

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**TESIS**

**COSTOS DE SERVICIOS Y SU INCIDENCIA EN  
LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MASTER SIG  
CONSULTORES E.I.R.L. SAN BORJA 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORES:**

**GONZÁLEZ LOZANO, MARTHA ARACELY**

**CODIGO ORCID: (0000-0002-1869-8190)**

**ORTEGA GARIBAY, JOSÉ LUIS**

**CODIGO ORCID: (0000-0003-2056-6338)**

**ASESOR:**

**Mg. MILLAN BAZAN, CESAR AUGUSTO**

**CODIGO ORCID: (0000-0002-6641-0980)**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**TRIBUTACIÓN Y AUDITORÍA**

**LIMA-PERÚ**

**JUNIO, 2021**



## **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a mis Padres quienes me educaron y enseñaron que con disciplina se puede lograr cualquier objetivo. También se lo dedico a mis hermanos quien a modo de ejemplo a seguir fueron motivo para salir adelante con mis proyectos profesionales.

**Martha, González.**

La presente tesis se lo dedico a Dios por guiar mi camino día a día, y darme la oportunidad de cumplir mi s sueños, a mis padres quienes me inculcaron a ser perseverante a través de los buenos valores que me enseñaron.

**Ortega, José.**

## **Agradecimiento**

Agradezco a mis profesores, por las enseñanzas brindadas en las aulas de mi Universidad Peruana de las Américas, principalmente a mi profesor Cesar A. Millán Bazán quien me enseñó que la investigación es fundamental para el desarrollo de la sociedad

**Martha, González.**

Mi agradecimiento a la Universidad Peruana de las Américas que me ha forjado como profesional. Agradezco a mis padres y amigos por acompañarme en esta etapa de mi vida.

**Ortega, José.**

## Resumen

La presente investigación titulada Costos de Servicios y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. San Borja 2018, se elaboró con el objetivo de determinar de qué manera los Costos de Servicios inciden en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. San Borja 2018.

Nuestra investigación fue de tipo aplicada, de nivel Descriptivo Correlacional, de diseño no experimental, con el enfoque cuantitativo, se contempló la recolección de datos mediante la técnica de un cuestionario, utilizando la encuesta y está conformado por 21 preguntas, validado por expertos; que fueron respondidos por contadores, administradores, por la gerencia de administración y finanzas, la gerencia de Costos y empleados del área de contabilidad, las cuales aportaron sus puntos de vistas de la problemática, no cuentan con un adecuado manejo de dichos costos y esto afecta en la rentabilidad de la empresa, posteriormente se recopiló los datos mediante SPSS Vs25, para ser encaminadas a gráficos estadísticos con sus correspondientes explicaciones, por ende, las hipótesis formuladas fueron demostradas después se concluye que, los Costos de Servicios inciden en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L., ya que el valor (sig.) fue 0.030, el cual es menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

***Palabras claves:*** Costos de servicios, Rentabilidad, Costos directos e indirectos

### **Abstract**

This research entitled Service Costs and their Incidence on the Profitability of the Master SIG Consultores E.I.R.L. San Borja 2018, was prepared with the objective of determining how the Costs of Services affect the profitability of the Master SIG Consultores E.I.R.L. San Borja 2018.

Our research was of an applied type, of a Descriptive Correlational level, of non-experimental design, with a quantitative approach, the data collection was contemplated through the technique of a questionnaire, using the survey and it is made up of 21 questions, validated by experts; that were answered by accountants, administrators, by the administration and finance management, the cost management and employees of the accounting area, who contributed their points of view of the problem, they do not have an adequate management of said costs and this affects in the profitability of the company, later the data was collected through SPSS Vs25, to be directed to statistical graphics with their corresponding explanations, therefore, the hypotheses formulated were demonstrated after it is concluded that, the Costs of Services affect the profitability of the Company Master SIG Consultores EIRL, since the value (sig.) Was 0.030, which is less than 0.05, therefore, the alternative hypothesis is accepted.

***Keywords:*** Service costs, Profitability, Direct and indirect costs

**Tabla de Contenidos**

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Lista de figuras.....	xi
Introducción .....	1
Capítulo I: Problema de la Investigación.....	2
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	2
1.2 Planteamiento del problema .....	4
1.2.1 Problema general .....	4
1.2.2 Problemas específicos .....	4
1.3 Objetivos de la Investigación .....	4
1.3.1 Objetivo general .....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Justificación e Importancia de la Investigación .....	5
1.4.1 Justificación de la investigación.....	5
1.4.2 Importancia de la investigación.....	5
1.5 Limitaciones .....	5
Capítulo II: Marco Teórico .....	6

	viii
2.1 Antecedentes .....	6
2.1.1 Antecedentes internacionales .....	6
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	8
2.2 Bases Teóricas.....	11
2.2.1 Costos de servicios .....	11
2.2.2 Rentabilidad.....	17
2.3. Definición de Términos Básicos .....	20
Capitulo III: Metodología de la Investigación.....	23
3.1 Enfoque de la Investigación .....	23
3.2 Variables.....	23
3.3. Hipótesis.....	25
3.3.1 Hipótesis general .....	25
3.3.2 hipótesis específicas .....	25
3.4 Tipo de Investigación .....	25
3.5 Diseño de la Investigación .....	26
3.6 Población y Muestra.....	26
3.6.1 Población .....	26
3.6.2 Muestra.....	26
3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	26
3.7.1 Encuesta.....	26
3.7.2 Confiabilidad de instrumento .....	26



Capítulo IV: Resultados.....	28
4.1 Análisis de Resultados .....	28
4.1.1 Tablas de frecuencia.....	28
4.1.2 Prueba de normalidad.....	35
4.1.3 Pruebas de hipótesis .....	35
4.2 Discusión.....	39
Conclusiones.....	44
Recomendaciones .....	46
Referencias.....	47
Apéndice 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	51
Apéndice 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	52
Apéndice 3: VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO.....	54
Apéndice 4. CARTA DE AUTORIZACIÓN.....	58

## Lista de tablas

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de variables .....	24
Tabla 2 Análisis de confiabilidad de la variable Costos de servicios .....	27
Tabla 3 Análisis de confiabilidad de la variable Rentabilidad.....	27
Tabla 4 Análisis de confiabilidad del instrumento Costos de Servicios y Rentabilidad .	27
Tabla 5 Variable Costos de servicios.....	28
Tabla 6 Dimensión Costos directos de servicios.....	29
Tabla 7 Dimensión Costos indirectos de servicios .....	31
Tabla 8 Variable Rentabilidad .....	32
Tabla 9 Dimensión Rentabilidad económica .....	33
Tabla 10 Dimensión Rentabilidad financiera.....	34
Tabla 11 Prueba de normalidad .....	35
Tabla 12 Prueba de Hipótesis General.....	36
Tabla 13. Prueba de Hipótesis específica 1.....	37
Tabla 14. Prueba de Hipótesis específica 2.....	38

### **Lista de figuras**

Figura 1 Variable Costos de Servicios. Fuente: Obtenidos del trabajo de campo .....	28
Figura 2 Costos directos de servicios. Fuente: Obtenidos del trabajo de campo.....	30
Figura 3. Costos Indirectos de Servicios. Fuente: Obtenidos del trabajo de campo.....	31
Figura 4 Variable Rentabilidad. Fuente: Obtenidos del trabajo de campo.....	32
Figura 5 Rentabilidad Económica. Fuente: Obtenidos del trabajo de campo.....	33
Figura 6 Rentabilidad Financiera. Fuente: Elaboración propia., .....	34

## **Introducción**

La presente investigación está referida en determinar de qué manera los Costos de Servicios inciden en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja 2018, el cual es importante para los investigadores de costos de servicios y rentabilidad.

Considerando lo expuesto, el trabajo está estructurado en los siguientes capítulos:

En el capítulo I, presentamos la realidad problemática de nuestra investigación, la determinación del problema general y específicos, planteamos los objetivos y la justificación de la investigación con la finalidad de buscar soluciones a nuestra investigación, así como también las limitaciones de la investigación.

En el capítulo II, se presentan los antecedentes del estudio, los antecedentes del estudio costo de servicios y la rentabilidad y por último definiremos los términos básicos que serán usadas frecuentemente y estableceremos una mejor comprensión del tema.

En el capítulo III, estableceremos la metodología para desarrollar el estudio de la investigación, delimitando el tipo, diseño, la población sujeta de estudio, la muestra, la técnica de recolección de datos, los instrumentos y el sistema de análisis de datos.

En el capítulo IV, mostraremos los resultados obtenidos producto del levantamiento de datos, análisis e interpretación de la información procesada, finalmente se plantea las conclusiones y recomendaciones que se sugiere a la empresa en estudio del presente trabajo de investigació

## **Capítulo I: Problema de la Investigación**

### **1.1 Descripción de la Realidad Problemática**

En la coyuntura actual a nivel mundial los costos de servicio es una herramienta fundamental para la administración contable moderna, ya que permite a las empresas conocer la rentabilidad existente en un tiempo determinado. Su importancia reside en el objetivo primordial de conocer cuál es el costo de la prestación de servicios para reflexionar que decisiones estratégicas a seguir para analizar la rentabilidad, de dichos servicios, considerando que la mayoría de empresas no saben en forma fidedigna cuáles son sus costos del servicio. Por otra parte, en los últimos 10 años existen profundas transformaciones de la producción y el comercio de servicios, lo que ha hecho que estas actividades que eran consideradas escasas empiecen a representar más crecimiento en la inversión extranjera.

En la economía de Latinoamérica hoy en día se habla mucho sobre los costos de servicios, y se comenta que en los últimos años ha habido un derroche de gastos en los servicios esto lo dice un reciente informe del Banco Interamericano de Desarrollo, y que han malgastado un equivalente al 4.4% PBI, Producto Interno Bruto (PIB); para analizar esta pérdida tuvieron en cuenta tres detalles importantes como las compras, el sueldo de los empleados y el subsidio.

En el Perú, las empresas buscan adecuarse a la globalización mediante los tratados de libre comercio, cada vez más se crean empresas que brindan servicios; las razones de su existencia es que los servicios permiten observar que mientras más ingresos se gestiona, más elevados será el costo del servicio ejecutados para lograr los objetivos programados, ahí radica la dificultad de la empresa que brinda este tipo de servicios, no considerar un adecuado control de los ingresos, costos y gastos, afectando la rentabilidad.

Los costos de servicios son importantes para la toma decisiones, su aplicación es para cumplir objetivos estratégicos de la empresa según las características con las que cuentan,

sistemas contables de costeo, los cuales tienen que reflejar competentemente los gastos incurridos en los procesos realizados.

En la actualidad la rentabilidad en una organización es de suma importancia contar con una rentabilidad adecuada para una inversión, ya que mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades, estas utilidades a su vez, es la ejecución de una administración competente, y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades.

En los países de Latinoamérica está en proceso de desarrollo económico en la rentabilidad el cual los países como Panamá, República Dominicana y Nicaragua son los que más han crecido en los últimos años, por esta razón se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados.

En Perú en la actualidad cada vez más las empresas se preocupan por mantener una rentabilidad positiva, procuran mantenerse activamente en un mercado competitivo, es fundamental para el desarrollo porque nos da una medida de la necesidad de información, es la medida que permite decidir entre varias opciones para evitar riesgos.

La Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. – ubicada en el distrito de San Borja Sur, dedicada a los cursos online y presenciales para profesionales de las ciencias de la tierra, medio ambiente e ingeniería de toda la latinoamericana y España; tiene como visión: brindar a los profesionales del mundo una educación de alta calidad, disponible en cualquier momento y en cualquier lugar.

El problema que se presenta en Master SIG Consultores E.I.R.L. cuya actividad fundamental son los cursos online y presenciales para profesionales de las ciencias de la tierra, medio ambiente e ingeniería es que no se ha establecido realmente los costos de servicios, no se utiliza un sistema de costeo adecuadamente, lo que conlleva a insuficiencias

en la valoración del servicio, y la obtención de mejor rentabilidad.

La razón del estudio de la rentabilidad es que nos permite evaluar las utilidades de la empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. respecto a la prestación de servicios online, sobre educación especializada en Sistemas de Información Geográfica (SIG).

## **1.2 Planteamiento del problema**

### **1.2.1 Problema general.**

¿En qué medida los costos de servicios inciden en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja 2018?

