

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS  
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD, AUDITORIA Y FINANZAS**



**TESIS:**

**COSTO DE SERVICIO Y RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVI CABLE  
S.A.C., DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, 2019**

**PRESENTADO POR:**

**BACH.: ROJAS SAAVEDRA, JHONATAN RAUL MARCELINO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**ASESOR:**

**Mg. CUMPA LLONTOPI, LUIS**

**ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7493-2658>**

**DNI N° 07247861**

**LIMA - PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

A Dios, que nunca abandona,  
A mi madre, por su amor incondicional,  
A mi padre, por su ejemplo a seguir

## **AGRADECIMIENTO**

A las personas que siempre creyeron en mí y estuvieron siempre, por su apoyo y consejos en los momentos buenos y duros de la vida.

## **PRESENTACIÓN**

La presente tesis titulada: COSTO DE SERVICIO Y RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVI CABLE S.A.C., DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, 2019, se ha realizado con el esfuerzo y el interés de conocer la problemática de la empresa y las propuestas necesarias que se requiere para reducir los riesgos y optimizar los recursos que permitan mejorar su rentabilidad.

Con el objetivo de optar el título profesional de Contador Público, dejo a disposición del jurado la revisión y aprobación de la presente tesis, cumpliendo con los dispositivos que establece el Reglamento de grados y Títulos de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática.

**BACH.: ROJAS SAAVEDRA, JHONATAN RAUL MARCELINO**

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE GENERAL .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT.....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Realidad problemática .....	1
1.2 Planteamiento del problema.....	4
1.2.1 Problema General .....	4
1.2.2 Problemas específicos.....	5
1.3 Hipótesis de la investigación .....	5
1.3.1 Hipótesis general.....	5
1.3.2 Hipótesis específicas.....	5
1.4 Objetivos de la investigación .....	5
1.4.1 Objetivo general.....	5
1.4.2 Objetivos específicos .....	5
1.5 Variables, dimensiones e indicadores .....	6
1.6 Justificación del estudio.....	7
1.6.1 Justificación Teórica .....	7
1.6.2 Justificación Metodológica .....	7
1.6.3 Justificación Práctica .....	7
1.7 Antecedentes nacionales e internacionales .....	7
1.7.1 Antecedentes Nacionales .....	7
1.7.2 Antecedentes Internacionales.....	9
1.8 Marco teórico.....	11
1.8.1 Costo de Servicio .....	11
1.8.2 Rentabilidad .....	14
1.8.3 Información de la empresa Servicable S.A.C., distrito de San Martín de Porres.....	19
1.9 Definición de términos básicos .....	23
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>25</b>
2.1 Tipo y diseño de investigación .....	25
2.1.1 Tipo de investigación.....	25

2.1.2	Diseño de la investigación .....	25
2.1.3	Enfoque de la investigación .....	26
2.2	Población y muestra.....	27
2.2.1	Población .....	27
2.2.2	Muestra .....	27
2.3	Técnicas para la recolección de datos.....	28
2.4	Validez y confiabilidad de instrumentos.....	28
2.4.1	Validez de los instrumentos .....	28
2.4.2	Confiabilidad de los instrumentos .....	28
2.5	Procesamiento y análisis de datos.....	31
2.5.1	Procesamiento.....	31
2.5.1	Análisis de datos .....	31
2.6	Aspectos éticos .....	31
III.	RESULTADOS.....	32
3.1.	Resultados descriptivos.....	32
3.2.	Prueba de normalidad.....	56
3.3.	Contrastación de las hipótesis .....	58
3.3.1	Hipótesis General.....	58
3.3.2	Hipótesis específicas.....	59
IV.	DISCUSIÓN.....	73
V.	CONCLUSIONES .....	75
VI.	RECOMENDACIONES.....	78
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79
	ANEXOS .....	84
	Anexo 1. Matriz de consistencia.....	85
	Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.....	87
	Anexo 3: Base de datos.....	89
	Anexo 4: Evidencia de similitud digital.....	95
	Anexo 5: Autorización de publicación en repositorio.....	102
	Anexo 6: Instrumento de validación de juicio de experto.....	103

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tamaño de la muestra .....	27
Tabla 2. Baremos para interpretar el coeficiente de confiabilidad Alfa de.....	29
Tabla 3. Coeficiente Alfa de Cronbach- variable: costos de Servicio y Rentabilidad .....	29
Tabla 4. Estadísticas de total de elemento .....	30
Tabla 5. P1: El costo del personal en planilla es muy alto en la Empresa Servicable S.A.C.....	32
Tabla 6. P2: La correcta evaluación del personal incide en los costos de la Empresa Servicable S.A.C .....	33
Tabla 7. P3: Los materiales que adquiere la empresa Servicable S.A.C. está por encima del costo de mercado.....	34
Tabla 8. P4: La acertada cotización de materiales incide en los costos de la Empresa Servicable S.A.C. .....	35
Tabla 9. P5: Los costos de los suministros tienen un gran peso específico para la Empresa Servicable S.A.C.....	36
Tabla 10. P6: Los costos de los suministros son adquiridos y aplicados con eficiencia en la Empresa Servicable S.A.C.....	37
Tabla 11. P7: El cálculo de los costos del personal administrativo es bien llevado en la Empresa Servicable S.A.C.....	38
Tabla 12. P8: El costo de la planilla del personal administrativo es el adecuado para la Empresa Servicable S.A.C.....	39
Tabla 13. P9: Los costos de depreciación en herramientas son considerados en la Empresa Servicable S.A.C.....	40
Tabla 14. P10: La depreciación en equipos se toma en cuenta en la Empresa Servicable S.A.C.....	41
Tabla 15. P11: Existe un manejo adecuado de los activos en la empresa que inciden en su Rentabilidad .....	42
Tabla 16. P12: Existe un manejo óptimo del capital de la empresa Servicable S.A.C. ....	43
Tabla 17. P13: La inyección de capital permite la rentabilidad económica de la empresa Servicable S.A.C.....	44
Tabla 18. P14: Un adecuado manejo de las ventas permite aumentar el margen de beneficio.....	45
Tabla 19. P15: El patrimonio de la empresa Servicable S.A.C. reporta tasas positivas de crecimiento.....	46
Tabla 20. P16: El patrimonio de la empresa, le permite tener solidez ante cualquier eventualidad ....	47
Tabla 21. P17: La utilización de deuda es la más apropiada en la empresa Servicable S.A.C. ....	48
Tabla 22. P18: El endeudamiento en que incurre la empresa le permite rentabilidad financiera .....	49
Tabla 23. P19: Las obligaciones tributarias inciden en la rentabilidad financiera.....	50
Tabla 24. P20: La empresa hace un buen uso del escudo fiscal que repercute en su Rentabilidad .....	51
Tabla 25. Dimensión_ costo directo.....	52
Tabla 26. Dimensión Costo indirecto.....	53
Tabla 27. Dimensión Rentabilidad Económica.....	54
Tabla 28. Rentabilidad Financiera .....	55
Tabla 29. Prueba de Normalidad.....	56
Tabla 30. El resultado de la prueba de normalidad para las variables .....	56
Tabla 31. Coeficiente de correlación de Pearson.....	58
Tabla 32. Correlaciones.....	58
Tabla 33. Correlaciones.....	59
Tabla 34. Correlaciones.....	60

Tabla 35. Estados de Situación Financiera al 31 de diciembre 2019 y 2020.....	61
Tabla 36. Estructura de activos- periodo 2019 y 2020.....	62
Tabla 37. Estructura de Cuentas de Pasivos 2019 - 2020 .....	63
Tabla 38. 38 Estados de Resultados al 31 de diciembre 2019 y 2020 .....	64
Tabla 39. ESTRUCTURA ECONÓMICA PERIODO 2019-2020.....	65
Tabla 40. Razón financiera de liquidez.....	66
Tabla 41. Ratio de apalancamiento .....	66
Tabla 42. Ratio de Liquidez Absoluta .....	67
Tabla 43. Capital de trabajo .....	67
Tabla 44. Ratio impacto de la carga financiera.....	68
Tabla 45. Retorno de activos .....	68
Tabla 46. Rentabilidad operativa .....	68
Tabla 47. Razón de plazo de deuda.....	69
Tabla 48. Ratio de endeudamiento.....	69
Tabla 49. Fondo de maniobra .....	70
Tabla 50. Ratio del Capital propio (ROE) .....	70
Tabla 51. Ratio de Rentabilidad General (ROA).....	71
Tabla 52. Margen de utilidad Neta.....	71
Tabla 53. Rentabilidad Bruta .....	72
Tabla 54. Margen de utilidad antes de impuestos .....	72



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. P1 Costo de personal en planillas en la empresa .....	32
Figura 2. P2 La Correcta evaluación del personal incide en los costos de la.....	33
Figura 3. P3 Los materiales adquiridos por la empresa están por encima .....	34
Figura 4. P4 La acertada cotización de materiales incide en los.....	35
Figura 5. P5 Los costos de los suministros tienen un gran peso específico para la Empresa Servicable SAC.....	36
Figura 6. P6 Los costos de los suministros son adquiridos y aplicados con eficiencia en la Empresa Servicable SAC.....	37
Figura 7. P7 El cálculo de los costos del personal administrativo es bien llevado en la Empresa Servicable SAC.....	38
Figura 8. P8 El cálculo de los costos del personal administrativo es el adecuado para la empresa Servicable SAC.....	39
Figura 9. P9 Los costos de depreciación en herramientas son considerados en la empresa Servicable SAC.....	40
Figura 10. P10 La depreciación en equipos se toman en cuenta en la empresa Servicable SAC .....	41
Figura 11. P11 Existe un manejo adecuado de los activos en la empresa que inciden en su rentabilidad .....	42
Figura 12. P12 Existe un manejo optimo del capital de la empresa Servi cable SAC .....	43
Figura 13. P13 La inyección de capital permite la rentabilidad económica de la empresa.....	44
Figura 14. P14 Un adecuado manejo de las ventas permite aumentar el margen de beneficio. ....	45
Figura 15. P15. El patrimonio de la empresa Servicable SAC reporta tasas positivas de crecimiento. 46	46
Figura 16. P16 El patrimonio de la empresa le permite tener solidez ante cualquier eventualidad. ...	47
Figura 17. P17 La utilización de deuda es la más apropiada en la empresa Servicable SAC.....	48
Figura 18. P18 El endeudamiento en que incurre en la empresa le permite rentabilidad financiera ....	49
Figura 19. P19 Obligaciones tributarias inciden en la Rentabilidad Financiera, .....	50
Figura 20. P20 La empresa hace un buen uso del escudo fiscal que repercute en su Rentabilidad .....	51
Figura 21. Dimensión de costo directo .....	52
Figura 22. Dimensión de costos indirecto.....	53
Figura 23. Dimensión Rentabilidad económica .....	54
Figura 24. Dimensión Rentabilidad Financiera .....	55
Figura 25. Costo de servicio .....	57
Figura 26. Rentabilidad.....	57
Figura 27. Estructura de Activos 2019 - 2020 .....	62
Figura 28. Estructura de Pasivos 2019- 2020 .....	63
Figura 29. Estructura económica 2019 - 2020 .....	65

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Costos de Servicio y la Rentabilidad en la Empresa Servi Cable SA, distrito de San Martín de Porres, 2019”, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el costo de servicio y la rentabilidad de la empresa. La investigación practicada es de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y correlacional, por cuanto los hallazgos argumentan la importancia de los costos de servicio y su incidencia en la rentabilidad para el periodo 2019 con extensión al periodo 2020.

Se procedió con base en la metodología de investigación recopilando datos a través de encuestas al personal directivo y administrativo, las mismas que fueron formuladas empleando las técnicas de Likert para ambas variables. El tamaño de la muestra es de 10 colaboradores, la cual permitió obtener información rápida de las diversas áreas administrativas y de servicio.

El propósito de esta investigación es demostrar, en primer lugar, la confiabilidad de los instrumentos a través del coeficiente Alfa de Cronbach, que mostró un 83.3% de consistencia interna buena de acuerdo al baremo estadístico. También, se realizó la validación de las hipótesis, utilizando la prueba R. Pearson, demostrándose que existe correlación entre los costos de servicio y la rentabilidad de la empresa, siendo esta positiva y fuerte en 0.859 para un nivel de significancia de 0.001. En segundo lugar, se desarrolló el análisis financiero empleando el análisis vertical y horizontal a los Estados de Situación Financiera y al Estado de Resultados, acompañado de sus razones financieras.

Del análisis financiero realizado a la empresa se pudo constatar que uno de los principales problemas que ha tenido que afrontar son los elevados costos de servicio durante el periodo

2019, alcanzado el 69.3% respecto de los ingresos o prestación de servicios que ha generado una baja rentabilidad de 6.1%.

La aplicación de las razones financieras como liquidez, rentabilidad, endeudamiento, y otros relacionados con el margen de utilidad tanto a nivel operativo como el margen de utilidad neta, demuestran que la empresa necesita desarrollar una adecuada planificación de sus recursos y un manejo apropiado de sus inversiones, saldar las cuentas por pagar de los accionistas y diversos compromisos.

Luego de haber analizado el componente financiero y de acuerdo al diagnóstico practicado a la empresa, se procedió a desarrollar las conclusiones y recomendaciones dirigidas a los directivos y personal administrativo. Al cierre de la investigación, se recomendó la implementación de un sistema de costos que permita el manejo eficiente del costo de servicio, con el propósito de mejorar los márgenes de rentabilidad, minimizar riesgos, optimizar sus recursos y promover políticas de atención a sus clientes brindando servicios de calidad.

**Palabras Clave:** Costo de servicio, rentabilidad

## ABSTRACT

The present investigation entitled "Service Costs and Profitability of the Servi Cable SA Company, San Martin de Porres district, 2019", had as its main goal to determine the relationship between the service cost and the profitability of the company. The research carried out is quantitative, descriptive and correlational, since the findings argue the importance of service costs and their impact on profitability for the 2019 period with extension to the 2020 period.

We proceeded, based on the research methodology, collecting data through surveys applied to managerial and administrative staff, which were formulated using Likert techniques for both variables. The sample size is 10 collaborators, which allowed obtaining quick information from the various administrative and service areas.

The purpose of this research is to demonstrate, in the first place, the reliability of the instruments through Cronbach's Alpha coefficient, which showed 83.3% good internal consistency according to the statistical scales. Also, the validation of the hypotheses was carried out, using the R. Pearson test, showing that there is a correlation between the service costs and the profitability of the company, which is positive and strong at 0.859 for a significance level of 0.001. Second, the financial analysis was developed using the vertical and horizontal analysis to the Statements of Financial Position and the Income Statement, accompanied by their financial reasons.

From the financial analysis carried out on the company, it was found that one of the main problems it has had to face is the high service costs during the 2019 period, reaching 69.3% with respect to the income or provision of services that has generated low profitability of 6.1%.

The application of financial reasons such as liquidity, profitability, indebtedness, and others related to the profit margin, both at the operating level and the net profit margin, show that the company needs to develop an adequate planning of its resources and an appropriate management of its investments, to settle the accounts payable of shareholders and other various commitments.

After having analyzed the financial component and according to the diagnosis made to the company, we proceeded to develop the conclusions and recommendations addressed to the managerial and administrative staff. At the close of this investigation, the implementation of a cost system that allows efficient management of the cost of service was recommended, with the purpose of improving profitability margins, minimizing risks, optimizing resources and promoting customer service policies by providing quality services.

**Key Words:** Cost of service, profitability

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática**

En la última década, el sector telecomunicaciones a nivel mundial ha experimentado cambios notables en un mercado que se caracteriza por ser muy competitivo. Las reestructuraciones de la industria y actualización de los recursos no siempre han sido fáciles, por encontrarse en uno de los campos más dinámicos de la sociedad: las tecnologías de la información y la comunicación.

“El sector pareciera encontrarse en la fase de expansión horizontal, jalonado por el enorme crecimiento de los procesos de conectividad mundial, con países de mediano y bajo nivel de desarrollo que se convierten en soporte principal de las altas tasas mostradas en los últimos años, pero con niveles tan disímiles, como la penetración de la telefonía móvil en Taiwán que supera el ciento por ciento, más de un equipo móvil por persona, frente a otros países en los cuales ni siquiera con la telefonía fija se llega al 15% de penetración”. (Contraloría de Bogotá, 2005).

Desde el principio del 2020 se vienen registrando datos de crecimiento menores al PIB nacional. Para el segundo trimestre de este año, se detalla en un informe de Anif (Centro de Estudios Económicos en Colombia), el subsector de correo-telecomunicaciones

se contrajo 1,6% anual durante el segundo trimestre de 2016, similar al dato registrado un año atrás. “El mal desempeño se explica, en buena medida, por un efecto estadístico en contra, pues durante los últimos años (2010-2014) las telecomunicaciones crecieron a tasas elevadas”. Las inversiones, a juicio de Juan Carlos Archila, vicepresidente de relaciones internacionales de América Móvil –casa matriz de Claro–, “vienen cayendo a ritmos de 15% y, en su concepto, las excesivas cargas regulatorias y fiscales terminan matando la gallina de los huevos de oro. Colombia tiene de los mejores precios de la región en voz y datos, pero existe el riesgo de que en la medida en que caiga la inversión, el usuario empiece a pagar servicios más altos por una menor calidad”. (Diario Dinero, 2016).

Para que una empresa (persona natural o jurídica) pueda brindar servicios públicos de telecomunicaciones debe solicitar al MTC (Ministerio de Transporte y Comunicaciones) el otorgamiento de una concesión (OSIPTEL 2003 - Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones). Así, “en la medida que en el marco normativo no se ha determinado un número máximo de operadores en el mercado, cualquier operador puede ingresar al mismo, siempre que cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 156° del TUO del Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones, los cuales son: Perfil del proyecto técnico, Plan de Cobertura, o capacidad de red, Proyección de inversión para los primeros cinco años, Compromiso de cumplir con las cláusulas del contrato de concesión única, Si el servicio es en Lima o Callao, deberá cumplir con otros requisitos adicionales. Para que una empresa pueda brindar el servicio de Internet vía ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line), es necesario que acceda a la red ATM (Asynchronous Transfer Mode) de Telefónica del Perú, siendo que las tarifas tope –máximas fijas- han sido establecidas mediante Resolución del OSIPTEL N° 039-2008-PD/OSIPTEL”. (Castillo, 2018).

Los sobrecostos en el mercado de telecomunicaciones “son la principal razón de que las ganancias de esta industria hayan disminuido y que se sitúen entre las más bajas del

mundo. Con respecto a la inversión en el sector de telecomunicaciones, si bien ha mostrado una tendencia positiva, los niveles observados se condicen con el tamaño del mercado. Asimismo, dichos aumentos no han sido suficientes para cerrar la brecha de infraestructura. En ese sentido, y tomando en cuenta la evidencia de compartición de infraestructura entre las empresas del sector, no es posible hablar de una sobreinversión en la industria. Se han encontrado indicios de la existencia de sobrecostos en el mercado de telecomunicaciones. En particular, se observa un proceso de inflación regulatoria que no se limita a entidades del sector. Mientras el mercado de telecomunicaciones se ha vuelto cada vez más competitivo, las contrapartes en el gobierno (Osiptel y MTC) han crecido en planta y en ingresos, mucho más que reguladores de la región o de Europa. Asimismo, se identifica la existencia de múltiples normas que carecen de razonabilidad y proporcionalidad, cambios constantes en las reglas de juego y una aplicación inconsistente de las sanciones. Como resultado, se generan efectos contraproducentes en el mercado, que impactan directamente los retornos y las inversiones futuras”. (Asociación Para el Fomento de la Infraestructura Nacional [AFIN], 2019).

