si no también cuando el cliente realiza una actividad haciendo uso de bienes o instalaciones de terceros.

Choy (2012) argumenta que reconocer los costos de servicios, implica identificar los elementos que intervienen en la prestación del servicio a través de técnicas y procedimientos. Se debe tomar todos los desembolsos que realizan las empresas para prestar el servicio como la mano de obra, los suministros y otros recursos, con el fin de satisfacer la necesidad del cliente. Los costos de servicios presentan ciertas características como la intangibilidad y de consumo inmediato.

Después de ver todos los diferentes conceptos de los costos de servicios se puede concluir que los costos de servicios son todos los desembolsos necesarios que ha realizado la empresa para prestar el servicio, forman parte de estos desembolsos la mano

de obra directa empleada en la prestación del servicio, los suministros que forman parte de los costos indirectos de fabricación. El objetivo de calcular los costos de servicios es brindar información a la gerencia para la toma de decisiones con respecto a cuánto cuesta generar el servicio y poder fijar un precio que le permita a la empresa ser competitiva y obtener utilidades.

2.2.6. **Gastos Operativos**

Los gastos de operación hacen referencia al dinero desembolsado por una empresa u organización en el desarrollo de sus actividades.

El autor Cuevas Carlos en su libro Contabilidad de Costos año 2001, dice por lo general, los llamados gastos operativos cubren dos áreas: Administración y Mercadeo.

Los gastos administrativos; incluyen todos los gastos de la organización que no pueden lógicamente ser incluidos en la producción; como salarios de ejecutivos, contabilidad, secretarías, relaciones públicas y demás costos asociados con la administración general de la organización como un todo.

Los gastos de mercadeo; incluyen todos los gastos necesarios para dar a conocer el producto o servicio y llevar las órdenes al cliente. Tales costos incluyen ítem como: propaganda, fletes, embarques, comisiones, salarios de vendedores, entre otros.

2.2.7. Sistema de Costos por Órdenes de Producción

Zaens Arizama (2014) escribe que este sistema se utiliza como un procedimiento de control generalmente en las industrias que realizan trabajos especiales, o que fabrican productos sobre pedido (no necesaria ni exclusivamente), y también en aquellas en las cuales es posible separar los costos de materia prima directa, y la mano de obra directa empleados en cada orden de fabricación o trabajo.

Se establece este sistema cuando la producción puede ser de un carácter interrumpido, lotificado, diversificado, que responda a órdenes e instrucciones concretas y específicas de producir uno o varios productos o un conjunto similar de los mismos. Para el control de cada partida de productos se requerirá por consiguiente, la emisión de una orden de producción en la que se acumulen al dividir el costo total de producción entre el total de unidades producidas de cada orden.

A. Importancia del sistema de costos por pedidos en el negocio y toma de decisiones

Un sistema por órdenes de producción es importante ya que basado en la fabricación de productos a especificaciones de los clientes, va permitir a la gerencia controlar y evaluar el uso de los recursos en la producción. La gerencia con la obtención de

la información de costos para cada unidad de producción, se va permitir distribuir los recursos de la empresa para poder cumplir con las metas de la organización, ya que estos recursos son limitados deben basarse en datos de costos y así decidir las acciones que proporcionarían rendimientos óptimos para la empresa. Ya que una empresa tiene como fin, el obtener ganancias como producto de un servicio o un bien, esta debe preocuparse en poner una especial consideración en la concurrencia de los esfuerzos y de materiales para tener como resultado un producto terminado con buenas condiciones para ser adquirido por el sector consumidor y lograr así el fin primordial. La información de costos obtenida por la gerencia le va permitir tomar decisiones o acciones con el fin de reducir estos costos, como pueden ser entre otros: El uso de material sustituto, un nuevo diseño del producto sin la disminución de la calidad, modificación del sistema de salarios para disminuir la mano de obra ociosa y sus costos, instalación de maquinaria para aumentar la producción o reemplazar maquinaria obsoleta, controlar las compras, las salidas de materiales y suministros para reducir desperdicios.

Es por todos lo expuesto que la información en los costos por órdenes de producción, va ser de mucha ayuda en los negocios y la toma de decisiones también de las empresas de servicios,

porque va permitir conocer las necesidades de nuestros clientes, nuestros esfuerzos y de cómo podemos minimizarlos para la mayor obtención de beneficios.

B. Dentro de los ejemplos típicos de esta naturaleza de sistemas de contabilidad de costos, son:

- Los talleres de sastrería.
- Los astilleros.
- Los talleres de obras ornamentales en metal.
- Las fábricas de tornillo y tuercas.
- Mueblerías.
- Ensambladoras.
- Jugueterías, etcétera.

Un sistema por órdenes de producción se lleva en empresas donde cada producto o grupo de productos se fabrica en acuerdo con las especificaciones que solicita el cliente, la mano de obra y las inversiones en activo fijo que tiene la empresa le permite cubrir las necesidades de los clientes. Estas empresas, para iniciar la actividad productiva, requieren emitir una orden de producción específica, la cual deberá contener entre otras cosas: el número de la orden, la cantidad y característica de los productos que deben elaborarse, los costos de materia prima directa, mano de obra directa y los costos indirectos de producción, así como el costo unitario.

Las ordenes de producción, trabajo o pedidos, son diseñadas de acuerdo con las necesidades de información de cada empresa.

Según Giraldo J. (2007) “Es un sistema que permite las acumulaciones de los costos que se causan en cada orden, ésta orden se basa en pedidos para manufacturar artículos en cantidades limitadas o bien para tener un límite en el almacén de artículos terminados, capaz de surtir los pedidos probables a entregar a clientes”.

Un sistema de costos por órdenes de producción es el más apropiado cuando los productos manufacturados difieren en cuanto a los requerimientos no solo de especificaciones técnicas del mismo producto, sino de materiales y de costos de conversión.

Por lo tanto, cada producto se fabrica de acuerdo con las especificaciones del cliente, y el precio cotizado se asocia estrechamente al costo estimado.

Asimismo, es el conjunto de principios y procedimientos para el registro de los gastos identificados con órdenes de producción específicas, lo que permite hallar un costo unitario para cada orden y determinar los diferentes niveles del costo en relación con la producción total, en las empresas donde la producción se hace por pedidos.

Un sistema de acumulación de Costos por Órdenes de Trabajo es más adecuado donde un solo un producto o un grupo de productos se hacen de acuerdo con las especificaciones de los clientes, es decir, que cada trabajo es hecho a la medida.

A. Objetivos del sistema de costos por órdenes de producción

a) Calcular el costo de producción de cada pedido o lote de bienes que se elabora mediante el registro de los tres elementos en las denominadas hojas de costos.

b) Mantener en forma adecuada el conocimiento lógico del proceso de manufactura de cada artículo.

c) Mantener un control de la producción aún después que se haya terminado, a fin de reducir los costos en la elaboración de nuevos lotes o de nuevos productos”

d) Determinar la ganancia o la pérdida para cada orden de trabajo y calcular el costo unitario para propósitos de costeo del inventario.

B. Características del Sistema Órdenes de Producción.

a) Permite reunir separadamente cada uno de los elementos del costo para cada orden de producción, ya sea terminada o en proceso de transformación, pues es posible y resulta práctico lotificar y subdividir la producción, de acuerdo con las necesidades de cada empresa.

b) Para iniciar la producción, es necesario emitir una orden de fabricación, donde se detalla el número de productos a laborarse, y se prepara un documento contable distinto (por lo general una tarjeta u hoja de orden de trabajo), para cada tarea.

c) La producción se hace generalmente sobre pedidos formulado por los clientes.

d) El valor del inventario de producción en un proceso es la suma de las cantidades consignadas en las tarjetas u hojas de costos de órdenes de trabajo pendientes de determinar su manufactura, salvo que de la mencionada orden, se haya terminado una parte de la producción y se haya entregado al cliente.

C. Ventajas y desventajas de un sistema de contabilidad de costos por pedidos:

a) Ventajas:

- Da a conocer con todo el detalle el costo de producción de cada orden de producción.
- Pueden hacerse estimaciones futuras con base a los costos anteriores.
- Pueden saberse que pedidos han dejado utilidad y cuáles son las que generan pérdidas.

- Esta ventaja es correlativa de las anteriores, pues se conoce con todo detalle el costo de producción; por lo tanto, será fácil hacer estimaciones futuras con base en los costos anteriores.
- Controlar las operaciones, aun cuando se presenten diversas producciones diferentes entre sí.
- La elaboración no es necesariamente continua, por lo tanto, el volumen de producción es más susceptible de planeación y control en función de los requerimientos de cada empresa.

b) Desventajas:

- Su costo administrativo es muy alto, debido a que se requiere una gran labor para obtener todos los datos en forma detallada, los mismos que deben aplicarse a cada orden de producción.
- Existen ciertas dificultades en cuanto al costo de entregas parciales de productos terminados, ya que el costo total de la orden se obtiene hasta el final del periodo de producción.

2.2.8. Rentabilidad.

La rentabilidad es la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado.

La Real Academia Española (RAE) define a la rentabilidad como la condición de rentable y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad). La rentabilidad, por lo tanto, está asociada a la obtención de ganancias a partir de una cierta inversión.

A. Rentabilidad económica

Se conoce como rentabilidad económica, al rendimiento que se obtiene por las inversiones. En otras palabras: la rentabilidad refleja la ganancia que genera cada nuevo sol (dólar, euro, yen, etc.) invertido. Supongamos que el ratio de una compañía X es 25 por ciento: quiere decir que la firma obtiene una ganancia de 25 nuevos soles por cada 100 nuevos soles que invierte.

La forma de calcular la rentabilidad económica queda establecido: Utilizando el beneficio económico como medida de beneficios entre el Activo Total (o Pasivo Total) como medida de recursos utilizados.

Formalmente: $RE = BE / AT$

donde:

BE = Beneficio Económico

AT = Activo Total

A veces se utilizan los términos ingleses para referirnos a la rentabilidad económica: Return on Assets (ROA) o Return on Investments (ROI).

El beneficio económico es igual a los ingresos de la empresa menos todos los costes no financieros. Es decir, para calcular esta medida de beneficios, tomamos los ingresos totales de la empresa y restamos todos los costes excepto los intereses de

la deuda y otros costes financieros. Tampoco restamos los impuestos. Por eso, el beneficio económico también se conoce como “beneficio antes de intereses e impuestos”. Otros términos bastante comunes son “beneficio operativo”, “beneficio de explotación” o “beneficio bruto”.

¿Por qué dividimos el beneficio económico por el Activo o Pasivo Total? Para comprender esto, tenemos que tener en cuenta que, si ponemos el beneficio económico en el numerador, deberemos poner en el denominador una medida de recursos utilizados que sea consistente con nuestra medida de beneficio. Es decir: tenemos que poner en el denominador aquellos recursos financieros que hemos utilizado para obtener el beneficio económico.

¿Cómo sabemos que los recursos financieros que hemos utilizado para obtener el beneficio económico son los que corresponden con el Pasivo Total (es decir, todos los recursos financieros)? Lo sabemos porque el beneficio económico se va a utilizar para remunerar tanto a los acreedores (que proporcionan la deuda) como a los accionistas (que proporcionan los fondos propios). En efecto, el beneficio económico se va a utilizar para remunerar a los accionistas porque, de ese beneficio económico, la empresa va a sacar el dinero que le hace falta para pagar a los acreedores: puesto

que al calcular el beneficio económico no hemos restado los intereses, y puesto que los intereses son la remuneración de los acreedores, podemos decir que parte del beneficio económico (si es positivo, claro) se utilizará para pagar a los acreedores. Además, sabemos que la empresa, una vez que ha pagado a los acreedores, pagará a los accionistas, es decir repartirá dividendos. Como al calcular el beneficio económico no hemos restado los dividendos, esto quiere decir que parte del beneficio económico que quede después de pagar a los acreedores se utilizará para pagar a los accionistas.

B. Rentabilidad financiera

La rentabilidad financiera es la que puede asociarse a los intereses que genera una inversión financiera. Una entidad bancaria puede ofrecer una rentabilidad del 2.75 por ciento a los clientes que depositan el dinero en un plazo fijo. De esta manera, la persona que deposita 10,000.00 soles en un plazo fijo a 360 días, recibirá 10,275.00 soles al momento del vencimiento. Por lo tanto, ganará 275.00 Soles debido a que la rentabilidad asegurada de la inversión que realizó (10,00.00 soles en un plazo fijo) era del 2.75 por ciento anual según el Banco de Crédito del Perú.

Podemos calcular la rentabilidad financiera utilizando el beneficio neto como medida de beneficios entre los Fondos Propios como medida de los recursos financieros utilizados.

Formalmente:

donde:

$$RF = BN / K$$

BN = Beneficio Neto

K = Fondos Propios

$$K = \text{Capital} + \text{Reservas.}$$

A la rentabilidad financiera también se le llama rentabilidad neta o rentabilidad de los fondos propios.

El beneficio neto (BN) es beneficio que ganan los propietarios de la empresa, una vez pagados los intereses y otros gastos financieros y los impuestos, formalmente lo expresamos así:

$$BN = BE - \text{Intereses} - \text{Impuestos.}$$

En efecto, la primera obligación de una empresa es pagar los intereses de la deuda y, a continuación, los impuestos. Si sobra dinero, ese remanente (que es el beneficio neto) se utilizará para repartir dividendos. Al igual que antes, podemos comprobar que la medida de beneficios que estamos utilizando es consistente con la medida de recursos financieros. ¿Cómo lo sabemos? Lo sabemos porque el beneficio neto se va a utilizar para pagar a los accionistas, pero no se va a utilizar para pagar a los acreedores (ya se ha

pagado a los acreedores, puesto que estamos restando los intereses)

2.3. Definiciones de término básicos.

Cadena de Valor.- Conjunto de actividades requeridas para diseñar, procurar, producir, comercializar, distribuir y servir un producto físico o un servicio.

Costo de Ventas.- Es aquel costo que se determina ajustando el inventario inicial de productos terminados y el inventario final de productos terminados con el costo de producción.

Costos Indirectos de Fabricación.- Se utiliza para acumular los materiales indirectos, la mano de obra indirecta que no pueden identificarse directamente con los productos específicos.

Costeo Basado en Actividades.- Modelo que se basa en la agrupación en centros de costos que conforman una secuencia de valor de los productos y servicios de la actividad productiva de la empresa.

Eficiencia.- Se puede definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo.

Índice de Rentabilidad.- Método que se utiliza para clasificar como aceptables proyectos de capital propuestos.

Mano de Obra Directa.- Aquella directamente involucrada en la fabricación de un producto o servicio terminado que puede asociarse con este, con facilidad y que representa un importante costo dentro de la elaboración del producto o servicio.

MYPES.- La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Patrimonio Neto.- Diferencia entre el activo y pasivo netos.