### **1.2.2 Problemas específicos.**

¿En qué medida la mano de obra directa incide en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja 2018?

¿En qué medida los costos indirectos inciden en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja 2018?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo general.**

Determinar de qué manera los Costos de Servicios inciden en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. San Borja 2018.

### **1.3.2 Objetivos específicos.**

Determinar de qué manera la mano de obra directa incide en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. San Borja 2018.

Determinar de qué manera los costos indirectos de servicios inciden en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. San Borja 2018.

## **1.4 Justificación e Importancia de la Investigación**

### **1.4.1 Justificación de la investigación.**

En nuestra investigación se utilizó teorías existentes sobre los costos y rentabilidad en la empresa para contrastar con la realidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. y obtener nuevos conocimientos que ayuden a mejorar el costo de servicios en las empresas.

Con los resultados de la investigación se busca brindar conocimientos sobre, ventajas y desventajas de los diversos sistemas de costos y principalmente del costeo por órdenes específicas genera una alternativa a la empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja, para mejorar su rentabilidad. Asimismo, servirá como aporte a otras investigaciones. Hernandez, Fernández, y Baptista, (2014) manifiestan que una investigación puede generar aportes prácticos directos o indirectos relacionados a la problemática real estudiada.

La presente tesis está enfocada en los sistemas de costos de servicios y determinar la manera que incide en la rentabilidad de la empresa, también es para medir la capacidad de generar ganancias con una inversión, nuestra investigación es viable ya que dará solución a los problemas que tiene la organización.

### **1.4.2 Importancia de la investigación.**

La investigación es importante, porque propondrá información sobre las deficiencias que se originan ante la falta de un sistema de costos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. Permitiendo de esta manera elaborar un plan de negocios en base a la identificación correcta de sus costos como opción para mejorar la rentabilidad y tomar decisiones estratégicas.

## **1.5 Limitaciones**

Las limitaciones que tuvimos fue la carencia de información, ya que saber los costos reales de servicios que brinda la empresa son confidenciales.



## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales.

Fernández, C. (2019) *Costos del Servicio de Transporte y la Rentabilidad de la Compañía Turística Wilson S.A. Turiswil de la Parroquia José Luis Tamayo, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, Año 2017*, Universidad Estatal Península de Santa Elena. Tesis pregrado Ecuador. Su objetivo la evaluación de los costos del servicio de transporte mediante ratios financieros que mejoren la rentabilidad de la Compañía en mención. Investigación descriptiva, de campo y bibliográfica. La población y muestra fue el gerente y el contador de la empresa. La técnica utilizada fue la entrevista con su instrumento el cuestionario. Conclusiones: la Compañía, no tiene un adecuado sistema de costos de servicio, determinándose problemas en el momento de su realización, lo que imposibilita tener conocimiento de su rentabilidad. Los precios del servicio son establecidos empíricamente, puesto que, al no saber el costo real unitario de cada servicio, genera indecisión al instante de establecer los porcentajes de utilidades a los servicios, lo cual afecta a la rentabilidad.

Posligua, V. (2018) en su investigación titulada, *Auditoría Operativa a los Costos por Servicios de Seguridad y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Conasepri seguridad especial Cía. Ltda. de la ciudad de Quevedo, año 2017*. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador, Tesis posgrado, su propósito fue evaluación de la incidencia de la auditoría operativa a los costos por servicios de seguridad en la rentabilidad de la Empresa Conasepri. Investigación de tipo explicativa, contó con una población por 14 personas de la empresa, las técnicas utilizadas fueron la observación y entrevista con los instrumentos el cuestionario, guía de observación por último concluye que el control de costo por servicio por mano de obra directa se efectúa con un sistema contable, que les permite observar resultados económicos durante un período, el cual se interpreta y analiza con los

directivos de la empresa. Se determinó que las actividades de la empresa si muestran rentabilidad según los estados financieros. Los mismos que pueden ser objeto garantía ante cualquier institución financiera.

Ordeñana, J. y Romero, E. (2018) en su tesis titulada *Contabilización de los Costos de Servicios en las Empresas de Actividades Hoteleras y su Impacto en la Rentabilidad*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Tesis pregrado. Con el propósito de realizar el análisis de los costos de servicios y su impacto en la rentabilidad en las actividades hoteleras, su investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo de campo. Utilizó la técnica de análisis documental, la observación y la entrevista para obtener información su población y muestra fue por 18 personas de la empresa, como resultados observó que el 45% de la planilla corresponde al personal operativo, y el resto de 55% de al personal administrativo, esto forma parte de la mano de obra directa, la planilla de sueldos del personal operativo (meseros, recepcionistas, camareras), por ultimo concluye que si cuentan con un adecuado costes de cada uno de los servicios, no se realiza un control de actividades por servicios o por áreas, no cuentan con reportes ordenados, para medir la rentabilidad sean, índices gestión o financieros, que sostengan los análisis financieros.

(Martínez Erazo, 2017) en su tesis *Los Costos de los Servicios de Aguas y Suelos del Laboratorio Ambiental Cestta de la Ciudad de Riobamba y su Incidencia en su Rentabilidad en el Período 2015*. Tesis pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo Ecuador. Su propósito fue la determinación de cómo los costos de los servicios de aguas y suelos del Laboratorio Ambiental CESTTA inciden en su rentabilidad. Investigación de tipo descriptiva y documental, contó con una población y muestra de 35 personas, utilizó la técnica de la observación, encuesta y entrevista, para recolectar datos, Concluye: los costos de servicios tienen incidencia en la rentabilidad porque, esta empresa de servicios, no utiliza un sistema para conocer los costos de servicios de aguas y suelos, asimismo no utiliza un sistema de

control de materiales e insumos que utilizan. El costose realiza en base a datos no reales, que discrimine la intervención directa e indirecta de la materia prima y mano de obra, de forma que permita conocer exactamente el costo indirecto de prestación del servicio.

Soriano, E. (2016) en su tesis titulada, *Los costos de servicios y la rentabilidad de la empresa Operadora Kajol & Lavan Travel Kajol & Lavan Cía. Ltda*, Universidad Técnica de Ambato, tesis de pregrado, tuvo como objetivo determinar cómo los costos de servicios inciden en la rentabilidad de la empresa. Investigación de enfoque cualitativo, tipo exploratorio, descriptivo explicativo, contó con una población y muestra de nueve empleados, la técnica utilizada fue el cuestionario mediante una encuesta como instrumento, tuvo como resultado, que la empresa ejecuta distintos tipos de servicios, para el control utiliza una sola orden, por lo que, los costes se calculan de manera genera afectando el conocimiento de los costes unitarios, usando el sistema de proporciones en la determinación de dichos costes y variando en cada orden, haciendo difícil la fijación de precios de venta. No se calcula los índices de rentabilidad ROA, ROE y rentabilidad sobre ventas, dificultando la toma de decisiones y la competitividad empresarial.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales.**

Vargas, R. (2018) en su tesis titulada *Costos de Servicios y Rentabilidad Financiera en la Empresa de Transporte Público Urbano "IMPERIAL S.A."*, Ciudad del Cusco, 2017 Universidad Andina del Cusco, tesis de pregrado, tuvo como propósito describir cómo se determinan los costos de servicios y la rentabilidad financiera de la empresa de transporte mencionado. La metodología que utilizó fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental de corte transaccional, utilizó la técnica de recolección de información mediante una encuesta y un análisis documental, tuvo una población y muestra de 38 propietarios, al final concluye que no se realiza un control de los costos indirectos y estos no se reflejan en la rentabilidad financiera, debido a que los

costos indirectos como: alquileres, consumo de agua y energía eléctrica, o bien la depreciación o el sueldo del controlador, gerente o contador, no son considerados dentro de los gastos de los propietarios.

Centeno, J. (2017) en su investigación titulada *Los Costos de Servicio y su Influencia en la Rentabilidad de la Agencia de Viajes y Turismo Kntiki Tours EIRL. Periodos 2012 y 2013*, Universidad Nacional del Altiplano, tesis de pregrado, su finalidad es la determinación de cómo los costos de servicio influyen en la rentabilidad de la Agencia en mención en los años 2012 - 2013. Investigación de tipo analítico–descriptivo, diseño no experimental contó con una población de Agencias de Viajes, y la técnica que usó fue la observación directa, revisión documental y los instrumentos el estado de resultados y estado de situación financiera; concluye que en los análisis de la aplicación de costos en la Agencia de Viajes determinamos que en la agencia los costos están conformados: en la mano de obra y los costos indirectos, por lo que las unidades vehiculares tienen costos de combustibles diferentes, no tiene un costo igual por lo que cada unidad varía su costo de servicio.

Avellaneda, R. (2016) *Diseño de una Estructura de Costos de Servicios para Determinar la Rentabilidad del Colegio Particular San Joaquín y Santa Ana de Cutervo, Cajamarca en el Periodo 2014*, Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Tesis pregrado, Su propósito diseñar una estructura de costos de servicios para determinar la rentabilidad del Colegio en mención, la metodología que utilizó fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva, diseño no experimental, tuvo una población y muestra de 19 personas, utilizó la encuesta mediante una entrevista para obtener información, por último concluye que de acuerdo al análisis de documentación contable, la institución educativa adolece de deficiencias porque no tiene una estructura de costos adecuados a sus operaciones, no se conoce su rentabilidad exacta para la toma de decisiones más acertadas en referencia a los distintos factores y áreas de la institución; por lo que la estructura de costos de servicio no determina la rentabilidad.

Atahualpa, J. (2015) *Los Costos de Servicios y su Relación en la Rentabilidad de la Empresa de Servicios Roa Ingenieros SAC*. Universidad Nacional del Callao. Tesis pregrado. El objetivo de su tesis fue la determinación de cómo los costos de servicios se relacionan en la rentabilidad de la empresa de servicios en mención. Investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional. Tuvo una población y muestra de 19 trabajadores de distintas áreas de la empresa, usó la técnica para adquirir información la encuesta, en sus conclusiones expresa que la 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, la empresa de servicios, ROA INGENIEROS SAC, 2014, es vulnerable al no identificar y determinar sus costos totales.

Phala, L. (2015) *Gestión de costos de servicio y rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latino S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno, periodos 2009 – 2010*. Tesis pregrado. Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Tuvo por objetivo el análisis y determinación de los costos de prestación de servicios en la Rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latino S.A, su investigación fue de tipo analítico, descriptivo y deductivo, contó con una población la misma Hotelería, utilizó la técnica para obtener datos el análisis documental, observación directa, con sus respectivas guías con instrumentos, concluye que los costos indirectos de servicios incidieron negativamente en la rentabilidad, porque, determinó que los costos son muy altos en el Hotel, carece de control en los saldos de los insumos, excesivos gastos indirectos y por otro lado la falta de capacitación al personal, en cuanto a la rentabilidad utilizó los índices financieros para determinar la rentabilidad económica y financiera para conocer la situación financiera de la empresa, observándose una significativa pérdida para la empresa en el 2009-2010, por lo que presenta una rentabilidad negativa.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Costos de servicios.**

#### ***2.2.1.1 Definiciones.***

De acuerdo a Chambergó (2014) el costo de servicios es aquel gasto que se incurre con motivo de dar un servicio determinado, donde su finalidad es satisfacer las necesidades del cliente, el cual siendo un intangible, no es posible de almacenar o inventariar; por otro lado, es considerado la producción como intangible, el cual intervienen fundamentalmente los costos directos e indirectos, también estos egresos no pueden ser controlados con facilidad. (p.81).

Por su parte Gómez (2013) indica que las empresas en algún momento de sus operaciones, ofreciera su producto o servicio sea tangible e intangible, para establecer el precio de lo que se va a vender es importante conocer los costos que se necesitan para el producto con un mejor control y análisis, es por ello que se clasifica el costo de los bienes y servicios en materia prima directa, mano de obra directa y cargas indirectas de fabricación. (p.4).

Asimismo, Choy, E. (2012) indica que identificar los costos de servicios implica la intervención de los elementos a través de los métodos y procesos, para ello se deben de tomar en cuenta todos aquellos costos y desembolsos que se realizan para brindar su servicio como los costos fijos y variables, por lo cual, el costo de las ventas que se realice es vital conocer; sea del rubro al cual nos dediquemos. (p. 7).