En un estudio realizado en el año 2017 al sector telecomunicaciones – telefonía pública, se plantea la siguiente interrogante: “¿Por qué generar una reducción de costos en el servicio de telefonía pública de exterior de Claro? El principal problema radica en que los ingresos no están cubriendo los costos operativos de este servicio. Si bien anualmente hemos tenido decrecimiento en la cantidad de soles recaudada, en el 2016, nuestro margen de reducción fue mayor. La rentabilidad del negocio se ve afectada y no estamos alineados con los objetivos estratégicos de nuestra empresa que es ser eficientes en la operación. Este negocio actualmente representa pérdidas, tenemos un servicio que genera menos ingresos llegando a ser superado por los costos que implica mantener la planta operativa y con la imposibilidad de retirar el servicio, debido al marco legal que contiene la concesión



adquirida por parte del estado. A medida que transcurre el tiempo, el usuario promedio está cambiando su comportamiento de comunicaciones, valorando más el uso de datos que las llamadas de voz, teniendo un aumento pronunciado en la adquisición de Smartphone y uso de las redes sociales. Nuestra compañía está alineada con dicha necesidad y se orienta a satisfacerla con mayor prioridad”. (Michaud, 2017).

En el año 2019, la empresa Servi Cable S.A.C, “brinda servicios de telecomunicaciones como televisión por cable y señal de internet en el distrito de San Martin de Porres, provincia y departamento de Lima, Perú. Desde su inicio de actividades, el 03.05.2017 hasta la actualidad, su misión es brindar un buen servicio a sus clientes y las herramientas de entretenimiento y comunicación para una mejor calidad de vida, siendo su operador de telecomunicaciones preferido, con los niveles más atractivos en servicios, cobertura y contenido”.

“La empresa se encuentra en proceso de construcción y expansión de su infraestructura de red, captación y fidelización de clientes abonados. En la actualidad la empresa tiene un costo de servicio que supera considerablemente sus ventas y tiene incidencia en la rentabilidad de la organización. Siendo sus costos variables el mayor porcentaje del costo total de servicio, no permitiendo a la empresa encontrar su margen de rentabilidad y de continuar así, la empresa se encontraría en problemas económicos y financieros. El presente trabajo, busca servir para una mejor fuente de información”. (Servi Cable S.A.C, 2019).

## **1.2 Planteamiento del problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Existe relación entre el costo de servicio y la rentabilidad en la empresa Servi Cable S.A.C., distrito de San Martin de Porres, 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

1. ¿Existe relación entre los costos directos y la rentabilidad en la empresa Servi Cable S.A.C., distrito de San Martín de Porres, 2019?
2. ¿Existe relación entre los costos indirectos y la rentabilidad en la empresa Servi Cable S.A.C., distrito de San Martín de Porres, 2019?

## **1.3 Hipótesis de la investigación**

### **1.3.1 Hipótesis general**

El costo de servicio se relaciona significativamente con la rentabilidad en la empresa Servi Cable S.A.C., distrito de San Martín de Porres, 2019

### **1.3.2 Hipótesis específicas**

1. Los costos directos se relacionan con la rentabilidad en la empresa Servi Cable S.A.C., distrito de San Martín de Porres, 2019
2. Los costos indirectos se relacionan en la rentabilidad en la empresa Servi Cable S.A.C., distrito de San Martín de Porres, 2019.

## **1.4 Objetivos de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar el nivel de relación entre el costo de servicio y la rentabilidad en la empresa Servi Cable S.A.C., distrito de San Martín de Porres, 2019.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

1. Determinar el nivel de relación entre los costos directos y la rentabilidad en la

empresa Servi Cable S.A.C., distrito de San Martín de Porres, 2019.

2. Determinar el nivel de relación entre los costos indirectos y la rentabilidad en la empresa Servi Cable S.A.C., distrito de San Martín de Porres, 2019.

### 1.5 Variables, dimensiones e indicadores

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores
Costo de Servicio	Costos directos	- Mano de obra directa
		- Materiales directos
	Costos indirectos	- Suministros
		- Personal Administrativo
Rentabilidad	Rentabilidad Económica (ROA)	- Depreciación
		- Activos
	Rentabilidad Financiera	- Capital
		- Ventas
		- Patrimonio
		- Deuda
		- Obligaciones Tributarias

## **1.6 Justificación del estudio**

### **1.6.1 Justificación Teórica**

Se aplicará un sustento teórico sistemático, que fundamentándose en las diversas teorías relacionadas a costos y rentabilidad sustentará este trabajo estrictamente para mejorar el desarrollo del trabajo.

### **1.6.2 Justificación Metodológica**

Este trabajo permite la utilización de una metodología con enfoque científico que, utilizando instrumentos estadísticos, van a permitir validar el presente trabajo y servirá para futuros trabajos de investigación relacionados al tema.

### **1.6.3 Justificación Práctica**

Con tales resultados se tendrá también la posibilidad, de servir para una mejor fuente de información, de proponer cambios en las políticas de costos que ayuden a determinar el nivel y solvencia de la empresa.

## **1.7 Antecedentes nacionales e internacionales**

### **1.7.1 Antecedentes Nacionales**

(Montenegro & Sanchez, 2020) en la investigación titulada Costos de Servicios y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Importaciones Innova S.A.C., Jaén, sostiene que: “La presente investigación se realizó en la ciudad de Jaén, región Cajamarca, con el propósito de evaluar la influencia de los costos de servicios en la rentabilidad de la empresa Importaciones Innova S.A.C., Jaén. La investigación estuvo enmarcada dentro de un enfoque cuantitativo, alcance explicativo correlacional y un diseño no experimental. La población y muestra fueron 10 trabajadores incluyendo a los directivos de la empresa

Importaciones Innova S.A.C. Se utilizaron la encuesta, la entrevista y el análisis documental para recopilar la información y obtener resultados de la investigación. Mediante el coeficiente de Spearman se obtuvo un nivel de correlación de 0.746 y un nivel de significancia de 0.013, el cual permitió aceptar la hipótesis de que la evaluación de los costos incide en la rentabilidad. El 80% del personal respondieron que los costos de combustible y viáticos casi nunca se asignan considerando el lugar del servicio. La rentabilidad en los últimos años del 2017 al 2018 disminuyó, la rentabilidad económica en 0.53%, la rentabilidad financiera en 1.42% y la rentabilidad de ventas en 0.17% y el 80% del personal respondió que casi nunca se ha cumplido con el tiempo por solucionar los reclamos presentados con los clientes y evitar las penalidades”.

(Filio & Fernández, 2018) en la investigación titulada Los Costos y su Incidencia en la Rentabilidad de la empresa “Claro - Doble S Comunicaciones S.R.L.” en la ciudad de Huancayo - año 2016, sostiene que ha determinado la incidencia de los costos en la rentabilidad en la empresa Claro con las variables Costos (costos de servicio, costos de ventas y costo de comercialización) dentro de la variable rentabilidad (rentabilidad económica, rentabilidad financiera y las ratios financieras).

La metodología utilizada en la presente investigación es de tipo descriptivo, con un nivel explicativo, los métodos utilizados son: descriptivo, analítico y sintético; el diseño utilizado es un diseño no experimental y correlacional simple.

La población en la investigación fueron 36 trabajadores y la muestra se halló aplicando la fórmula estadística para una población finita de variable cualitativa, obteniendo los resultados con un nivel de confianza al 88%, determinándose una cantidad de 36 trabajadores.

Se realizó la prueba de hipótesis determinando que las Variables Costos, donde influye los costos de servicio, costo de ventas y costos de comercialización. Igualmente se

comprueba que la variable Rentabilidad tiene una influencia sobre la rentabilidad económica, rentabilidad financiera y los ratios financieros.

(Puma & Quispe, 2018) en la investigación titulada “Costos de servicio y fijación de precios en la empresa de telecomunicaciones Infopyme Perú S.A.C. sucursal Cusco período 2016” afirma que: “El objetivo del estudio es establecer los costos de servicio y fijación de precios en la empresa de telecomunicaciones Infopyme Perú SAC Sucursal Cusco, Período 2016. La hipótesis formulada establece que los costos de servicio y la fijación de precios en la empresa de telecomunicaciones Infopyme Perú SAC Sucursal Cusco, Período 2016 son determinados empíricamente producto de la práctica comercial, sin un adecuado nivel técnico profesional. Las conclusiones del estudio son:

- Los costos de servicio y fijación de precios en la empresa de telecomunicaciones Infopyme Perú SAC Sucursal Cusco, Período 2016, se establecen como consecuencia de la experiencia adquirida a través de los años en la práctica comercial, y de acuerdo a los precios que se ofertan en el mercado.
- Los costos de servicio en la instalación de equipos y servicio de telecomunicaciones en la empresa Infopyme Perú SAC Sucursal Cusco, Período 2016, se determinan de manera anti técnica, valorizando algunos de los componentes de los costos.
- La fijación de precios en la empresa de telecomunicaciones Infopyme Perú SAC Sucursal Cusco, Período 2016, se determinan como consecuencia de la regulación que establece OSIPTEL y las empresas operadoras”.

### **1.7.2 Antecedentes Internacionales**

(Sanmartín, 2019) en la investigación titulada “*Costos por servicios y la Rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2017*”, sostiene que: “La presente investigación abarca uno de los

principales problemas que afecta hoy en día a las empresas de servicios a nivel nacional, la falta de análisis a los costos por cada servicio que prestan, conlleva a que exista una baja rentabilidad empresarial, por tal razón el trabajo de investigación titulado: Costos por servicios y la rentabilidad de la Lavadora y Lubricadora Adelita del cantón santa Elena, provincia de santa Elena, año 2017, tiene como objetivo general, evaluar los costos por servicios mediante la aplicación de herramientas e indicadores financieros para medir el efecto en la rentabilidad de la Lavadora y Lubricadora Adelita; por ello el estudio es de carácter Descriptivo, con enfoque cualitativo, que permitió recolectar información y posteriormente el uso de método analítico e inductivo el cual permitió demostrar la idea a defender, debido a que la empresa no cuenta con un sistema de costos, que ayude a determinar costes reales por cada servicio que presta la empresa”.

(Santos, 2019) en la investigación titulada “*Costo de Servicio de Hospedaje y la Rentabilidad del hotel Marvento II del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017*”, sostiene que: “el Hotel Marvento II, no dispone de un sistema de costos que coadyuven a determinar los elementos por cada servicio prestado o costos por habitación, es decir la fijación es deficiente, el hotel sólo costea y asigna precios de acuerdo con su experiencia o la trayectoria que tienen prestando este tipo de servicios. Asimismo, no se conoce el porcentaje de rentabilidad que se obtiene dentro de un determinado periodo, puesto que; los valores solo son comparados con la utilidad o en relación al Estado de Pérdidas y Ganancias de periodos pasados. El objetivo principal es determinar el efecto del costo del servicio de hospedaje en la rentabilidad Hotel Marvento II, Cantón Salinas, Provincia Santa Elena, año 2017. Para dicho proceso investigativo, se procedió a fundamentar con aportes teóricos y normativas legales vigentes, permitiendo ampliar criterios y definiciones que coadyuven al tema estudiado. La investigación descriptiva brindó una percepción de las actividades administrativas-financieras y la descripción de la

problemática, la identificación de las causas-efectos de la deficiente aplicación de los sistemas o modelos de costos y su influencia en la rentabilidad de la empresa. A través de examinar información pertinente y oportuna de fuentes primarias como las entrevistas y encuestas al personal administrativo y operativo del hotel. Después de haber aplicado el modelo de costos se podrá establecer los valores reales de los elementos del costo: materia prima o materiales directos, mano de obra y costos indirectos de fabricación”.

## **1.8 Marco teórico**

Las entidades prestadoras de servicios, o no fabriles, ya sean del sector público o privado, pueden calcular, como cualquier entidad que ejecuta una actividad económica industrial o manufacturera o presta servicio, el costo de las actividades que desarrolla para así determinar si éstas son rentables económicamente o, por lo menos, para conocer el valor económico de la prestación de servicios.

En el presente proyecto de investigación, se ha considerado teorías relacionadas al tema, definiciones y conclusiones vertidas por diversos autores, las cuales citamos a continuación:

### **1.8.1 Costo de Servicio**

(Ferro, 2017) afirma: “El costo de un bien o servicio adquirido es la suma del precio que debe pagarse por su adquisición al contado y de la pertinente porción asignable de los costos de compras y control de calidad” (p.165)

(Hansen & Mowen, 2007) sostienen: “Los servicios difieren de los productos tangibles con base en tres dimensiones importantes: la intangibilidad, la condición perecedera y la inseparabilidad” (p.38).



### **1.8.1.1. Costos directos**

(Garrido, Merino, & Colcha, 2018) explican: “Son aquellos que pueden identificarse plenamente con el producto o con un proceso en particular” (p.17).

(Hansen & Mowen, 2007) afirman: “Costos que pueden ser rastreados de una manera sencilla y exacta a un objeto de costos” (p.970).

#### **1.8.1.1.1. Mano de obra directa**

(Garrido, Merino, & Colcha, 2018) “Es aquella que interviene directamente en el proceso productivo (obreros)” (p.18).

(Hansen & Mowen, 2007) indican:

La mano de obra directa es el trabajo que se asigna a los artículos y servicios que se están produciendo. Como sucede con los materiales directos, se puede utilizar la observación física para medir la cantidad de mano de obra empleada para elaborar un producto o servicio. Los empleados que convierten materias primas en un producto o que proporcionan un servicio a los clientes se clasifican como mano de obra directa. (p.40)

#### **1.8.1.1.2 Materiales directos**

(Garrido, Merino, & Colcha, 2018) “Son aquellos que intervienen directamente en el proceso productivo” (p.18).

Hansen y Mowen (2007) afirman:

Los materiales directos son aquellos que son rastreables al artículo o servicio que se está produciendo. El costo de estos materiales se puede cargar en forma directa a los productos porque se puede utilizar la observación directa para medir la cantidad consumida por cada uno. Los materiales que se vuelven parte de un producto tangible

o aquellos materiales que se usan en el suministro de un servicio, por lo general se clasifican como materiales directos. (p.40)

### **1.8.1.2. Costos indirectos**

(Garrido, Merino, & Colcha, 2018) “Son aquellos que no pueden identificarse plenamente con el producto o con un proceso que por su naturaleza de servicio no pueden cargarse a uno en particular” (p.17).

Hansen y Mowen (2007) sostienen:

Todos los costos de producción diferentes de los materiales directos y de la mano de obra directa se agrupan en una categoría denominada costos indirectos. En una empresa de manufactura, la categoría de costos indirectos también es conocida como carga fabril o costos indirectos de manufactura. La categoría de los costos indirectos contiene una amplia variedad de conceptos. Se necesitan muchos insumos además de la mano de obra directa y de los materiales directos para elaborar los productos. Algunos ejemplos incluyen la depreciación de los edificios y del equipo, el mantenimiento, los suministros, la supervisión, el manejo de materiales, la energía, los impuestos prediales, el cuidado de los terrenos de las fábricas y la seguridad de la planta. (p.40)

Hornngren et al. (2006) afirman “Costos que no pueden identificarse ni específica ni exclusivamente con un target costing dado de manera económicamente factible” (p.133).

#### **1.8.1.2.1. Suministros**

(Rajadell, Trullas, & Simo, 2014) sostienen: “Importe de los abastecimientos necesarios para el funcionamiento de la empresa y que no tienen la cualidad de ser almacenables, tales como el agua, el gas, la electricidad o el teléfono” (p.60).

#### **1.8.1.2.2. Personal Administrativo**

(Ayala & Fino, 2015) afirman “Son aquellos en los cuales ha incurrido la empresa durante el desarrollo de sus operaciones” (p.137).

(Ferro, 2017) dicen: “Los costos de administración y dirección derivan del accionar de la gerencia, ya sea propia del empresario o profesionalizada. Son las erogaciones que se originan por tareas ajenas a la producción, comercialización y financiamiento, relacionadas con el manejo de la organización” (p.47).

#### **1.8.1.2.3. Depreciación**

(Castillo, 2013) indica “es la distribución sistemática del importe depreciable de un activo a lo largo de su vida útil” (p.7).

(Horngren, Harrison, & Oliver) sostienen: “Es la asignación del costo de un activo de planta a gastos a lo largo de su vida útil” (p.487).

### **1.8.2 Rentabilidad**

Existen diferentes y variados autores que definen lo que rentabilidad y según la consulta bibliográfica se optó por 4 definiciones:

(DF Consultores, s.f.) Indican: “es la de un índice que mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla [...]. El término rentabilidad también es utilizado para determinar la relación que existe entre las utilidades de una empresa y diversos aspectos de ésta, tales como las ventas, los activos, el patrimonio, el número de acciones, etc.

(Andbank, 2012) argumenta: “La rentabilidad es el beneficio obtenido de una inversión. En concreto, se mide como la ratio de ganancias o pérdidas obtenidas sobre la cantidad invertida. Normalmente se expresa en porcentaje”.

Córdova (2012) sostiene “La rentabilidad es una relación porcentual que nos indica cuánto se obtiene a través del tiempo por cada unidad de recurso invertido” (p.15).

Podemos definir la Rentabilidad como “la capacidad de la empresa para generar beneficios que redundan en futuras inversiones, inferiores deudas, más producción, más ventas, más beneficios, mayor crecimiento”. (Díaz, 2012).

### **1.8.2.1. Rentabilidad económica**

(Ferro, 2017) asevera: “La rentabilidad económica mide la capacidad efectiva de la organización para remunerar todos los capitales puestos a su disposición (propios y ajenos)” (p.155).

(Santandreu, 2000) afirma: “a la tasa de rentabilidad que sobre la INVERSIÓN TOTAL produce el nivel de beneficios sin la incidencia de los gastos financieros, ya que los mismos obedecen a una política de financiación ajena a la actividad económica” (p.10).

Amat (2008) afirma “La rentabilidad económica o rendimiento es la relación entre el beneficio antes de intereses e impuestos y el activo total” (p.166).

#### **Evaluación de la rentabilidad económica**

(Lizcano, 2004) sostiene: “Rentabilidad Económica = Resultado del período/Activo total” (p.11).

#### **1.8.2.1.1. Activos**

(Wild, Subramanyam, & Halsey, 2007) argumentan: “Los activos son recursos controlados por una compañía con el propósito de generar utilidades” (p.195).

(Ibarra, Granado, & Amador, 2004) sostiene: “Está integrado por los bienes y derechos que son propiedad de un ente económico, como el efectivo, las cuentas por cobrar

a clientes, inventarios, propiedades muebles y enseres que poseen un valor monetario” (p.35).

#### **1.8.2.1.2. Capital**

(Wild, Subramanyam, & Halsey, 2007) indican: “es la suma total de 1) el fondeo invertido o con el cual contribuyen los propietarios (capital contribuido), y 2) las utilidades acumuladas además de las distribuciones a los propietarios (utilidades retenidas) desde el inicio de la compañía” (p.18).

(Ibarra, Granado, & Amador, 2004) sostienen: “El capital. Está representado por la propiedad que tienen los accionistas o propietarios en el ente económico o, dicho de otra manera, más simple, por la diferencia entre los activos y pasivos del ente económico” (p.36).

#### **1.8.2.1.3. Ventas**

(Ayala & Fino, 2015) afirman: “Representa el valor de los ingresos de un ejercicio determinado, obtenidos por la empresa durante el desarrollo de las operaciones contempladas en el objeto social del ente económico” (p.137).

#### **1.8.2.2. Rentabilidad financiera**

(Ferro, 2017) sostiene: “La rentabilidad financiera permite medir la tasa de interés que producen los fondos propios invertidos por la organización; el objetivo es apreciar el enriquecimiento que le corresponde en el ejercicio en relación con lo que han invertido/aportado” (p.154).

(Santandreu, 2000) afirma: “En cambio, la rentabilidad financiera mide la rentabilidad del accionista o propietario de la empresa” (p.10).