Punto de Equilibrio.- Se llama así, al nivel de la actividad empresarial en donde los ingresos totales se igualan con los costos totales; esto es, que la ganancia de operación es cero, por tanto, no existen pérdidas pero tampoco ganancias.

Razón de Rentabilidad Patrimonial.- Mide la rentabilidad en función del patrimonio neto. Se obtiene dividiendo la utilidad neta entre el patrimonio neto.

Rendimiento sobre la Inversión (RSI).- Medición del ingreso o la utilidad dividida entre la inversión que se requiere para obtener dichos ingresos o utilidades.

Servicios.- Son tareas o actividades que se ejecutan para atender a un cliente o una actividad desempeñada por un cliente usando los productos o las instalaciones de una organización.

Situación económica.- Hace referencia al patrimonio de la persona, empresa o sociedad en su conjunto, es decir, a la cantidad de bienes y activos que posee y que les pertenecen.

Situación financiera.- se refiere a la capacidad que poseen esas personas, empresas o sociedad de poder hacer frente a las deudas que tienen o, lo que es lo mismo, de la liquidez de la que disponen para poder pagar sus deudas.

Valor Económico Agregado (EVA).- Es el resultado operativo después de impuestos menos el capital por el costo de capital. Es una medida alternativa de medir la rentabilidad en términos económicos.

CAPITULO III
VARIABLES E HIPÓTESIS

3. Variables e Hipótesis.

3.1. Variables de la investigación.

La investigación considera dos variables:

Como variable independiente tenemos costos de servicios y como variable dependiente la rentabilidad que a continuación conceptualizamos:

Variable independiente (X): Costos de Servicios

Son todos los desembolsos necesarios que ha realizado la empresa para prestar el servicio, forman parte de estos desembolsos los Costos Directos o propios del Servicios (Mano de obra directa y Costos indirectos de fabricación) y los Gastos Operativos (Gastos administrativos, Gastos de ventas) y otros Gastos (Gastos financieros).

Variable Dependiente (Y): Rentabilidad

La rentabilidad es la capacidad generar un beneficio adicional, producir o dar un servicio sobre la inversión o esfuerzo realizado.

Podemos decir que es la relación entre el beneficio obtenido y el capital invertido para obtenerlo.

3.2. Operacionalización de variables.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Costos de Servicios	Costos Directos o propios de los Servicios	*Mano de Obra Directa *Costos Indirectos de Fabricación
	Gastos Operativos y otros	*Gastos Administrativos *Gastos Ventas *Gastos Financieros
Rentabilidad	Rentabilidad Económica - ROE	*Estado Situación Financiera
	Rentabilidad Financiera - RAE	*Estado de Resultado del Periodo

3.3. Hipótesis general e hipótesis específicas.

Hipótesis general

Los costos de los servicios se relacionan significativamente en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC Lima, 2014.

Hipótesis específicas

- Los costos de servicios se identifican a través de un sistema de costeo de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC Lima, 2014.
- La eficiencia se relaciona significativamente en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC Lima, 2014.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA.

4. Metodología.

4.1. Tipo de investigación.

Según Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2010) en su Libro **Metodología de la Investigación** Quinta Edición podemos señalar que nuestro trabajo de investigación es Cuantitativa y el tipo de investigación es un estudio de nivel descriptivo y correlacional.

- a) Descriptivo: La investigación presentó un estudio descriptivo debido a que se han descrito las situaciones y eventos detallándolos tal como son y se pusieron en evidencia en la unidad de análisis que en este caso ha correspondido a la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC Lima, 2014.
- b) Correlacional: En la investigación hemos analizado y demostrado el grado de relación existente entre la variable independiente que son los costos de servicios y la variable dependiente definida como rentabilidad que es lo que espera obtener el dueño de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC Lima, 2014.

4.2. Diseño de la Investigación.

Según Roberto Hernández, Carlos Fernández, María del Pilar Baptista en su libro de Metodología de la Investigación el diseño de

la investigación del año 2010 es el “plan de actividades a realizar para el tratamiento empírico del objeto de la investigación”.

El diseño de la investigación desarrollada es descriptivo correlacional porque se ha determinado el grado de relación existente entre dos variables, tales como costos de servicios (v. independiente) y la rentabilidad (v. dependiente) de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC Lima, 2014.

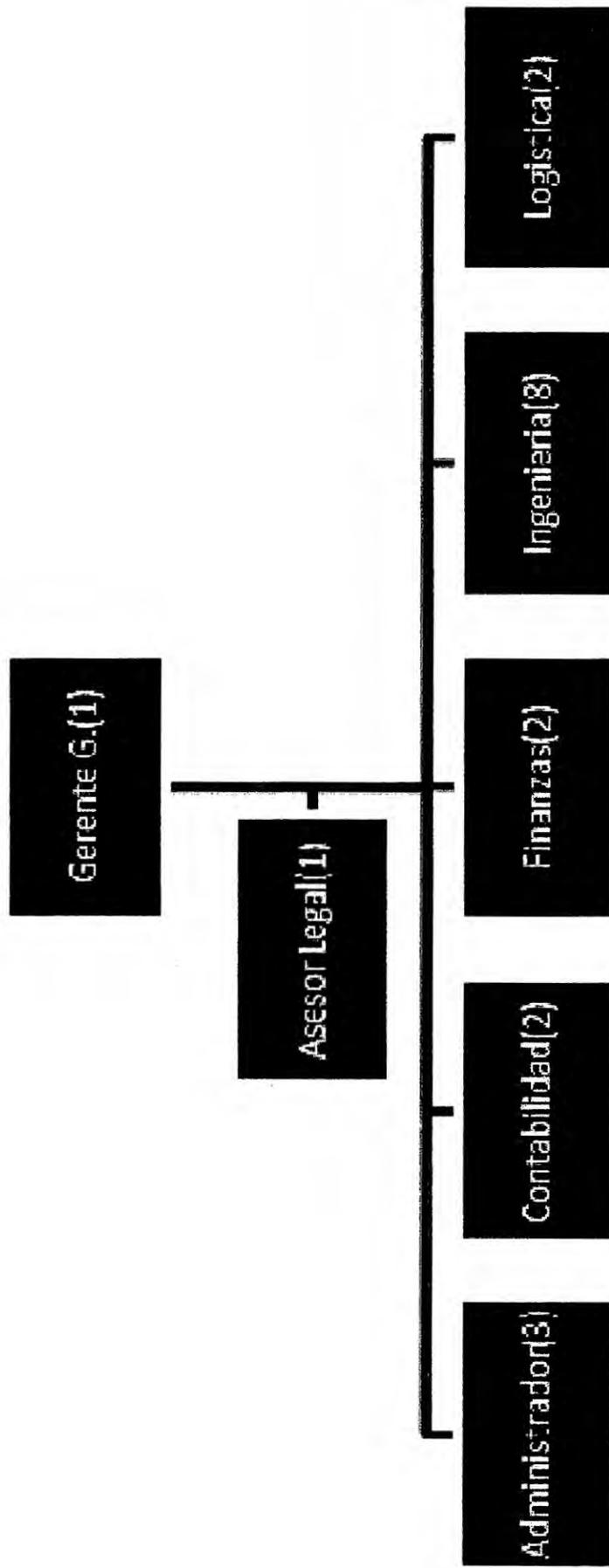
4.3. Población y muestra.

4.3.1. Población.

La población estuvo constituida por los 19 trabajadores del área de gerencia, administración, ingeniería y contabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC

FIGURA N° 4.1

ORGANIGRAMA ROA INGENIEROS SAC



Fuente: ROA INGENIEROS SAC
Elaborado: Por el Autor

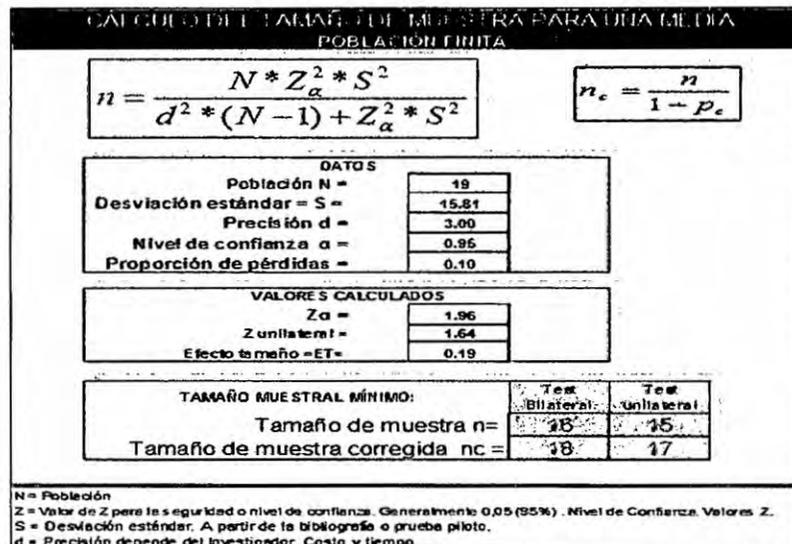
4.3.2. Muestra.

Como se contó con una población pequeña y accesible para aplicar el estudio, se consideró la totalidad de 18 trabajadores, no seleccionando muestra alguna en este caso. Se tuvo una muestra probabilística por conveniencia, porque se eligió a quienes serían entrevistados por responder a los criterios y a la naturaleza de la investigación. (Kinneer y Taylor, 2000).

Por lo que no se utiliza la fórmula probabilística al azar, para lograr obtener la cifra que se utilizó en la aplicación de las encuestas, pero se cita como referencia la siguiente fórmula y que se muestra como ejemplo:

La fórmula utilizada es para una media poblacional finita y se detalla en el:

**FIGURA N° 4.2
CALCULO TAMAÑO DE MUESTRA**



Fuente: Libro de Metodología de la Investigación Carlos Alborno Jiménez
Elaborado: Por el autor de tesis la aplicación muestral

También se utilizó el programa de estadístico de Excel a fin de mostrar la aplicación de la encuesta como para lo que corresponde a los ratios de rentabilidad que muestran la relación del sistema de costos para servicios y su relación con la hipótesis.

4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

4.4.1. Técnicas

La técnica utilizada en la investigación fue la encuesta: Por medio de esta técnica se ha podido obtener datos de varias fuentes, para poder consolidar la información y de esta manera tabularla y presentar los gráficos correspondientes. Para ello se usó un listado de preguntas escritas que se entregaron a los encuestados.

Además fue necesario la técnica de Análisis Documental: Mediante esta técnica se realizó la revisión o lectura de la información recopilada en nuestra investigación.

El análisis pormenorizado de los antecedentes se ha contrastado con los resultados y ello ha permitido formular las conclusiones e hipótesis respectivas.

4.4.2. Instrumentos.

El instrumento utilizado fue el cuestionario para la descripción y recolección de la información.

4.5. Procedimientos de recolección de datos.

Para la recolección de los datos, primero se solicitó a la gerencia de la empresa, para que autorizaran a tomar la encuesta a sus trabajadores. Dichas solicitudes fueron atendidas oportunamente por las diversas áreas de empresa y de esta manera se logró la recolección de datos requeridos.

4.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos.

Para la descripción, el análisis de los datos y los resultados se ha empleado porcentajes, tablas y gráficos, además se utilizó los coeficientes estadísticos para validar el instrumento y poder brindar información coherente conforme a los datos recogidos, conjuntamente a lo anteriormente manifestado se usó el programa de estadística SPSS versión 22, para poder ilustrar los resultados tanto gráfico como los test estadísticos para las pruebas de hipótesis correspondientes.

CAPÍTULO V.
RESULTADOS

5. Resultados.

5.1. Validez y Fiabilidad del Instrumento.

El instrumento utilizado en la investigación fue el cuestionario y para validarlo se utilizó el estadístico de Alfa de Cronbach, que se encarga de determinar la media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la encuesta, el mismo que se establece en la siguiente fórmula:

La fórmula utilizada es para una media poblacional finita y se detalla en el:

**TABLA N° 5.1
RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS**

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA PARA UNA MEDIA Población finita		
$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * S^2}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * S^2}$		$n_c = \frac{n}{1 - p_c}$
DATOS		
Población N =	19	
Desviación estándar = S =	15.81	
Precisión d =	3.00	
Nivel de confianza α =	0.95	
Proporción de pérdidas =	0.10	
VALORES CALCULADOS		
Z α =	1.96	
Z unilateral =	1.64	
Efecto tamaño = ET =	0.19	
TAMAÑO MUESTRAL MÍNIMO:		
Tamaño de muestra n =	10	15
Tamaño de muestra corregida n _c =	18	17
N = Población Z = Valor de Z para la seguridad o nivel de confianza. Generalmente 0.05 (95%) . Nivel de Confianza. Valores Z. S = Desviación estándar. A partir de la bibliografía o prueba piloto. d = Precisión depende del Investigador. Costo y tiempo		

Fuente: ROA INGENIEROS SAC
Elaborado: Por el Autor

El instrumento está compuesto por 18 ítems (10), siendo el tamaño de muestra a encuestar de 18 personas. El nivel de confiabilidad del instrumento para la investigación fue de 95%. Para poder determinar el nivel de confiabilidad del instrumento a través del Alfa de Cronbach se utilizó el software estadístico SPSS versión 22, esta herramienta nos ha permitido obtener los siguientes resultados:

**TABLA N° 5.2
ESTADISTICAS DE FIABILIDAD**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.986	18

Fuente: ROA INGENIEROS SAC
Elaborado: Por el Autor

El valor del Alpha de Cronbach cuanto más se aproxime a su valor máximo 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,8 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Teniendo así que el valor de Alpha de Cronbach para nuestro instrumento es 0.986 por lo que concluimos que nuestro instrumento presenta una fuerte confiabilidad.

5.2. Análisis de los resultados de aplicación de encuesta.

La encuesta fue utilizada para recoger información, diseñado para poder cuantificar, universalizar la información y estandarizar el procedimiento de la encuesta. Por esta técnica se pudo obtener datos de varias fuentes; con este fin se ha empleado un listado de 12 preguntas escritas que fueron respondidas por los 18 encuestados de mayor nivel como son el administrador, el gerente general, igualmente, por escrito. Este listado de preguntas se denomina cuestionario y el mismo que ha sido validado por 5 expertos.

En nuestro trabajo de investigación hemos determinado la incidencia de los costos de servicios en la rentabilidad de la empresa ROA INGENIEROS SAC, Lima 2014, a través del análisis de los datos obtenidos de la encuesta realizada, además hemos logrado recabar información de cuadros con la aplicación de los ratios propuestos en la operacionalización de las variables con relación a los periodos 2008 al 2014 cuadros alternativos que nos permiten determinar los costos y la incidencia en la rentabilidad de la empresa, se presenta la siguiente información mediante gráficos estadísticos:

Aplicación de la Encuesta al detalle por pregunta:

Pregunta N° 1 ¿Para usted los costos de los servicios se identifican a través de un sistema de costeo?