#### ***2.2.1.2 Importancia de los costos de servicio.***

Según Zans, (2014) menciona que los costos en las instituciones están relacionados con la información de los costos que la gerencia obtiene, ya sea de programas, objetivos y de operación, el cual ayuda en la estructura considerablemente, esto se realiza para hacer las comparaciones del desempeño con lo real, para presentar cualquier información fidedigna.

Para Licera (2015) la importancia de los costos en la gerencia de las empresas o en el área de contabilidad están constantemente en situaciones y escenarios que influyen en el funcionamiento de las operaciones; el cual son informaciones sobre gastos y costos en los que la entidad incurre en sus actividades, todo esto tiene un gran significado cuya necesidad es mantener una pronta y precisa información.

### ***2.2.1.3 Costos directos.***

Para Chiavenato (2014) los costos directos son todos aquellos órdenes de servicios o producción destinados a algún centro de costos, el cual está constituido por materias primas, materiales directos y la mano de obra directa; por lo tanto, son todos los que se pueden identificar fácilmente con un servicio o producto. (p, 67)

#### ***2.2.1.3.1 Materiales directos.***

Según Chiavenato (2014) son gastos incurridos directamente con la producción o el servicio, es decir están vinculados directamente con el bien o servicio que se está elaborando, el cual se carga directamente al servicio y estos pueden medirse en cada servicio, siendo su característica importante el costo de producción. (p.67).

Sin embargo, Chambergó (2014) explica que son llamados como suministros varios son todos aquellos que permanecen durante el proceso de operación; el cual son insumos que se utilizan en las distintas etapas del servicio o producción, por lo tanto, pueden ser medibles, contables y de peso las adecuadas. (p.52).

#### ***2.2.1.3.2 Mano de obra directa.***

Según Arredondo (2015) la mano de obra directa es el talento del personal o de los trabajadores de una organización que actúa directamente en la producción de bienes o la prestación de servicios, también hace referencia que sin los trabajadores sería imposible cumplir con la producción y transformación de la materia prima, por más que la empresa cuente con una tecnología avanzada en sus maquinarias de transformación.

Para Chambergo (2014) la MO= mano de obra en un servicio generadora de un producto intangible, el cual es fundamental que se considere como los sueldos, prestaciones y otros pagos que se le da al trabajador directamente con los servicios; en la cual se puede usar las observaciones para calcular la cantidad empleada en el servicio. p.67).

#### **2.2.1.4 Costos indirectos.**

Según Lambretón y Garza (2016) los costos indirectos por su naturaleza estan relacionados por las actividades que realizan según la prestación de servicios; Son esenciales para fabricación del producto, sin embargo, no pueden ser cuantificados o identificados de manera exacta; mencionan tambien que los costos de fabricación están mesurado con la materia prima indirecta, mano obra indirecta y gastos indirectos fabricación. (p. 23).

De acuerdo a Loporta (2018) los costos indirectos son los productos de las areas y los servicios prestados, que se consumen durante las actividades, por lo tanto, aquí se profundiza cada actividad si son útiles o no, estos vienen a estar constituidos por los costos que no tienen una relación directa con el producto o servicio prestado, el cual bajo esta premisa indica que los costos indirectos son: gastos generales de fábrica, alquileres, pago de servicios básicos, depreciación de bienes muebles, mano de obra indirecta.

Sin embargo Nuño (2021) indica que los costes indirectos son los gastos inherentes al desarrollo y producción de los bienes y servicios, es decir afecta directamene al proceso productivo, pero su principal característica de este proceso es que permita calcular su asignación a cada producto de manera individual, lo que te guiará después a la hora de definir el precio final de venta. Tambien en este costos esntan incluidos los gastos de servicios de luz, agua, otros gastos de personal, gastos administrativos y de finanzas, entre otros que consideren irrelevantes en el costo directo.



#### *2.2.1.4.1 Materiales indirectos.*

De acuerdo a Nuño, (2021) son elementos del costo, el cual no son inherentes a la producción, pero si es necesario para realizar el proceso por otro lado, estos materiales pueden ser usados en cantidades minimas o insuficientes para la produccion del producto, pero no es necesario hacerlo seguimiento, por la cantidad monetaria, lo cual es el consumo de forma suplementaria.

#### *2.2.1.4.2 Mano de obra indirecta.*

Para Nuño (2021) indica que es el coste las remuneraciones a los trabajadores que no tienen relacion con la produccion directa del producto o servicio, es decir que sirve de apoyo en el proceso del servicio en diferentes actividades de la organización.

#### *2.2.4.1.3 Costo indirecto de Fabricación o del Servicio (CIF o CIS).*

Según Chambergó (2014) sostiene, en la decisión de determinar, cuál de estos costos son indirectos o no, dependen fundamentalmente de las características del proceso en sí de producir undeterminado producto o generar un servicio, así también, se debe de considerar la opinión del gerente o la persona encargada en el área contable. En ambos casos, cabe señalar que los CIF o CIS vienen a estar constituidos por los costos que no tienen una relación directa con el producto o servicio prestado, pero que son consumidos durante la prestación del servicio o durante el proceso de producción; entonces bajo esta premisa de definición se señala que los costos indirectos más representativos son: Gastos generales de Fábrica, alquileres, pago de servicios Básicos, depreciación de bienes muebles, mano de obra indirecta. (p.67).

#### *2.2.1.5 Otros elementos del costo de servicio.*

##### *2.2.1.5.1 Costos de administración.*

Son costos que provienen de realizar la función de administración de la empresa; sin embargo no solo se consideran como costos de administración, los sueldos del gerente,

director, contador, auxiliares, o secretarias, sino también los costos relacionadas a las áreas de trabajo y las actividades que realizan, es decir que el área de recursos humanos, cuando realiza sus actividades de reclutamiento y selección de personal, genera costos, que son cargados a los costos de administración de la empresa. (Baca, 2014 p.142)

#### *2.2.1.5.2 Costos de marketing (venta).*

Según Baca (2014) indica que se le conoce como de mercadotecnia, el cual realiza muchas más actividades que solo vender; es decir que también realiza actividades de investigación y desarrollo de nuevos productos y mercados, estudios sobre los gustos y necesidades de los consumidores, y estudios sobre el margen de participación de la competencia en el mercado. (p.143).

Dentro de este rubro se incluyen los costos por los servicios de publicidad y mercadeo prestados por terceros, los cuales agrupan los materiales para las pancartas, afiches, banners, los costos de impresión, además se incluyen también los costos de la publicidad por los medios de comunicación, sean televisión, radio o internet, así mismo los costos de mantenimiento y alimentación de la página web institucional. De igual manera los costos de asesoramiento y coaching.

#### *2.2.1.5.3 Costos de servicios administrativos.*

Los costos de servicios administrativos, son los gastos necesarios para la elaboración de productos o la prestación de servicios. Se encuentran básicamente en: salarios, prestaciones sociales, viáticos, capacitación, transporte, útiles de oficina, pagos por servicios profesionales, depreciación de edificios, energía, mantenimientos, seguros, aseo, arrendamientos, energía, teléfonos, adquisiciones de equipos de oficina, etc.

Son los recursos necesarios para las operaciones y manejos dentro de una empresa, son los gastos o costos que la empresa aplica para la realización de trámites y las diversas actividades internas. García (2014) “costos de administración: Son los que se originan en el área

administrativa, o sea, relacionados con la dirección y manejo de las operaciones generales de la empresa. Como pueden ser sueldos, teléfono, oficinas generales, etc.” (p. 12).

Los costos administrativos en la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja, se consideran los incurridos en los procesos de gerenciamiento, contable, conservación y mantenimiento de activo fijo (incluye la depreciación), talento humano, capacitación y actualización del personal administrativo. Asimismo, se considera los servicios básicos que se encuentran a cargo de la institución.

#### *2.2.1.5.4 Costos educacionales.*

Los costos educacionales están estrechamente relacionados con el servicio principal que brinda la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L, que es la formación destinada a desarrollar la capacidad intelectual, moral y afectiva de las personas de acuerdo con la cultura y las normas de convivencia de la asociación. Es por ello que Según Boschín y Metz (2016) indica que la calidad en la educación asegura a todos los participantes: la adquisición de conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes necesarias para su desempeño profesional. El costo incurrido en la generación de los productos educacionales (formación de graduados, cursos de posgrado, actividades de investigación, etc.), será el valor de los bienes y servicios utilizados durante determinado período de tiempo, dependiendo de cuál sea la definición adoptada como unidad de medida del producto educativo. La determinación de costos no es un fin en sí mismo, no existe un solo costo, sino que éstos se calculan en función del objetivo perseguido por la organización, La información de costos debe cumplir con el objetivo de medir la performance interna. (p.575)

Teniendo esta base teórica, los costos educacionales que tiene en cuenta la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L, son los incurridos en la capacitación y actualización del personal docente, mejora de los servicios educativos, implementación con material educativo, publicidad de los servicios educativos y el mejoramiento de la atención al cliente.

## **2.2.2 Rentabilidad.**

### **2.2.2.1 Definiciones.**

Para Zamora (2021) la rentabilidad según los años que van pasando han ido cambiando y fueron usados de diferentes formas, el cual es un indicador importante para medir el éxito de las organizaciones, por otra parte menciona que la utilidad mantiene relación con la rentabilidad y la inversión, el cual mide la capacidad de gestión y efectividad de las decisiones que toman los gerentes en una empresa, estas serán demostradas en la utilidad obtenida y la realización de las inversiones durante su gestión, por consiguiente se puede diferenciar entre rentabilidad económica y financiera.

De acuerdo a Bejarano y Corona (2015) indican que la rentabilidad es un beneficio y el lucro en términos cuantitativos en una inversión que se hace, por lo tanto, es una inversión con la finalidad de obtener algún beneficio superior a lo invertido en un determinado tiempo, esto se trata de una planificación económica fundamental en toda organización con la finalidad de obtener beneficios planteados por la gerencia y siga creciendo en el mercado.

Según Ccaccya (2015) indica que la rentabilidad es la capacidad de las empresas de lograr una utilidad positiva con los recursos como materiales, de personal y recursos financieros, con esta perspectiva se puede evaluar haciendo una comparación con los resultados finales y los medios utilizados para obtener buenos resultados, sin embargo esto va depender de los activos con los que cuenta la empresa.

### **2.2.2.2 Importancia de la rentabilidad.**

Para Mires (2018) es primordial la rentabilidad en un proceso de generar ingresos el cual mide el riesgo de la inversión, en organizaciones con capitales no suficientes la rentabilidad será la que medirá si logra o no su posibilidad de generar utilidades, es decir que la medición es a favor del riesgo, por lo tanto, es importante mencionar que la capacidad financiera en una entidad desarrolle beneficios económicos que sea rentable.

### ***2.2.2.3 Rentabilidad económica.***

Según Ccaccya (2015) es la medición que se obtiene de los activos de una organización y su financiamiento en un periodo dado, esto se habla de lado economico de la lorganizacion el cual hace referencia al resultado que obtiene en un periodo. Esto es un indicativo muy importante para la organización donde se evalua la eficiencia de la gestión que realizó la gerencia de la compñía; sin embargo en otras definiciones, la rentabilidad revela el índice del capital invertido.

De acuerdo a Sevilla (2021) la rentabilidad es el resultado que se obtiene sin descontar los intereses, los gastos y los impuestos; sin embargo es la que compara el resultado de un ejercicio con el desarrollo de los procesos y las inversiones que realiza la empresa, es decir que determina la ganancia obtenida sobre el capital aportado, para hacer el calculo se utiliza el ratio de rentabilida de activos el ROA. Por otra parte menciona que todas las empresas para obtener una buena rentailidad tendran que mejorar sus estrategias.

### ***2.2.2.4 Rentabilidad financiera.***

Para Sevilla (2021) hace referencia frente a un establecido ejercicio el beneficio que obtendra cada socio de una organización, es decir recibira la utilidad de su inversión, el cual es la facultad que tiene la empresa de invetir para generar mayor utilidad con sus fondos que posee; por lo tanto se deduce que es la medición de los propietarios y accionistas económicamente. El ratio que calcula la rentabilida financiera es el ROE.