Córdova (2012) sostiene “es la rentabilidad del negocio desde el punto de vista del accionista, o sea cuánto se obtiene sobre el capital propio después de descontar el pago de la carga financiera” (p.15)

### **Evaluación de la rentabilidad financiera**

(Lizcano, 2004) Señala: “la rentabilidad financiera aparece definida como: Rentabilidad Financiera = Resultado neto/Fondos propios” (p.13).

#### **1.8.2.2.1. Patrimonio**

(Omeñaca, 2017) sostiene: “El patrimonio de una empresa, particular o colectiva, está compuesto por los bienes, derechos y obligaciones que constituyen los medios económicos y financieros a través de los cuales ésta puede cumplir sus fines” (p.27).

#### **1.8.2.2.2. Deuda**

(Wild, Subramanyam, & Halsey, 2007) indican: “Cuanto más largo sea el periodo de pago de la deuda y menos exigentes las cláusulas de reembolso, tanto más fácil será para la empresa pagar el servicio del capital de deuda” (p.520).

#### **1.8.2.2.3. Obligaciones tributarias**

(Ibarra, Granado, & Amador, 2004) sostienen: “El contribuyente pagará en las oficinas autorizadas la diferencia entre el impuesto a su cargo y el que le hubieran trasladado o el que él hubiese pagado en la importación de bienes o servicios, siempre que sea acreditable en los términos de esta Ley” (p.65).

(Rajadell, Trullas, & Simo, 2014) afirman: “Importe de los tributos pagados a organismos locales, regionales o estatales” (p.61).

## Principales Ratios Financieros

### Ratio de solvencia

“Se encargan de analizar el nivel de apalancamiento financiero de una empresa, esto es, el endeudamiento por parte de la empresa, permitiendo, a partir del análisis de dichas ratios, entender el riesgo que la deuda trae consigo y el potencial de retorno” (Aching Guzmán, 2005, p.24)

$$\text{Ratio de solvencia} = \frac{\text{Activo}}{\text{Pasivo}}$$

### Ratio de endeudamiento

“Esta razón financiera es importante, ya que nos informa si existe un equilibrio entre los recursos propios y lo que debe la empresa.

Este indicador establece el porcentaje de participación de los acreedores dentro de la empresa”. (Prieto Hurtado, 2010, p. 64)

$$\text{Ratio de endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio Neto}}$$

### Rentabilidad Económica (ROA)

Según Contreras y Díaz (2015), “la rentabilidad económica muestra la eficacia en el uso de los activos, sin considerar el costo para financiarlos en un determinado periodo de tiempo”.

$$ROA = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}}$$

**Rentabilidad financiera (ROE).**

“La rentabilidad financiera es una medida relativa de las utilidades que evalúa el rendimiento de la empresa y mide la capacidad de remunerar a los accionistas, se calcula dividiendo la utilidad después de impuestos entre los fondos propios”. (Gutiérrez Janampa, 2016, p. 16)

$$ROE = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio neto}}$$

**1.8.3 Información de la empresa Servicable S.A.C., distrito de San Martín de Porres.****a) Descripción:**

SERVI CABLE S.A.C. es una *Sociedad Anónima Cerrada* que tiene como giro, actividad, rubro principal *actividades de telecomunicaciones alámbricas*.

**b) Razón social y ubicación:**

SERVI CABLE S.A.C. inició sus actividades económicas el 03/05/2017, se encuentra ubicada en Av. Universitaria 3138. Lima. Los Olivos, a la fecha la situación actual de esta empresa dentro del mercado peruano es **activo**.





## Reporte de Ficha RUC

SERVI CABLE S.A.C.  
20602090001

Lima, 07/09/2021

Información General del Contribuyente	
Código y descripción de Tipo de Contribuyente	39 SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Fecha de Inscripción	03/05/2017
Fecha de Inicio de Actividades	03/05/2017
Estado del Contribuyente	ACTIVO
Dependencia SUNAT	0023 - INTENDENCIA LIMA
Condición del Domicilio Fiscal	HABIDO
Emisor electrónico desde	02/01/2019
Comprobantes electrónicos	BOLETA (desde 02/01/2019),FACTURA (desde 02/01/2019), (desde 11/06/2021)

Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	-
Tipo de Representación	-
Actividad Económica Principal	6110 - ACTIVIDADES DE TELECOMUNICACIONES ALAMBICAS
Actividad Económica Secundaria 1	6120 - ACTIVIDADES DE TELECOMUNICACIONES INALÁMBRICAS
Actividad Económica Secundaria 2	- - -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	MANUAL/COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad	MANUAL/COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	-
Actividad de Comercio Exterior	SIN ACTIVIDAD
Número Fax	-
Teléfono Fijo 1	1 - 5007998
Teléfono Fijo 2	-
Teléfono Móvil 1	1 - 987147821
Teléfono Móvil 2	-
Correo Electrónico 1	jrojas@servicable.com.pe
Correo Electrónico 2	-

Domicilio Fiscal	
Actividad Económica Principal	6110 - ACTIVIDADES DE TELECOMUNICACIONES ALAMBICAS
Departamento	LIMA
Provincia	LIMA
Distrito	LOS OLIVOS
Tipo y Nombre Zona	-
Tipo y Nombre Vía	AV. UNIVERSITARIA
Nro	3138

Página 1 de 4

[www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe)

Central de Consultas  
Desde teléfonos fijos 0-801-12-100  
Desde celulares (01)315-0730

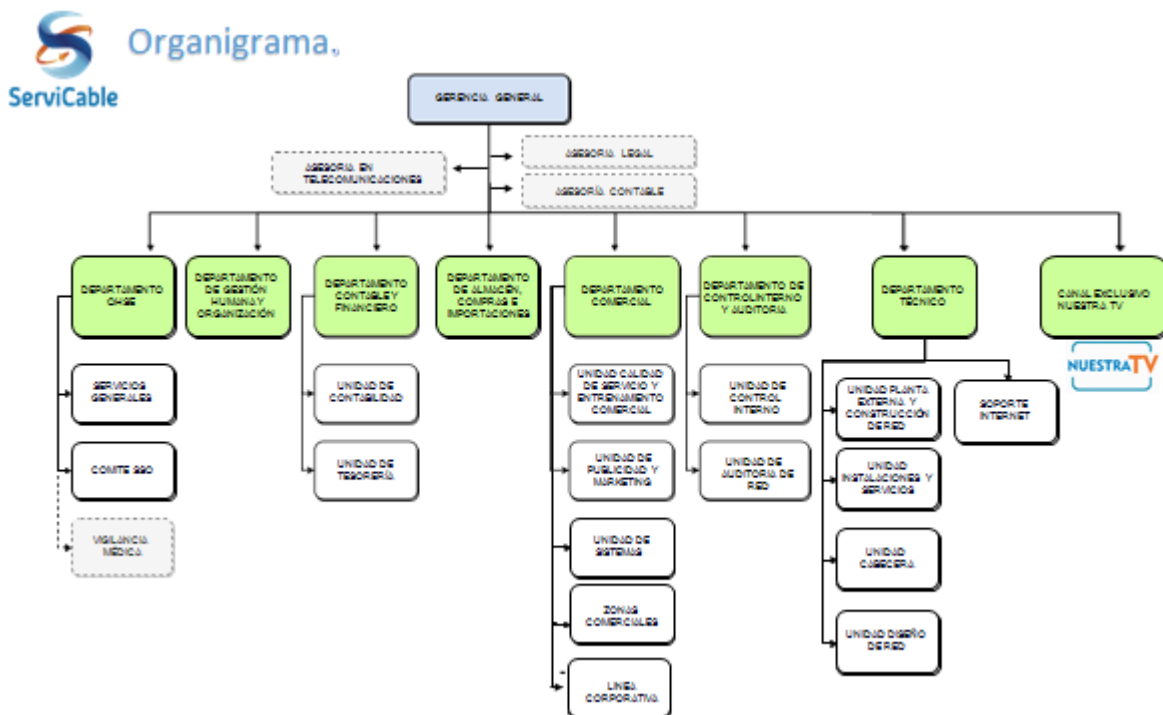
## Análisis organizacional

La empresa está constituida como una Sociedad Anónima Cerrada con lo que el capital social está integrado por las aportaciones de los socios y estos no responden personalmente o con su patrimonio por las deudas u obligaciones de la empresa.

Por otro lado. La junta general de accionistas es el órgano supremo de la sociedad.

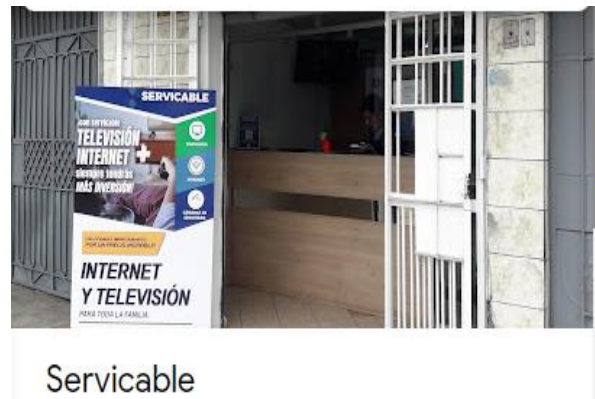
Los accionistas constituidos en junta general debidamente convocada, y con el quórum correspondiente, deciden por la mayoría que establece esta ley los asuntos propios de su competencia. Ley N° 26887 Ley General de Sociedades Art. 111)

## ORGANIGRAMA SERVICABLE

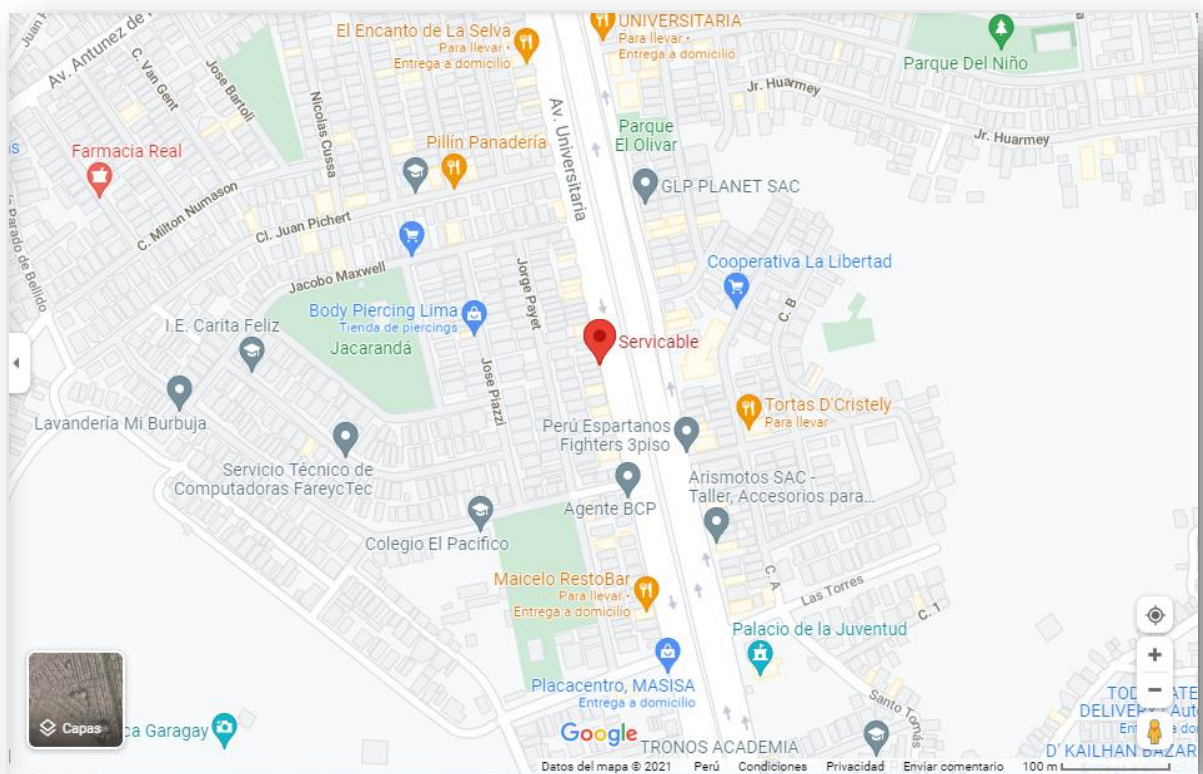


**Fuente: Empresa Servicable S.A.C.**

En la Figura se muestra el Organigrama de la Empresa Servicable SAC cuenta con una junta general, un gerente general, Área de Asesoría legal, contable y en telecomunicaciones, y como órganos de apoyo, la empresa se divide en departamentos de gestión humana, contable y financiero (unidad de contabilidad, unidad de tesorería), comercial( unidad calidad de servicio, unidad de publicidad y marketing, zonas comerciales, unidad de sistemas), control interno y auditoria, almacén y compras..



En el siguiente diagrama, muestra la localización de la empresa Servi cable, donde desarrolla sus actividades actualmente.



## 1.9 Definición de términos básicos

**Servicios:** “Actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”. (Stanton, Etzel y Walker, 2004).

**Empresa de Servicios:** “Una empresa de servicios es aquella que a través de diferentes procesos que implican una serie de actividades es capaz de ofrecer o prestar un servicio específico o bien servicios integrados”. (Horngren, 2012).

**Costo Variables:** “Son los costos que varían (aumentan o disminuyen) en función a los cambios en los niveles de actividad (el número de unidades vendidas en el caso de una empresa

comercializadora, el volumen de producción en el caso de una empresa productora o el número de servicios brindados en el caso de una empresa de servicios)". (Arturo, 2019).

**Costos Fijos:** "Son los costos que no varían en función a los cambios en los niveles de actividad, sino que permanecen fijos. Ejemplos de costos fijos son los alquileres, el mantenimiento de máquinas y equipos, la depreciación, los seguros, los sueldos y salarios fijos, etc." (Arturo, 2019)

**Grado de apalancamiento financiero:** "Se puede definir como el cambio porcentual en las utilidades por acción (EPS) que ocurre como resultado de un cambio porcentual en las utilidades antes de intereses e impuestos (EBIT)". (Stanley B. Block, 2013, p. 111).

**Ratios de liquidez:** "Este índice se utiliza como medio de apreciar la capacidad de la empresa para afrontar sus obligaciones a corto plazo". (James C. Van Horne, 2008, p. 786)

**Margen de utilidad bruta:** "Es una razón financiera que mide el porcentaje de Utilidad que consigue la empresa por el pago de sus productos" (Laurence J. Gitman, 2000, p. 128)

**Margen de utilidad neta:** "Calcula el porcentaje de cada de utilidad que realmente ganan después de deducir todos los costos y gastos, incluyendo los intereses e impuestos". ((Laurence J. Gitman, 2000, p. 128).

**Rentabilidad del capital:** "Es una herramienta que sirve para medir cómo les fue a los accionistas durante el año. Debido a que la meta es beneficiar a los accionistas. Es la **rentabilidad** de los activos de una empresa". (Ross Westerfiel, 2012, p. 55).

**Rendimiento sobre el patrimonio:"** Esta razón lo obtenemos dividiendo la utilidad neta entre el patrimonio neto de la empresa. Mide la rentabilidad de los fondos aportados por el inversionista" (César Aching Guzmán, 2005, p. 28).

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **2.1.1 Tipo de investigación**

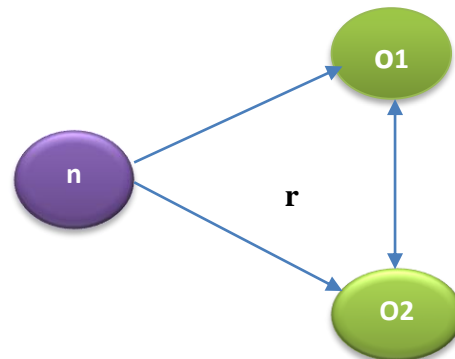
“Los estudios descriptivos son útiles para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes”. (Hernández, 2014).

“Los estudios correlacionales pretenden determinar cómo se relacionan o vinculan diversos conceptos, variables o características entre sí o, también, si no se relacionan”. (Hernández, 2014).

Por lo tanto, el tipo de investigación es descriptivo correlacional.

#### **2.1.2 Diseño de la investigación**

“Se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos”. (Hernández, 2014). El diseño es no-experimental.



Dónde:

n = Muestra.

O1= Variable Costo de Servicio

O2 = Variable Rentabilidad.

r = Correlación entre dichas variables

### 2.1.3 Enfoque de la investigación

“El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos *brincar* o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis.” (Hernández, 2014). La investigación es de enfoque cuantitativo.

## 2.2 Población y muestra

### 2.2.1 Población

“El objetivo es generalizar los datos de una muestra a una población (de un grupo pequeño a uno mayor)”. (Hernández, 2014).

La población de la empresa Servi Cable SAC., está conformada por un total de 57 trabajadores.

### 2.2.2 Muestra

“Se involucran a muchos casos en la investigación porque se pretende generalizar los resultados del estudio. Se compone de casos que en conjunto son estadísticamente representativos”. (Hernández, 2014).

La muestra fue recolectada y tomada de la población en estudio, que se aplicarán a las 10 personas del área administrativa contable de la empresa Servi Cable Sac., para evitar cualquier tipo de sesgo, siendo clara y precisa, evitando ambigüedades.

**Tabla 1. Tamaño de la muestra**

Personal	No. personas
Área de contabilidad	3
Área de tesorería	2
Área Administrativa	5
Muestra	10

*Fuente: elaboración propia*



## **2.3 Técnicas para la recolección de datos**

“Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico”. (Hernández, 2014).

## **2.4 Validez y confiabilidad de instrumentos**

### **2.4.1 Validez de los instrumentos**

“La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir. Por ejemplo, un instrumento válido para medir la inteligencia debe medir la inteligencia y no la memoria. Un método para medir el rendimiento bursátil tiene que medir precisamente esto y no la imagen de una empresa. Un ejemplo —aunque muy obvio— de completa invalidez sería intentar medir el peso de los objetos con una cinta métrica en lugar de con una báscula”. (Hernández, 2014).

### **2.4.2 Confiabilidad de los instrumentos**

“La confiabilidad de un instrumento de medición, se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”. Hernández-Sampieri et al., 2013; Kellstedt y Whitten, 2013; y Ward y Street, 2009 (como se citó en Hernández, 2014).

“El alfa de Cronbach es un coeficiente que toma valores entre 0 y 1. Cuanto más se aproxime al número 1, mayor será la fiabilidad del instrumento subyacente Para calcular la confiabilidad del instrumento utilizaremos el método de Alfa de Cronbach”.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems

Si2: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

St2: Varianza de la suma de los Ítems

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

### Criterio para evaluar al Coeficiente Alfa de Cronbach

Como criterio general, se sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los resultados del *Coefficientes de Alfa de Cronbach*:

**Tabla 2. Baremos para interpretar el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach**

<i>Coeficiente alfa de Cronbach</i>	Magnitud
mayor a 0,9	<b>Excelente</b>
mayor a 0,8 y menor a 0,9s	<b>Bueno</b>
mayor a 0,7 y menor a 0,8	<b>Aceptable</b>
mayor a 0,6 y menor a 0,7	<b>Cuestionable</b>
mayor a 0,5 y menor a 0,6	<b>Pobre</b>
menor a 0,5	<b>Inaceptable</b>

**Tabla 3. Coeficiente Alfa de Cronbach- variable: costos de Servicio y Rentabilidad**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	19

- Para las variables Costo de Servicio y Rentabilidad en la escala de Likert se tendría calculando la varianza de los ítems un valor de 0.833 que se encontraría dentro del límite de 0.8 a 0.9 que indica una buena consistencia interna para esta escala.
- Para poder precisar estas conclusiones se presentan en la Tabla 4 los resultados de la aplicación del Alfa de Cronbach para cada uno de los ítems de las variables “Costo de servicio y Rentabilidad”, mostrándose una importante consistencia interna en cada de ítem que forma el cuestionario de este instrumento.