A través de esta pregunta nos permitió conocer si a los jefes de mayor nivel un sistema de costeo le permite identificar los costos de servicios de la

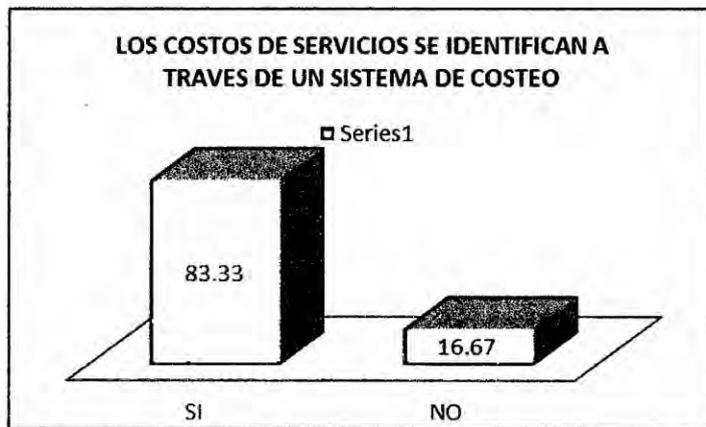
empresa ROA INGENIEROS SAC, y lo demostramos a continuación los resultados (véase la TABLA N° 5.3 y la GRAFICA N° 5.1).

TABLA N° 5.3 ¿Para usted los costos de los servicios se identifican a través de un sistema de costeo?

LOS COSTOS DE SERVICIOS SE IDENTIFICAN A TRAVES DE UN SISTEMA DE COSTEO	%	# Personas Encuestadas
SI	83.33	15
NO	16.67	3
Total	100.00	18

Fuente: ROA INGENIEROS SAC
Elaborado: Por el Autor

**GRAFICO N° 5.1
RESULTADO DE LA ENCUESTA LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS SE IDENTIFICAN A TRAVES DE UN SISTEMA DE COSTEO**



Fuente: ROA INGENIEROS SAC
Elaborado: Por el Autor

INTERPRETACION: Se observa que de los encuestados, el 83.33% considera que los costos de servicios si identifican a través de un sistema de costeo y el 16.67% considera que los costos de servicios no se identifican a través de un sistema de costeo.

Pregunta N° 2 ¿Para usted existe una relación significativa entre los costos de servicios y la rentabilidad?

A través de esta pregunta nos permitió conocer la opinión de los jefes de mayor nivel si existe una relación significativa entre los costos de servicios y la rentabilidad de la empresa ROA INGENIEROS SAC, y lo demostramos a continuación los resultados (véase la TABLA N° 5.4 y la GRAFICA N° 5.2).

TABLA N° 5.4 ¿Para usted existe una relación significativa entre los costos de servicios y la rentabilidad?

RELACION SIGNIFICATIVA	%	# Personas Encuestadas
Si Existe	88.89	16
No Existe	11.11	2
Total	100.00	18

Fuente: ROA INGENIEROS SAC
Elaborado: Por el Autor

GRAFICO N° 5.2 ¿ Para usted existe una relación significativa entre los costos de servicios y la rentabilidad?



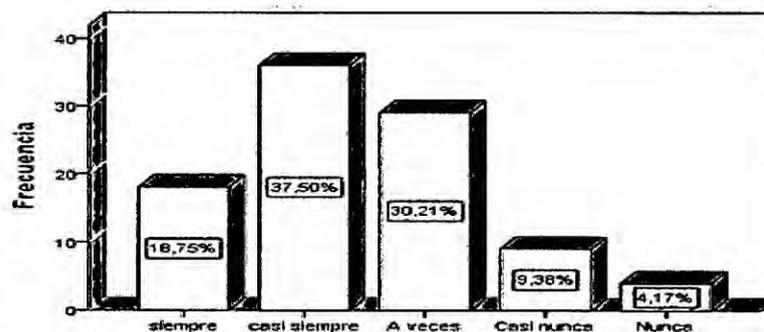
Fuente: ROA INGENIEROS SAC
Elaborado: Por el Autor

INTERPRETACION: Se aprecia de los encuestados, el 88.89% considera que si existe relación significativa entre los costos de servicios y la rentabilidad y el 11.11% no lo considera.

Pregunta N° 3 ¿Para usted considera que la mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación como elementos del costo directo o propio de los servicios que brinda la empresa se debe relacionar directamente con el costo de servicio de Instalación de Torres Eléctricas?

A través de esta pregunta nos permitió conocer si la mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación influyen directamente en los costos directos o propios de los servicios y por tanto se relacionan directamente con el costo del servicio de la empresa ROA INGENIEROS SAC, y lo demostramos a continuación los resultados (véase la GRAFICA N° 5.3, en la página “70”).

GRAFICO N° 5.3 ¿Para usted considera que la mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación como elementos del costo directo o propio de los servicios que brinda la empresa se debe relacionarse directamente con el costo de servicio de Instalación de Torres Eléctricas?



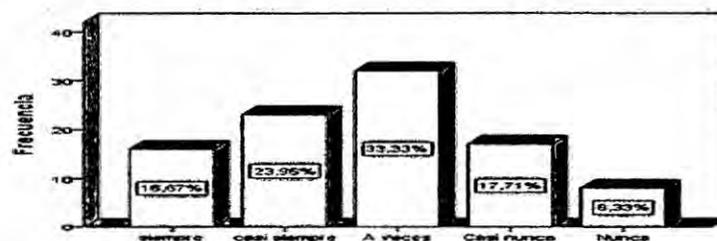
Fuente: ROA INGENIEROS SAC
Elaborado: Por el Autor

INTERPRETACION: Se puede apreciar en la pregunta planteada que el 56.25% en forma acumulada considera que siempre y casi siempre la mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación como elementos de los costos directos o propios de los servicios se relacionan directamente con el costo del servicio de instalación de torres eléctricas de la empresa ROA INGENIEROS SAC, un 30.21% a veces, un 9.38% que casi nunca y un 4.17% dice que nunca se relaciona.

Pregunta N° 4 ¿Para usted se debe identificar y relacionar los gastos operativos (gastos administrativos, gastos de venta) y otros gastos de la empresa (gastos financieros) como costos del elemento operacional en el costo de servicio?

A través de esta pregunta nos permitió conocer si se debe identificar y relacionar los gastos operativos (gastos administrativos, gastos de venta) y otros gastos de la empresa (gastos financieros) como costos del elemento operacional en el costo de servicio, los resultados (véase el GRAFICO N° 5.4).

GRAFICO N°5.4 ¿Para usted se debe identificar y relacionar los gastos operativos (gastos administrativos, gastos de venta) y otros gastos de la empresa (gastos financieros) como costos del elemento operacional en el costo de servicio?



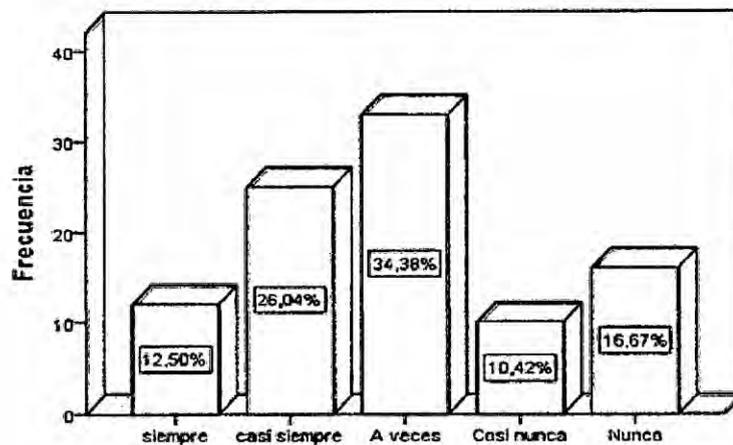
Fuente: ROA INGENIEROS SAC
Elaborado: Por el Autor

INTERPRETACION: Se puede apreciar en la pregunta planteada que el 40.63% en forma acumulada considera que siempre y casi siempre los gastos operativos (gastos administrativos, gastos de venta) y otros gastos de la empresa (gastos financieros) como costos del elemento operacional se deben identificar y relacionar con el costo del servicio, un 33.33% a veces, un 17.71% casi nunca y un 8.33% consideran que nunca se deben relacionar los gastos operativos y otros gastos con los costos del servicio.

Pregunta 5: ¿Usted Considera que aplicando el RATIO Retorno sobre los activo (ROI) le sirve para medir la Rentabilidad Económica?

A través de esta pregunta nos permitió conocer si aplicando el ratio Retorno sobre los Activos (ROI) nos sirve para medir la Rentabilidad Económica, los resultados (véase el GRAFICO N°5.5)

GRAFICO N°5.5 Usted Considera que aplicando el RATIO Retorno sobre los activo (ROI) le sirve para medir la Rentabilidad Económica?



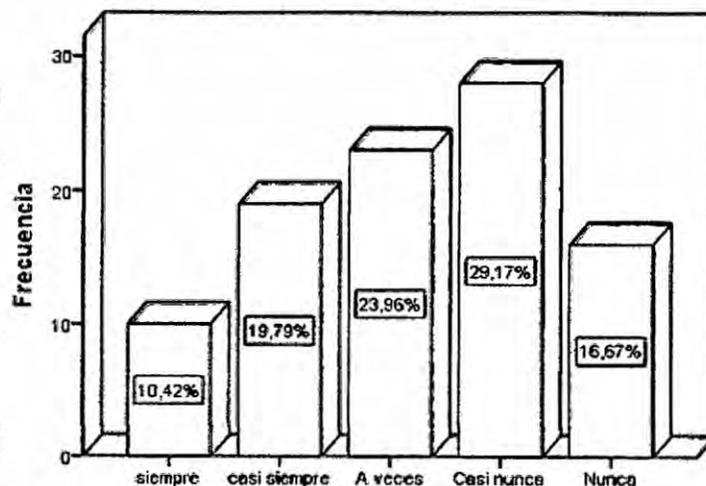
Fuente: ROA INGENIEROS SAC
Elaborado: Por el Autor

INTERPRETACION: Se puede apreciar en la pregunta planteada que el 38.54% en forma acumulada considera que siempre y casi siempre aplicando el ratio Retorno sobre los activos (ROI) le sirve para medir la rentabilidad económica, un 34.38% a veces, un 10.42% casi nunca y un 16.67% considera que no le es útil para medir la Rentabilidad Económica.

Pregunta 6: ¿Considera al ratio Retorno sobre el capital propio (ROE) como un indicador que sirve para medir la Rentabilidad Financiera?

A través de esta pregunta nos permitió conocer si aplicamos el ratio Retorno sobre el capital propio (ROE) como un indicador que sirve para medir la Rentabilidad Financiera, los resultados (véase el GRAFICO N° 5.6).

GRAFICO N°5.6 ¿Considera al ratio Retorno sobre el Capital Propio (ROE) como un indicador que sirve para medir la Rentabilidad Financiera?



Fuente: ROA INGENIEROS SAC
Elaborado: Por el Autor

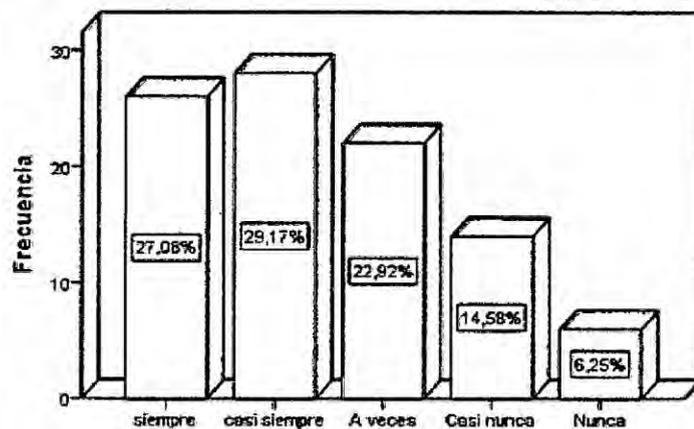
INTERPRETACION: Se puede apreciar en la pregunta planteada que el 54.27% en forma acumulada considera que siempre, casi siempre y a veces este indicador Retorno sobre el Capital Propio (ROE) sirve para medir la

Rentabilidad Financiera, un 29.17% casi nunca y un 16.67% considera que este indicador no sirve para medir la Rentabilidad Financiera.

Pregunta 7: ¿Si se determina correctamente los costos de servicios considera usted que ello le permitirá garantizar mayor rentabilidad?

A través de esta pregunta nos permitió conocer si se determina correctamente los costos de servicios considera usted que ello le permitirá garantizar mayor rentabilidad, los resultados (véase el GRAFICO N° 5.7)

GRAFICO N° 5.7 ¿Si se determina correctamente los costos de servicios considera usted que ello le permitirá garantizar mayor rentabilidad?



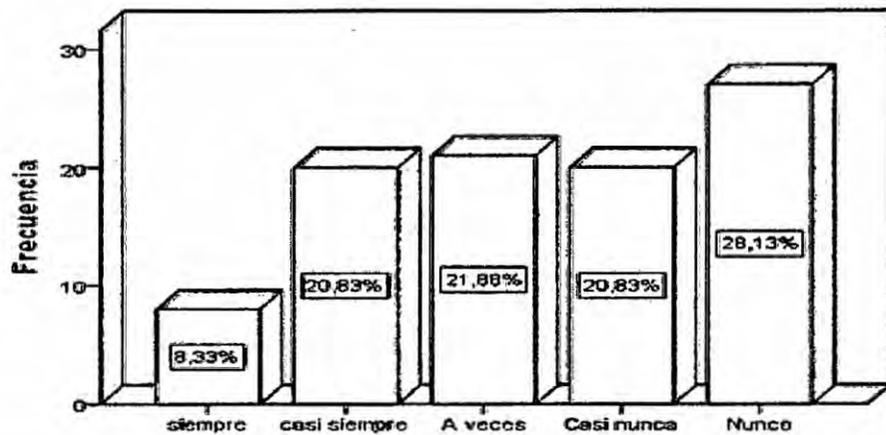
Fuente: ROA INGENIEROS SAC
Elaborado: Por el Autor

INTERPRETACION: Se puede apreciar en la pregunta planteada que el 56.25% en forma acumulada considera que siempre y casi siempre si se determina correctamente los costos de servicios, ello le permitirá garantizar mayor rentabilidad, un 22.92% a veces, un 14.58% casi nunca y un 6.25% considera que así se determine correctamente los costos de servicios esto no garantiza mayor rentabilidad.

Pregunta 8: ¿Diga usted si se identifica y relaciona los costos de servicios le permite determinar el precio de venta asegurando su rentabilidad?

A través de esta pregunta nos permitió conocer si se identifica y relaciona los costos de servicios, le permitirá determinar el precio de venta asegurando su rentabilidad, los resultados (véase el GRAFICO N°5.8)

GRAFICO N°5.8 ¿Diga usted si se identifica y relaciona el costo de servicios le permite determinar el precio de venta asegurando su rentabilidad?