Según Ccaccya (2015) la rentabilidad financiera es el indicador que mide el rendimiento de los activos o capitales que posee la empresa despues de restar los intereses, el cual mide la inversión de los accionistas que se planifican a lograr maximizar sus inversiones. Por otro lado puede ser considerado como una medida economica cercana a los propietarios por cada sol que invierte.

### **2.2.2.5 Ratios de rentabilidad.**

Según Ccaccya (2015) son indicadores numéricos que permiten evaluar la información de los resultados del rendimiento de los activos económicos de una organización el cual es útil para los socios y accionistas así como para los propietarios para que realicen planificaciones en base a resultados; por lo tanto es bueno conocer los indicadores que arrojan en la rentabilidad para su continuidad en la gestión de los gerentes en la empresa.

Para Flores (2016) son cálculos que se realiza para evaluar el resultado de los recursos económicos y financieros de la empresa, lo cual permite analizar la gestión financiera de la gerencia que realiza durante un periodo para que los propietarios y accionistas evalúen si su inversión trajo ganancias y cumplen los objetivos esperados.

#### *2.2.2.5.1 Rentabilidad sobre la inversión (ROA).*

Se analiza al activo, para lo cual se relaciona con los resultados netos de las inversiones realizadas en la estructura económica, así mismo en la empresa verifican la productividad de los activos totales sin los efectos financieros.

$$\text{ROA} = \text{Utilidad Neta} + \text{Intereses} / \text{Activo Total}$$

#### *2.2.2.5.2 Rentabilidad operativa del activo.*

Con este indicador se mide el éxito de la empresa, el cual consideran aquellos factores que favorece o desfavorece a la organización.

$$\text{Utilidad operativa} / \text{Activos de operación}$$

#### *2.2.2.5.3. Margen Comercial.*

Establece la rentabilidad entre las ventas de la empresa el cual considera solo los costes de producción

$$\text{Utilidad neta} - \text{Costo de ventas} / \text{Ventas Netas}$$

#### 2.2.2.5.4. *Rentabilidad Neta de las Ventas.*

Es donde se considera los gastos financieros, tributarios, operacionales y laborales de la organización, el cual es la media de la rentabilidad neta entre las ventas, y debe encontrarse mayor a 0.04.

$$\text{Utilidad Neta} / \text{Ventas Netas}$$

#### 2.2.2.5.3. *Rotación de activos.*

Refleja la determinación de la empresa para obtener ingresos a un volumen de activos, es decir mide la efectividad que utiliza la empresa en los activos.

$$\text{Total Ventas} / \text{Total de Activos}$$

#### 2.2.2.5.4. *Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE).*

El Roe es conocida como la rentabilidad financiera que determina la obtención de la rentabilidad por los propietarios, el cual para los accionistas es lo más importante para ver cómo se calcula su aporte de capital, este debe ser mayor o igual a 0.07.

$$\text{ROE} = \text{Utilidad Neta} / \text{Patrimonio}$$

### 2.3. Definición de Términos Básicos

**Costos:** es el desembolso económico para producir algún producto o servicio, el cual varían su significado de acuerdo al sector de producción ya sea comercial, o de servicio. (Estela, 2021).

**Costos de servicios:** Identificar los costos de servicios implica la intervención de los elementos a través de los métodos y procesos, para ello se deben de tomar en cuenta todos aquellos costos y desembolsos que se realizan para brindar sus servicios. (Choy, 2012).

**Costos directos:** Son todos aquellos ordenes de servicios o producción destinados a algún centro de costos, el cual está constituido por materias primas, materiales directos y la mano de obra directa. (Chiavenato, 2014).

**Materiales directos:** Son llamados como suministros varios son todos aquellos que permanecen durante el proceso de operación. (Nuño, 2021).

**Mano de obra directa:** Indica que es el coste las remuneraciones a los trabajadores que no tienen relación con la producción directa del producto o servicio, es decir que sirve de apoyo en el proceso del servicio en diferentes actividades de la organización. (Nuño, 2021).

**Costos indirectos:** los costos indirectos por su naturaleza están relacionados por las actividades que realizan según la prestación de servicios. (Lambretón y Garza, 2016).

**Materiales indirectos:** Son elementos del costo, el cual no son inherentes a la producción, pero si es necesario para realizar el proceso. (Nuño, 2021).

**Mano de obra indirecta:** Es el coste las remuneraciones a los trabajadores que no tienen relación con la producción directa del producto o servicio. (Nuño, 2021).

**Rentabilidad:** Es un beneficio y el lucro en términos cuantitativos en una inversión que se hace, por lo tanto, es una inversión con la finalidad de obtener algún beneficio superior a lo invertido. (Bejarano y Corona, 2015).

**Rentabilidad económica:** Es la medición que se obtiene de los activos de una organización y su financiamiento en un periodo dado. (Ccaccya, 2015).

**Rentabilidad financiera:** Es la medición de los propietarios y accionistas económicamente. (Sevilla, 2021).

**Ratios de rentabilidad:** son cálculos que se realiza para evaluar el resultado de los recursos económicos y financieros de la empresa. (Flores, 2016).

**Planeación:** Son acciones de elaborar estrategias que ayudan a alcanzar los objetivos; el cual se necesita varios elementos. (Ochante, 2017).

s la acción de la elaboración de estrategias que permiten alcanzar una meta ya establecida, para que esto se puede llevar a cabo se requieren de varios elementos, primero se debe comprender y analizar una cosa o situación en específica, para luego pasar a la definir los



objetivos que se quieren alcanzar. (Ochante;2017).

**Inversión:** Con la finalidad de obtener ingresos se usan ciertos activos o bienes a lo largo de un periodo. (Huamán, 2014).

**Endeudamiento:** Es una serie de obligaciones que se tienen que cumplir con personas naturales o jurídicas. (Ochante, 2017).

**Economía:** Es la ciencia que investiga la forma de gestionar los recursos que posee una organización disponible el cual va satisfacer las necesidades humanas junto con la toma de decisiones. (Carvajal, 2021).

**Financiamiento:** Son una serie de recursos monetarios y de crédito, el cual serán destinadas a una organización, o a alguna actividad, o individuo para que lleve a cabo un proyecto. (Carvajal, 2021).

**Gestión:** Son conjuntos de estrategias que se llevan a cabo para cumplir los objetivos y metas, es decir son los procesos que realiza un gerente durante sus actividades. (Rivas, 2017).

**Ganancia:** Es refiere la utilidad que se obtiene después de una inversión o una acción. (Huamán, 2014).

**Liquidez:** es la capacidad con la que cuenta la organización para conseguir dinero para cumplir con sus obligaciones y compromisos a corto plazo. (Rivas, 2017).

## **Capítulo III: Metodología de la Investigación**

### **3.1 Enfoque de la Investigación**

Nuestra investigación fue de enfoque cuantitativo.

Para Hernandez, Fernández, y Baptista (2014) este enfoque de investigación es secuencial y probatorio el cual se analizan los datos cuantitativos, se utiliza el método estadístico las mismas que son computarizados mediante un programa, para obtener resultados donde se aplican pruebas, entrevistas, cuestionarios, escalas para medir actitudes y medidas objetivas, utilizando instrumentos de pruebas que validen la confiabilidad.

### **3.2 Variables**

Variable independiente:

Costos de servicio

Variable dependiente:

Rentabilidad

### 3.2.1 Operacionalización de variables.

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos	
Costos de Servicios	Costos Directos	Planillas de docentes e ingenieros Geográficos	1-2	Escala ordinal	Bajo	
		Costos de edición y programación	3-4			
		Servicio de facebook	5-6			
	Costos Indirectos	Recibo de Agua y luz	7-8	4 = De acuerdo		Regular
		Gastos de personal	9			
		Gastos financieros y administrativos	10-11			
Rentabilidad	Rentabilidad Económica ROI	Depreciación	12	3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Alto	
		Alquileres	13			
		Activos corrientes	14-15			
	Rentabilidad Financiera ROE	Activos no corrientes	16-18	2 = En desacuerdo	1 = Totalmente en desacuerdo	
		Recursos propios	19-20			
		Recursos ajenos	21-22			

Fuente: Elaboración propia.

### **3.3. Hipótesis**

#### **3.3.1 Hipótesis general.**

Hipótesis Alternativa (H1): Los costos de servicios inciden significativamente en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja 2018.

Hipótesis nula (H0): Los costos de servicios no inciden significativamente en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja 2018.

#### **3.3.2 hipótesis específicas.**

Hipótesis específica N° 1

Hipótesis Alternativa (H1): Los costos directos de servicios inciden significativamente en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja 2018.

Hipótesis nula (H0): Los costos directos de servicios no inciden significativamente en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja 2018.

Hipótesis específica N° 2

Hipótesis Alternativa (H1): Los costos indirectos de servicios inciden significativamente en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja 2018.

Hipótesis nula (H0): Los costos indirectos de servicios no inciden significativamente en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja 2018.

### **3.4 Tipo de Investigación**

La investigación es de tipo Básica del nivel descriptivo correlacional.

Esta tesis fue de tipo básica. Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) indica que los estudios se elaboran sin fines prácticos, el cual este tipo de investigación utiliza el método científico para obtener resultados que busca ampliar el conocimiento teórico y general, tiene el objetivo de incrementar el conocimiento sobre un determinado problema.

### **3.5 Diseño de la Investigación**

La presente investigación fue de diseño no experimental.

Según Hernandez, Fernández y Baptista (2014) en este tipo de investigación no se manipulan los temas de estudio, solo se observan en este tipo de diseño en la investigación no se manipulan las variables de estudio y solo se observan los fenómenos en su estado natural para evaluar los resultados. (p.152).

### **3.6 Población y Muestra**

#### **3.6.1 Población.**

La población de esta investigación fue de 20 colaboradores de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja 2018.

#### **3.6.2 Muestra.**

La muestra se tomó al total de la población.

### **3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

En nuestra investigación se utilizó la técnica del cuestionario a través de una encuesta, para obtener información fiable la misma que fue validada por expertos y fue sometida al análisis de confiabilidad bajo el índice de alfa de Cronbach.

#### **3.7.1 Encuesta.**

La realizó la encuesta de 22 preguntas, el cual fueron validados a juicio de 3 expertos, fue sometida al análisis de confiabilidad bajo el índice de alfa de Cronbach; están fueron aplicados a la muestra de 20 colaboradores de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. para obtener información sobre el sistema de costos de servicios y la rentabilidad.

#### **3.7.2 Confiabilidad de instrumento.**

Se realizó la prueba de confiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach, el cual se demostró el nivel de confiabilidad con el que cuenta el instrumento, el resultado se encuentra en el rango de 0.70 a 1 para determinar que un instrumento cuenta con un nivel de

confiabilidad adecuada.

*Tabla 2 Análisis de confiabilidad de la variable Costos de servicios*

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	13

*Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPS.*

El resultado que se obtuvo en la tabla 2 fue 0.856 (85.6%), el cual se evidencia que los ítems que corresponde a la primera variable cuentan con un correcto nivel de confiabilidad.

*Tabla 3 Análisis de confiabilidad de la variable Rentabilidad.*

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	8

*Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPS*

El resultado que se obtuvo en la tabla 3 fue 0.844 (84.4%), el cual se evidencia que los ítems que corresponde a la segunda variable cuentan con un correcto nivel de confiabilidad.

*Tabla 4 Análisis de confiabilidad del instrumento Costos de Servicios y Rentabilidad*

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	21

*Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPS*

Asimismo, de acuerdo con la tabla 4 se evidenció que el instrumento en general cuenta con un correcto nivel de confiabilidad, ya que su resultado fue 0.913 (91.3%), encontrándose del rango correcto mayor o igual a 0.70.

## Capítulo IV: Resultados

En el presente capítulo se expone los resultados obtenidos teniendo en cuenta el objetivo de la investigación: Determinar de qué manera los Costos de Servicios inciden en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. San Borja 2018.