**Tabla 4. Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1:El costo del personal en planilla es muy alto en la Empresa Servicable S.A.C.	62.00	49.778	.884
P2: La correcta evaluación del personal incide en los costos de la Empresa Servicable S.A.C	62.00	49.111	.853
P4: La acertada cotización de materiales incide en los costos de la Empresa Servicable S.A.C.	62.10	51.878	.869
P5: Los costos de los suministros tienen un gran peso específico para la Empresa Servicable S.A.C	62.60	43.600	.840
P6: Los costos de los suministros son adquiridos y aplicados con eficiencia en la Empresa Servicable S.A.C.	62.40	46.267	.840
P7: El cálculo de los costos del personal administrativo es bien llevado en la Empresa Servicable S.A.C.	62.20	44.622	.833
P8: El costo de la planilla del personal administrativo es el adecuado para la Empresa Servicable S.A.C.	62.00	50.667	.859
P9: Los costos de depreciación en herramientas son considerados en la Empresa Servicable S.A.C.	62.30	46.233	.841
P10: La depreciación en equipos se toma en cuenta en la Empresa Servicable S.A.C	62.20	45.733	.839
P11: Existe un manejo adecuado de los activos en la empresa que inciden en su Rentabilidad	62.20	47.956	.849
P12: Existe un manejo óptimo del capital de la empresa Servicable S.A.C.	62.30	46.678	.843
P13: La inyección de capital permite la rentabilidad económica de la empresa Servicable S.A.C.	62.20	45.067	.835
P14: Un adecuado manejo de las ventas permite aumentar el margen de beneficio	62.00	45.778	.838
P15: El patrimonio de la empresa Servicable S.A.C. reporta tasas positivas de crecimiento	62.40	44.267	.830

P16: El patrimonio de la empresa, le permite tener solidez ante cualquier eventualidad	62.60	45.156	.832
P17: La utilización de deuda es la más apropiada en la empresa Servicable S.A.C.	62.50	48.278	.843
P18: El endeudamiento en que incurre la empresa le permite rentabilidad financiera	62.50	47.611	.845
P19: Las obligaciones tributarias inciden en la rentabilidad financiera	61.80	51.067	.853
P20: La empresa hace un buen uso del escudo fiscal que repercute en su Rentabilidad	62.30	48.233	.845

*Fuente: Encuesta practicada a los trabajadores de la empresa Servi Cable SAC*

## **2.5 Procesamiento y análisis de datos**

### **2.5.1 Procesamiento.**

Para el procesamiento de la información, se usarán los programas Excel y SPSS V23, que son herramientas que ayudarán a tabular y procesar los datos recopilados a través de la encuesta. La utilidad de estos programas nos permitirá establecer el diseño de la base de datos, validación de los datos, Figuras y tablas, con el fin de facilitar el ordenamiento y clasificación de la información.

### **2.5.1 Análisis de datos**

Para el análisis de la información, utilizaremos el análisis documental, la indagación, la conciliación de datos, la tabulación y la comprensión de gráficos.

## **2.6 Aspectos éticos**

En esta investigación se mencionará información de autores y se respetará derechos de autor y propiedad intelectual de terceros.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados descriptivos

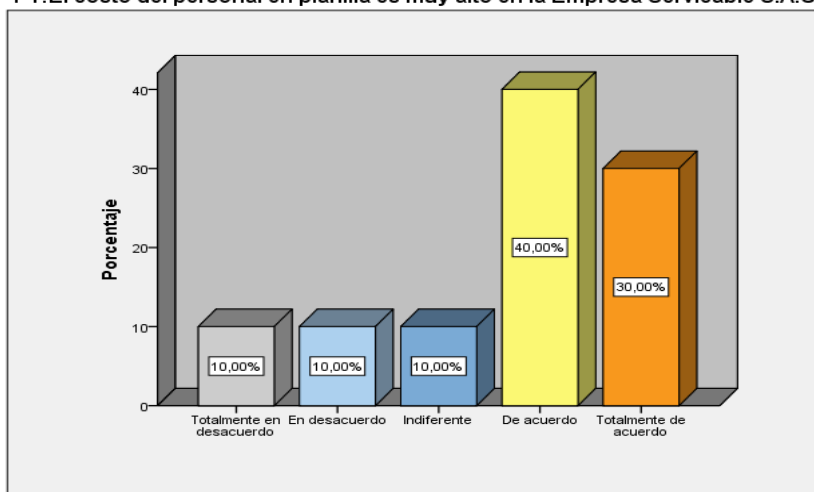
*Tabla 5. P1: El costo del personal en planilla es muy alto en la Empresa Servicable S.A.C.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	1	10,0	10,0	20,0
	Indiferente	1	10,0	10,0	30,0
	De acuerdo	4	40,0	40,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	3	30,0	30,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta en Servi cable S.A.C

*Figura 1. P1 Costo de personal en planillas en la empresa*

P1:El costo del personal en planilla es muy alto en la Empresa Servicable S.A.C.



Fuente: Elaboración propia.

## Interpretación

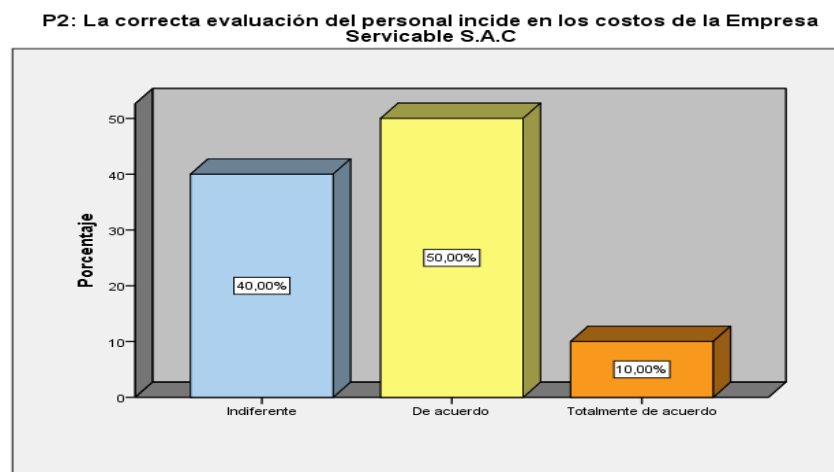
De la Tabla 5. y Figura 1. A la pregunta, si la empresa cuenta con costos de personal muy altos, los encuestados manifestaron que el 40% están de acuerdo con estas condiciones, seguido del 30%, opinan están en total acuerdo, mientras que solo el 10% considera estar en desacuerdo con estas aplicaciones.

**Tabla 6. P2: La correcta evaluación del personal incide en los costos de la Empresa Servicable S.A.C**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	4	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	5	50,0	50,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	1	10,0	10,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta en Servi clave S.A.C

**Figura 2. P2 La Correcta evaluación del personal incide en los costos de la empresa.**



Fuente: Elaboración propia.

## Interpretación

De la Tabla.6 y Figura 2 A la pregunta si la correcta evaluación del personal incide en los costos, totales de la empresa, al respecto el 50 % de los encuestados manifiestan estar de acuerdo con estas, medidas de evaluación, El 40% muestra indiferencia a esta mediadas y solo el 10% está en total acuerdo con este proceso de evaluación.

Por tanto, la empresa debe hacer un reporte mensual de los resultados de esta evaluación para tomar medidas correctivas que contribuyan al desarrollo de las actividades y el buen uso de sus recursos.

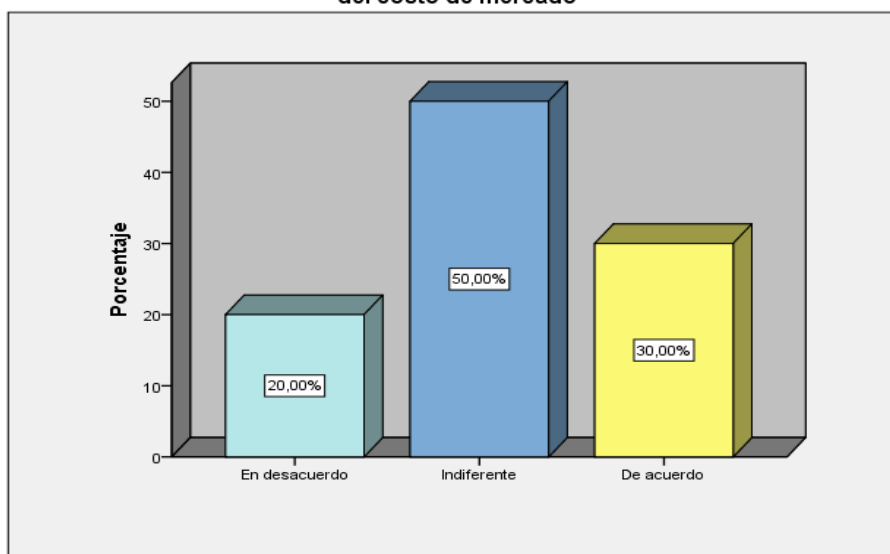
**Tabla 7. P3: Los materiales que adquiere la empresa Servicable S.A.C. está por encima del costo de mercado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	20,0	20,0	20,0
	Indiferente	5	50,0	50,0	70,0
	De acuerdo	3	30,0	30,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas de la Empresa Servicable SAC*

**Figura 3. P3 Los materiales adquiridos por la empresa están por encima del costo de mercado**

**P3: Los materiales que adquiere la empresa Servicable S.A.C. está por encima del costo de mercado**



*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

De la Tabla. 7 y Figura 3 A la pregunta, si los materiales que adquiere la empresa está por encima del costo de mercado; el 30% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo a esta medidas, mientras que el 50% se muestran indiferentes, seguido del 20% que respondieron estar en desacuerdo con estas medidas.

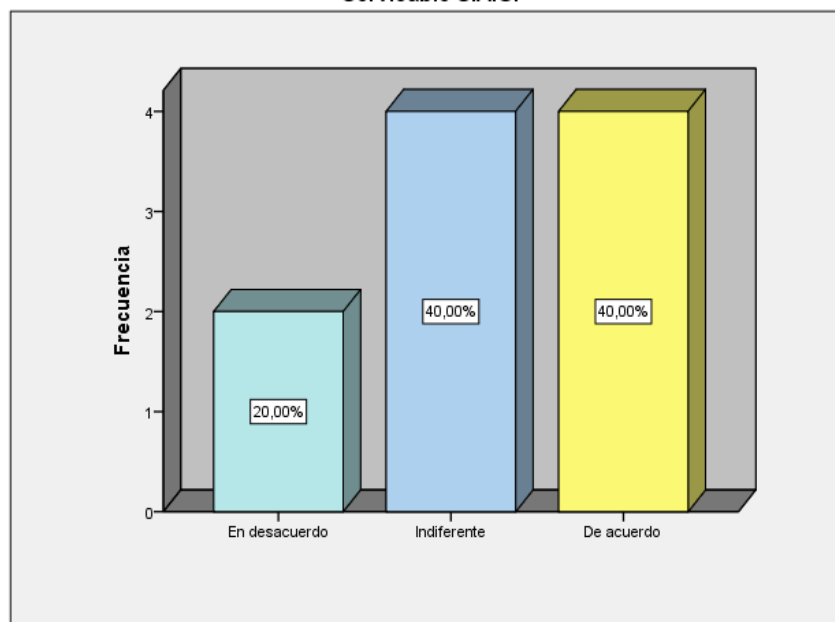
**Tabla 8. P4: La acertada cotización de materiales incide en los costos de la Empresa Servicable S.A.C.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	20,0	20,0	20,0
	Indiferente	4	40,0	40,0	60,0
	De acuerdo	4	40,0	40,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas de la Empresa Servicable SAC

**Figura 4. P4 La acertada cotización de materiales incide en los costo de mercado**

**P4: La acertada cotización de materiales incide en los costos de la Empresa Servicable S.A.C.**



Fuente: Elaboración propia.

### **Interpretación:**

De la Tabla.8. y Figura 4. A la pregunta si la acertada cotización de materiales incide en los costos de la empresa. Los encuestados en un 40% opinaron estar de acuerdo con estas medidas, mientras que el 20 % manifestó estar en desacuerdo, seguido del 40% que muestra indiferencias frente a estas condiciones.

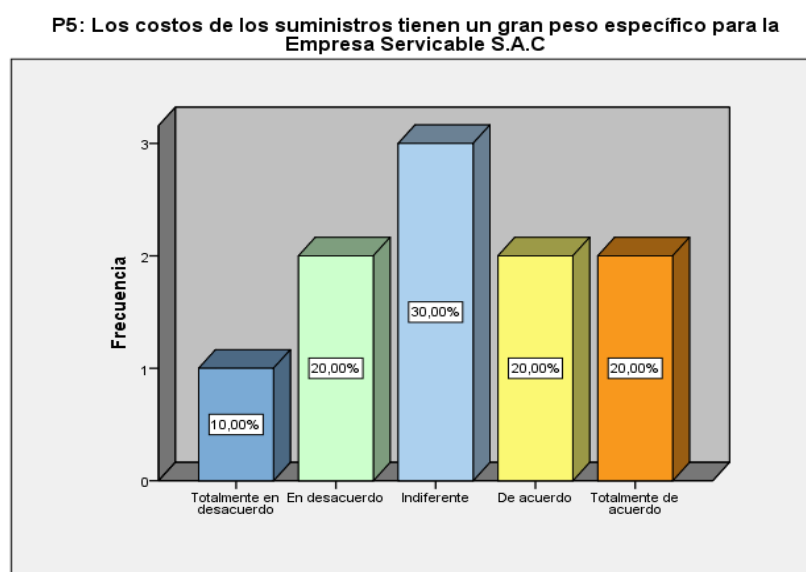


**Tabla 9. P5: Los costos de los suministros tienen un gran peso específico para la Empresa Servicable S.A.C**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	2	20,0	20,0	30,0
	Indiferente	3	30,0	30,0	60,0
	De acuerdo	2	20,0	20,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	2	20,0	20,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas de la Empresa Servicable SAC*

**Figura 5. P5 Los costos de los suministros tienen un gran peso específico para la Empresa Servicable SAC**



*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación**

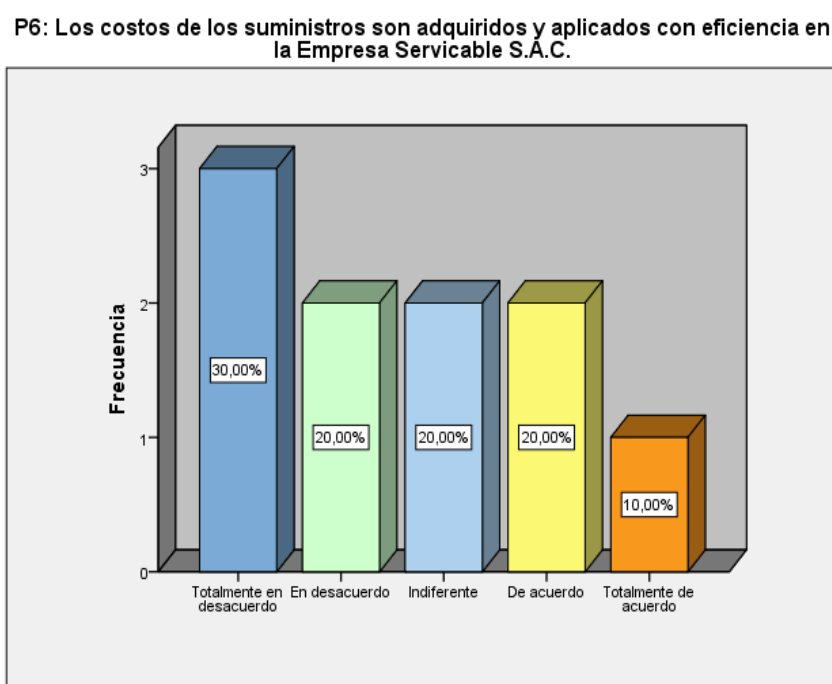
De la Tabla.9 y Figura 5, muestran los resultados logrados en la encuesta practicada a los trabajadores y directivos, las que arrojaron los siguientes datos: el 20% de los encuestados respondieron estar en total de acuerdo que los costos de los suministros tiene una gran importancia para la empresa,; mientras que el 30% se muestra indiferente , seguido de un 20% mostrándose en desacuerdo con estas condiciones.

**Tabla 10. P6: Los costos de los suministros son adquiridos y aplicados con eficiencia en la Empresa Servicable S.A.C.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	30,0	30,0	30,0
	En desacuerdo	2	20,0	20,0	50,0
	Indiferente	2	20,0	20,0	70,0
	De acuerdo	2	20,0	20,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas de la Empresa Servicable SAC

**Figura 6. P6 Los costos de los suministros son adquiridos y aplicados con eficiencia en la Empresa Servicable SAC**



Fuente: Elaboración propia.

### Interpretación

De la Tabla.10 y Figura 6, muestran los resultados logrados en la encuesta practicada a los trabajadores y directivos, las que arrojaron los siguientes datos: el 20% de los encuestados respondieron estar de acuerdo que los costos de los suministros son adquiridos y aplicados con eficiencia, mientras que el 30% de los encuestados están en total desacuerdo con estas condiciones.

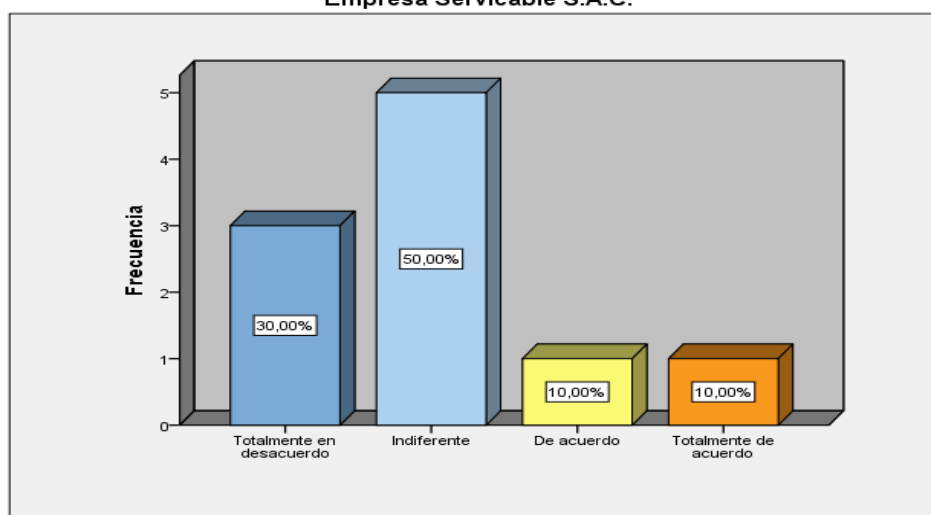
**Tabla 11. P7: El cálculo de los costos del personal administrativo es bien llevado en la Empresa Servicable S.A.C.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	30,0	30,0	30,0
	Indiferente	5	50,0	50,0	80,0
	De acuerdo	1	10,0	10,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	1	10,0	10,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas de la Empresa Servicable SAC*

**Figura 7. P7 El cálculo de los costos del personal administrativo es bien llevado en la Empresa Servicable SAC**

**P7: El cálculo de los costos del personal administrativo es bien llevado en la Empresa Servicable S.A.C.**



*Fuente: Datos de la encuesta en Servi clave S.A.C*

### Interpretación

De la Tabla.11. y Figura 7. A la pregunta si el cálculo de los costos del personal administrativo bien llevados, los encuestados respondieron: el 30% considera estar en desacuerdo con estas medidas, mientras el 50% muestran indiferencia ante estos hechos; el 10% opinan estar de acuerdo con estas condiciones.