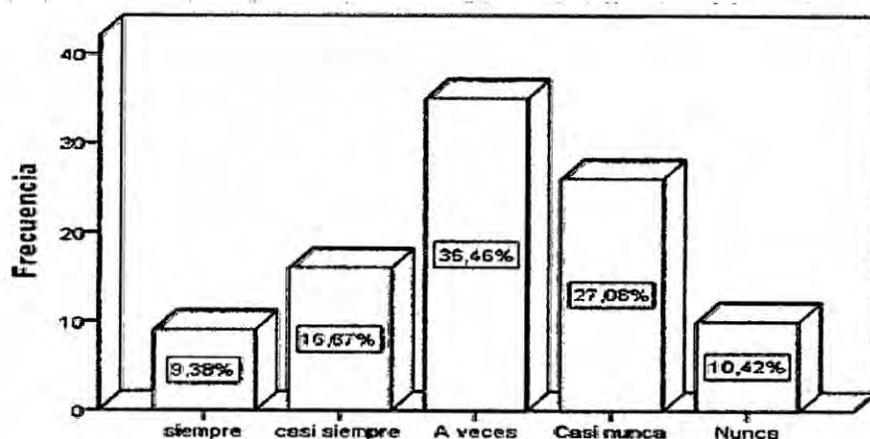
Fuente: ROA INGENIEROS SAC
Elaborado: Por el Autor

INTERPRETACION: Se puede apreciar en la pregunta planteada que el 51.04% en forma acumulada considera que si se identifica y relaciona el costo de servicio esto le permitirá determinar el precio de venta asegurando su rentabilidad, un 20.83% casi nunca y un 28.13% considera que así se determine un precio de venta no asegura la rentabilidad de la empresa.

Pregunta 9: ¿Considera usted que conociendo el costo de servicio le permite aplicar la oferta y la demanda de sus servicios asegurando la recuperación de su inversión?

Esta pregunta permite saber si conociendo el costo de los servicios se puede aplicar la oferta y la demanda de sus servicios asegurando la recuperación de su inversión, los resultados (véase el GRAFICO N° 5.9)

GRAFICO N° 5.9 ¿Considera usted que conociendo el costo de servicio le permite aplicar la oferta y la demanda de sus servicios asegurando la recuperación de su inversión?



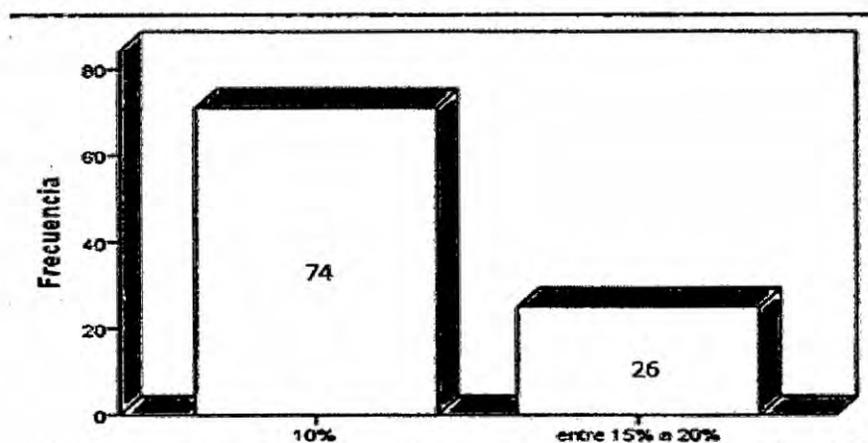
Fuente: ROA INGENIEROS SAC
Elaborado: Por el Autor

INTERPRETACION: Se puede apreciar en la pregunta planteada que el 62.51% en forma acumulada considera que conociendo el costo de servicio le permite aplicar la oferta y la demanda de sus servicios asegurando la recuperación de su inversión por tanto la fijación de precios influye en la rentabilidad de la empresa, un 27.08% casi nunca y un 10.42% considera que a pesar de conocer el costo de servicio no es suficientes para recuperación de la inversión.

Pregunta 10: ¿Para usted cual es el margen de utilidad que aplica sobre sus servicios que presta?

En esta pregunta determinaremos en cuanto es el margen que tiene de utilidad ROA INGENIEROS SAC, los resultados (véase el GRAFICO N° 5.10)

GRAFICO N° 5.10 ¿Para usted cual es el margen de utilidad que aplica sobre sus servicios que usted presta?



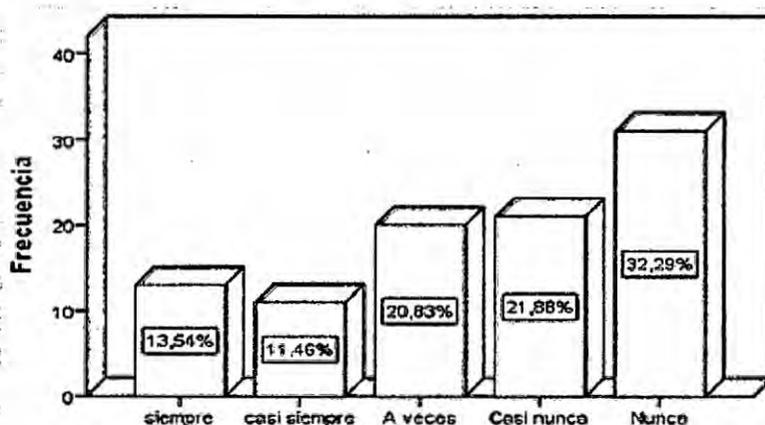
Fuente: ROA INGENIEROS SAC
Elaborado: Por el Autor

INTERPRETACION: La pregunta planteada nos muestra que el 74% manifiestan que el margen de utilidad que aplican sobre sus servicios que presta es del *10%* y un 26% lo estima *entre 15% a 20%*.

Pregunta 11: ¿Se compra la cantidad necesaria de suministros para la prestación del servicio evitando gastos indebidos a la empresa?

A través de esta pregunta nos permitió conocer si es necesario empezar comprar la cantidad exacta de suministros para la prestación del servicio evitando gastos indebidos a la empresa, los resultados (véase el GRAFICO N°5.11 pág 78)

GRAFICO N°5.11 ¿Se compra la cantidad necesaria de suministros para la prestación del servicio evitando gastos indebidos a la empresa?



Fuente: ROA INGENIEROS SAC
Elaborado: Por el Autor

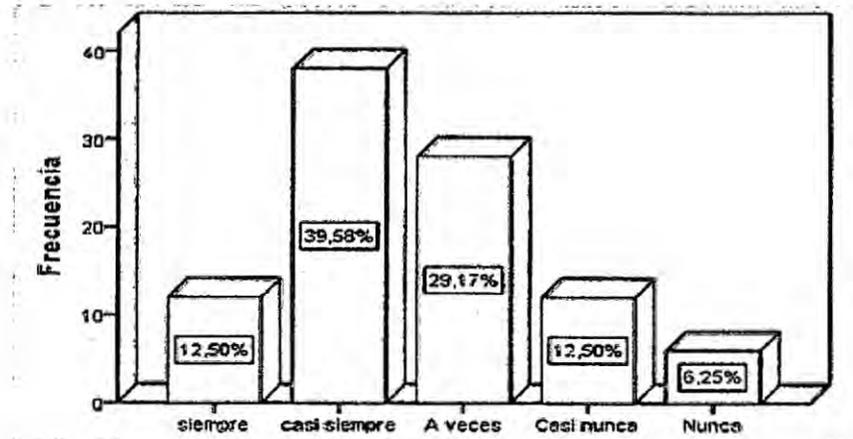
INTERPRETACION: Se puede apreciar en la pregunta planteada que el 25% en forma acumulada considera que siempre y casi siempre se comprar la cantidad necesaria de suministros para la prestación del servicio evitando gastos indebidos a la empresa, un 20.83% a veces, un 21.88% casi nunca y un 32.29% considera que nunca compran la cantidad necesaria siempre hay un exceso.

Pregunta 12: ¿Cree Ud. que la eficiencia del personal que presta el servicio de instalaciones de torres eléctricas se relaciona con la rentabilidad de la empresa ROA INGENIEROS SAC?

A través de esta pregunta nos permitió conocer si cree Ud. que la eficiencia del personal que presta el servicio de instalaciones de torres eléctricas se relaciona con la rentabilidad de la empresa ROA INGENIEROS SAC, los resultados (véase el GRAFICO N° 5.12).

GRAFICO N° 5.12 ¿Cree Ud. que la eficiencia del personal que presta el servicio de instalaciones de torres eléctricas se relaciona con la rentabilidad de la empresa ROA

INGENIEROS SAC?



Fuente: ROA INGENIEROS SAC
Elaborado: Por el Autor

INTERPRETACION: Se puede apreciar en la pregunta planteada que el 52.08% en forma acumulada considera que siempre y casi siempre la eficiencia del personal que presta el servicio de instalación de torres eléctricas se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa, un 29.17% a veces, un 12.50% casi nunca, 6.25% considera que la eficiencia del personal no se relaciona con la rentabilidad de la empresa.

- 5.3. Aplicación del análisis de los resultados a través del programa Excel y de cuadros estadísticos tanto a la hipótesis general como a las hipótesis específicas.

En este punto hemos demostrado la relación e importancia de las preguntas con relación a cada una de las hipótesis.

**5.3.1 Resultados de las preguntas con relación a la Hipótesis General -
Los costos de los servicios se relacionan significativamente con la
rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC
Lima, 2014.**

De las 12 preguntas planteadas en el cuestionario, 5 preguntas (1,2,7,8 y 9) demuestran con mayor precisión que es importante la determinación de los costos de servicios para conocer la relación en la rentabilidad por como se aprecia en las respuestas de las preguntas 1 y 2 demostrados mediante los Gráficos (N°5.1 pag. 66 y 5.2 pág 67) principalmente se muestran los coeficientes alcanzados de 83.33% considera que los costos de servicios si se identifican a través de un sistema de costeo y 88.89% que si existe relación significativa entre los costos de servicios y la rentabilidad y, complementariamente con las respuestas a las preguntas 7, 8 y 9 con los Gráficos (5.7 pag. 72, 5.8 pag. 73, 5.9 pag. 74) que muestran que el 56.25% en forma acumulada considera que siempre y casi siempre si se determina correctamente los costos de servicios, ello le permitirá garantizar mayor rentabilidad, el 51.04% en forma acumulada considera que si se identifica y relaciona el costo de servicio esto le permitirá determinar el precio de venta asegurando su rentabilidad y el 62.51% en forma acumulada considera que conociendo el costo de servicio le permite aplicar la oferta y la demanda de sus servicios asegurando la recuperación de su inversión por tanto la fijación de precios influye en la rentabilidad de la empresa respectivamente por

lo que queda demostrado que los costos de los servicios se relacionan significativamente con la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC Lima, 2014

5.3.2 Resultados de las preguntas con relación a la Hipótesis Especifica 1, los costos de servicios se identifican a través de un sistema de costeo.

En este punto reagrupamos 3 preguntas como son (1, 3 y 4) para precisar con relación a la hipótesis específica 1, en la cual se demuestra a través del gráfico 5.1 (ver pág. 66) donde se demuestra que un 83.33% de los encuestados opina que los costos de servicio se identifican a través de un sistema de costeo, como también de las respuestas de las preguntas 3 y 4 que se muestran los resultados a través del gráfico (5.3 ver pág. 68) donde se puede apreciar que el 56.25% en forma acumulada considera que siempre y casi siempre la mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación como elementos de los costos directos o propios de los servicios se relacionan directamente con el costo del servicio de instalación de torres eléctricas de la empresa ROA INGENIEROS SAC, un 30.21% a veces y del gráfico (5.4 ver pág 69) el 40.63% en forma acumulada considera que siempre y casi siempre los gastos operativos (gastos administrativos, gastos de venta) y otros gastos de la empresa (gastos financieros) como costos del elemento operacional se deben identificar y relacionar con el costo del servicio y un 33.33% a veces dándonos un coeficiente total de 73.96% del 100%.

Pregunta 10: ¿Para usted, cuál es el margen de utilidad que aplica sobre sus servicios que presta? En esta pregunta determinaremos cuanto es el margen que tiene de utilidad ROA INGENIEROS SAC a través del Grafico N° 5.10 (pag. 75), nos muestra que el 74% manifiestan que el margen de utilidad que aplican sobre sus servicios que presta es del 10% y un 26% lo estima entre 15% a 20%.

5.3.3 Resultados de las preguntas con relación a la Hipótesis Especifica 2. La eficiencia se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC Lima, 2014.

En este punto mostramos a través de las respuestas a las preguntas 11 y 12 y mostrados a través de los gráficos (5.11 y 5.12, pág 76 y 77) respectivamente se muestra el 45.83% en forma acumulada considera que siempre y casi siempre y a veces se compra la cantidad necesaria de suministros para la prestación del servicio evitando gastos indebidos a la empresa y brindar un buen servicio, lo cual demostraría eficiencia en el uso de los recursos económicos y además el 52.08% en forma acumulada considera que siempre y casi siempre la eficiencia del personal que presta el servicio de instalación de torres eléctricas se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa y un 29.17% a veces que da un total de 81.25% del 100% a través de la fijación de valores de venta.

Asimismo, mediante las respuestas de las preguntas 5 y 6 demostramos a través de los gráficos (5.5, 5.6, pág 70 y 71) que el 38.54% en forma

acumulada considera que siempre y casi siempre aplicando el ratio Retorno sobre los activos (ROI) le sirve para medir la rentabilidad económica, un 34.38% a veces que da un total de 72.92% del 100%, el 54.27% en forma acumulada considera que siempre, casi siempre y a veces este indicador Retorno sobre el Capital Propio (ROE) sirve para medir la Rentabilidad Financiera

CAPÍTULO VI.

6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

6.1. Contrastación de hipótesis con los resultados.

6.1.1 Hipótesis General

Ho: Los costos de los servicios no se relacionan significativamente con la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC Lima, 2014.

Ha: Los costos de los servicios se relacionan significativamente con la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC Lima, 2014.

El método estadístico para comprobar las hipótesis es Chi – Cuadrado (χ^2) por ser una prueba que permite medir aspectos cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, de esta manera se pudo medir las variables de la hipótesis en estudio.