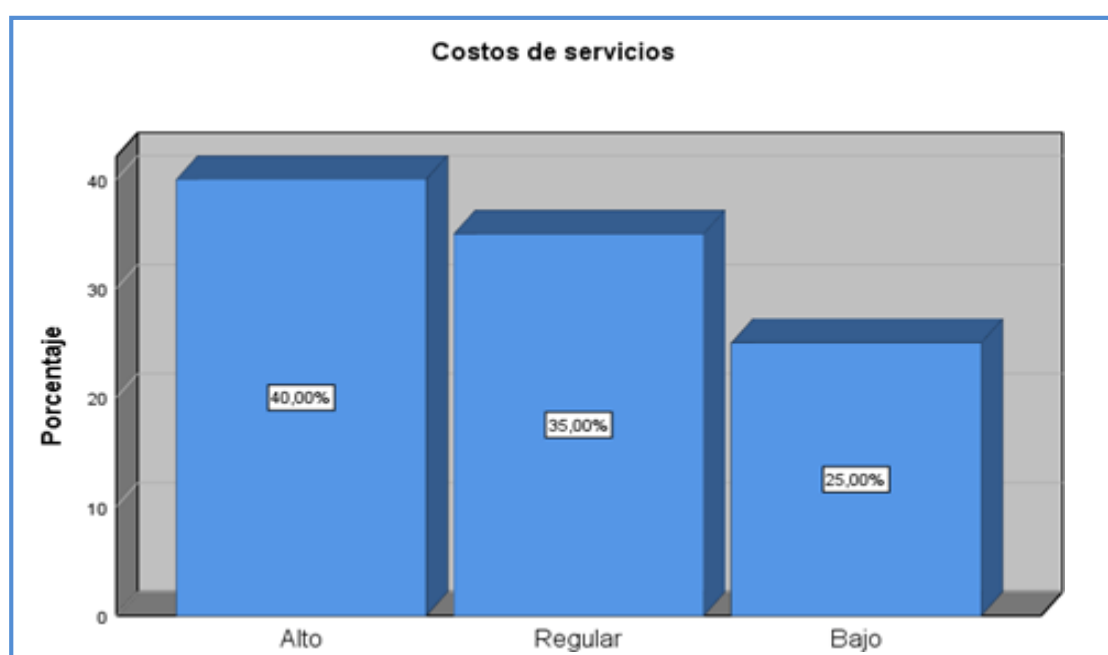
### 4.1 Análisis de Resultados

#### 4.1.1 Tablas de frecuencia.

*Tabla 5 Variable Costos de servicios*

Costos de servicios				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	8	40,0	40,0
	Regular	7	35,0	75,0
	Bajo	5	25,0	100,0
	Total	20	100,0	

*Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPS.*



*Figura 1 Variable Costos de Servicios. Fuente: Obtenidos del trabajo de campo.*

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados presentados en la tabla N° 05 se observó que del 100% de la muestra encuestada un 40.0% manifiestan tener un alto costo de servicios, un 35.0% demuestran tener un regular costo de servicios y, por último, solo un 25.0% manifiestan tener un bajo costo de servicios. Por lo tanto, se puede observar que la mayor parte de los encuestados presentan un alto costo de servicios lo cual tendrá un alto impacto directo en el beneficio económico esperado debido a que un consumo en un mayor grado de los recursos económicos de la empresa para realizar la fabricación de un bien o la prestación de un servicio ocasionara que se vea reducida directamente la rentabilidad del ejercicio por lo cual no tener un correcto mecanismo de control de los mismos será altamente perjudicial para la empresa.

*Tabla 6 Dimensión Costos directos de servicios*

<i>Costos directos de servicios</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	7	35,0	35,0	35,0
	Regular	9	45,0	45,0	80,0
	Bajo	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPS.*



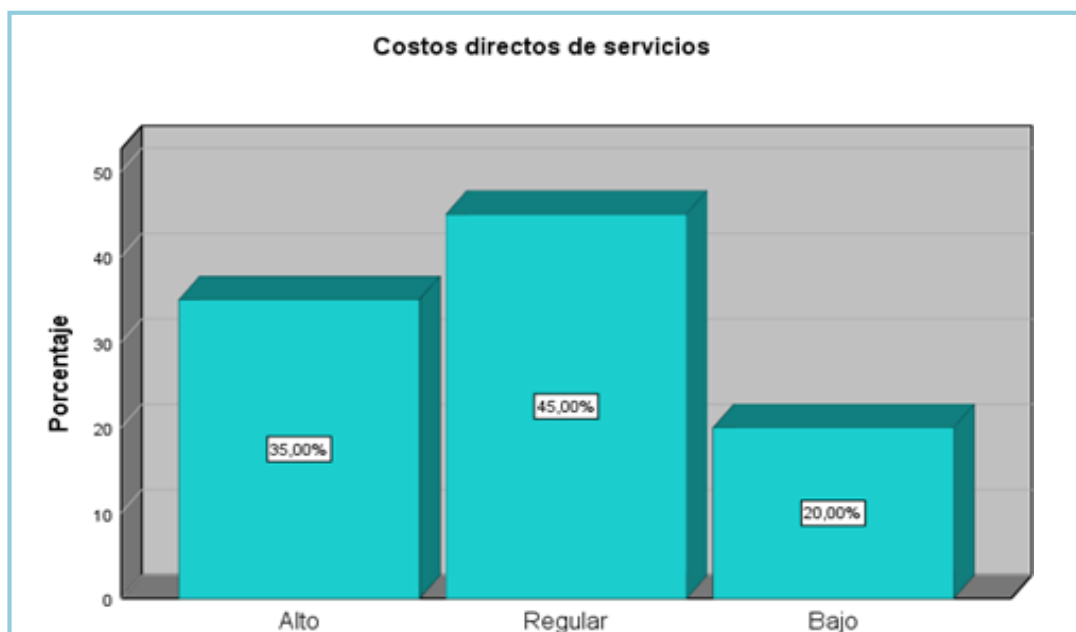


Figura 2 Costos directos de servicios. Fuente: Obtenidos del trabajo de campo.

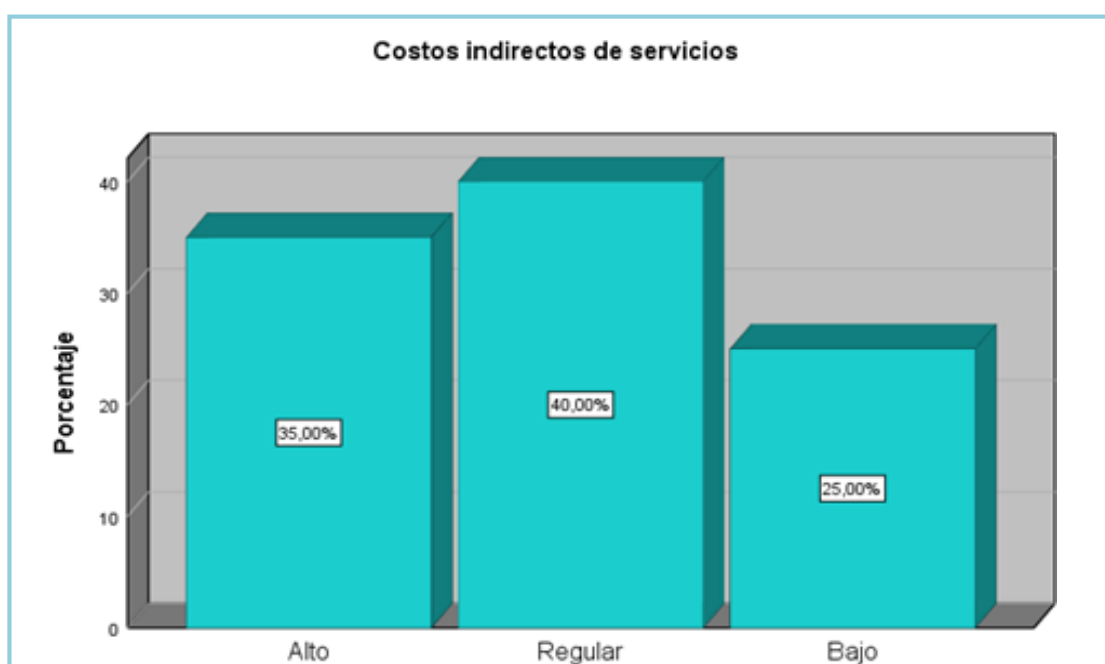
#### Interpretación:

De acuerdo a los resultados presentados en la tabla N° 06 se observó que del 100% de la muestra encuestada un 35.0% manifiesta tener un alto costo directos de servicios, un 45.0% demuestra tener un regular costo directos de servicios y, por último, solamente un 20.0% manifiesta tener un bajo costo directo de servicios. Por lo tanto, la mayor parte de los encuestados presentan un alto o elevado costo directo de servicios originado en muchas situaciones debido a una gestión equivocada en la adquisición de la materia prima directa, elevados costos sociales en la mano de obra directa los cuales son factores que participan directamente en la producción de los bienes o prestación de servicios que realiza la empresa, por lo cual sin ellos sería imposible cumplir con la producción y transformación de la materia prima, en razón de ello al ser fundamental su intervención presentar un elevado costo del mismo ocasionaría una disminución en la rentabilidad esperada.

*Tabla 7 Dimensión Costos indirectos de servicios*

<i>Costos indirectos de servicios</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	7	35,0	35,0	35,0
	Regular	8	40,0	40,0	75,0
	Bajo	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPS.*



*Figura 3. Costos Indirectos de Servicios. Fuente: Obtenidos del trabajo de campo.*

Interpretación:

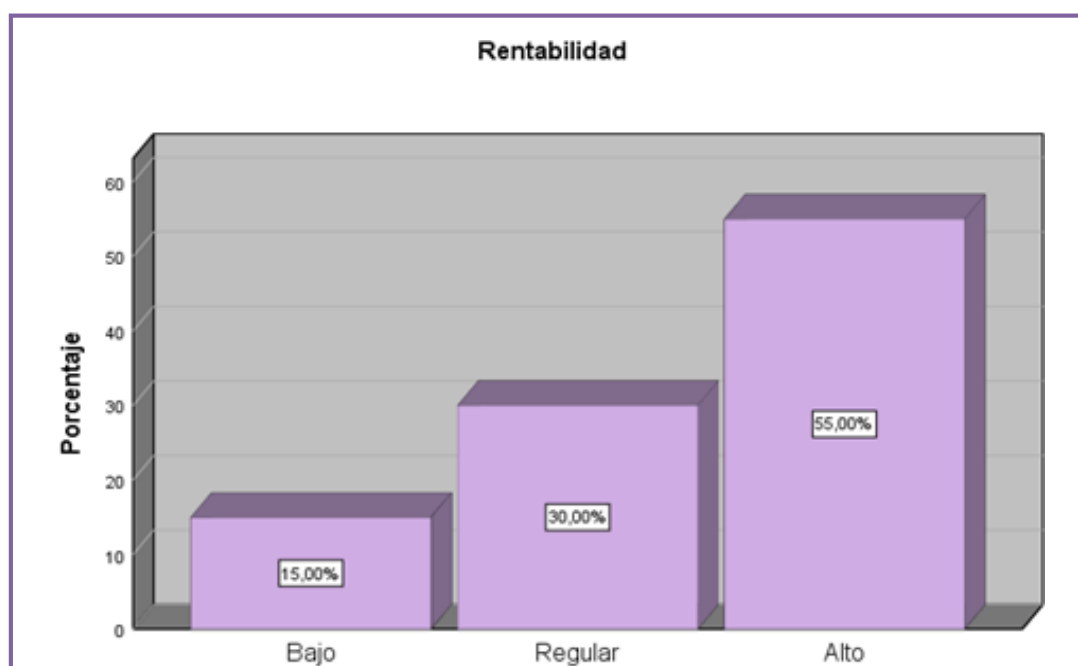
De acuerdo a los resultados presentados en la tabla N° 07 se observó que del 100% de la muestra encuestada un 35.0% manifiesta tener un alto costo indirecto de servicios, un 40.0% demuestra tener un regular costo indirecto de servicios y, por último, solo un 25.0% manifiesta tener un bajo costo indirecto de servicios. En relación a los resultados obtenidos, se puede observar que la mayoría del grupo de los encuestados presentan un alto costo indirecto de servicios los cuales son aquellos que no están directamente implicados a la

producción de un bien o un servicio en particular ofrecido por la empresa pero que si son necesarios para su realización por lo cual una incorrecta en la gestión de estos costos ocasionara un considerable descenso de la rentabilidad esperada en el ejercicio por lo cual es esencial vigilar, analizar y optimizar estos costos.