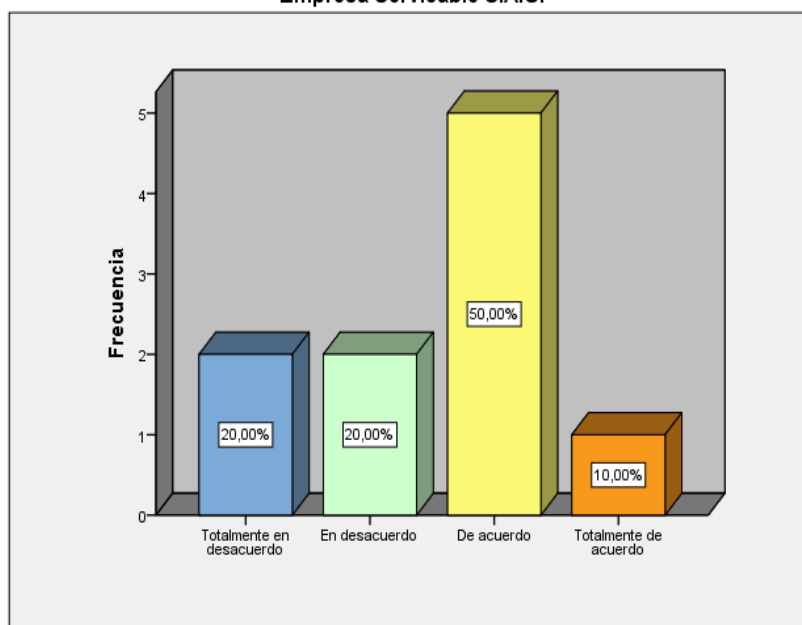
**Tabla 12. P8: El costo de la planilla del personal administrativo es el adecuado para la Empresa Servicable S.A.C.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	2	20,0	20,0	40,0
	De acuerdo	5	50,0	50,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	1	10,0	10,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas de la Empresa Servicable SAC*

**Figura 8. P8 El cálculo de los costos del personal administrativo es el adecuado para la empresa Servicable SAC**

**P8: El costo de la planilla del personal administrativo es el adecuado para la Empresa Servicable S.A.C.**



*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

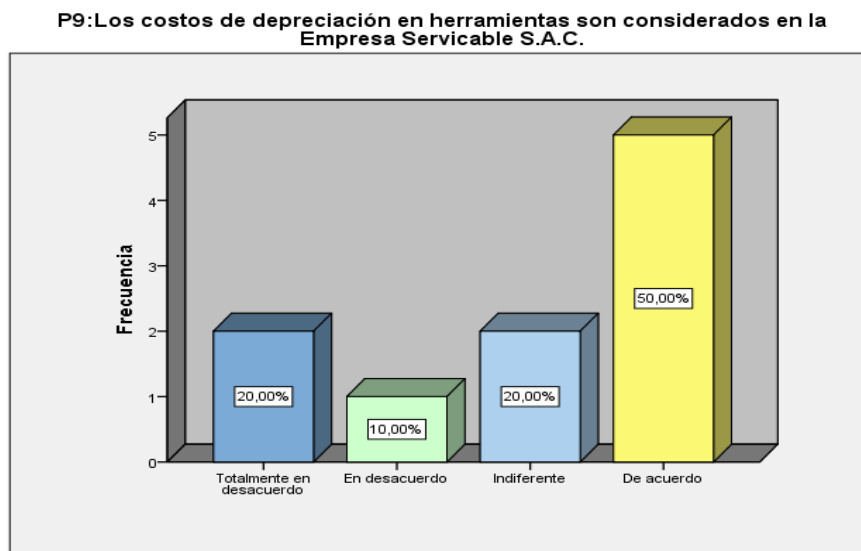
De la Tabla.12. y Figura 8. A la pregunta si el costo del personal administrativo es el adecuado para la empresa, el 50% de los encuestados respondió estar de acuerdo con estas medidas que debería tomar la empresa para el logro de sus actividades; mientras que el 20%, opinaron estar en total desacuerdo con estas medidas, seguido de un 20% de encuestados que sostienen no estar de acuerdo con estas prevenciones. Frente a posibles decisiones la empresa tendrá que reconocer estos derechos a los trabajadores para el mejor cumplimiento de sus funciones.

**Tabla 13. P9: Los costos de depreciación en herramientas son considerados en la Empresa Servicable S.A.C.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	1	10,0	10,0	30,0
	Indiferente	2	20,0	20,0	50,0
	De acuerdo	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas de la Empresa Servicable SAC*

**Figura 9. P9 Los costos de depreciación en herramientas son considerados en la empresa Servicable SAC**



*Fuente: Elaboración propia.*

**Interpretación:**

De la Tabla.13. y Figura 9. A la pregunta, si el costo de depreciación en herramientas es considerado en la empresa, el 50% de los encuestados afirma estar de acuerdo con la aplicación del sistema de depreciación de los activos durante su vida útil; mientras que tan solo el 20% de los encuestados considera estar en total desacuerdo con estas aplicaciones. En la práctica las empresas y de acuerdo al régimen tributario, deberá aplicar los cargos de depreciación de bienes o activos que son susceptibles de sufrir desgastes por el uso que se haga de él. El valor o costo del activo se debe amortizar en la medida que se va desgastando en el tiempo.

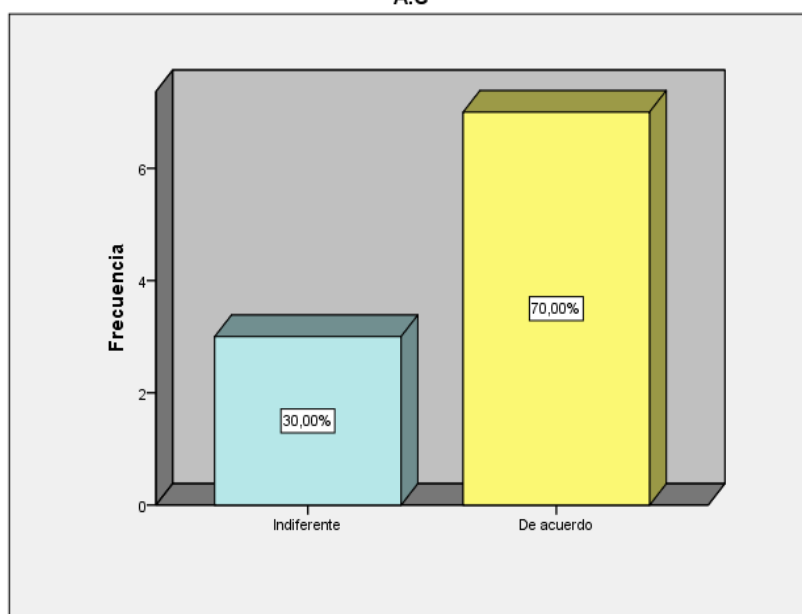
**Tabla 14. P10:La depreciación en equipos se toma en cuenta en la Empresa Servicable S.A.C**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	3	30,0	30,0	30,0
	De acuerdo	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de las encuesta de la Empresa Servi cable SAC*

**Figura 10. P10 La depreciación en equipos se toman en cuenta en la empresa Servicable SAC**

P10:La depreciación en equipos se toma en cuenta en la Empresa Servicable S. A.C



*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

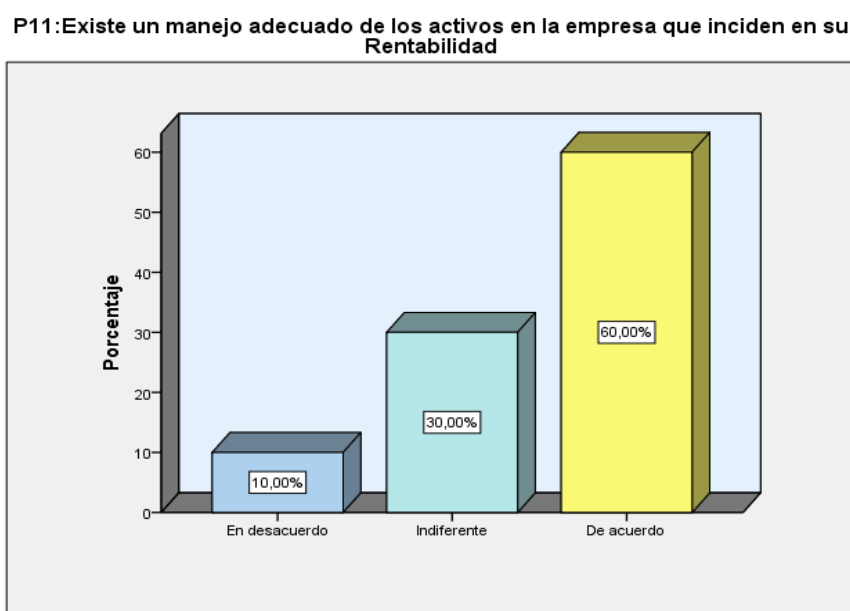
De la Tabla. 14. y Figura 10. A la pregunta, si la depreciación en equipos se toma en cuenta en la empresa, el 70% de los encuestados sostiene en forma contundente que la empresa cumple con estas disposiciones contables, para poder asegurar los recursos activos en su utilización; mientras que el 30% de los encuestados, muestran indiferencia ante estas actividades que desarrolla la empresa para el cuidado, protección y movilidad de sus activos.

**Tabla 15. P11: Existe un manejo adecuado de los activos en la empresa que inciden en su Rentabilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	Indiferente	3	30,0	30,0	40,0
	De acuerdo	6	60,0	60,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas de la Empresa Servi cable SAC

**Figura 11. P11 Existe un manejo adecuado de los activos en la empresa que inciden en su rentabilidad**



Fuente: Elaboración propia.

### Interpretación:

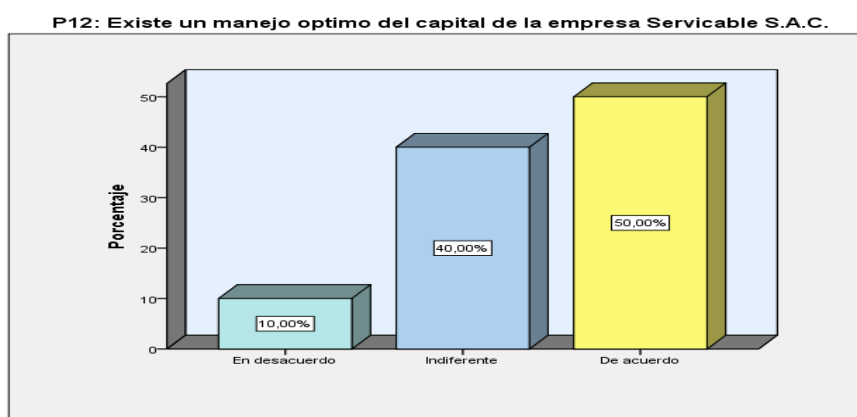
De la Tabla.15. y Figura 11. A la pregunta, si existe un manejo adecuado de los activos de la empresa, el 60% de los encuestados afirma estar de acuerdo con las medidas que emplea la empresa para proteger y asegurar sus activos: mientras que el 30% muestra su indiferencia ante estas actividades que debe desarrollar las empresas para el mejor destino de los activos. Así el 10% de los encuestados opinan estar en desacuerdo con el uso y cumplimiento de la depreciación de estos bienes y equipos.

**Tabla 16. P12: Existe un manejo óptimo del capital de la empresa Servicable S.A.C.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	Indiferente	4	40,0	40,0	50,0
	De acuerdo	5	50,0	50,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas de la Empresa Servi cable SAC*

**Figura 12. P12 Existe un manejo óptimo del capital de la empresa Servi cable SAC**



*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

De la Tabla. 16. y Figura 14. A la pregunta, si existe un manejo óptimo del capital por la empresa Servi Cable SAC, el 50% de los encuestados afirman estar de acuerdo con el manejo apropiado del capital el que forma parte del patrimonio y sostenimiento de sus activos y pasivos de la empresa; en tanto que el 40% de los encuestados muestran indiferencia ante estas condiciones, seguido de un 10% que sostiene su desacuerdo ante estas disposiciones y manejo del capital de la empresa.

A lo largo de la experiencia de la empresa, se evidencia la necesidad de que toda la empresa disponga de un nivel apropiado de este importante recurso. De esta manera, podrá afrontar con holgura a las obligaciones que se presente en el corto plazo, en caso contrario se recurrirá a un financiamiento externo.



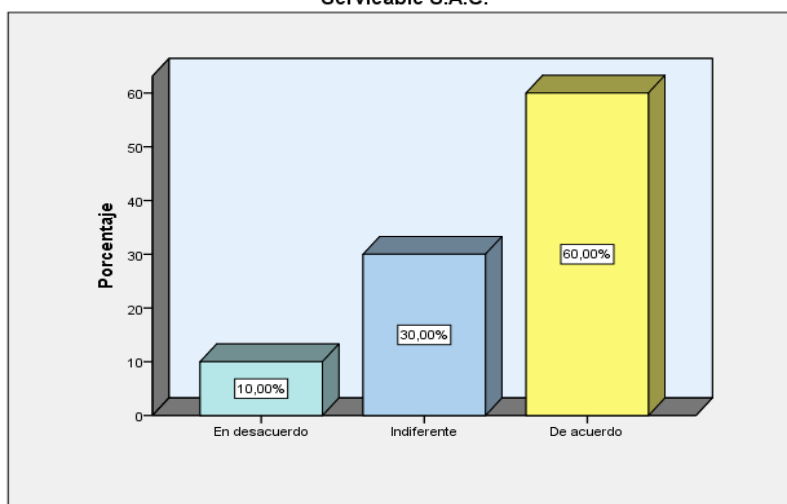
**Tabla 17. P13: La inyección de capital permite la rentabilidad económica de la empresa Servicable S.A.C.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	Indiferente	3	30,0	30,0	40,0
	De acuerdo	6	60,0	60,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas de la Empresa Servicable SAC

**Figura 13. P13 La inyección de capital permite la rentabilidad económica de la empresa**

**P13: La inyección de capital permite la rentabilidad económica de la empresa Servicable S.A.C.**



Fuente: Elaboración propia.

### **Interpretación:**

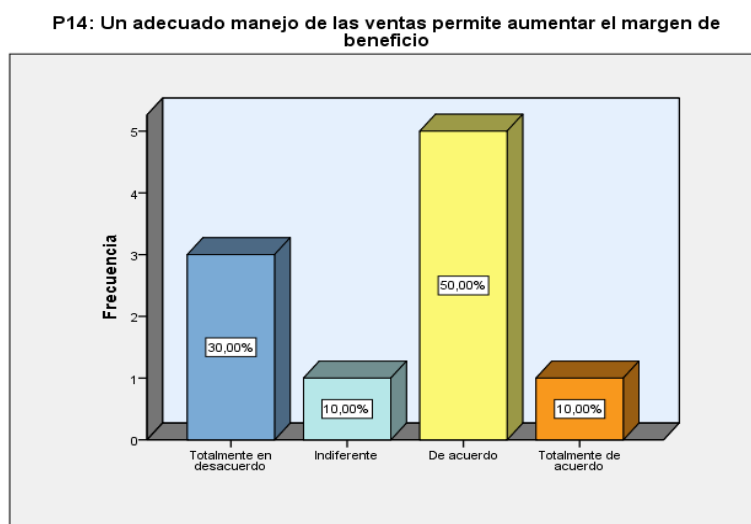
Según la Tabla.17. y Figura No.13.A la pregunta, si la inyección de capital permite la rentabilidad económica de la empresa; el 60% de los encuestados sostienen estar de acuerdo con esta alternativa, ya que permite la posibilidad de la empresa lograr una mejor y optimizar la rentabilidad por el uso de sus recursos; en tanto que el 30% de los encuestados muestran su indiferencia ante este propósito, y el 10% restante afirma estar en desacuerdo con esta disposición. Debemos recordar, que la rentabilidad se encarga de medir la efectividad de la gerencia de una organización, que se puede observar a través de las utilidades obtenidas por la prestación eficiente de los servicios y la inversión requerida por la empresa.

**Tabla 18. P14: Un adecuado manejo de las ventas permite aumentar el margen de beneficio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	30,0	30,0	30,0
	Indiferente	1	10,0	10,0	40,0
	De acuerdo	5	50,0	50,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas de la Empresa Servi cable SAC*

**Figura 14. P14 Un adecuado manejo de las ventas permite aumentar el margen de beneficio.**



*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

De la Tabla 18 y Figura 14. A la pregunta si un adecuado manejo de las ventas aumenta el margen de beneficio, los encuestados dieron respuesta en un 50% al estar de acuerdo con el buen manejo de las ventas, mientras que el 30% opina en forma opuesta al estar en total desacuerdo con estas condiciones.,

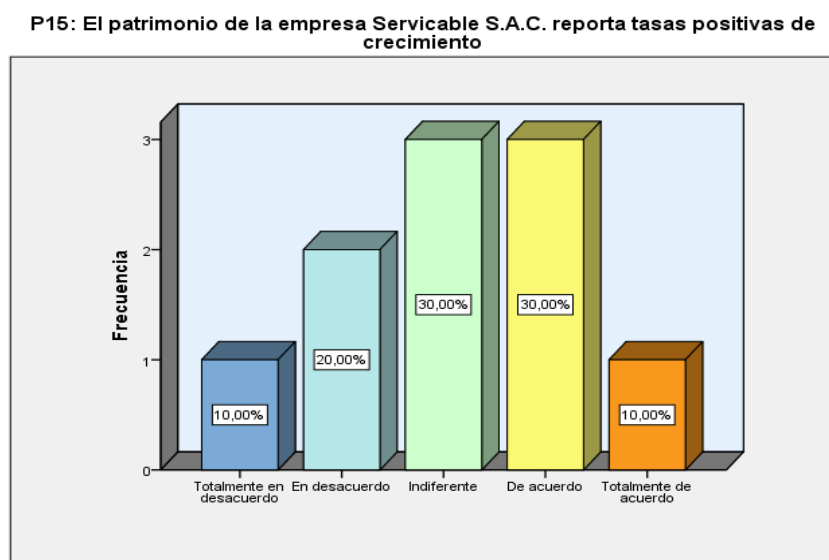
Para estimular las ventas se necesita de una estrategia sólida para alcanzar incrementar los márgenes de beneficios con esta condición.

**Tabla 19. P15: El patrimonio de la empresa Servicable S.A.C. reporta tasas positivas de crecimiento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	2	20,0	20,0	30,0
	Indiferente	3	30,0	30,0	60,0
	De acuerdo	3	30,0	30,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas de la Empresa Servicable SAC

**Figura 15. P15. El patrimonio de la empresa Servicable SAC reporta tasas positivas de crecimiento.**



Fuente: Elaboración propia.

### Interpretación:

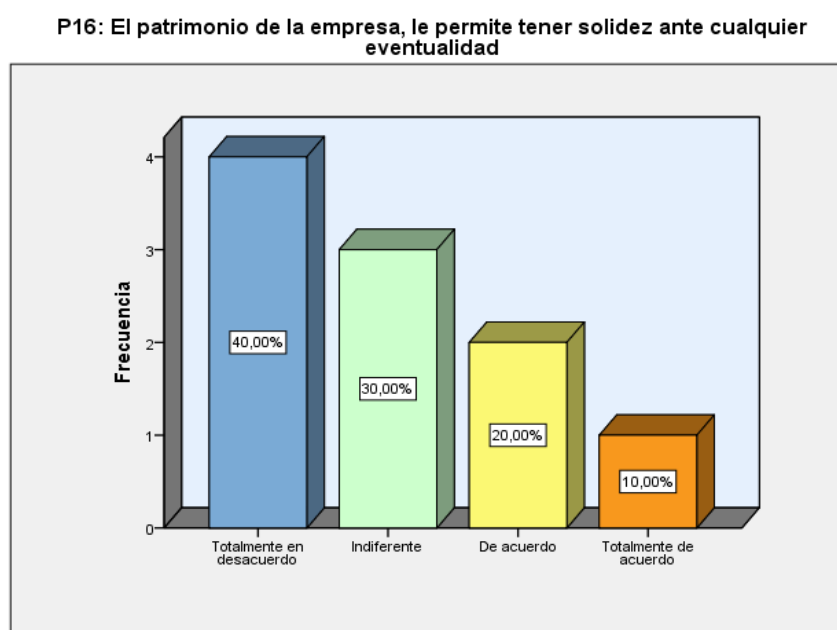
De la Tabla. 19. y Figura 15. A la pregunta si el patrimonio de la empresa reporta tasas positivas de crecimiento, el 30% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo con estas condiciones, mientras que el 20% opina estar de acuerdo con estas medidas. Por tanto, se puede establecer que los encuestados tienen una clara opinión respecto al empleo del patrimonio, ya que esta favorece significativamente al crecimiento y desarrollo de la empresa.