El valor de Chi-Cuadrado se calcula a través de la fórmula siguiente:

$$X^2 = \frac{\sum(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde:

X^2 = Chi-Cuadrado

O_i : Frecuencia observada (respuesta obtenidas del instrumento)

Ei Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban)

TABLA N° 6.1

PRUEBA DE CHI- CUADRADO DE LA HIPÓTESIS GENERAL

	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	42,808 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	28.957	4	,967
Prueba exacta de Fisher	23.950		
Asociación lineal por lineal	,415 ^c	1	,515
N de casos validos	18		

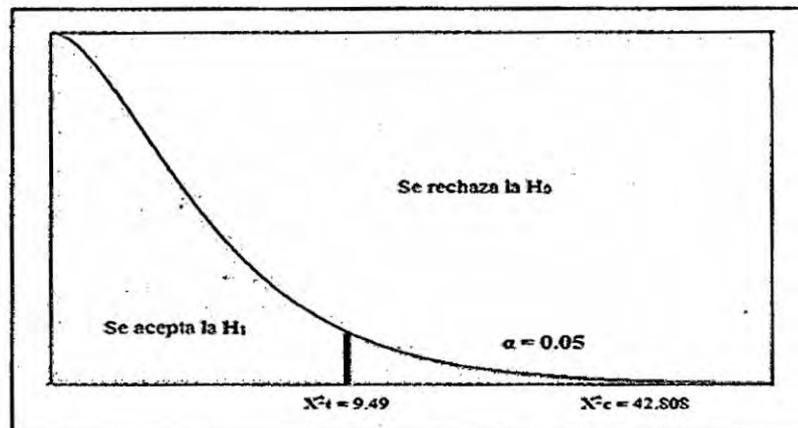
a. 7 casillas (77.8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,14.

Fuente: ROA INGENIEROS SAC

Elaborado: Por el Autor

Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarlas frente al valor del X^2t (Chi-Cuadrado tabla 6.1), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 4 grados de libertad: $X^2t = 9.49$.

**FIGURA 6.1 REPRESENTACION DEL CHI-CUADRADO
HIPÓTESIS GENERAL**



Fuente: ROA INGENIEROS SAC

Elaborado: Por el Autor

Discusión:

El valor de X^2_c (Chi-Cuadrado calculado) es 42.808.

El resultado de la prueba estadística me indica que X^2_c es mayor que X^2_t , ($42.808 > 9.49$), entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; confirmando nuestra hipótesis general que los costos de los servicios se relacionan significativamente con la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC Lima, 2014.

6.1.2 Hipótesis Específica 1

Ho: Los costos de servicios no se identifican a través de un sistema de costeo.

Ha: Los costos de servicios se identifican a través de un sistema de costeo.

TABLA N° 6.2

PRUEBA DE CHI- CUADRADO HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

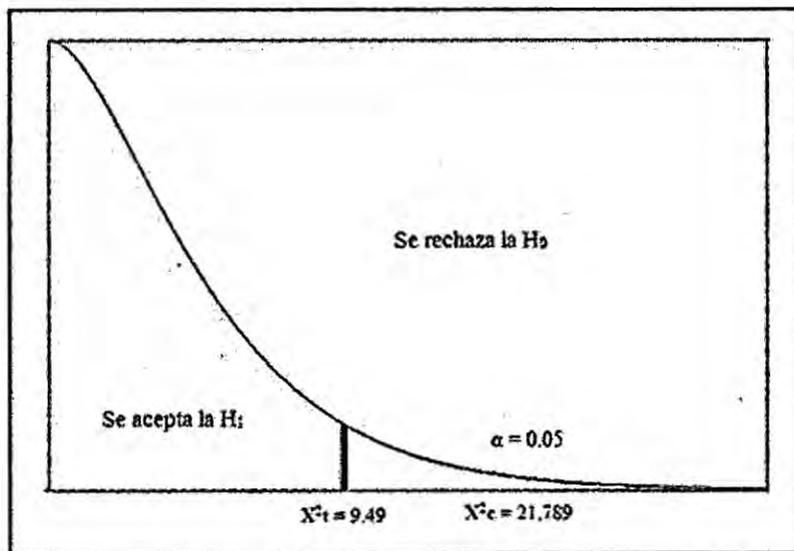
	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	21,789 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	25.769	4	,000
Prueba exacta de Fisher	21.066		
Asociación lineal por lineal	14,395 ^c	1	,000
N de casos validos	18		

- a. 8 casillas (68.8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,32.

Fuente: ROA INGENIEROS SAC
Elaborado: Por el Autor

Para validar la hipótesis requerimos contrastarlas frente al valor del X^2_t (Chi-Cuadrado tabla 6.2), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 4 grados de libertad: $X^2_t = 9.49$.

FIGURA 6.2 REPRESENTACION DEL CHI-CUADRADO



Fuente: ROA INGENIEROS SAC
Elaborado: Por el Autor

Discusión:

El valor de X^2_c (Chi-Cuadrado calculado) es 21.789

El resultado de la prueba estadística me indica que X^2_c es mayor que X^2_t , ($21.789 > 9.49$), entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. En consecuencia estamos confirmando nuestra hipótesis específica 1 que, Los costos de servicios se identifican a través de un sistema de costeo.

6.1.3 Hipótesis Específica 2

Ho: La eficiencia no se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC Lima, 2014.

Ha: La eficiencia se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC Lima, 2014.

TABLA N° 6.3
PRUEBA DE CHI- CUADRADO

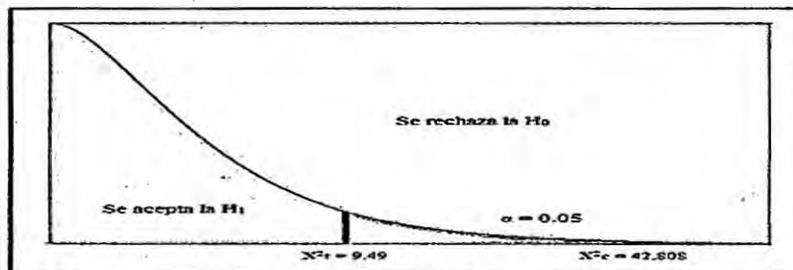
	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	42,808 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	28.974	4	,970
Prueba exacta de Fisher	23.966		
Asociación lineal por lineal	,418 ^c	1	,518
N de casos validos	18		

a. 9 casillas (79,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,18

Fuente: ROA INGENIEROS SAC
Elaborado: Por el Autor

Para validar la hipótesis requerimos contrastarlas frente al valor del X^2_t (Chi-Cuadrado tabla 6.3), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 4 grados de libertad: $X^2_t = 26.3$.

FIGURA 6.3 REPRESENTACION DEL CHI-CUADRADO



Fuente: ROA INGENIEROS SAC
Elaborado: Por el Autor

Discusión:

El valor de X^2_c (Chi-Cuadrado calculado) es 42.808

El resultado de la prueba estadística me indica que X^2_c es mayor que X^2_t , ($42.808 > 9.49$), entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. En consecuencia estamos confirmando nuestra hipótesis específica 2 que, La eficiencia se relaciona positivamente con la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC Lima, 2014.

6.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares.

Con el fin de fundamentar mejor nuestra tesis se ha realizado una comparación con otras tesis relacionadas con nuestro tema como se muestra a continuación:

6.2.1 Con el gráfico 5.3 (ver pág 70) se considera que los costos de los servicios que comprende a **la mano de obra y los costos indirectos de fabricación como directos o propios del servicio como el elemento más importante del costo propio del servicio**, quedo confirmada la importancia con aproximadamente un 56.25% en forma acumulada considera que siempre y casi siempre, ello nos confirma su influencia en el proceso de servicio y por ende en la obtención de los costos de los servicios, al respecto Goicochea, C. (2014) manifiesta que hasta el momento no ha podido evaluar de manera objetiva todos sus costos en los que incurre impidiendo fijar correctamente sus precios asumiendo

los mismos con los que opera su competencia dificultando así la evaluación objetiva sobre la situación económica y financiera de la empresa, es por este motivo la importancia de conocer los costos directos o propios del servicio (mano de obra directa y costos indirectos de fabricación) como primer paso para conocer cuáles son los costos propiamente del servicio.

6.2.2 En el grafico 5.4 (ver pág 71), se manifiesta **que los gastos operativos (gastos administrativos, gastos de ventas) y otros gastos de la empresa (gastos financieros) influyen directamente en los costos del servicio**, la evidencia se confirmó un 40.63% en forma acumulada siempre y casi siempre, debemos recordar que está variable originará un impacto en los costos del servicio y en consecuencia en el precio del mismo. En la investigación formulada por Meza, V. (2013) confirma que hay gastos que se deben adicionar a los costos directo o propios del servicio y esto se puede determinar cuándo se hace una planificación estratégica, un análisis de la cadena de valor, un análisis de las causales de costos, el análisis del posicionamiento estratégico, los cuales facilitan el estudio y el análisis de costos de manera más organizada, es decir que se usan para desarrollar estrategias competitivas.

6.2.3 Con el grafico 5.6 (ver pág 73), se muestra que **el retorno sobre capital propio sirve como indicador para medir la rentabilidad de tipo financiera**, al respecto hemos encontrado que más del 30% de los

encuestados manifiesta que este indicador sirve para medir la rentabilidad financiera. Al respecto Macas y Luna (2010), sobre análisis de rentabilidad aplicado a los estados financieros, pone de manifiesto en su investigación que, la empresa conserva su estabilidad, solvencia y rentabilidad. De esta manera se confirma nuestros resultados de la importancia que tiene el análisis de rentabilidad para la toma de decisiones acertadas, a través del análisis del costeo.

- 6.4 Determinación de los costos mediante la demostración de la aplicación práctica también de ratios y determinación de los costos a través de los anexos 3, 4, 5, 6 y 7.

CAPITULO VII

CONCLUSIONES.

A. Se concluye en la investigación con respecto a la hipótesis general planteada que fue validada y demostrada ya que como se aprecia en las respuestas de las preguntas 1 y 2 demostrados mediante los Gráficos (N°5.1 pag. 68 y 5.2 pág 69) principalmente se muestran los coeficientes alcanzados de 83.33% considera que los costos de servicios si identifican a través de un sistema de costeo y 88.89% que si existe relación significativa entre los costos de servicios y la rentabilidad

Asimismo, nuestra hipótesis general se valida mediante la aplicación práctica de la estructura de costos y aplicación de ratios financieros sobre los márgenes de utilidad como se observa en el anexo N°4 en la evaluación de los Estados de Resultados de los periodos 2008 al 2014 se ha comprobado que la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC ha venido creciendo paulatinamente, logrando en el 2013 un pico de ventas de más de S/. 6 408,995.00 llegando alcanzar un margen de utilidad neta del 11.23% que equivalía a S/. 719,578.00 momento en que debió implementar un sistema de costos ya que estaba en pleno crecimiento a fin de poder mantener o acrecentar su rentabilidad, ya que como observamos este sostenimiento también fue en el 2012 acción que no realiza; es más en el 2014 las ventas disminuyen en más del 59% y tanto los costos propios del servicio crecieron de 66.42% a 84.37% y los gastos administrativos y otros gastos de un 16.66% a 43.83% con relación a sus ingreso dando una pérdida de S/. 757,572.00 por ende afectando a su rentabilidad por falta de

un sistema de costeo y también en el anexo N°6 que muestra el comportamiento de los costos propios del servicio frente a las ventas y la aplicación de los ratios de rentabilidad económica y financiera y por último nuestra hipótesis general queda validada también con el estudio Macas y Luna (2010), sobre análisis de rentabilidad aplicado a los estados financieros, ponen de manifiesto en su investigación que, la empresa conserva su estabilidad, solvencia y rentabilidad, pero presenta poca liquidez, con ello nos indica que un buen análisis de rentabilidad nos garantiza una eficiente gestión en la empresa. De esta manera se confirma nuestros resultados de la importancia que tiene el análisis de rentabilidad para la toma de decisiones acertadas, a través del análisis del costeo y con el gráfico N°7.1 que se muestra.

GRAFICO N° 7.1 Los costos de los servicios y su rentabilidad

TEMA: LOS COSTOS DE SERVICIOS Y SU RELACION EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS ROA INGENIEROS SAC.															
ESTADO RESULTADO	2008		2009		2010		2011		2012		2013		2014		
	S/	%	S/	%	S/	%	S/	%	S/	%	S/	%	S/	%	
Ventas Netas	52,075.00	100.00	456,427.00	100.00	773,963.00	100.00	1,389,486.00	100.00	5,503,765.00	100.00	6,408,995.00	100.00	2,593,984.00	100.00	
(-) Costos Directos o Prop. de Serv.	40,921.00	78.58	354,014.00	79.75	386,494.00	49.94	708,944.00	51.02	2,888,456.00	52.48	4,256,779.00	66.42	2,188,537.00	84.37	
Resultado Bruto	11,154.00		92,413.00		387,469.00		680,542.00		2,615,309.00		2,152,216.00		405,447.00		
(-) Gastos Ventas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	856.00	0.06	7,041.00	0.13	27,035.00	0.42	20,809.00	0.80	
(-) Gastos Administrativos	7,137.00	13.71	162,316.00	35.56	305,092.00	39.42	434,514.00	31.27	1,447,035.00	26.29	1,067,514.00	16.66	1,136,885.00	43.83	
Resultado Operación	4,017.00		-69,903.00		82,377.00		245,172.00		1,161,233.00		1,057,667.00		-752,247.00		
(-) Gastos Financieros	0.00	0.00	7,368.00	1.61	16,427.00	2.12	18,766.00	1.35	26,106.00	0.47	39,055.00	0.61	40,520.00	1.56	
(+) Ingresos Financieros Gravados	0.00	0.00	5,097.00	1.12	1,442.00	0.19	896.00	0.06	3,095.00	0.06	80,071.00	1.25	33,506.00	1.29	
(+) Otros Ingresos Gravados	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	504.00	0.01	131.00	0.00	1,689.00	0.07	
(+) Otros Ingresos no Gravados	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
(-) Gastos Diversos	0.00	0.00	814.00	0.18	137.00	0.02	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
Resultado Antes de Part.	4,017.00		-72,988.00		67,255.00		227,302.00		1,138,726.00		1,058,814.00		-757,572.00		
(-) Distribucion Legal Renta	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	56,602.00	0.88	0.00	0.00	
Resultado Antes del Impuesto	4,017.00		-72,988.00		67,255.00		227,302.00		1,138,726.00		1,042,212.00		-757,572.00		
(-) Impuesto a la Renta 30%	1,205.10	2.31	0.00	0.00	927.00	0.12	68,190.60	4.91	344,100.00	6.25	322,634.00	5.03	0.00	0.00	
Resultado del Ejercicio	2,811.90	5.40	-72,988.00	-15.99	66,328.00	8.57	159,111.40	11.45	794,626.00	14.44	719,578.00	11.23	-757,572.00	-29.20	

Fuente: ROA INGENIEROS SAC
Elaboración Propia

B. Se concluye que la hipótesis específica 1 planteada fue validada, afirmada y demostrada a través del gráfico 5.1 donde se demuestra que un 83.33% de los encuestados opina que los costos de servicio se identifican a través de un sistema de costeo, como también de las respuestas de las preguntas 3 y 4 que se muestran los resultados a través del gráfico (5.3) donde se puede apreciar que el 56.25% en forma acumulada considera que siempre y casi siempre la mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación como elementos de los costos directos o propios de los servicios se relacionan directamente con el costo del servicio de instalación de torres eléctricas de la empresa ROA INGENIEROS SAC, un 30.21% a veces y del gráfico (5.4) el 40.63% en forma acumulada considera que siempre y casi siempre los gastos operativos (gastos administrativos, gastos de venta) y otros gastos de la empresa (gastos financieros) como costos del elemento operacional se deben identificar y relacionar con el costo del servicio y un 33.33% a veces dándonos un coeficiente total de 73.96% del 100%.