*Tabla 8 Variable Rentabilidad*

<i>Rentabilidad</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	15,0	15,0
	Regular	6	30,0	45,0
	Alto	11	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

*Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPS.*



*Figura 4 Variable Rentabilidad. Fuente: Obtenidos del trabajo de campo*

### Interpretación:

De acuerdo a los resultados presentados en la tabla N° 08 se observó que del 100% de la muestra encuestada un 15.0% manifiesta tener una baja rentabilidad, un 30.0% demuestra tener una regular rentabilidad y, por último, un 55.0% manifiesta tener un alto grado de rentabilidad. De los resultados obtenidos se observa que la mayor parte manifiesta tener un alto nivel de rentabilidad a pesar que se observa que padece de un alto costo de servicios lo cual está disminuyendo su rentabilidad por lo cual es recomendable que se puedan realizar las gestiones pertinentes para controlar dichos costos para que la empresa pueda obtener una mayor rentabilidad a la que obtiene actualmente que a pesar de ser alta, no es la que realmente podría obtener en un escenario donde controle sus costos de servicios.

*Tabla 9 Dimensión Rentabilidad económica*

<i>Rentabilidad económica</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	35,0	35,0	35,0
	Regular	11	55,0	55,0	90,0
	Alto	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPS.*

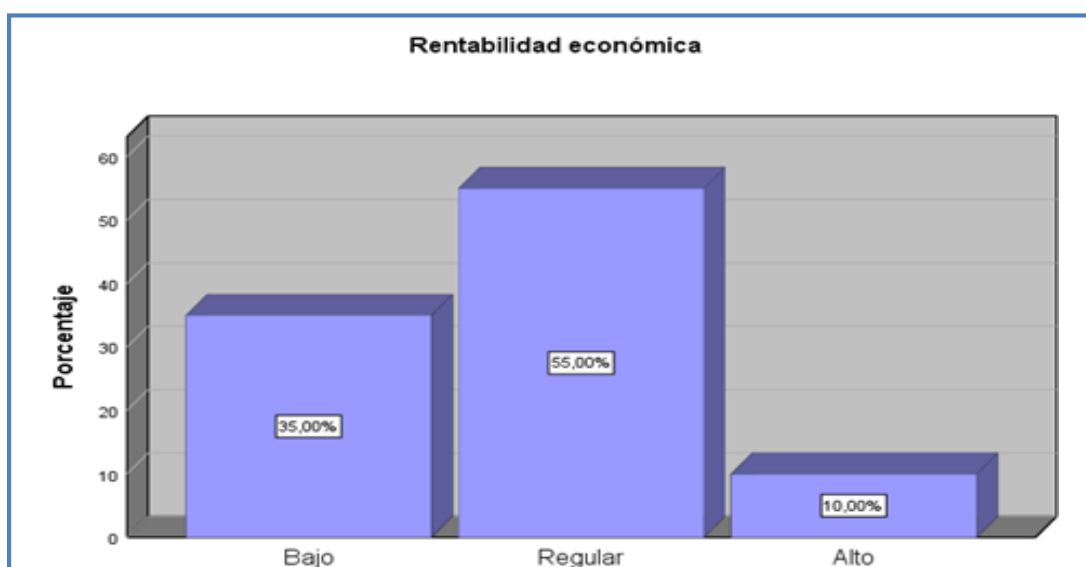


Figura 5 Rentabilidad Económica. Fuente: Obtenidos del trabajo de campo.

*Tabla 10 Dimensión Rentabilidad financiera*

<i>Rentabilidad financiera</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	40,0	40,0	40,0
	Regular	6	30,0	30,0	70,0
	Alto	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia datos recogidos del SPS.*

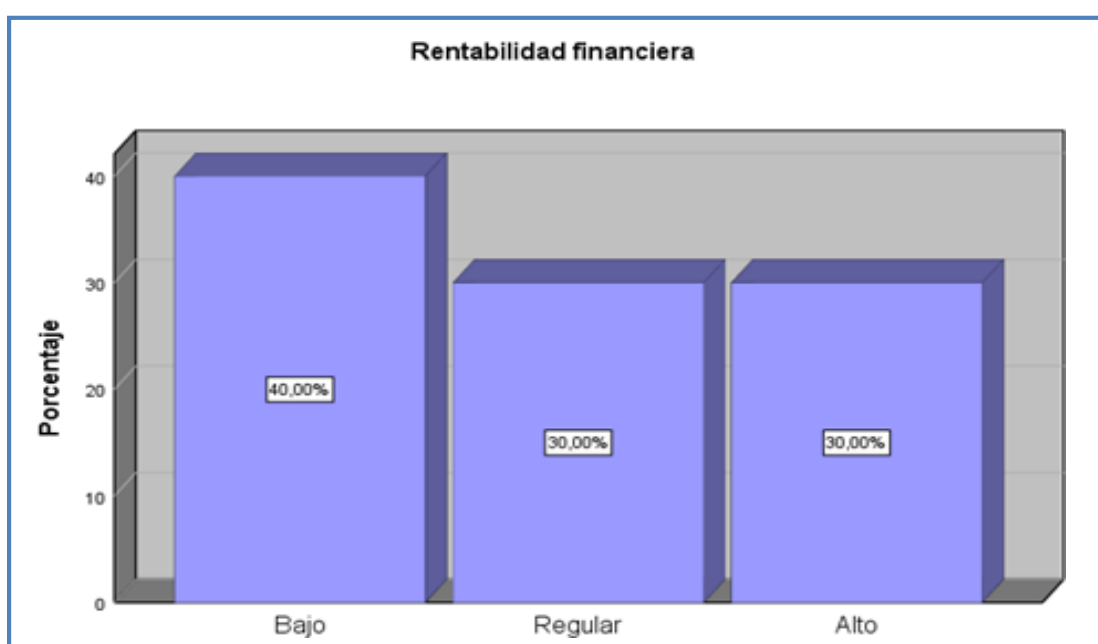


Figura 6 Rentabilidad Financiera. Fuente: Elaboración propia.,

Interpretación:

De acuerdo a los resultados presentados en la tabla N° 10 se puede observar que del 100% de la muestra encuestada un 40.0% manifiesta tener una baja rentabilidad financiera, un 30.0% manifiesta tener una regular rentabilidad financiera y, por último, solo un 30.0% manifiesta tener una alta rentabilidad financiera. En relación a los resultados obtenidos, se puede observar que la mayoría de los encuestados presentan una baja rentabilidad financiera lo cual revela que las inversiones que han realizado con sus recursos propios en los distintos escenarios presentados en el mercado financiero no están teniendo el rendimiento esperado que pueda otorgar un nivel considerable de utilidades a los accionistas de la empresa.

#### 4.1.2 Prueba de normalidad.

H1: Los datos de la población provienen de una distribución normal

H0: Los datos de la población no provienen de una distribución normal

*Tabla 11 Prueba de normalidad*

	<i>Pruebas de normalidad</i>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Costos de servicios	,252	20	,002	,797	20	,001
Rentabilidad	,337	20	,000	,740	20	,000
Costos directos de servicios	,230	20	,007	,809	20	,001
Costos indirectos de servicios	,223	20	,010	,809	20	,001
Rentabilidad económica	,302	20	,000	,780	20	,000
Rentabilidad financiera	,255	20	,001	,787	20	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPS.*

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 12, se evidencia que los resultados de las pruebas de normalidad para las variables de estudios: “Costos de servicios” y “Rentabilidad”, así como las dimensiones que las conforman fue 0.000 y 0.001, los cuales fueron menores a 0.05, entonces, se entiende que la data obtenida no proviene de una distribución normal y por lo tanto se aplicara una prueba no paramétrica para la comprobación de las hipótesis.

#### 4.1.3 Pruebas de hipótesis.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de normalidad se utilizará la prueba de chi cuadrado de Pearson para la comprobación de las hipótesis, la cual es una prueba no paramétrica. Por lo tanto, el resultado de la prueba de Chi cuadrado demostrará si una hipótesis se acepta o se rechaza, por lo tanto, para aceptar una hipótesis el valor chi calculado deberá de ser mayor a valor chi tabla, y el valor de significación asintótica (sig.) el cual deberá de ser menor a 0.05.

Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

$p \leq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_1$

### ***Prueba de hipótesis general***

*Tabla 12 Prueba de Hipótesis General*

<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,706 <sup>a</sup>	4	,030
Razón de verosimilitud	12,648	4	,013
Asociación lineal por lineal	7,267	1	,007
N de casos válidos	20		

a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,75.

*Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPSS.*

Interpretación:

De la tabla 13, se comprueba que el resultado de la prueba de hipótesis general con la prueba de chi cuadrado, se evidencia que el valor (sig.) fue 0.030, el cual es menor a 0.05, asimismo, el valor de chi cuadrado fue 10,706 siendo mayor a chi tabla (9,4877), por conclusión, no se aprueba la hipótesis nula y se aprueba la alterna, entonces, se determina que: Los costos de servicios inciden significativamente en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja 2018. Ello debido a que, los costos de servicios están conformados por aquellos gastos que son necesarios para la empresa para llevar a cabo su proceso productivo en la transformación de la materia prima a un bien o en la prestación de servicios lo cual de presentar un alto costo afectara gravemente reduciendo la rentabilidad esperada en el ejercicio, debido a ello existe un alto grado de incidencia del costo de servicio en la rentabilidad de la empresa.

### ***Prueba de hipótesis específicas***

### Hipótesis específica N°1

Hipótesis Alterna (H1): Los costos directos de servicios inciden significativamente en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja 2018.

Hipótesis nula (Ho): Los costos directos de servicios no inciden significativamente en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja 2018.

*Tabla 13. Prueba de Hipótesis específica 1*

<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,568 <sup>a</sup>	4	,021
Razón de verosimilitud	13,099	4	,011
Asociación lineal por lineal	4,509	1	,034
N de casos válidos	20		

a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,60.

*Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPS.*

### Interpretación:

De la tabla 15, se comprueba que el resultado de la prueba de hipótesis específica 1 con la prueba de chi cuadrado, se evidencia que el valor (sig.) fue 0.021, el cual es menor a 0.05, asimismo, el valor de chi cuadrado fue 11,568 siendo mayor a chi tabla (9,4877), por conclusión, no se aprueba la hipótesis nula y se aprueba la alterna, entonces, se determina que: Los costos directos de servicios inciden significativamente en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja 2018. Ello debido a que, los costos directos de servicios están compuestos por aquellos gastos que tienen una relación directa al proceso productivo de los bienes o servicios que ofrece la empresa por lo que sin ellos sería imposible cumplir con la producción y transformación de la materia prima, en ese



sentido al ser gastos necesarios mantener un elevado costo de estos ocasionara una reducción en la rentabilidad del ejercicio.

#### Hipótesis específica N°2

Hipótesis Alterna (H1): Los costos indirectos de servicios inciden significativamente en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja 2018.

Hipótesis nula (Ho): Los costos indirectos de servicios no inciden significativamente en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja 2018.

*Tabla 14. Prueba de Hipótesis específica 2*

<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,640 <sup>a</sup>	4	,020
Razón de verosimilitud	14,338	4	,006
Asociación lineal por lineal	9,071	1	,003
N de casos válidos	20		

a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,75.

*Fuente: Cuestionario.*

*Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPS*

#### Interpretación:

De la tabla 15, se comprueba que el resultado de la prueba de hipótesis específica 2 con la prueba de chi cuadrado, se evidencia que el valor (sig.) fue 0.020, el cual es menor a 0.05, asimismo, el valor de chi cuadrado fue 11,640 siendo mayor a chi tabla (9,4877), por conclusión, no se aprueba la hipótesis nula y se aprueba la alterna, entonces, se determina que: Los costos indirectos de servicios inciden significativamente en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja 2018. Ello debido a que, a pesar de que estos gastos realizados por la empresa no están directamente implicados a la

producción de un bien o servicio que ofrece la entidad son necesarios para realizar llevar a cabo el proceso de fabricación o la prestación de servicio por lo cual es necesario que al igual que los costos directos puedan ser controlados caso contrario tendrá un efecto negativo en la rentabilidad de la empresa.

## **4.2 Discusión**

Posterior a la presentación de los resultados obtenidos en la presente investigación, dentro de los cuales se evidenciaron pruebas estadísticas como la prueba de normalidad y pruebas de hipótesis, la cual esta última se comprobaron con la prueba de Chi cuadrado de Pearson, dando como resultados la aprobación de las hipótesis planteadas.