**Tabla 20. P16: El patrimonio de la empresa, le permite tener solidez ante cualquier eventualidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	40,0	40,0	40,0
	Indiferente	3	30,0	30,0	70,0
	De acuerdo	2	20,0	20,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas de la Empresa Servi cable SAC*

**Figura 16. P16 El patrimonio de la empresa le permite tener solidez ante cualquier eventualidad.**



*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

De la Tabla.20. y Figura 16. A la pregunta si el patrimonio de la empresa, le permite tener solidez ante cualquier eventualidad, el 40% manifiesta estar en total desacuerdo, con estas condiciones, mientras que el 30% se muestra indiferente, el 20% opinar estar de acuerdo con estas disposiciones, ya que contribuye al desarrollo sostenible de la empresa.

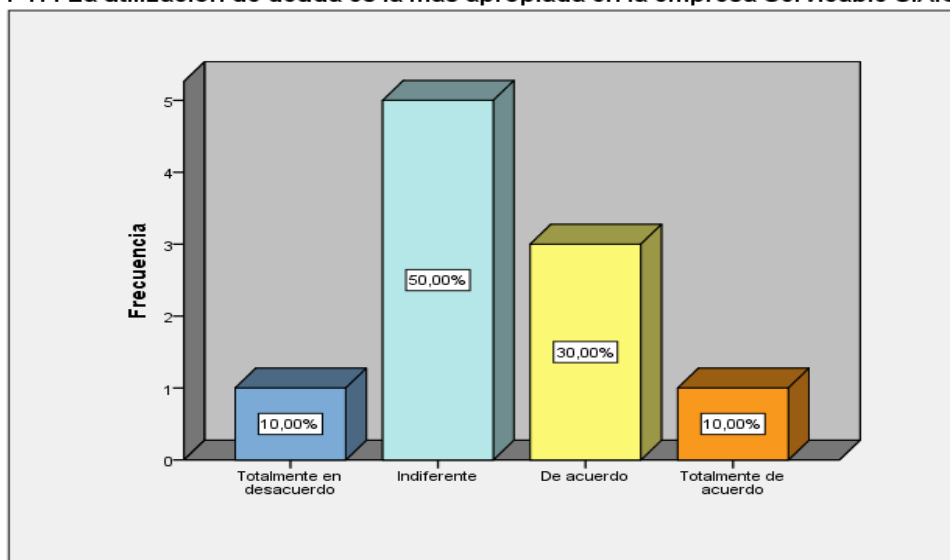
**Tabla 21. P17: La utilización de deuda es la más apropiada en la empresa Servicable S.A.C.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	Indiferente	5	50,0	50,0	60,0
	De acuerdo	3	30,0	30,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	1	10,0	10,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas de la Empresa Servicable SAC*

**Figura 17. P17 La utilización de deuda es la más apropiada en la empresa Servicable SAC.**

**P17: La utilización de deuda es la más apropiada en la empresa Servicable S.A.C.**



*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

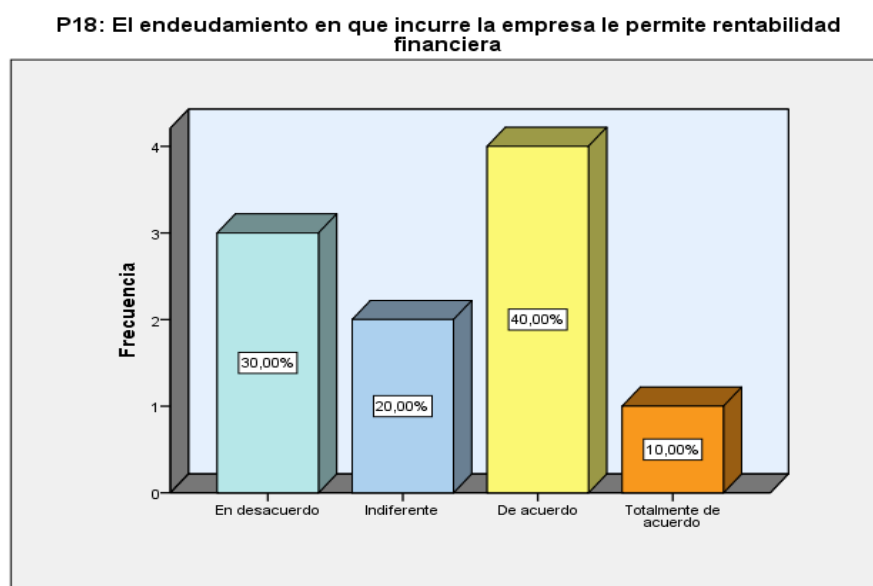
De la Tabla 21 y Figura 17. A la pregunta si la utilización de la deuda es la más apropiada en la empresa ServiCable SAC, el 50% de los encuestados se mantiene indiferentes frente a la utilización de la deuda, mientras el 30% considera estar de acuerdo con esta medida, seguido de un 10% de los encuestados que opinaron estar en total desacuerdo con esta disposición. Cabe mencionar que las deudas incurridas deberán ser saldadas a su vencimiento, para recuperar mejores saldos disponibles de efectivo.

**Tabla 22. P18: El endeudamiento en que incurre la empresa le permite rentabilidad financiera**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	30,0	30,0	30,0
	Indiferente	2	20,0	20,0	50,0
	De acuerdo	4	40,0	40,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	1	10,0	10,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas de la Empresa Servi cable SAC*

**Figura 18. P18 El endeudamiento en que incurre en la empresa le permite rentabilidad financiera**



*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

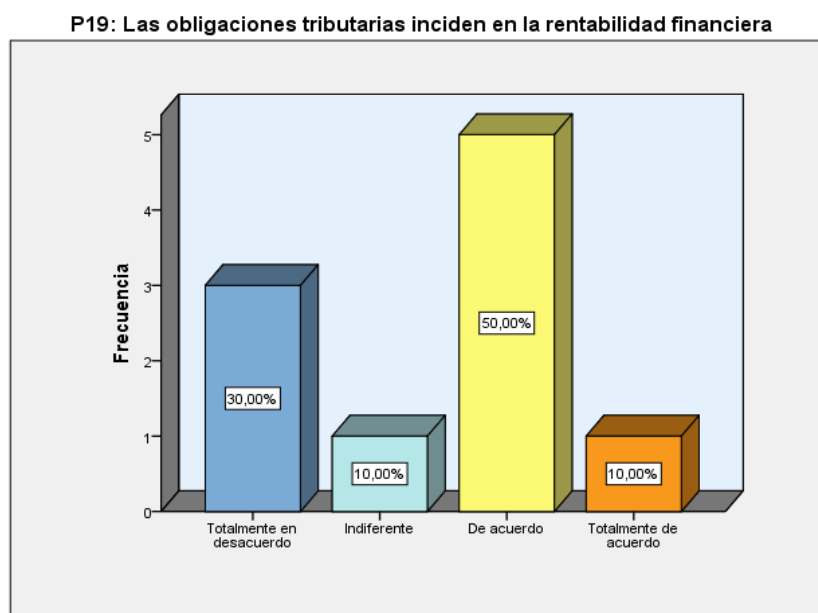
De la Tabla 22 y Figura 18. A la pregunta si el endeudamiento en que incurre la empresa le permitirá una adecuada rentabilidad financiera, Ante esta situación, el 40% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo, mientras que el 30% considera en forma opuesta no estar de acuerdo con esta condición.

**Tabla 23. P19: Las obligaciones tributarias inciden en la rentabilidad financiera**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	30,0	30,0	30,0
	Indiferente	1	10,0	10,0	40,0
	De acuerdo	5	50,0	50,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas de la Empresa Servi cable SAC*

**Figura 19. P19 Obligaciones tributarias inciden en la Rentabilidad Financiera,**



*Fuente: Elaboración propia*

### **Interpretación:**

De la Tabla. 23. y Figura 19. A la pregunta si las obligaciones tributarias inciden en la rentabilidad financiera. los encuestados respondieron que el 50% están de acuerdo en el cumplimiento de estas obligaciones, el 30% considera estar en total desacuerdo, mientras que solo el 10% manifiesta estar en totalmente de acuerdo. De esta manera, la empresa servi cable deberá atender estas obligaciones para lograr alcanzar las metas y objetivos, que favorezcan a la rentabilidad de la empresa.

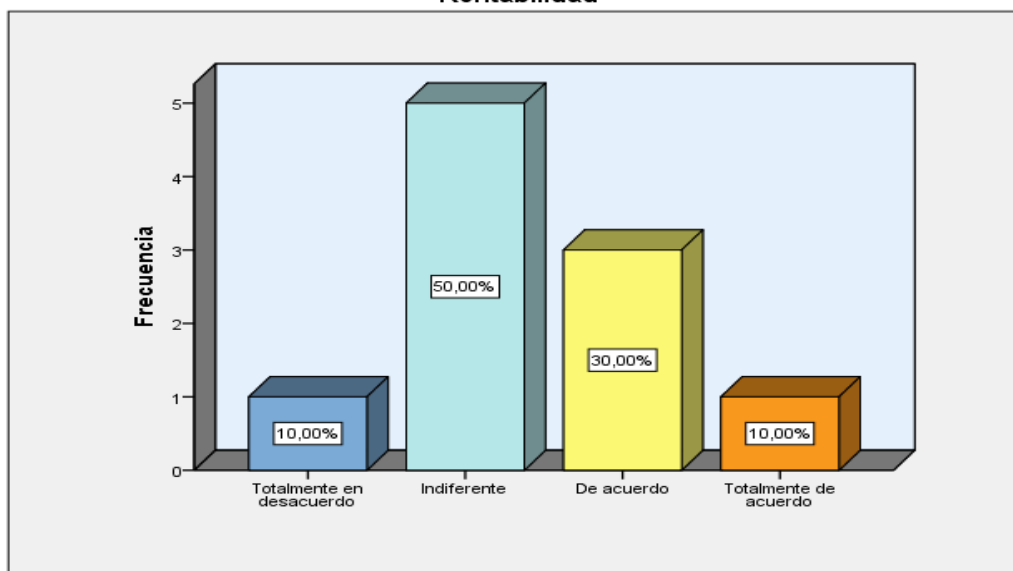
**Tabla 24. P20: La empresa hace un buen uso del escudo fiscal que repercute en su Rentabilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	Indiferente	5	50,0	50,0	60,0
	De acuerdo	3	30,0	30,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	1	10,0	10,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de las encuestas de la Empresa Servi cable SAC*

**Figura 20. P20 La empresa hace un buen uso del escudo fiscal que repercute en su Rentabilidad**

**P20: La empresa hace un buen uso del escudo fiscal que repercute en su Rentabilidad**



*Fuente: Elaboración propia*

### Interpretación

De la Tabla.24 y Figura 20. A la pregunta si la empresa Servi cable SAC, hace un buen uso del escudo fiscal que repercute en la rentabilidad de la empresa; los encuestados respondieron que el 10 % están en total desacuerdo con estas medidas, el 50% le es indiferente, mientras que el 30% considera estar de acuerdo, ya que genera disminución de los impuestos y reduce la utilidad imponible.



## Estadística de las Dimensiones de la variable “Costo de servicio”

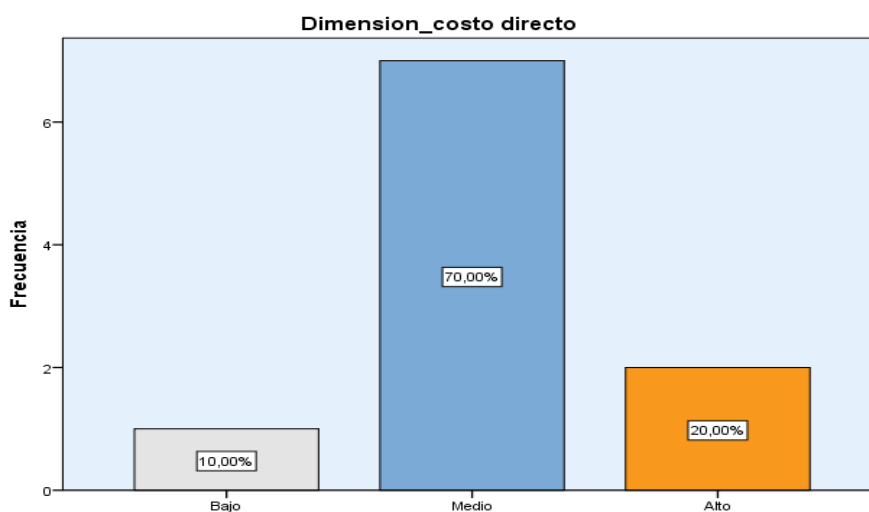
### Percepción de la Dimensión Costo Directo asociado al costo de servicio

*Tabla 25. Dimensión\_ costo directo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	10,0	10,0	10,0
	Medio	7	70,0	70,0	80,0
	Alto	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

*Fuente: Datos de la encuesta en Servi cable S.A.C*

*Figura 21. Dimensión de costo directo*



*Fuente: Elaboración propia.*

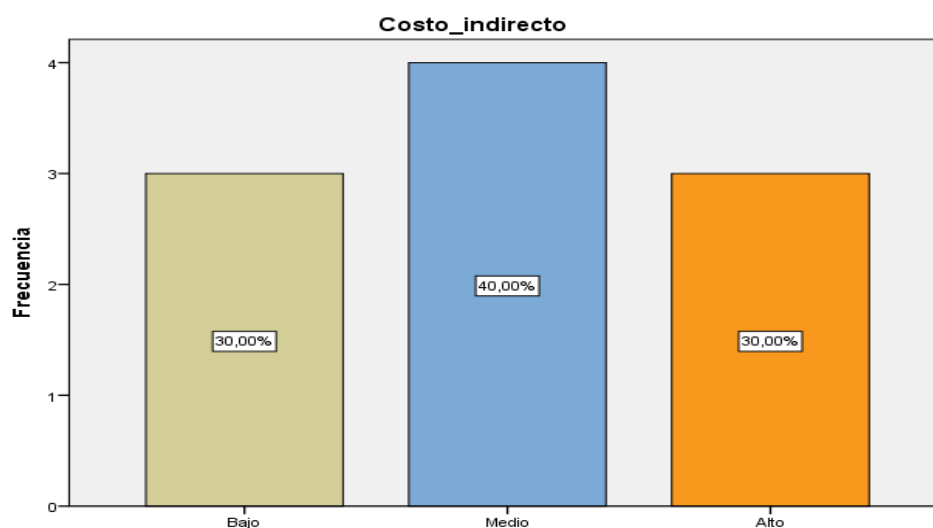
### Interpretación

De la Tabla.25 y Figura 21. Se observa que la dimensión Costo Directo perteneciente a la variable costo de servicio, muestra que del 100% de los encuestados, revela que el 10% consideran un nivel bajo, mientras que el 70% presenta un nivel medio y el 20% opinan un nivel alto. Esto demuestra que los costos directos tienen una relación mucho más directa con respecto al servicio que brinda la empresa.

**Tabla 26. Dimensión Costo indirecto**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	30,0	30,0	30,0
	Medio	4	40,0	40,0	70,0
	Alto	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

*Fuente: Datos de la encuesta en Servi cable S.A.C*

**Figura 22. Dimensión de costos indirecto**

*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación**

De la Tabla. 26 y Figura No.22, Se observa que la dimensión Costo Indirecto perteneciente a la variable costo de servicio, muestra que del 100% de los encuestados, revela que el 30% consideran un nivel bajo, mientras que el 40% presenta un nivel medio y el 30% opinan un nivel alto. Esto demuestra que los costos indirectos se relacionan de una manera tangencial con los servicios que brinda la empresa al cliente potencial.

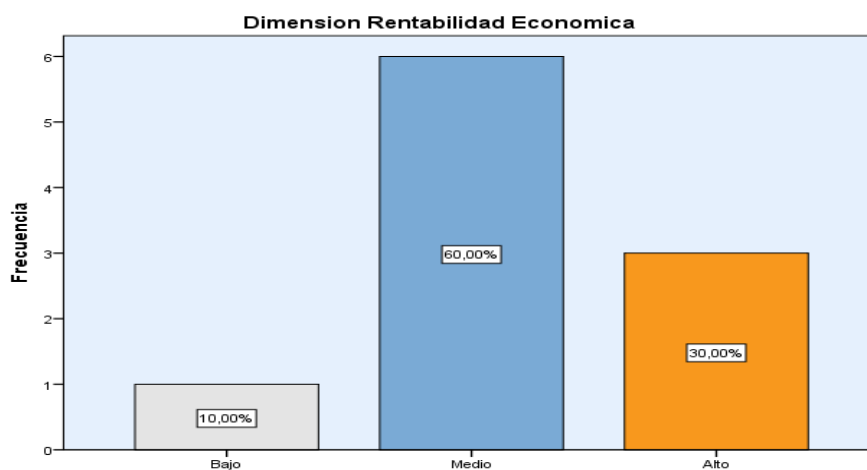
## Estadística de las Dimensiones de la variable “Rentabilidad”

**Tabla 27. Dimensión Rentabilidad Económica**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	10,0	10,0	10,0
	Medio	6	60,0	60,0	70,0
	Alto	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta en Servi cable S.A.C

**Figura 23. Dimensión Rentabilidad económica**



Fuente: Elaboración propia

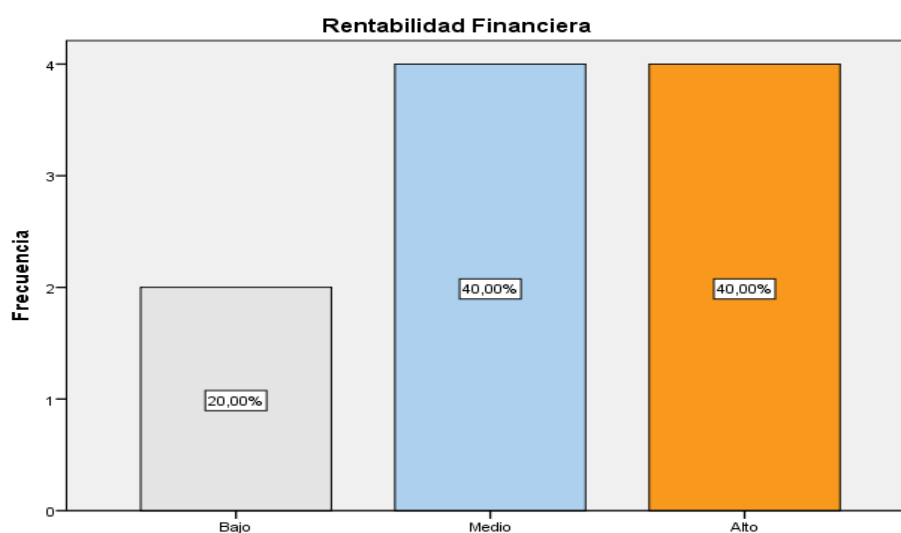
### Interpretación

De la Tabla. 27 y Figura No. 23, Se observa que la dimensión Rentabilidad Económica, muestra que del 100% de los encuestados, revela que el 10% consideran un nivel bajo, mientras que el 60% presenta un nivel medio y el 30% opinan un nivel alto. Esto demuestra que conforme se vaya optimizando las actividades de servicio al público y las operaciones de la empresa, la rentabilidad económica obtenida será mayor.