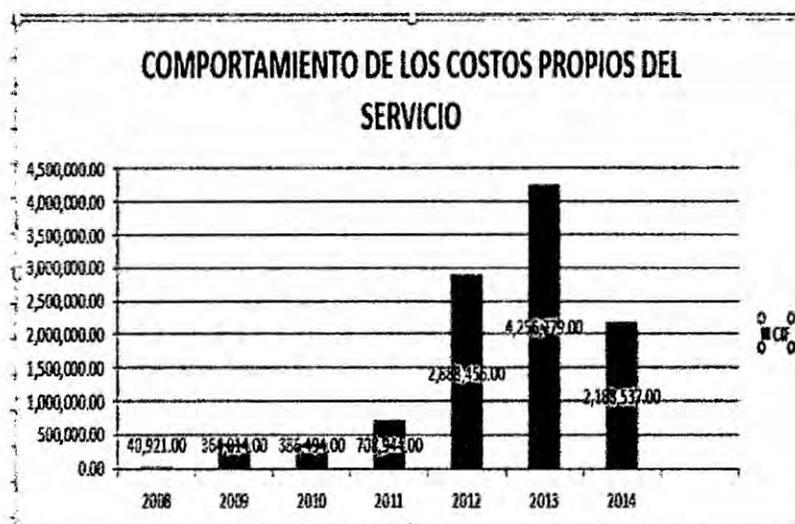
Cabe señalar que para este tipo de empresas medianas caso la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC que en los últimos años ha decrecido con mayor razón, se hace necesaria su implantación de un sistema de costeo ya que incide en la obtención de la rentabilidad económica, asimismo mediante la aplicación práctica de la estructura de costos y márgenes de utilidad también se ratifica ya que se ha demostrado la importancia del sinceramiento de los costos y de en la obtención de la rentabilidad financiera, asimismo mediante la aplicación práctica de los ratios la estructura de costos y márgenes de utilidad también se ratifica ya que se ha

demostrado que en el caso del valor de venta tanto los costos propios del servicio (mano de obra y costos indirectos de fabricación), el gasto operativo,

Podemos además, concluir que una empresa en sus inicios puede caminar en forma empírica pero hay una necesidad imperiosa de ir estableciendo el sistema de costos que le permita mantenerse como empresa en marcha y obtener la rentabilidad deseada es más por la modalidad que trabaja que es por servicio de colocación de antenas eléctricas se hace viable el sistema de costos por órdenes de pedido o trabajo o también conocido como ordenes específicas.

Se concluye que las empresas de servicios así como ROA INGENIEROS SAC, 2014 son vulnerables al no identificar y determinar sus costos totales aplicando el sistema de órdenes específicas por trabajar sobre pedidos como mínimo dada la naturaleza del negocio como se muestra a través de los graficos 7.2 y 7.3 (ver págs. 96 y 97).

GRAFICO N° 7.2



Fuente: ROA INGENIEROS SAC
Elaboración Propia

GRAFICO N°7.3



C. Se pudo concluir que la hipótesis específica 2 planteada fue validada, afirmada y demostrada que la eficiencia se relaciona positivamente con la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC en el 2014, ya que la mejora en la administración de los recursos; ya que a través de las respuestas a las preguntas 11 y 12 y mostrados a través de los gráficos (5.11 y 5.12) se muestra el 45.83 en forma acumulada considera que siempre y casi siempre y a veces se compra la cantidad necesaria de suministros para la prestación del servicio evitando gastos indebidos a la empresa y abastecerse a tiempo de los suministros necesarios para brindar un buen servicio., lo cual demostraría eficiencia en el uso de los recursos económicos, además el 52.08% en forma acumulada considera que siempre y casi siempre la eficiencia del personal que presta el servicio de instalación de torres eléctricas se relaciona

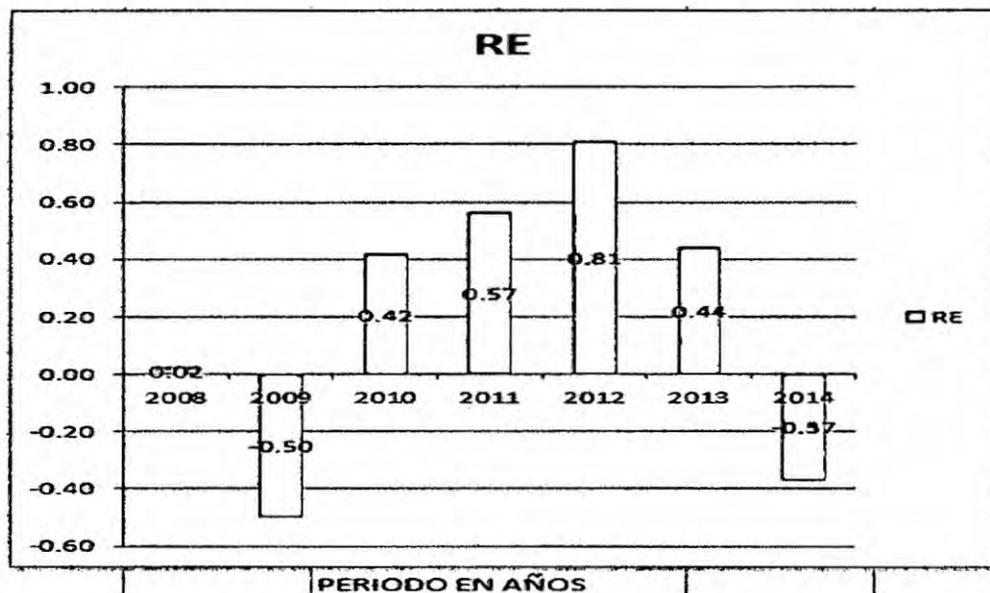
significativamente con la rentabilidad de la empresa y un 29.17% a veces que da un total de 81.25% del 100% a través de la fijación de valores de venta.

Asimismo mediante las respuestas de las preguntas 5 y 6 demostramos a través de los gráficos (5.5, 5.6) que el 38.54% en forma acumulada considera que siempre y casi siempre aplicando el ratio Retorno sobre los activos (ROI) le sirve para medir la rentabilidad económica, un 34.38% a veces que da un total de 72.92% del 100%, el 54.27% en forma acumulada considera que siempre, casi siempre y a veces este indicador Retorno sobre el Capital Propio (ROE) sirve para medir la Rentabilidad Financiera, por lo que siempre debemos optimizar los costos de los servicios a través de un sistema de costeo que nos va a permitir sincerar los costos y relacionar con la rentabilidad económica y financiera, como se muestra también en el anexo 6 que muestra también la evaluación de los ratios de los periodos 2008 al 2014 de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC y como se muestra en los gráficos N° 7.4 y 7.5 que se muestran en la pág.99.

Es más nuestra hipótesis específica 2 queda válida y ratificada a través de trabajos similares, como el de Goicochea, C. (2014) que manifiesta que hasta el momento no ha podido evaluar de manera objetiva todos sus costos en los que incurre impidiendo fijar correctamente sus precios asumiendo los mismos con los que opera su competencia dificultando así la evaluación objetiva sobre la situación económica y financiera de la empresa, es por este motivo la importancia de conocer los costos directos o propios del servicio (mano de obra directa y costos indirectos de fabricación) como primer paso para conocer cuáles son los costos propiamente del servicio.

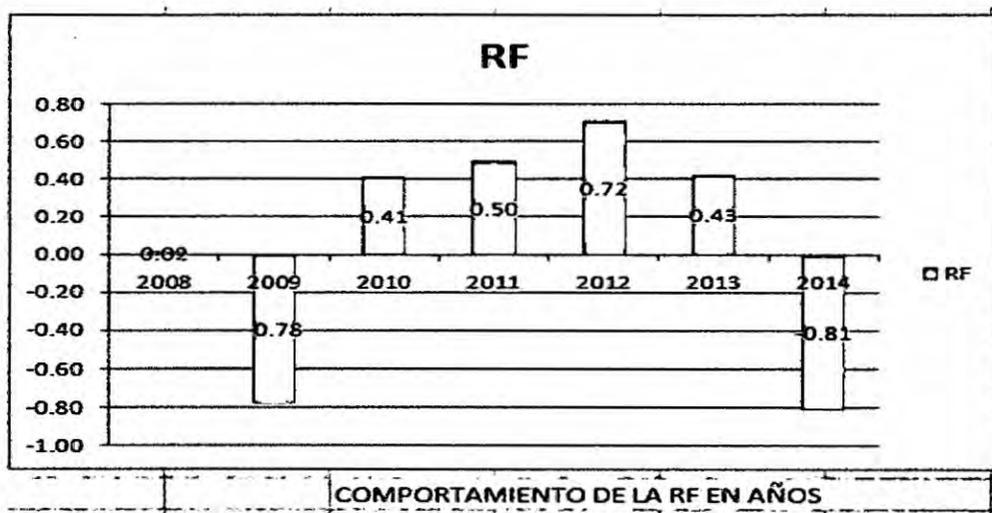
En cuanto a la incidencia de la rentabilidad lo podemos apreciar en los gráficos de rentabilidad económica y rentabilidad financiera que se muestran a continuación:

GRAFICO N°7.4 Rentabilidad Económica de Emp. Serv. ROA INGENIEROS SAC



Fuente: ROA INGENIEROS SAC
Elaboración Propia

GRÁFICO N° 7.5 Rentabilidad Financiera de la Emp. Serv. ROA INGENIEROS SAC



Fuente: ROA INGENIEROS SAC
Elaboración Propia

CAPITULO VIII

RECOMENDACIONES.

- A. Se recomienda a las empresas de servicio y en especial a la empresa ROA INGENIEROS SAC el uso del sistema de ordenes específicas ya que las empresas de servicios cumplen a través de pedidos u órdenes de trabajo la atención a sus clientes, ello les permitirá que los costos totales estén controlados e identificados ya que inciden positivamente en la rentabilidad y permitirá una mejor fijación de precios de venta de sus servicios, ello permitirá brindarle mayor atención al cálculo de los costos totales en vías de conseguir y mejorar la rentabilidad que desean alcanzar en sus periodos de este tipo de empresas frente a los presupuestados o cotizados y visualizar las desviaciones.
- B. Recomendamos a las empresas de servicios y principalmente a la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC determinar correctamente sus costos de servicio para que identifiquen la incidencia que tienen los costos propios del servicio, así como los gastos operacionales y los otros costos por financiamiento principalmente ya que los costos siempre van a incidir en su rentabilidad económica y puedan crecer en el mercado nacional.
- C. Se recomienda a las empresas de servicios y a ROA INGENIEROS SAC que también controlen los costos de servicio sus gastos operativos y los de financiamiento ya que ello demuestra la eficiencia en la administración de los recursos ya son parte

significativa del costo total del servicio y a su vez afectan su rentabilidad económica y financiera de la empresa.

CAPITULO IX

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

TEXTO

Apaza, M. (2010). *Consultor Económico Financiero*. (Primera edición). Breña: Instituto Pacífico SAC.

Calderón, J. (2008). *Estados Financieros Teoría y Práctica*. (Segunda edición). Lince: JCM Editores.

Chanbergo, I, (2014). *Contabilidad de Costos para la Toma de Decisiones Aplicación Práctica*. (Primera edición). Breña: Instituto Pacífico SAC.

Flores, J. (2010). *Costos y Presupuestos*. (Tercera edición). Lima: Centro de especialización en Contabilidad y Finanzas EIRL.

Giraldo, J. (2007). *Contabilidad de Costos - Tomo I*. Primera edición. Lima-Perú: Ventura Editores-Impresores SAC.

Hansen, D. Mowen, M. (2007). *Administración de Costos Contabilidad y Control*. Quinta edición. México: International Thomson Editores S.A.

Horngren, C. Sundem, G. Stratton, W. (2005). *Contabilidad Administrativa*. (Decimotercera edición). México: Pearson Educación de México S.A.

Jones, K. Werner, M. Terrell, K. y Terrell, R. (2001). *Introducción a la Contabilidad Administrativa*. Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.

Michue, R. (2005). *Contabilidad Analítica de Costos*. Primera edición. Lima-Perú: Asociación Interoamericana del Derecho y la Contabilidad.

Player, S. Lacerda, R. (2002). *Gerencia Basada en Actividades*. (Segunda edición). Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA S.A.

Polimeni, R. Fabozzi, F. y Adelberg, A. (1997). *Contabilidad de Costos Conceptos y Aplicaciones para la Toma de decisiones Gerenciales*. (Tercera edición). Bogotá: Lito Camargo Ltda.

Zans, W. (2010). *Contabilidad I*. Primer Edición, Lima: Editorial San Marcos.

Zans, W. (2014). *Contabilidad de Costos*. Primer Edición, Lima: Editorial San Marcos.

PUBLICACIÓN WEB

Cuevas, C. (2001). En su Libro **Contabilidad de Costos** Año 2001, Contabilidad Financiera, Costo indirecto Fabricación y Gastos Operativos. PAG 12, 13, 14. Disponible en: http://www.icesi.edu.co/portal/pls/portal/psiaepre.pprecon_contactual?pdescripmat_codigo=04170. Artículo web. Consultada el 24 de abril del 2015.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2010). En su Libro **Metodología de la Investigación** Quinta Edición. Disponible en: http://www.academia.edu/6399195/Metodologia_de_la_investigacion_5ta_Edicion_Sampieri. Artículo web. Consultada 06 de mayo del 2015.

Norma Internacional de Contabilidad (NIC 2). Disponible en: <http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/nic02.pdf>, articulo web. Consultada recuperada el 14 de junio del 2015.

Rojas, A. En su Libro **Contabilidad de Costos**, concepto de Contabilidad Costos. PAG 12, Recuperada el 27/04/2015.

ARTÍCULO DE REVISTA

Choy, E. (2012). El Dilema de los Costos en las Empresas de Servicios. *QUIPUKAMAYOC. Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables de la UNMSM*, 20(37), 7-14.

Disponible en:

<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2012/V20n35-I/pdf/a02v35n1.pdf>>. artículo web. Consultada el 15 de julio, 2015.

TESIS

ARMIJOS, M., BARRERA, C. (2011). *“Análisis de los Costos y la Rentabilidad con respecto de la Inversión en los Servicios que ofrecen las unidades de la Cooperativa de Transportes Loja. Propuesta de Mejoramiento”*. (Tesis de Pre Grado en Contabilidad). Loja- Ecuador. Universidad Nacional de Loja. Tomado del Link:

<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1637/1/TESIS.pdf>.