En el presente capítulo se hará mención la comparativa de resultados de trabajos previos o antecedentes a la investigación realizada, es por ello, que posterior a la aplicación de la encuesta se realizan procedimientos estadísticos para la comprobación de hipótesis, siendo estos resultados los que se comparan para poder afianzar o discutir con otros autores que realizaron investigaciones con las mismas variables de investigación.

Asimismo, se consideró el objetivo principal determinar de qué manera los costos de servicios inciden en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. San Borja 2018.

El resultado de la prueba confiabilidad fue 0.856 (85.6%), resulta que demuestra el nivel óptimo con el que cuenta los ítems que corresponden a la primera variable “Costos de Servicios” y 0.844 (84.4%) para los ítems que corresponden a la segunda variable “Rentabilidad”, ya que su resultado se encuentra dentro del rango correcto mayor o igual a 0.8. Asimismo, el instrumento en general cuenta con un correcto nivel de confiabilidad, ya que su resultado fue 0.927 (92.7%), demostrando que se cuenta con un correcto nivel confiabilidad.

Para el desarrollo del presente capítulo se tomó en consideración investigación que se encuentran dentro de los 5 últimos años desde su publicación, ya que permiten conocer una realidad más actual.

La hipótesis general: Los costos de servicios inciden significativamente en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja 2018., de acuerdo a los procesos estadísticos realizado en el presente estudio, así como también lo reflejado como resultado obtenido en la tabla N° 14 se puede observar un nivel de significancia de 0.030, por lo cual se acepta de esta manera la hipótesis alterna y se rechaza Los costos de servicios inciden significativamente en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja 2018

De esta manera, dado los datos recolectados y obtenidos por parte de los encuestados mediante el instrumento de recolección de datos los cuales fueron procesados mediante la aplicación del análisis estadístico se logró analizar que, los costos de servicios son aquellos gastos asumidos por la empresa para poder llevar a cabo su proceso productivo o la prestación de un servicio determinado donde se encuentra conformado por los materiales que intervienen en el proceso de fabricación, mano de obra conformado por el esfuerzo físico de los trabajadores, entre otros gastos que son necesarios para la empresa pueda realizar la transformación de la materia prima para la fabricación e un bien o brindar un servicio, debido a ello de presentar un costo de servicio elevado ocasionara un impacto negativo en la rentabilidad esperada en el ejercicio.

Los resultados de esta investigación concuerdan con lo expuesto en el trabajo de investigación realizada por Soriano (2016) en su investigación titulada: “Los costos de servicios y la rentabilidad de la empresa Operadora Kajol & Lavan Travel Kajol & Lavan Cía. Ltda.”, el que concluye que, como resultado de la investigación se determinó que la empresa no está aplicando correctamente el control de los costos de servicio debido a que

por las diversas órdenes que realiza a distintos clientes solo utiliza una sola orden para el control en general de todos los costos incurridos esto impidiendo determina el costo unitario de cada orden y dificultado la identificación de los servicios que presentan los costos más alto impidiendo tomar acciones para reducirlos, ello ocasionando en la empresa presenta una reducción considerable de su rentabilidad.

Para la hipótesis específica 1: Los costos directos de servicios inciden significativamente en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja 2018., de acuerdo al análisis estadístico realizado, tal como se muestra en la tabla N° 15, se llega a obtener el resultado de significancia de 0.021, por lo cual, de esto modo se determina que hay suficiente evidencia estadística para aceptar de esta manera la hipótesis alterna y rechazar categóricamente la hipótesis nula, por lo cual se infiere que, Los costos directos de servicios inciden significativamente en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L

Mediante la hipótesis específica se infiere que, los costos directos de servicios que incurre las empresas son aquellos que están directamente relacionados con el proceso productivo o transformación de la materia prima a bien determinado o a la prestación de un servicios específico por lo cual sin la intervención de estos costos no podría ser posible llevar a cabo sus actividades, de esta manera al obtener un correcto control e identificación de estos costos ya sea en la adquisición de materia primera que será esencial para la confección del bien o la mano de obra directa de los trabajadores que participaran en el proceso de fabricación son necesario y presentar un costo de servicio elevado ocasionara un descenso en la rentabilidad y el beneficio económico esperado.

De igual manera, los resultados de esta investigación también guardan relación con lo expuesto en el estudio realizado por Atahualpa, (2015), en su trabajo de investigación titulada: “Los Costos de Servicios y su Relación en la Rentabilidad de la Empresa de

Servicios Roa Ingenieros SAC” de la cual una de sus conclusiones más resaltante es que manifiesta que la empresa en sus inicios puede caminar en forma empírica, pero que existe una necesidad imperiosa de ir estableciendo el sistema de costos que le permita identificar los costos por servicios directos que puedan generarse dentro del proceso productivo, los cuales son necesarios para poder llevar a cabo sus actividades comerciales y de esta manera poder mantenerse como empresa en marcha y obtener la rentabilidad deseada.

Para la hipótesis específica 2: Los costos indirectos de servicios inciden significativamente en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja 2018, de acuerdo al análisis estadístico realizado, tal como se muestra en la tabla N° 16, se tiene como resultado un nivel de significancia de 0.020 por lo cual se concluye que, hay suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, es decir, Los costos indirectos de servicios inciden significativamente en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja 2018.

Asimismo, mediante la aprobación de la hipótesis alternativa se infiere que, el proceso productivo o de fabricación de cualquier empresa requiere la participación de diversos factores que permitan realizar y llevar a cabo la transformación de materia prima o la prestación de un servicio por lo cual dentro de ello se encuentran inmersos los costos indirectos de servicios los cuales a pesar de no participar dentro del proceso son necesarios para poder llevar a cabo las operaciones entre este tipo de costos tenemos los servicios públicos, alquileres, suministros entre otros que a pesar que no están visibles dentro del producto final permiten obtenerlo e intervienen en la determinación del precio final por lo cual tener un control sobre los mismos evitando que sean altos permitirá obtener la rentabilidad esperada caso contrario ocasionara un impacto negativo en la misma.

Cabe mencionar que los resultados de esta investigación también guardan relación con lo

expuesto en el estudio realizado por Phala (2015) en su tesis titulada “Gestión de costos de servicio y rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latino S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno”, en el cual concluye que, los costos indirectos de servicios incidieron negativamente en la rentabilidad, porque, se pudo determinar que los costos que presenta el Hotel son demasiados altas, debido a que se carece de un control en los saldos de los insumos, excesivos gastos indirectos y que a ello se le suma la falta de capacitación al personal encargado de las tareas de adquisición de materiales, en cuanto a la rentabilidad utilizó los índices financieros que permitió determinar la rentabilidad económica y financiera dando a conocer la situación financiera de la empresa, observándose una significativa pérdida para la empresa en el 2009-2010, por lo que presenta una rentabilidad negativa ocasionada por los elevados costos de servicios indirectos.

## Conclusiones

Como resultado de la investigación se llegó a las siguientes conclusiones que se presentará en los siguientes párrafos:

1. De acuerdo con los resultados obtenidos se determinó que, los Costos de Servicios inciden en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L., ya que el valor (sig.) fue 0.030, el cual es menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, al analizar los resultados que fueron obtenidos por la investigación se determinó que los costos de servicios incurridos por la empresa para llevar a cabo su proceso productivo tienen una incidencia directa con la rentabilidad debido a que de presentarse un escenario con altos costos de servicio esta ocasionara una disminución en la rentabilidad esperada por lo cual es fundamental llevar una correcta gestión de los mismos.
2. Se llegó a determinar que, la mano de obra directa incide en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. San Borja 2018 ya que el valor (sig.) fue 0.020, el cual es menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, es de carácter fundamental e indispensable administrar y calcular los costos directos que permiten concretar la fabricación de un bien o la prestación de un servicio determinado, de manera que mientras más se pueda reducir los costos, mayor será el rendimiento económico que se obtendrá.
3. Por último, se logró determinar que, los costos indirectos de servicios inciden en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. San Borja 2018., ya que el valor (sig.) fue 0.014, el cual es menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se pudo determinar que a pesar que los egresos que generan los costos indirectos no intervienen directamente en el proceso productivo son fundamental para llevar a cabo la actividad económica de este modo son indispensable y estarán

presenten en los diversos procesos productos de la empresa de modo que se requiere presentar ciertos lineamientos de control para poder identificarlos y controlarlos debido a que a mayor reducción de costos la rentabilidad se incrementara.



## Recomendaciones

Como resultados del presente estudio de investigación, tomando en cuenta las conclusiones, se aportarán las siguientes sugerencias a la empresa:

1. Se recomienda, Implementar un sistema de costeo que permita realizar los cálculos del costo de servicios en un tiempo real y de manera oportuna, lo cual ayudaría a gerencia a realizar una mejor planificación en un periodo determinado, establecer estrategias de mejora en los servicios prestados. De este modo teniendo el cálculo preciso del costo de servicios, que permitirá que podamos competir en un mercado competitivo con precios que nos otorguen la rentabilidad esperada.
2. Se recomienda a la empresa Master SIG Consultores E.I.R.L, tener un control eficiente de los costos directos de los servicios ofrecidos, mediante la realización de capacitaciones al personal de modo que permita optimizar el manejo del trabajo administrativo, asimismo utilizar un óptimo sistema de costeo, que beneficiara de manera oportuna al registrar y solicitar la información, estableciendo márgenes de rentabilidad que se desea lograr en el bienestar económico de la empresa.
3. Se recomienda a la empresa Master SIG Consultores E.I.R.L, tener mejor supervisión en los costos indirectos, de manera que les permita actuar con facilidad al presentarse cualquier incidente, que perjudique la rentabilidad de la empresa, medir la eficiencia de los procedimientos, los bienes que se utilizan por actividad, de esta manera se eliminando todo aquello que no genere utilidad ni tenga relevancia para el proceso productivo realizado.

## Referencias

- Arredondo González, M. (2015). *Contabilidad y Analisis de Costos*. (2, Ed.) Mexico: Grupo editorial patria.
- Atahualpa Alarte, J. L. (2015). Los Costos de Servicios y su Relación en la Rentabilidad de la Empresa de Servicios Roa Ingenieros SAC. *Tesis Pregrado*. Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú.
- Avellaneda Vásquez, R. (2016). Diseño de una Estructura de Costos de Servicios para Determinar la Rentabilidad del Colegio Particular San Joaquín y Santa Ana de Cutervo, Cajamarca en el Periodo 2014,. *Tesis de Pregrado*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Baca Urbina, G. (2014). *Evaluación de Proyectos*. (6, Ed.) México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. (3, Ed.) México:: Grupo Editorial Patria.
- Bejarano Vázquez, V., & Corona Romero, Enrique González. (2015). *Análisis de Estados Financieros Individuales y Consolidados*. (1, Ed.) España: Editorial UNED.
- Carvajal, C. (03 de 06 de 2021). *Rentabilidad*. Obtenido de Blogger: <http://rentanbilida1995.blogspot.com/>
- Ccaccya Bautista, D. A. (2015). Análisis de rentabilidad de una empresa. *Actualidad Empresarial*, 7, 341.
- Centeno Lupaca, J. G. (2017). Los Costos de Servicio y su Influencia en la Rentabilidad de la Agencia de Viajes y Turismo KNTIKI TOURS EIRL. Periodos 201.2 y 2013. *Tesis de Pregrado*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Chambergo Guillermo, I. (2014). *Sistemas de Costos Diseño e Implementación en las Empresas de Servicios, Comerciales e Industriales*. Lima, Perú: Editorial Pacífico.

- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (8, Ed.) México: Mc Graw Hill.
- Choy Zevallos, E. E. (2012). El Dilema De Los Costos en las Empresas de Servicios. *Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 7.
- Estela Raffino, M. (06 de 06 de 2021). *Costo*. Obtenido de Concepto.de: <https://concepto.de/costo/>
- Fernández Muñoz, C. J. (2019). Costos del Servicio de Transporte y la Rentabilidad de la Compañía Turística Wilson S.A. Turiswil de la Parroquia José Luis Tamayo, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, Año 2017. *Tesis de Pregrado*. Universidad ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA Elena, Ecuador.
- Flores, J. (2016). *Contabilidad Gerencial*. (3, Ed.) Lima: Centro de Especialización en Contabilidad y Finanzas.
- Gómez Aguirre, A. (2013). *Cómo Estructurar un Sistema de Costos en una Empresa de Servicios*. (1, Ed.) Lima, Perú: GACETA JURÍDICA S.A.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Huamán, T. (2014). *Administración de Riesgos y su Auditoría*. Huancayo: Editorial Bisagra Editores.
- Lambretón Torres, V., & Garza Fernandez, Gabriela. (2016). *Costos para la toma de decisiones*. México: Pearson Educación.
- Licera, G. S. (2015). *Gerencia estratégica de costos*. Villa María, Argentina: Universidad Nacional de Villa.
- Loporta Pomi, R. (2018). *Costos y Gestión Empresarial*. Uruguay: KS OmniScriptum.
- Martínez Erazo, J. M. (2017). Los Costos de los Servicios de Aguas y Suelos del Laboratorio Ambiental Cesta de la Ciudad de Riobamba y su Incidencia en su Rentabilidad en

- el Período 2015. *Tesis de Pregrado*. Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador.
- Nuño, P. (03 de 06 de 2021). *Costes Indirectos*. Obtenido de *EmprendePyme.net*:  
<https://www.emprendepyme.net/costes-indirectos.html>
- Ochante, C. (2017). *Sistemas y Procedimientos contables*. McGraw-Hill.
- Ordeñana Barzola, J. M., & Romero Garcia, Evelyn Lucila . (2018). Contabilización de los Costos en las Empresas de Actividades Hoteleras y su Impacto en la Rentabilidad. *Tesis de Pregrado*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil.
- Phala Cutipa, L. F. (2015). Gestión de costos de servicio y rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latino S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno, periodos 2009 – 2010. *Tesis de Pregrado*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Posligua Peralta, V. D. (2018). Auditoría Operativa a los Costos por Servicios de Seguridad y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Conasepri seguridad especial Cía. Ltda. de la ciudad de Quevedo, año 2017. *Tesis de Posgrado*. Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo.
- Rivas. (2017). *Contabilidad Informática* . Madrid, España: Ediciones Días de Santos. Sevilla
- Arias, A. (03 de 06 de 2021). *Rentabilidad*. Obtenido de *Economipedia.com*:  
<https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- Soriano Calderón, E. D. (2016). Los costos de servicios y la rentabilidad de la empresa Operadora Kajol & Lavan Travel Kajol & Lavan Cía. Ltda. *Tesis de Pregrado*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Valencia, J. (03 de 06 de 2021). *Coste indirecto*. Obtenido de *Economipedia.pe*:  
<https://economipedia.com/definiciones/coste-indirecto.html>
- Vargas Ñahue, R. S. (2018). Costos de Servicios y Rentabilidad Financiera en la Empresa de Transporte Público Urbano “IMPERIAL S.A.”, Ciudad del Cusco, 2017. *Tesis de*

*Pregrado*. Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú.

Zamora Torres, A. I. (03 de 06 de 2021). *Concepto de Rentabilidad*. Obtenido de Eumed.net:

<https://www.eumed.net/libros->

[gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html](https://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html)

Zans Arimana, W. (2014). *Costos I*. (1, Ed.) Lima, Perú: San Marcos.

### Apéndice 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Costos de Servicios y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. San Borja 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p><b>Problema General</b> ¿En qué medida los costos de servicios inciden en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja 2018?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar de qué manera los Costos de Servicios inciden en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. San Borja 2018.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Los costos de servicios inciden significativamente en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja 2018.</p>	<p>Costos de Servicios</p>	<p>Costos Directos de Servicios</p>	<p><b>Método Y Diseño de la Investigación</b></p> <p><b>Tipo:</b> Básico Nivel: Descriptivo - Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Población Y Muestra:</b></p> <p><b>Población.</b> 20 colaboradores</p> <p><b>Muestra:</b> 20 colaboradores</p> <p><b>Técnica e Instrumento De Recolección De Datos</b> <b>Técnica:</b> entrevista a propietarios de los negocios <b>Instrumento:</b> cuestionario de Likert</p> <p><b>Procesamiento de Análisis De Datos:</b> Se utilizó el software estadístico SPSS 25</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>1 ¿En qué medida los costos directos de servicios inciden en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja 2018?</p> <p>2 ¿En qué medida los costos indirectos inciden en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. del distrito de San Borja 2018?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1. Determinar de qué manera los costos directos de servicios inciden en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. San Borja 2018.</p> <p>2. Determinar de qué manera los costos indirectos de servicios inciden en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. San Borja 2018.</p>	<p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>1. Los costos directos de servicios inciden significativamente en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. San Borja - Lima en el 2018.</p> <p>2. Los costos indirectos de servicios inciden significativamente en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. Borja 2018.</p>		<p>Rentabilidad</p>	

## Apéndice 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado (a) Sr.(a)

El presente cuestionario es un instrumento de uso académico para la investigación titulada

Costos de Servicios y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Master SIG

Consultores E.I.R.L. San Borja 2018.; Indicaciones: Marque con una **X** la opción que

considere: **1: totalmente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4: de acuerdo, 5: totalmente de acuerdo.**

Variable: Costos de Servicios						
N°	Dimensión 1: Costos Directos de Servicios	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que la <b>planilla de docentes e ingenieros geográficos</b> están planificados en el presupuesto de costos de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L.?					
2	¿Considera usted que la <b>planilla de docentes e ingenieros geográficos</b> son costos directos de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L.?					
3	¿Cree usted que los <b>costos de edición y programación</b> se deben identificar a través de un sistema de costeo en la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L.?					
4	¿Considera usted que los <b>costos de edición y programación</b> deben estar considerados en el presupuesto anual de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L.?					
5	¿Cree usted que los <b>servicios de facebook</b> se deben considerar como costos directos de servicios para la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L.?					
6	¿Considera usted que es importante contratar los <b>servicios de facebook</b> para una buena publicidad en los servicios de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L.?					
	Dimensión 2: Costos Indirectos de Servicios	1	2	3	4	5
7	¿Considera usted que los <b>recibos de agua y luz</b> se deben de considerar como gastos indirectos de servicios mediante un sistema de costeo de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L.?					
8	¿Cree usted que los <b>recibos de agua y luz</b> son costos indirectos de los servicios que brinda la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L.?					
9	¿Cree usted que los <b>gastos de personal</b> están incluidos en el presupuesto anual como costos indirectos de la Empresa Master SIG					

	Consultores E.I.R.L.?					
10	¿Cree usted que los <b>gastos financieros y administrativos</b> deben calcularse a través de un sistema de costeo para los costos indirectos de servicios que brinda la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L.?					
11	¿Considera usted que los <b>gastos financieros y administrativos</b> son planificados mediante los costos de servicios de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L.?					
12	¿Considera usted que la <b>depreciación</b> de activos son los costos indirectos de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L.?					
13	¿Cree usted que los alquileres de local forman parte de los costos indirectos de le Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L.?					

Variable: Rentabilidad						
N°	Dimensión 1: Rentabilidad Económica ROE	1	2	3	4	5
14	¿Considera usted que la Rentabilidad Económica se mide con los <b>activos corrientes</b> de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L.?					
15	¿Cree usted que los <b>activos corrientes</b> de la empresa han mejorado en los últimos años en la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L.?					
16	¿Considera usted que la Rentabilidad Económica se mide con los activos <b>no corrientes</b> de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L.?					
17	¿A su criterio es importante que los activos <b>no corrientes</b> tengan una fecha establecida para ser activos corrientes en la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L.?					
	Dimensión 2: Rentabilidad Financiera ROE	1	2	3	4	5
18	¿Considera usted que la Rentabilidad Financiera se obtiene mediante <b>recursos propios</b> de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L.?					
19	¿Considera usted que la Rentabilidad Financiera es la que espera obtener en la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L.?					
20	¿Considera usted que la Rentabilidad Financiera se obtiene mediante <b>recursos ajenos</b> de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L.?					
21	¿Cree usted que trabajar con <b>recursos ajenos</b> es más beneficioso para la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L.?					

**Gracias por su participación**



### **Apéndice 3: VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO**

#### **VALIDACION CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO DE ENCUESTA**

**TEMA: COSTOS DE SERVICIOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MASTER SIG CONSULTORES E.I.R.L. SAN BORJA 2018**

**Bachilleres:**

**GONZÁLEZ LOZANO, MARTHA ARACELY**

**ORTEGA GARIBAY, JOSÉ LUIS**

#### **JUICIO DE EXPERTO:**

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con aspa "X" dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión para el cuestionario.

1: Muy Malo

2: Malo

3: Regular

4: Bueno

5: Muy Bueno

---

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad</b> Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	<b>Objetividad</b> Permite medir hechos observables					X
3	<b>Actualidad</b> Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4	<b>Organización</b> Presentación Ordenada				X	
5	<b>Suficiencia</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	<b>Pertinencia</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	<b>Consistencia</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	<b>Coherencia</b> Hay coherencia entre las variables indicadores y ítems				X	
9	<b>Metodología</b> La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	<b>Aplicación</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

**Apellidos y Nombres del juez experto:** Castillo Febes, Roberto

**Especialidad del juez experto:** Auditoria Financiera, Contabilidad, Control Interno

**Grado del juez experto:** Magister

\_\_\_\_\_ Roberto Castillo P. \_\_\_\_\_



Firma y Nombre del Juez experto

## VALIDACION CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

**Tema:** Costos de Servicios y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. San Borja 2018

**Bachiller:** González Lozano Martha Aracely y Ortega Garibay José Luis

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
  2. Marque con una "X" dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión para el cuestionario.
- 1: Muy Malo 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad</b> Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	<b>Objetividad</b> Permite medir hechos observables				X	
3	<b>Actualidad</b> Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4	<b>Organización</b> Presentación Ordenada					X
5	<b>Suficiencia</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	<b>Pertinencia</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	<b>Consistencia</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	<b>Coherencia</b> Hay coherencia entre las variables indicadoras y ítems					X
9	<b>Metodología</b> La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	<b>Aplicación</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

El instrumento esta aprobado con 46 puntos



DNI 25406615  
Apellidos y nombres del Experto: César Enrique Loli Bonilla  
Grado del Experto: Maestro  
Especialidad: Auditor Contador  
Lugar de trabajo Universidad Peruana de la América

**VALIDACION CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO DE ENCUESTA**  
**TEMA: Costos de Servicios y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa**  
**Master SIG Consultores E.I.R.L. San Borja 2018**  
**Bachilleres: GONZÁLEZ LOZANO, MARTHA ARACELY ARTEGA GARIBAY,**  
**JOSÉ LUIS**

**JUICIO DE EXPERTO:**

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
  2. Marque con aspa "X" dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión para el cuestionario.
- 1: Muy Malo, 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad</b> Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	<b>Objetividad</b> Permite medir hechos observables					X
3	<b>Actualidad</b> Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4	<b>Organización</b> Presentación Ordenada					X
5	<b>Suficiencia</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	<b>Pertinencia</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	<b>Consistencia</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	<b>Coherencia</b> Hay coherencia entre las variables indicadores y ítems				X	
9	<b>Metodología</b> La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	<b>Aplicación</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

Lima, 21 de junio 2021

**Apellidos y Nombres del juez experto: Garcia de Saavedra Juana Rosa**

Especialidad del juez xperto:

Contador Público Colegiado

Grado del juez experto:

Dra. De Ciencias

Administrativas



JUANA ROSA GARCIA DE SAAVEDRA

D.N.I. 08762007

## Apéndice 4. CARTA DE AUTORIZACIÓN



**Señores:**

**Universidad Peruana de las Américas.**

Yo Boris Alfredo Chuquichanca Vara identificado con DNI N° 70436997 representante de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. con RUC 20601066972.

Mediante el presente tengo a bien a pronunciarme:

Que por petición de los señores: **José Luis Ortega Garibay / Martha Aracely González Lozano**, acepto que utilicen la información de la empresa "Master SIG Consultores E.I.R.L." con fines de trabajo de investigación de tesis para obtener el Título en la carrera de Contabilidad y Finanzas.

La información utilizada será eminentemente con fines de estudio e investigación científica, del trabajo que han desarrollado de "COSTOS DE SERVICIOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA MASTER SIG CONSULTORES E.I.R.L.- SAN BORJA - LIMA 2018.

**Aterizamiento.**