**Tabla 28. Rentabilidad Financiera**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	20,0	20,0	20,0
	Medio	4	40,0	40,0	60,0
	Alto	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

*Fuente: Datos de la encuesta en Servi cable S.A.C*

**Figura 24. Dimensión Rentabilidad Financiera**

*Fuente: Elaboración propia*

### **Interpretación**

De la Tabla. 28 y Figura No. 24, Se aprecia que la dimensión Rentabilidad Financiera que del 100% de los encuestados, el 20% consideran un nivel bajo, mientras que el 40% presenta un nivel medio y en forma similar 40% considera un nivel alto. Esto demuestra que este tipo de rentabilidad se obtiene en base a las diversas operaciones encaminadas a obtener rentabilidad para beneficio de las metas a conseguir por la empresa Servi Cable SAC.

### 3.2. Prueba de normalidad

El test Shapiro Wilk plantea la hipótesis nula que una muestra proviene de una distribución normal, utilizando un nivel de significancia del 5%. con el propósito de terminar la relación lineal entre variables. Sus resultados nos proporcionan en las condiciones para el uso del coeficiente paramétrico o no paramétricos para la contrastación de la presente investigación.

- **Se plantea** las hipótesis de trabajo:

H<sub>0</sub>: Los datos de la población de estudio provienen de una distribución normal.

H<sub>1</sub>: Los datos de la población de estudio no provienen de una distribución normal.

**Tabla 29. Prueba de Normalidad**

Shapiro - Wilk			
	Estadístico	gl	Sig
Costo de servicio	0.920	10	0.358
Rentabilidad	0.891	10	0.175

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Tabla 30. El resultado de la prueba de normalidad para las variables**

Prueba de normalidad	Resultado
Nivel de significancia	$\alpha = 5\%$
Valor de prueba	Shapiro - Wilk
Comparación de $p$ y $\alpha$	Costo de Servicio: $0.358 > 0.05$ Rentabilidad: $0.175 > 0.05$
Decisión:	Rechazo H <sub>0</sub>

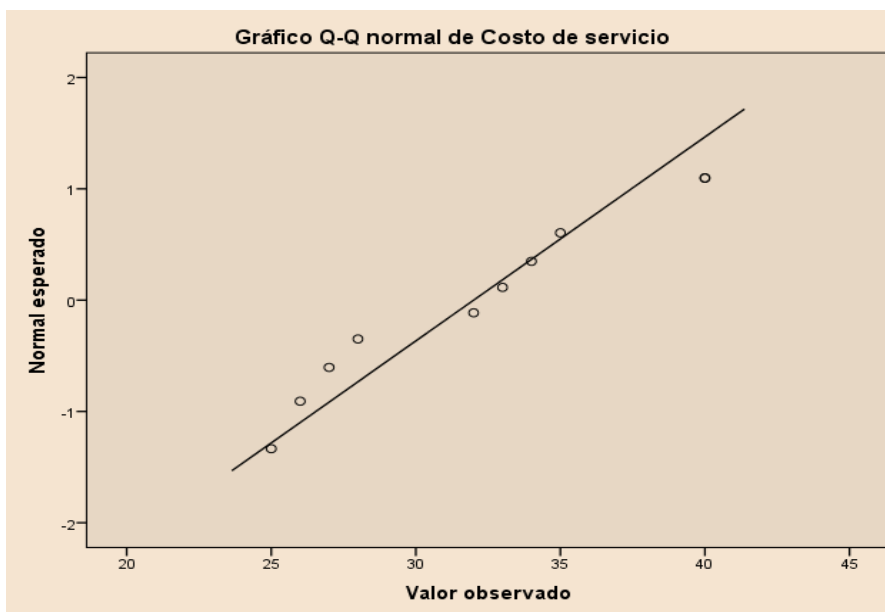
Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación:

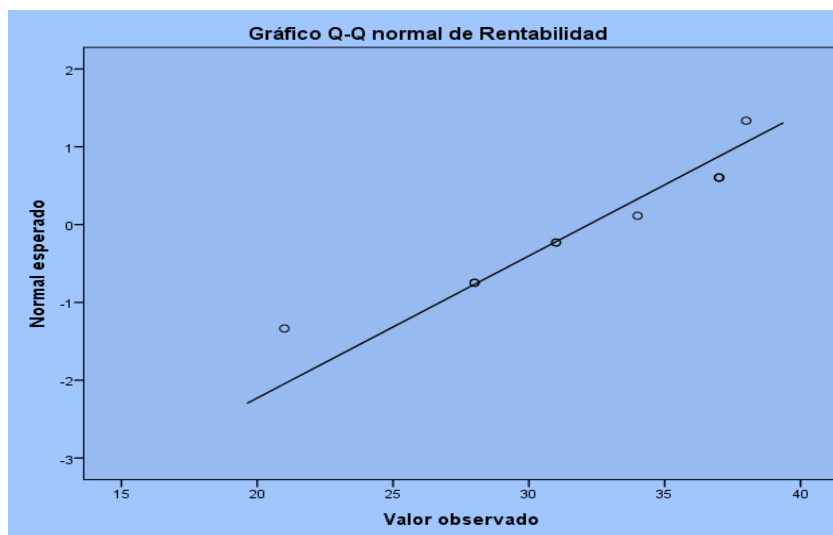
Como se aprecia en las tablas No30., al aplicar la prueba de normalidad, para una muestra menor a 50 observaciones, se aplicó la de Shapiro Wilk, cuyos resultados evidencian, que los datos siguen un proceso de normalidad, lo que nos induce aplicar el coeficiente no paramétrico R de Pearson, que es una prueba paramétrica.

Cabe mencionar que los gráficos de muestran estos resultados que evidencian la normalidad del caso.

**Figura 25. Costo de servicio**



**Figura 26. Rentabilidad**



La presente tabla muestra el baremo estadístico, que se utilizara para determinar el grado de correlación que existen entre variables formuladas y diseñada en la hipótesis estadística. La tabla de los valores del coeficiente de correlación de Pearson, se muestra a continuación:

**Tabla 31: Coeficiente de correlación de Pearson**

<b>. Valores del coeficiente de correlación de Pearson "Valor r</b>	<b>Interpretación</b>
-1	Función lineal inversa perfecta
-0.99 a -0.70	Correlación lineal inversa alta a muy alta
-0.69 a -0.40	Correlación lineal inversa moderada
-0.39 a -0.20	Correlación lineal inversa baja – leve
-0.19 a -0.10	Correlación lineal inversa insignificante
0	Ausencia de correlación lineal
+0.10 a 0.19	Correlación lineal directa insignificante
+0.20 a 0.39	Correlación lineal directa baja – leve
+0.40 a 0.69	Correlación lineal directa moderada
+0.70 a 0.99	Correlación lineal directa alta a muy alta
+1	Función lineal directa perfecta”

### 3.3. Contrastación de las hipótesis

#### 3.3.1 Hipótesis General

##### *Hipótesis nula*

*Ho: El costo de servicio no se relaciona significativamente con la rentabilidad en la empresa Servi Cable S.A.C., distrito de San Martín de Porres, 2019*

##### *Hipótesis alterna*

*H1: El costo de servicio se relaciona significativamente con la rentabilidad en la empresa Servi Cable S.A.C., distrito de San Martín de Porres, 2019.*

**Tabla 32. Correlaciones**

		Costo de servicio	Rentabilidad
Costo de servicio	Correlación de Pearson	1	,859**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	10	10
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,859**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	10	10

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 32, se puede valorar que las variables costo de servicio y la Rentabilidad de la empresa Servicable SAC están relacionadas significativamente, tal como lo demuestra la aplicación del coeficiente de Pearson de 0.859, lo que evidencia una correlación positiva alta, con un p valor del 0.001 menor al 5%. Se concluye, rechazar la hipótesis nula, de que los costos de servicios no están relacionados con la rentabilidad de la empresa.

### 3.3.2 Hipótesis específicas

#### Hipótesis específica 1

*Ho: Los costos directos no se relacionan con la rentabilidad en la empresa Servicable S.A.C., distrito de San Martín de Porres, 2019*

*H1: Los costos directos se relacionan con la rentabilidad en la empresa Servicable S.A.C., distrito de San Martín de Porres, 2019*

**Tabla 33. Correlaciones**

		Costo	
		Directo	Rentabilidad
Costo	Correlación de Pearson	1	,788**
Directo	Sig. (bilateral)		,007
	N	10	10
Rentab	Correlación de Pearson	,788**	1
	Sig. (bilateral)	,007	
	N	10	10

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 33, se puede observar que el sistema de costos directos se encuentra relacionada con la variable rentabilidad de la empresa Servicable SAC, mostrando un coeficiente del 0.788 inferior al 5% como lo establece el p-valor estadístico. Asimismo, se puede notar que el coeficiente de correlación es de 0.788, lo cual evidencia una alta correlación entre variables, permitiendo rechazar la hipótesis nula de que los costos directos no influyen en la rentabilidad de la empresa.



## Hipótesis específica 2

*Ho: Los costos indirectos no se relacionan en la rentabilidad en la empresa Servi Cable S.A.C., distrito de San Martín de Porres, 2019.*

*H1: Los costos indirectos se relacionan en la rentabilidad en la empresa Servi Cable S.A.C., distrito de San Martín de Porres, 2019.*

**Tabla 34. Correlaciones**

		Costo	
		indirecto	Rentabilidad
CIND	Correlación de Pearson	1	,713*
	Sig. (bilateral)		,021
	N	10	10
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,713*	1
	Sig. (bilateral)	,021	
	N	10	10

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la Tabla 34, se puede apreciar que los costos indirectos están relacionados positivamente con la rentabilidad de la empresa, SERVI CABLE S.A.C, como se demuestra al aplicar el coeficiente de correlación de Pearson de 0.713, evidenciando una considerable relación alta. Además, se observa que el p-valor es menor al nivel de significancia del 5% es decir con sig. 0.021, permitiendo rechazar la hipótesis nula de que los costos indirectos no están relacionados con la rentabilidad de la empresa Servicable SAC

**Tabla 35. Estados de Situación Financiera al 31 de diciembre 2019 y 2020**

ACTIVO			ACTIVO			
		Analisis		Analisis	Analisis horizontal	
ACTIVO CORRIENTE	2019	Vertical	2020	Vertical	Var absoluta	Var .relativa
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	28,492.61	2.74%	70,824.39	2.69%	42,331.78	149%
Cientes	169,097.52	16.28%	140,293.60	5.33%	-28,803.92	-17%
Ctas. por Cobrar a Accionistas y Personal	955.00	0.09%	500.00	0.02%	-455.00	-48%
Cuentas por Cobrar Diversas	931.02	0.09%		0.00%	-931.02	-100%
Materiales Auxiliares, Suministros Y Repuestos	344,059.66		532339.61			
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>543,535.81</b>	<b>52.34%</b>	<b>743,957.60</b>	<b>28.28%</b>	<b>200,421.79</b>	<b>37%</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>						
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	106,927.49	10.30%	864,979.70	32.88%	758,052.21	709%
Activo Diferido	0	0.00%	1,521.00	0.06%	1,521.00	0%
Depreciación	( 18,850.44 )	-1.82%	( 47,421.39 )	-1.80%	-28,570.95	152%
Infraestructura en Adquisición	406,779.72	39.17%	1,067,796.69	40.59%	661,016.97	162%
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>494,856.77</b>	<b>47.66%</b>	<b>1,886,876.00</b>	<b>71.72%</b>	<b>1,392,019.23</b>	<b>281%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>1,038,392.58</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,630,833.60</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,592,441.02</b>	<b>153%</b>
<b>PASIVO</b>			<b>PASIVO</b>			
<b>PASIVO CORRIENTE</b>						
Tributos por Pagar	( 18,318.55 )	-1.76%	( 30,713.76 )	-1.17%	-12,395.21	68%
Remuneraciones por Pagar	91,109.55	8.77%	170,717.81	6.49%	79,608.26	87%
Proveedores	226,180.49	21.78%	157,936.35	6.00%	-68,244.14	-30%
Ctas por Pagar a Accionistas	806,583.66	77.68%	863,910.35	32.84%	57,326.69	7%
Cuentas por Pagar Diversas	241,499.91	23.26%	533,010.31	20.26%	291,510.40	121%
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>1,347,055.06</b>	<b>129.73%</b>	<b>1,694,861.06</b>	<b>64.42%</b>	<b>347,806.00</b>	<b>26%</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>						
Otras Provisiones	371,265.32	35.75%	914,301.74	34.75%	543,036.42	146%
Ingresos diferidos		0.00%	44,431.00	1.69%	44,431.00	0%
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>371,265.32</b>	<b>35.75%</b>	<b>958,732.74</b>	<b>36.44%</b>	<b>587,467.42</b>	<b>158%</b>
<b>PATRIMONIO</b>						
Capital Social	42,000.00	4.04%	42,000.00	1.60%	-	0%
Acciones en Tesorería	800,000.00	77.04%	800,000.00	30.41%	-	0%
Resultados Acumulados	( 1,603,062.42 )	-154.38%	( 939,284.14 )	-35.70%	663,778.28	-41%
Resultado del Ejercicio	81,134.62	7.81%	74,523.94	2.83%	-6,610.68	-8%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>( 679,927.80 )</b>	<b>-65.48%</b>	<b>( 22,760.20 )</b>	<b>-0.87%</b>	<b>657,167.60</b>	<b>-97%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>1,038,392.58</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,630,833.60</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,592,441.02</b>	<b>153%</b>

Fuente: Estado de situación financiera 2019 - 2020

## Estado de situación Financiera

La Tabla. 35. Para la realización del análisis vertical y horizontal del Estado de Situación Financiera del periodo 2019 y 2020 la empresa de la empresa Servicable, se tomaron en cuenta los siguientes resultados, se aprecia los porcentajes que indican el comportamiento de todas las cuentas del Activo y Pasivo.

### Análisis de las cuentas del activo y Pasivo

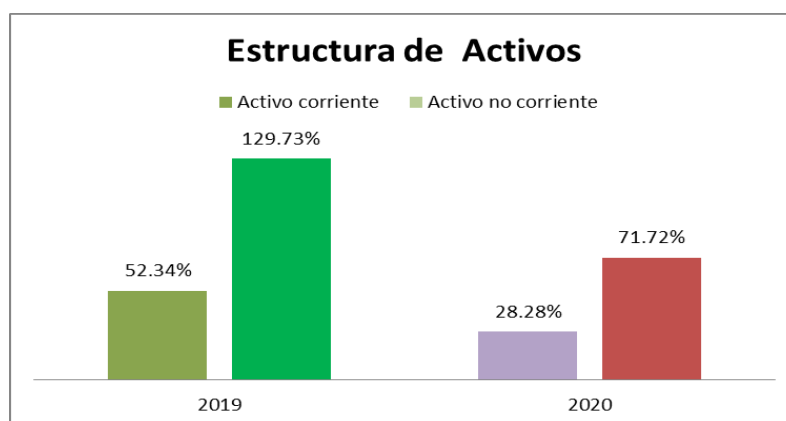
Empleando el estado de situación financiera al 31 de Diciembre para los periodos 2019, se muestra una inversión total de activos y pasivos para las cifras: 1038,392.58 y 1718,320.38, y para el año 2020 en cuanto activos y pasivos son 2630,833.60 y 2653,563.80 respectivamente; las que están conformados por las cuentas del Activo:, cuyos márgenes porcentuales son, Activo corrientes,: 52.34% (2019) y 28.28% (2020), para los activos no corrientes 47.66% (2019) y 71.72% (2020). Siguiendo el análisis vertical, para las cuentas del Pasivo Corriente arroja 129.73% (2019) y 64.42% (2020). En cuanto al pasivo no corriente: su margen de variación fue de 35.75% (2019) y 36.44% (2020).

**Tabla 36. Estructura de activos- periodo 2019 y 2020**

	2019		2020	
	Valor	Variación %	Valor	Variación %
Activo corriente	543535.81	52.34%	743,957.60	28.28%
Activo no corriente	494856.77	129.73%	1,886,876.00	71.72%

Fuente: Estructura de situación financiera

**Figura 27. Estructura de Activos 2019 - 2020**

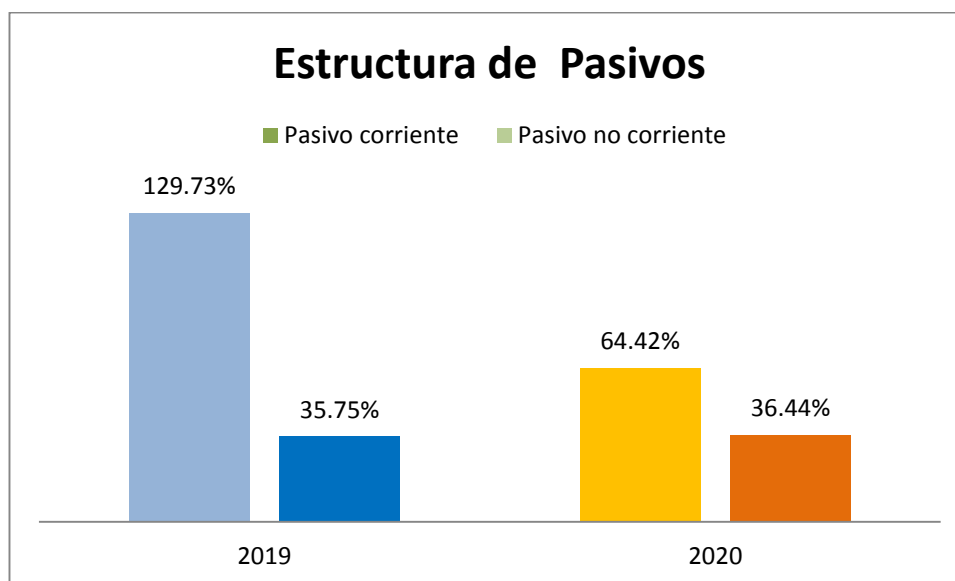


Fuente Elaboración propia

**Tabla 37. Estructura de Cuentas de Pasivos 2019 - 2020**

	2019		2020	
	Valor	Variacion %	Valor	Variacion %
Pasivo corriente	1347055.06	129.73%	1,694,861.06	64.42%
Pasivo corriente	371265.32	35.75%	958,732.74	36.44%

Fuente: Estructura de situación financiera

**Figura 28. Estructura de Pasivos 2019- 2020**

Fuente Elaboración propia

### Interpretación

Las tablas No.36, 37 y Figuras No. 27 y 28. muestran las variaciones porcentuales del total de los activos y pasivos de la empresa, demostrándose en la práctica que dicha variación tanto para los años 2019 y 2020 sufrieron una tendencia decreciente debido a la Pandemia, produjo situaciones de paralización del comercio y problemas de ingresos, consumo y otros agentes, generando cierre de negocios y afectando al patrimonio neto en los últimos periodos.