FLORIÁN, W., FERNÁNDEZ, C. (2013). En la tesis *“Sistemas de Costos por Órdenes en la Fijación de Precios y Control de Recursos en la Empresa Corporación WAMATRAY SAC”*. (Tesis de Pre Grado en Contabilidad). Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego. Tomado del Link:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/129/1/FLORIAN_WALTER_COSTOS_ORDENES_FIJACION.pdf.

GOICOCHEA, C. (2014). En la tesis *“Implementación de un Sistema de Costos y su Incidencia en el Aspecto Económico Financiero de la empresa MANUFACTURERA DE*

ENVASES INDUSTRIALES SAC. “(Tesis de Pre Grado en Contabilidad). Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo. Tomado del Link:

http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/615/goicochea_ciro.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

MACAS, Y., LUNA, G. (2010). *Análisis de rentabilidad económica y financiera y propuesta de mejoramiento en la empresa comercializadora y exportadora de bioacuáticos “COEXBI S.A”* del cantón Huaquillas en los periodos 2008-2009. Tesis previa a optar el grado de ingeniera en contabilidad y auditoría Universidad nacional de Loja, Loja – Ecuador. Tomado del Link:

<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/1388>.

MEZA, V. (2013). En la tesis “*La Gestión Estratégica de Costos en la Rentabilidad en las Empresas de Ensamblaje e Instalación de Ascensores en Lima Metropolitana*” (Tesis de Pre Grado en Contabilidad). Lima. Universidad de San Martín de Porres. Tomado del Link:

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/671/3/meza_vi.pdf

VALVERDE, M., SALDAÑA, K. (2013). En esta tesis sobre “*Implementación de un Sistema de Costos por Ordenes Específicas para la Toma de Decisiones en la empresa OSHIRO Y VALVERDE INGENIEROS S.A de la ciudad de Trujillo periodo Enero-Febrero 2013*”.(Tesis de Pre Grado en Contabilidad). Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego. Tomado del Link:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/214/1/VALVERDE_MIRNA_COSTOS_ORDENES_ESPECIFICAS.pdf.

ZELADA, H. (2014). En la tesis *“Propuesta de Implementación de un Sistema de Costos por Procesos en la Cría Intensiva de Ganado Porcino para mejorar la Rentabilidad Económica y Financiera de la Empresa GRANJA SAN LUIS EIRL”*. (Tesis de Pre Grado en Contabilidad). Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo. Tomado del Link: http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/762/zelada_haydee.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TEMA: Los costos de servicios y su relación en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA	POBLACION	DIMENSION ES
<p><u>Problema General</u> ¿Cómo los costos de servicios se relacionan en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC, Lima 2014?</p> <p><u>Problemas Específicos</u> -¿Cómo se identifican los costos de servicio de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC, Lima 2014?</p> <p>-¿Cómo la eficiencia se relaciona con la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC, Lima 2014?</p>	<p><u>Objetivo General</u> Determinar cómo los costos de servicios se relacionan en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC Lima 2014.</p> <p><u>Objetivos Específicos</u> - Identificar los costos de servicios en la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC, Lima 2014.</p> <p>- Determinar cómo la eficiencia se relaciona con la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC, Lima 2014.</p>	<p><u>Hipótesis General</u> Los costos de los servicios se relacionan significativamente en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC Lima, 2014.</p> <p><u>Hipótesis específica</u> - Los costos de servicios se identifican a través de un sistema de costeo de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC Lima, 2014.</p> <p>-La eficiencia se relaciona significativamente en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC Lima, 2014.</p>	<p>El presente estudio se ubica en la investigación descriptiva correlacional debido a que sean descritos las situaciones y eventos detallándolos tal como son y se pusieron en evidencia en la unidad de análisis.</p> <p>Diseño de la investigación Emplea método descriptivo correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <p>X → Y</p> </div> <p>Variable independiente</p> <p>X: Costos de servicios</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Y: Rentabilidad</p>	<p>Población Población: empresa ROA INGENIEROS SAC.</p> <p>Marco maestral Los 18 trabajadores que incluye a Jefes de diferentes áreas como: Gerencia, Ingeniería, RRHH, Administración, Contabilidad y Logística de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC.</p> <p>Muestra En vista de que la población la constituye un número muy pequeño de personas, se trabajó con toda la población del marco muestral. ¿Por qué solo Ellos? Porque son Empleados que conocen el día a día de las actividades que realiza la empresa y porque Ellos van a tomar decisiones.</p>	<p>Para la variable: Costo de Servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costos Directos o Propios de los servicios • Gastos Operativos y Otros Gastos <p>Para la variable: Rentabilidad</p>

(ROE)

- Rentabilidad Financiera(RAE)

Anexo 2: Encuesta

ANEXO 2
ENCUESTA

I. TESIS: " **LOS COSTOS DE SERVICIOS Y SU RELACIÓN EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS ROA INGENIEROS SAC.**

II. INFORMANTES: La presente encuesta está dirigida al Gerente, Administrador, Ingeniero de Obra, Contador y Asistente Contable.

OBJETIVO.- Obtener información que ayude a determinar cómo los costos de los servicios se relacionan en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC Lima 2014.

GENERALIDADES: La presente encuesta persigue un fin meramente académico, cuyos resultados serán estrictamente anónimos y confidenciales; con los cuales se pretende investigar cómo los costos de servicios se relacionan en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC Lima 2014. Por lo tanto se pide leer cuidadosamente las alternativas planteadas y marque con un aspa la respuesta que sea en base a su conocimiento, por lo que es muy importante que su respuesta sea lo más sincera posible. De antemano gracias por su valiosa y generosa colaboración.

I. INFORMACIÓN GENERAL

Nombre de la empresa : _____
Cargo : _____
Tiempo de servicio : _____
Edad

CUESTIONARIO

1. ¿Los costos de los servicios se identifican a través de un sistema de costeo?
() Si () No

2. ¿Existe una relación significativa entre los costos de servicios y la rentabilidad?
() Si Existe () No Existe

3. ¿Para usted considera que la mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación como elementos del costo directo o propio de los servicios que brinda la empresa se debe relacionar directamente con el costo de servicio de Instalación de Torres Eléctricas?
- () Siempre () Casi siempre () A veces () Casi nunca () Nunca
4. ¿Para usted se debe identificar y relacionar los gastos operativos (gastos administrativos, gastos de venta) y otros gastos de la empresa (gastos financieros) como costos del elemento operacional en el costo de servicio?
- () Siempre () Casi siempre () A veces () Casi nunca () Nunca
5. ¿Para usted se debe aplicar el ratio Retorno sobre los Activos (ROI), le sirve para medir la Rentabilidad Económica?
- () Siempre () Casi siempre () A veces () Casi nunca () Nunca
6. ¿Considera al ratio Retorno sobre el Capital Propio (ROE) como un indicador que sirve para medir la Rentabilidad Financiera?
- () Siempre () Casi siempre () A veces () Casi nunca () Nunca
7. ¿Si se determina correctamente los costos de servicios considera usted que ello le permitirá garantizar mayor rentabilidad?
- () Siempre () Casi siempre () A veces () Casi nunca () Nunca
8. ¿Diga usted si se identifica y relaciona los costos de servicios le permite determinar el precio de venta asegurando su rentabilidad?
- () Siempre () Casi siempre () A veces () Casi nunca () Nunca
9. ¿Considera usted que conociendo el costo de servicio le permite aplicar la oferta y la demanda de sus servicios asegurando la recuperación de su inversión?
- () Siempre () Casi siempre () A veces () Casi nunca () Nunca

10. ¿Para usted, cuál es el margen de utilidad que aplica sobre sus servicios que presta?

8% 10% - 15% 16% - 25% 26% - 30% Más del 30%

11. ¿Se compra la cantidad necesaria de suministros para la prestación del servicio evitando gastos indebidos a la empresa?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

12. ¿Cree usted que la eficiencia del personal que presta el servicio de instalaciones de torres eléctricas se relaciona con la rentabilidad de la empresa ROA INGENIEROS SAC?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

Anexo 3: Estado de Situación Financiera Comparativo y Analizado

ROA INGENIEROS SAC		R.U.C 20477751333		
BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014				
* SOLES *				
ACTIVO	De: Empresa	Del: Investigador	PASIVO	
	De: Empresa	Del: Investigador	De: Empresa	
			Del: Investigador	
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE	
Caja y Bancos	590,375.00	0.00	Sobregiros Bancarios	161,379.00
Efectivo y Equivalente de Efectivo	0.00	590,375.00	Cuentas por Pagar Comerciales	131,487.00
Cuentas por Cobrar Comerciales Terceros	720,346.00	720,346.00	Tributos por Pagar	40,036.00
Cuentas por Cobrar Accionistas y Personal	0.00	0.00	Remuneraciones por Pagar	251,028.00
Cuentas por Cobrar Diversas Terceros	134,862.00	0.00	Cuentas por Pagar Diversas	185,459.00
Otras Cuentas por Cobrar		134,862.00	Remuner., Particip. y Otros trib. Por Pagar	0.00
Cuentas por Cobrar Diversas Relacionadas	0.00	0.00	Cuentas por Pagar Diversas Relacionadas	336,893.00
Mercaderias	0.00	0.00	TOTAL PASIVO CORRIENTE	1,106,282.00
Materias Primas y Auxiliares	125,946.00	0.00		
Materiales auxiliares, suministros y repuestos	0.00	125,946.00	PATRIMONIO	
Envases y Embalajes	6,818.00	6,818.00	Capital	157,850.00
Credito Fiscal del IGV	0.00	0.00	Resultados Acumulados	1,529,660.00
Activos por Impuestos Diferidos	0.00	0.00	Resultado del Ejercicio	-757,572.00
Anticipo Recibidos	127,438.00	127,438.00	Reserva	0.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1,705,785.00	1,705,785.00	TOTAL PATRIMONIO	929,938.00
ACTIVO FIJO NETO				
ACTIVO NO CORRIENTE				
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	384,783.00	384,783.00		
Depreciación, Amortización Acumulados	-54,348.00	-54,348.00		
Propiedad Planta y equipo(Neto)	330,435.00	330,435.00		
ACTIVO FIJO NETO	330,435.00	330,435.00		
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	330,435.00	330,435.00		
TOTAL ACTIVO	2,036,220.00	2,036,220.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	2,036,220.00

Las reservas legales se han calculado en base al 10% de las utilidades de cada periodo (2010 hasta el 2013) no habiendo aún superado el quinto del capital, según art 229 de la Ley de Sociedades.

TEMA: LOS COSTOS DE SERVICIOS Y SU RELACION EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS ROA INGENIEROS SAC.														
ESTADO SITUACION FINANCIERA														
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014							
	S/	%	S/	%	S/	%	S/	%	S/	%	S/	%	S/	%
ACTIVOS														
Caja y Bancos	90,614.00	54.82	83,520.00	59.40	90,575.00	45.76	309,389.00	71.43	688,388.00	47.99	698,736.00	29.26	590,375.00	28.99
Cuentas por Cobrar Com. Terc.	61,670.00	37.31	2,447.00	1.74	50,545.00	25.54	308.00	0.07	101,037.00	7.04	433,088.00	18.14	720,346.00	35.38
Cuentas por Cobrar Acc. Soc. Dir. Ger.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	9,388.00	2.17	119,651.00	8.34	172,275.00	7.21	0.00	0.00
Cuentas por Cobrar Diversas Terc.	0.00	0.00	13,403.00	9.53	0.00	0.00	2,518.00	0.58	440,502.00	30.71	465,286.00	19.49	134,862.00	6.62
Cuentas por Cobrar Diversas Relac.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	342,994.00	14.36	0.00	0.00
Provision de Ctas por Cob. Dudosa	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Mercaderías	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Productos Terminados	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Subprod., Desechos y Desperdicios	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Materiales Auxiliares, Suministros y Repues	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Envases y Embalajes	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	125,946.00	6.19
Otras Activo Corriente	0.00	0.00	0.00	0.00	33,824.00	17.09	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6,818.00	0.33
Inmueble, Maquinaria y Equipos	13,170.00	7.97	27,903.00	19.84	27,903.00	14.10	51,149.00	11.81	83,404.00	5.81	243,254.00	10.19	384,783.00	18.90
Deprec. de Inmueb. Maqui. Y Eq.	-173.00	-0.10	-4,590.00	-3.26	-8,442.00	-4.27	-13,498.00	-3.12	-22,356.00	-1.56	-44,479.00	-1.86	-54,348.00	-2.67
Activo Diferido	0.00	0.00	4,172.00	2.97	3,522.00	1.78	40,929.00	9.45	23,783.00	1.66	0.00	0.00	0.00	0.00
Otras Activo No Corriente	0.00	0.00	13,761.00	9.79	0.00	0.00	32,924.00	7.60	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL ACTIVO NETO	165,281.00	100.00	140,616.00	100.00	197,927.00	100.00	433,107.00	100.00	1,434,409.00	100.00	2,387,890.00	100.00	2,036,220.00	100.00
PASIVO														
Sobregiros Bancarios	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	161,379.00	7.93
Trib. y Aport. Sist. y Salud por Pagar	3,414.00	2.07	361.00	0.26	581.00	0.29	16,001.00	3.69	113,623.00	7.92	189,272.00	7.88	40,036.00	1.97
Remuner. y Particip. por Pagar	0.00	0.00	361.00	0.26	0.00	0.00	6,277.00	1.45	0.00	0.00	85,372.00	3.58	251,028.00	12.33
Cuentas por Pagar Com. Terc.	0.00	0.00	15,391.00	10.95	6,447.00	3.26	62,006.00	14.32	91,692.00	6.39	128,259.00	5.37	131,487.00	6.46
Cuentas por Pagar Acc., Dir. Y Ger.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Cuentas por Pagar Diversas Terc.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Cuentas por Pagar Diversas Relac.	0.00	0.00	30,186.00	21.47	29,837.00	15.07	29,836.00	6.89	0.00	0.00	79,836.00	3.34	157,920.00	7.76
Beneficios Soc. Trabajadores	0.00	0.00	769.00	0.55	1,186.00	0.60	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Provisiones Diversas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Pasivos Diferidos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	114,565.00	7.99	0.00	0.00	0.00	0.00
Otras Cuentas del Pasivo	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL PASIVO	3,414.00	2.07	47,068.00	33.47	38,051.00	19.22	114,120.00	26.35	325,375.00	22.68	700,443.00	29.33	1,106,282.00	54.33
PATRIMONIO														
Capital	157,850.00	95.50	157,850.00	112.26	157,850.00	79.75	157,850.00	36.45	157,850.00	11.00	157,850.00	6.61	157,850.00	7.75
Reservas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	31,265.74	1.54
Resultados Acum. Positivos	0.00	0.00	8,686.00	5.18	0.00	0.00	2,026.00	0.47	156,558.00	10.91	810,019.00	33.92	1,498,394.26	73.59
Resultados Acum. Negativos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Utilidad del Ejercicio	4,017.00	2.43	0.00	0.00	2026.00	1.02	159,111.00	36.74	794,626.00	55.40	719,578.00	30.13	0.00	0.00
Perdida del Ejercicio	0.00	0.00	-72988.00	-51.91	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-75,757.20	-37.20
TOTAL PATRIMONIO	161,867.00	97.93	93,548.00	66.53	159,876.00	80.78	318,987.00	73.65	1,109,034.00	77.32	1,687,447.00	70.67	929,938.00	45.67
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	165,281.00	100.00	140,616.00	100.00	197,927.00	100.00	433,107.00	100.00	1,434,409.00	100.00	2,387,890.00	100.00	2,036,220.00	100.00

Anexo 4: Estados de Resultados Comparativo y analizado

ROA INGENIEROS SAC**RUC 204775333****ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014***** SOLES ***

				De: Empresa	Del: Investigador
Ventas de Mercancia				2,593,983.80	0.00
Venta de Servicios				0.00	2,593,983.80
				2,593,983.80	2,593,983.80
Costo de Servicios				-143,799.62	-2,188,537.17
UTILIDAD BRUTA				2,450,184.18	405,446.63
Gastos Operativos				-2,044,737.55	0.00
Gastos Administrativos				-1,136,885.05	-1,136,885.05
Gastos de Ventas				-20,809.18	-20,809.18
Gastos Financieros				-40,519.52	-40,519.52
UTILIDAD DE OPERACION				-792,767.12	-792,767.12
Ingresos financieros				33,506.12	33,506.12
Otros ingresos				1,689.50	1,689.50
Otros Egresos por Bonos				0.00	0.00
Diferencia de Cambio				0.00	0.00
Resultado por Exposición a Inversión				0.00	0.00
RESULTADO ANTES DE IMPORTE RENTA				-757,571.50	-757,571.50
Participación de Trabajadores				0.00	0.00
Impuesto a la renta				0.00	0.00
RESULTADO DEL EJERCICIO				-757,571.50	-757,571.50

TEMA: LOS COSTOS DE SERVICIOS Y SU RELACION EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS TUA INGENIEROS SAC.

ESTADO RESULTADO	2008		2009		2010		2011		2012		2013		2014		
	S/	%	S/	%	S/	%	S/	%	S/	%	S/	%	S/	%	
Ventas Netas	52,075.00	100.00	456,427.00	100.00	773,963.00	100.00	1,389,486.00	100.00	5,503,765.00	100.00	6,408,995.00	100.00	2,593,984.00	100.00	
(-) Costos Directos o Prop. de Serv.	40,921.00	78.58	364,014.00	79.75	386,494.00	49.94	708,944.00	51.02	2,888,456.00	52.48	4,256,779.00	66.42	2,188,537.00	84.37	
Resultado Bruto	11,154.00		92,413.00		387,469.00		680,542.00		2,615,309.00		2,152,216.00		405,447.00		
(-) Gastos Ventas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	856.00	0.06	7,041.00	0.13	27,035.00	0.42	20,809.00	0.80	
(-) Gastos Administrativos	7,137.00	13.71	162,316.00	35.56	305,092.00	39.42	434,514.00	31.27	1,447,035.00	26.29	1,067,514.00	16.66	1,136,885.00	43.83	
Resultado Operación	4,017.00		-69,903.00		82,377.00		245,172.00		1,161,233.00		1,057,667.00		-752,247.00		
(-) Gastos Financieros	0.00	0.00	7,368.00	1.61	16,427.00	2.12	18,766.00	1.35	26,106.00	0.47	39,055.00	0.61	40,520.00	1.56	
(+) Ingresos Financieros Gravados	0.00	0.00	5,097.00	1.12	1,442.00	0.19	896.00	0.06	3,095.00	0.06	80,071.00	1.25	33,506.00	1.29	
(+) Otros Ingresos Gravados	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	504.00	0.01	131.00	0.00	1,689.00	0.07	
(+) Otros Ingresos no Gravados	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
(-) Gastos Diversos	0.00	0.00	814.00	0.18	137.00	0.02	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
Resultado Antes de Part.	4,017.00		-72,988.00		67,255.00		227,302.00		1,138,726.00		1,098,814.00		-757,572.00		
(-) Distribucion Legal Renta	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	56,602.00	0.88	0.00	0.00
Resultado Antes del Impuesto	4,017.00		-72,988.00		67,255.00		227,302.00		1,138,726.00		1,042,212.00		-757,572.00		
(-) Impuesto a la Renta 30%	1,205.10	2.31	0.00	0.00	927.00	0.12	68,190.60	4.91	344,100.00	6.25	322,634.00	5.03	0.00	0.00	
Resultado del Ejercicio	2,811.90	5.40	-72,988.00	-15.99	66,328.00	8.57	159,111.40	11.45	794,626.00	14.44	719,578.00	11.23	-757,572.00	-29.20	

Anexo 5: Cuadro Evolución de los Costos del Servicio VS Rentabilidad

EVOLUCION DE LOS COSTOS DE SERVICIOS Y SU RELACION EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS KUA INGENIEROS S.A.S.

2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014

Costos Directos o Prop. de Serv.	40,921.00	364,014.00	386,494.00	708,944.00	2,888,456.00	4,256,779.00	2,188,537.00
+							
Gastos Operativos y Otros	<u>7,137.00</u>	<u>169,684.00</u>	<u>321,519.00</u>	<u>454,136.00</u>	<u>1,480,182.00</u>	<u>1,133,604.00</u>	<u>1,198,214.00</u>
Costo de Servicio	48,058.00	533,698.00	708,013.00	1,163,080.00	4,368,638.00	5,390,383.00	3,386,751.00

Rentab. Economica

Muestra la utilidad obtenida por cada sol de activo

2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014

ROI:	<u>4,017.00</u>	<u>-70,717.00</u>	<u>82,240.00</u>	<u>245,172.00</u>	<u>1,161,737.00</u>	<u>678,562.00</u>	<u>-750,558.00</u>
UAI	165,281.00	140,616.00	197,927.00	433,107.00	1,434,409.00	2,387,890.00	2,036,220.00
ACTIVO	0.02	-0.50	0.42	0.57	0.81	0.28	-0.37

Rentab. Financiera

Muestra la util. obtenida por cada sol de recursos pro

2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014

ROE:	<u>2,811.90</u>	<u>-72,988.00</u>	<u>66,328.00</u>	<u>159,111.40</u>	<u>794,626.00</u>	<u>719,578.00</u>	<u>-757,572.00</u>
UTILIDAD NETA	161,867.00	93,548.00	159,876.00	318,987.00	1,109,034.00	1,687,447.00	929,938.00
PATRIMONIO NETO	0.02	-0.78	0.41	0.50	0.72	0.43	-0.81

Nota:

Las variables son : Costos de servicios y Rentabilidad

Relacion 1: Costos Directos o Prop. de Serv. Con Rentabilidad Economica

Relacion 2: Gastos Operativos y Otros con Rentabilidad Financiera

Relacion 3: Costos de servicios y Rentabilidad

Anexo 6: Cuadro de Evolución de las Ventas VS Costos del Servicio

TEMA: LOS COSTOS DE SERVICIOS Y SU RELACION EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS ROA INGENIEROS SAC.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Costo de Servicio							
Relac. Costos Directos o Prop. de Serv.	<u>40,921.00</u>	<u>364,014.00</u>	<u>386,494.00</u>	<u>708,944.00</u>	<u>2,888,456.00</u>	<u>4,256,779.00</u>	<u>2,188,537.00</u>
Ventas	<u>52,075.00</u>	<u>456,427.00</u>	<u>773,963.00</u>	<u>1,389,486.00</u>	<u>5,503,765.00</u>	<u>6,408,995.00</u>	<u>2,593,984.00</u>
	78.6%	79.8%	49.9%	51.0%	52.5%	66.4%	84.4%
Relac. Gastos Operativos y Otros	<u>7,137.00</u>	<u>169,684.00</u>	<u>321,519.00</u>	<u>454,136.00</u>	<u>1,480,182.00</u>	<u>1,133,604.00</u>	<u>1,198,214.00</u>
Ventas	<u>52,075.00</u>	<u>456,427.00</u>	<u>773,963.00</u>	<u>1,389,486.00</u>	<u>5,503,765.00</u>	<u>6,408,995.00</u>	<u>2,593,984.00</u>
	13.7%	37.2%	41.5%	32.7%	26.9%	17.7%	46.2%

Rentab. Economica

Muestra la utilidad obtenida por cada sol de activo invertido

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
ROI:							
UAI	<u>4,017.00</u>	<u>-70,717.00</u>	<u>82,240.00</u>	<u>245,172.00</u>	<u>1,161,737.00</u>	<u>678,562.00</u>	<u>-750,558.00</u>
ACTIVO	<u>165,281.00</u>	<u>140,616.00</u>	<u>197,927.00</u>	<u>433,107.00</u>	<u>1,434,409.00</u>	<u>2,387,890.00</u>	<u>2,036,220.00</u>
	2.4%	-50.3%	41.6%	56.6%	81.0%	28.4%	-36.9%

Rentab. Financiera

Muestra la utilidad obtenida por cada sol de recursos propios invertidos

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
RSP:							
UTILIDAD NETA	<u>2,811.90</u>	<u>-72,988.00</u>	<u>66,328.00</u>	<u>159,111.40</u>	<u>794,626.00</u>	<u>719,578.00</u>	<u>-757,572.00</u>
PATRIMONIO NETO	<u>161,867.00</u>	<u>93,548.00</u>	<u>159,876.00</u>	<u>318,987.00</u>	<u>1,109,034.00</u>	<u>1,687,447.00</u>	<u>929,938.00</u>
	1.7%	-78.0%	41.5%	49.9%	71.7%	42.6%	-81.5%

Anexo 7: Opinión de Expertos

Bellavista 22 Setiembre de 2015

Profesor: CPC. Mg. Dr.

Presente

Asunto: Validación del instrumento a través de Juicio de expertos

Nos es muy grato saludarlos y a la vez solicitarle su colaboración como experto para la evaluación de nuestro instrumento que será usada para la toma de datos en nuestro trabajo de investigación titulado "Los Costos de Servicios y su relación en la Rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC" para optar nuestro título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional del Callao.

Adjuntamos a la presente la matriz de consistencia y el correspondiente cuestionario.

Agradecemos su colaboración y total sinceridad, lo cual contribuirá al éxito de nuestra investigación.

Atentamente.



Nombre: Jorge Luis Atahuampa A.

Nombre:

Escala de calificación del Juez Experto

N°	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2	El instrumento propuesto responde al (los) objetivo (s) de estudio.	X		
3	La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6	Los ítems son claros y entendibles.	X		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Nombre: CPC. WALTER VICTOR HUERTAS NIQUÉN

Firma: 

Fecha: 22.09.2015

Bellavista 22 Setiembre de 2015

Profesor: CPC. Mg. Dr.

Presente

Asunto: Validación del instrumento a través de Juicio de expertos

Nos es muy grato saludarlos y a la vez solicitarle su colaboración como experto para la evaluación de nuestro instrumento que será usada para la toma de datos en nuestro trabajo de investigación titulado "Los Costos de Servicios y su relación en la Rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC" para optar nuestro título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional del Callao.

Adjuntamos a la presente la matriz de consistencia y el correspondiente cuestionario.

Agradecemos su colaboración y total sinceridad, lo cual contribuirá al éxito de nuestra investigación.

Atentamente.



Nombre: JORGE LUIS MANUELLO A.

Nombre:

Escala de calificación del Juez Experto

N°	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2	El instrumento propuesto responde al (los) objetivo (s) de estudio.	X		
3	La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6	Los ítems son claros y entendibles.	X		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Nombre: Efraín De la Cruz Gozo

Firma: 

Fecha: 22-09-2015

Bellavista 22 Setiembre de 2015

Profesor: CPC, Mg, Dr.

Presente

Asunto: Validación del instrumento a través de Juicio de expertos

Nos es muy grato saludarlos y a la vez solicitarle su colaboración como experto para la evaluación de nuestro instrumento que será usada para la toma de datos en nuestro trabajo de investigación titulado "Los Costos de Servicios y su relación en la Rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC" para optar nuestro título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional del Callao.

Adjuntamos a la presente la matriz de consistencia y el correspondiente cuestionario.

Agradecemos su colaboración y total sinceridad, lo cual contribuirá al éxito de nuestra investigación.

Atentamente.



Nombre: Jorge Luis ATAHUALPA A.

Nombre:

Escala de calificación del Juez Experto

Nº	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2	El instrumento propuesto responde al (los) objetivo (s) de estudio.	X		
3	La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6	Los ítems son claros y entendibles.	X		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Nombre: MIGUEL MEVA SILVA

Firma: *Miguel Meva Silva*

Fecha: 22/09/15

Bellavista 22 Setiembre de 2015

Profesor: CPC. Mg. Dr.

Presente

Asunto: Validación del instrumento a través de Juicio de expertos

Nos es muy grato saludarlos y a la vez solicitarle su colaboración como experto para la evaluación de nuestro instrumento que será usada para la toma de datos en nuestro trabajo de investigación titulado "Los Costos de Servicios y su relación en la Rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC" para optar nuestro título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional del Callao.

Adjuntamos a la presente la matriz de consistencia y el correspondiente cuestionario.

Agradecemos su colaboración y total sinceridad, lo cual contribuirá al éxito de nuestra investigación.

Atentamente.


Nombre: JORGE LUIS MANICAIPA A.

Nombre:

Escala de calificación del Juez Experto

N°	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2	El instrumento propuesto responde al (los) objetivo (s) de estudio.	X		
3	La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6	Los ítems son claros y entendibles.	X		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Nombre: Celes Alejandra Acuña

Firma: [Firma manuscrita]

Fecha: 22-09-2015

Bellavista 22 Setiembre de 2015

Profesor: CPC. Mg. Dr.

Presente

Asunto: Validación del instrumento a través de Juicio de expertos

Nos es muy grato saludarlos y a la vez solicitarle su colaboración como experto para la evaluación de nuestro instrumento que será usada para la toma de datos en nuestro trabajo de investigación titulado "Los Costos de Servicios y su relación en la Rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC" para optar nuestro título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional del Callao.

Adjuntamos a la presente la matriz de consistencia y el correspondiente cuestionario.

Agradecemos su colaboración y total sinceridad, lo cual contribuirá al éxito de nuestra investigación.

Atentamente.



.....

Nombre: Jorge Luis Atahu/PA A.

.....

Nombre:

Escala de calificación del Juez Experto

Nº	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2	El instrumento propuesto responde al (los) objetivo (s) de estudio.	X		
3	La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6	Los ítems son claros y entendibles.	X		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Nombre: RAMIRO LUYA MANUEL RODOLFO

Firma: 

Fecha: 22 DE SEPTIEMBRE 2015