**Tabla 38. 38 Estados de Resultados al 31 de diciembre 2019 y 2020**

2019	ACUMULADO	Análisis Vertical	2020	Análisis Vertical	Análisis horizontal	
					Var. Absoluta	Var. relativa
Ventas o Prestación de Servicios	1,323,290.49	100.0%	3,335,218.44	100.00%	2011927.95	152.04%
Costo de Servicio				0.00%	0.00	100.00%
<b>Total de Ingresos Brutos</b>	<b>1,323,290.49</b>	<b>100.0%</b>	<b>3,335,218.44</b>	<b>100.00%</b>	<b>2011927.95</b>	<b>152.04%</b>
Costo de Ventas (Operacionales)	( 917,577.00 )	-69.3%	( 1,951,811.95 )	-58.52%	-1034234.95	112.71%
<b>Utilidad (o Pérdida) Bruta</b>	<b>405,713.49</b>	<b>30.7%</b>	<b>1,383,406.49</b>	<b>41.48%</b>	<b>977693.00</b>	<b>240.98%</b>
Gastos de Ventas	( 447,461.69 )	-33.8%	( 695,413.70 )	-20.85%	-247952.01	55.41%
Gastos de Administración	( 160,571.52 )	-12.1%	( 518,076.03 )	-15.53%	-357504.51	222.65%
Otros Ingresos Operativos	295,762.66	22.4%	40,677.96	1.22%	-255084.70	-86.25%
<b>Total Gastos Operación</b>	<b>( 312,270.55 )</b>	<b>-23.6%</b>	<b>( 1,172,811.77 )</b>	<b>-35.16%</b>	<b>-860541.22</b>	<b>275.58%</b>
<b>Utilidad (o Pérdida) Operativa</b>	<b>93,442.94</b>	<b>7.1%</b>	<b>210,594.72</b>	<b>6.31%</b>	<b>117151.78</b>	<b>125.37%</b>
Ingresos no Operativos						
Otros Gastos Operativos						
Ingresos Financieros	19,421.98	1.5%	138,527.42	4.15%	119105.44	613.25%
Gastos Financieros	( 31,730.30 )	-2.4%	( 274,598.20 )	-8.23%	-242867.90	765.41%
<b>Total Otros Ingresos y (gastos)</b>	<b>( 12,308.32 )</b>	<b>-0.9%</b>	<b>( 136,070.78 )</b>	<b>-4.08%</b>	<b>-123762.46</b>	<b>1005.52%</b>
<b>Resultado antes de Partic. y del Imp. a la Renta</b>	<b>81,134.62</b>	<b>6.1%</b>	<b>74,523.94</b>	<b>2.23%</b>	<b>-6610.68</b>	<b>-8.15%</b>
Impuesto a la Renta						
<b>Utilidad antes de Interes Minoritario</b>	<b>81,134.62</b>	<b>6.1%</b>	<b>74,523.94</b>	<b>2.23%</b>	<b>-6610.68</b>	<b>-8.15%</b>
<b>Utilidad / Pérdida Neta del Ejercicio</b>	<b>81,134.62</b>	<b>6.1%</b>	<b>74,523.94</b>	<b>2.23%</b>	<b>-6610.68</b>	<b>-8.15%</b>

Fuente: Estado de Resultados de la Empresa Servi cable SAC

En la presente Tabla.38, nos muestra que los ingresos por ventas ascendieron del periodo 2019 al 2020, con cifras: 1323,290.49 y 3335,218.44, la cual represente en términos de variación porcentual un incremento del 152.04% de acuerdo al análisis horizontal practicado en este reporte financiero.

El rubro costo de ventas del servicio, presenta una variación del 69.3% (2019) y 58.52% (2020), siendo la utilidad bruta de 30.7% (2019) y 41.48% (2020), produciéndose un incremento 10.78% con respecto al periodo 2019.

En cuanto a la utilidad operativa, que comprende los rubros gastos de ventas, gastos administrativos y otros ingresos, muestra una variación porcentual del 7.1% (2019) y 6.31% (2020)

Con respecto a la utilidad antes de impuestos, presenta una variación porcentual del 6.1% (2019) y 2.23% (2020), mostrando una caída por los sucesos y argumentos de salubridad acontecido por la Pandemia, que produjo desempleo, cierre y paralización temporal de los negocios afectando a los beneficios proyectados para el ejercicio 2020.

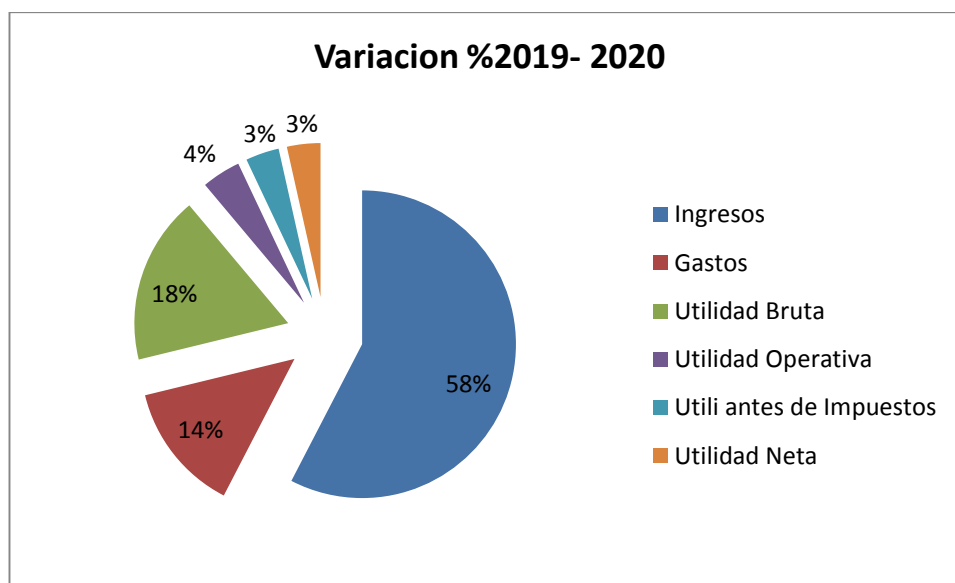
Frente esta situación la empresa está planteando estrategias para mejorar el servicio y lograr el cumplimiento de sus obligaciones con los proveedores, cumplimientos con los clientes y todo lo relacionado con las obligaciones tributarias.

**Tabla 39. ESTRUCTURA ECONÓMICA PERIODO 2019-2020**

Descripción	2019		2020	
	valor	Variación %	Valor	Variación %
Ingresos	1,323,290.49	100%	3,335,218.44	100%
Gastos	312,270.55	23.6%	1172811.77	35.16%
Utilidad Bruta	405,713.49	30.7%	1,383,406.49	41.48%
Utilidad Operativa	93,442.94	7.10%	210,594.72	6.31%
Utilidad antes de Impuestos	81,134.62	6.1%	74,523.94	2.23%
Utilidad Neta	81,134.62	6.1%	74,523.94	2.23%

Fuente: Estado de resultados 2019-2020

**Figura 29. Estructura económica 2019 - 2020**



Fuente elaboración propia

### Interpretación

Las tablas No.39 y Figuras No.29, muestran las variaciones porcentuales del total de Estado de Resultados de los periodos 2019 – 2020, obtenidos al aplicar el análisis vertical, donde se demuestra que la cuenta con mayor participación corresponde a la utilidad bruta en ventas que presenta el 30.7% (2019) y 41.48%

(2020) disminuidas el costo de ventas de los periodos.

## DETERMINACIÓN DE LOS RATIOS FINANCIEROS 2019 – 2020

Los ratios financieras permitirán analizar la magnitud y dirección de los cambios ocasionados en la empresa durante los periodos 2019 y 2020. Para la presente investigación, se han considerado las siguientes ratios, financieros, cuya información ha sido obtenida del Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados

### INDICADORES FINANCIEROS

**Tabla 40. Razón financiera de liquidez**

Notación	2019	2020
$Razon\ Liquidez = \frac{Activo\ corriente}{Pasivo\ corriente}$	$Razon\ Liquidez = \frac{543535.81}{1347,055.16} =$	$Razon\ Liquidez = \frac{743957.60}{1694,861.06} =$
	0.4035	0.439

Fuente: Elaboración propia- Estado de resultados 2019 y 2020

#### Interpretación

De acuerdo a la Tabla.40. La liquidez general con respecto a los periodos 2019 y 2020 es de 0.4035 y 0.439, esto indica que la empresa tendrá que movilizar sus inversiones para cumplir con sus obligaciones de corto plazo, Bernal, Domínguez

**Tabla 41. Ratio de apalancamiento**

	2019	2020
$Ratio\ de\ epalancamiento = \frac{Pasivo\ Total}{Patrimonio\ neto}$	$= \frac{1718,320.38}{679,927.80} =$	$= \frac{2653593.80}{22760.20}$
	2.52	11.65

Fuente : Elaboración propia- Estado de resultados 2019 y 2020

#### Interpretación

De acuerdo a la Tabla.41. El resultado muestra que la razón de apalancamiento de la empresa en los periodos 2019 y 2020 de 2.52 y 11.65, respectivamente. Por lo tanto, se puede deducir que la empresa ha obtenido en gran parte de su capital solicitando el financiamiento de terceros. Ello debido a que las cuentas por pagar a proveedores disminuyeron sustancialmente.

**Tabla 42. Ratio de Liquidez Absoluta**

Notación	2019	2020
<i>Liquidez absoluta</i> $= \frac{\text{Efectivo y equivalentes de efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$= \frac{28,492.61}{1347,055.16} =$	$= \frac{70824.39}{1694629.07} =$
	0.021	0.041

Fuente : Elaboración propia- Estado de resultados 2019 y 2020

**Interpretación:**

La Tabla 42, presenta el índice de liquidez absoluta, para los periodos 2019 y 2020, se puede notar que los índices están por debajo del índice ideal que es 0.5., es decir para el periodo 2019 el índice llegó al 2.1%, mientras que para el 2020, fue de 4.1%, demostrándose un problema de liquidez, e imposibilitando operar a corto plazo con sus activos más líquidos.

**Tabla 43. Capital de trabajo**

Notación	2019	2020
<i>Capital neto de trabajo</i> $= \text{Activo corriente}$ $- \text{Pasivo corriente}$	<i>Capital neto de trabajo</i> $= 543535.81$ $- 1347055.16 =$	<i>Capital Neto de trabajo</i> $= 200421.79$ $- 347806.00$
	-803,519.35	-147,384.21

Fuente : Elaboración propia- Estado de resultados 2019 y 2020

**Interpretación**

De acuerdo a la Tabla. 43. La empresa para el año 2019 y 2020 muestra un capital de trabajo 803519.35 y 147384.21 respectivamente, produciendo una variación del 39.4% con base al periodo 2019, lo que significará que la empresa tendrá dificultades temporales para atender a sus obligaciones a corto plazo.



**Tabla 44. Ratio impacto de la carga financiera**

Notación	2019	2020
Impacto de la carga financieras $= \frac{\text{Gastos financieros}}{\text{Ventas}}$	Impacto de la carga financiera $= \frac{31730.30}{1323290.49} =$	$= \frac{274598.20}{3335,218.44} =$
	0.024	0.082

Fuente : Elaboración propia- Estado de resultados 2019 y 2020

### Interpretación

Los gastos financieros representan el 2.4%, y 8.2% para los periodos 2019 y 2020, es decir que de las ventas hay que destinar estas proporciones cada año para pagar los gastos financieros.

**Tabla 45. Retorno de activos**

Notación	2019	2020
Retorno de activos $= \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Activos}}$	$= \frac{1323,290.49}{1038,392.58} =$	$= \frac{3335,218.44}{2630,833.60} =$
	1.27	1.26

Fuente : Elaboración propia- Estado de resultados 2019 y 2020

### Interpretación

Como se aprecia en la Tabla. 45, este indicador nos indica que la empresa al utilizar sus activos, demuestra que tan rentable es en relación con sus activos totales. Así, para los periodos 2019 y 2020 analizados muestra un indicador de 1.27 y 1.26 respectivamente, mostrándose una leve recuperación de su rentabilidad en relación con sus activos totales

**Tabla 46. Rentabilidad operativa**

Notación	2019	2020
Rentabilidad Operativa: $= \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas netas}}$	$= \frac{93,442.94}{1323,290.49} =$	$= \frac{210,594.72}{3335,218.44} =$
	0.071	0.063

Fuente : Elaboración propia- Estado de resultados 2019 y 2020

## Interpretación

Como se muestra la Tabla.46, el índice de rentabilidad operativa calculado para los periodos 2019 y 2020, se aprecia un descenso de 0.071 a 0.063 respectivamente, lo cual nos indica que la empresa deber tomar las medidas correctivas para que los inversionistas busquen margen operativos sólidos y consistentes, que permita obtener mejores márgenes de desempeño en sus ventas

**Tabla 47. Razón de plazo de deuda**

Notación	2019	2020
$Razon\ de\ plazo\ de\ deuda = \frac{Pasivo\ corriente}{Pasivo\ total}$	$= \frac{1347,055.06}{1718,320.38} =$	$= \frac{1694,629.07}{2653,593.80} =$
	0.784	0.638

Fuente: Elaboración propia- Estado de resultados 2019 y 2020

## Interpretación

De la Tabla.47, durante los ejercicios 2019 y 2020, revela que el volumen de endeudamiento ha disminuido de 0.784 a 0.638 respectivamente, lo que puede indicar que menor será la necesidad de apalancamiento que tendrá la empresa para gestionar sus obligaciones contraídas.

**Tabla 48. Ratio de endeudamiento**

Fuente : Elaboración propia- Estado de resultados 2019 y 2020

Notación	2019	2020
$Endeudamiento = \frac{Pasivo\ Total}{Activo\ Total}$	$= \frac{1718,320.38}{1038,392.58} =$	$= \frac{2630,833.60}{2653,593.80} =$
	1.64	0.991

## Interpretación

De la Tabla. 48. Se observa que la aplicación del ratio apalancamiento financieros para los periodos de 2019 y 2020, arrojando un índice de 1.64 lo que nos indica que no hay condiciones para que la empresa pueda endeudarse para aumentar el importe de la inversión. En cambio, para el periodo 2020, el índice de apalancamiento e de 0.991, lo que

revela que la empresa pueda tener la posibilidad de mejorar su rentabilidad de sus activos invirtiéndolos en proyectos para el logro de sus metas.

**Tabla 49. Fondo de maniobra**

Notación	2019	2020
<i>Fondo de maniobra</i>	= 1023,987.46 + 371,265.32	524,043.06 + 958,964.73
= <i>Patrimonio Neto</i>		
+ <i>Pasivo no corriente</i>	- 494,856.77	- 1886,876.00 =
- <i>Activo no corriente</i>	900396.01	-403868.21

Fuente : Elaboración propia- Estado de resultados 2019 y 2020

### Interpretación

Como se observa en la Tabla. 49. Respecto al fondo de maniobra practicado en los estados de resultados financieros, para los periodos 2019 y 2020, establece que el fondo de maniobra para el año 2019 es positivo en un valor de S/. 900396.01, lo cual nos indica que el valor de los bienes líquidos de la empresa supera en 900396.01 al importe de las deudas que tiene que atender y que además ha tenido la posibilidad de financiar con recursos propios las deudas a largo plazo, permitiendo al mismo tiempo realizar algunas inversiones necesaria para rentabilizar sus ingresos. En cuanto al periodo 2020, presenta un fondo de maniobra negativo de -403868.21, contrario al periodo anterior, los que nos estaría indicando que la empresa tendría insuficientes bienes líquidos para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.

### Ratios de Rentabilidad

**Tabla 50. Ratio del Capital propio (ROE)**

Notación	2019	2020
$ROE = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio neto}}$	$= \frac{81,134.62}{679,927.8} =$	$= \frac{74,523.94}{227,602.20} =$
	0.12	3.27

Fuente : Elaboración propia- Estado de resultados 2019 y 2020

### Interpretación

De la Tabla 50. El ROE aplicados a los periodos 2019 y 2020, muestra los siguientes resultados: Para el periodo 2019, la productividad en el uso de los recursos propios y de las

inversiones es del 12%. esto quiere decir que por cada sol invertido la empresa gana 0.12 céntimos, entonces podemos decir que es un ROE muy bueno.

En cambio, para el periodo 2020 y como consecuencia de la pandemia este índice descendió al 3.27, lo que significa que, por cada sol invertido, la empresa estaría ganando 3.27 céntimos.

**Tabla 51. Ratio de Rentabilidad General (ROA)**

Notación	2019	2020
$ROA = \frac{Utilidad\ Neta}{Activos\ Totales}$	$= \frac{81,134.62}{1038,392.58} =$	$= \frac{74,523.94}{2630,833.60} =$
	0.08	0.03

Fuente : Elaboración propia- Estado de resultados 2019 y 2020

### Interpretación

Según la Tabla. 51. El ratio ROA nos muestra que durante el periodo 2019 y 2020, fue del 8% y 3% respectivamente. Este ratio mide la rentabilidad sobre los activos totales, y la muestra como la capacidad de una empresa para generar beneficios con los recursos utilizados, y es capaz de generar dinero con menor inversión. Con los resultados actuales, el ROA descendió en un 3% en el periodo 2020 con respecto al periodo anterior.

**Tabla 52. Margen de utilidad Neta**

Notación	2019	2020
$Margen\ de\ utilidad\ neta = \frac{Utilidad\ Neta}{Ventas\ netas}$	$= \frac{81,134.62}{1323,290.40} =$	$= \frac{74,523.94}{3335,218.44} =$
	0.061	0.022

Fuente : Elaboración propia- Estado de resultados 2019 y 2020

### Interpretación

**Como se aprecia en la Tabla.52: el Índice de Margen de utilidad neta** que por cada sol que vendió la empresa, después de deducir costos, gastos e impuestos en los ejercicios 2019 y 2020 se obtuvo una utilidad neta de 0.061 y 0.022 soles, respectivamente. Por lo que se concluye que la empresa tiene poca rentabilidad neta debido a la situación de la Pandemia que le ha imposibilitado adquirir nuevos activos o la posibilidad de prestar sus servicios como lo hacía durante el periodo 2019.

**Tabla 53. Rentabilidad Bruta**

	2019	2020
Rentabilidad bruta: $= \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas netas}}$	$= \frac{405,713.49}{1323,290.49}$	$= \frac{1383,406.49}{3335,218.44}$
	0.31	0.414

Fuente: Elaboración propia- Estado de resultados 2019 y 2020

### Interpretación

De acuerdo a la **Tabla.53. índice de Rentabilidad Bruta, muestra que** las ganancias con relación a las ventas, deducido los costos de mercaderías vendidas. La empresa ha teniendo una utilidad bruta de 31%, 41.4%, en relación a los periodos 2019, 2020 respectivamente, en concordancia con su nivel de ventas anuales. Sin embargo, cabe señalar que las utilidades debido a la cuarentena y la situación de la Pandemia, el margen bruto ha podido superar mejorar niveles de desempeño, a pesar de que las ventas netas han aumentado.

**Tabla 54. Margen de utilidad antes de impuestos**

Notación	2019	2020
<b>Margen de utilidad antes de Impuestos</b> $= \frac{\text{Utilidad antes de impuestos del periodo}}{\text{Ingresos totales de las ventas}}$	$= \frac{81,134.62}{1323,290.49} =$	$= \frac{74,523.94}{3335,218.44} =$
	0.06	0.02

Fuente: Elaboración propia- Estado de resultados 2019 y 2020

### Interpretación

Como se observa en la **Tabla. 54,** la aplicación del Margen de utilidades antes de impuestos presenta para los periodos 2019 y 2020. Para el periodo 2019, la empresa tiene un margen de utilidad antes de impuestos de 6% y 2% respectivamente. Así para el periodo 2020, significa que por cada sol de ventas la empresa obtiene 2% para cancelar la carga impositiva. No obstante, resulta imperativa una reducción del margen de utilidades debido a acontecimiento no previsto como la cuarentena y la Pandemia que ha venido golpeando fuertemente a la economía doméstica, a pesar de que las ventas obtuvieron un significativo incremento con respecto al año anterior.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Las evidencias presentadas respecto a la relación del costo de servicio y su relación con la rentabilidad, de la empresa Servi cable SAC, ha sido materia del presente estudio de investigación

Así Morrillo (2001) establece que los costos logísticos dependen de factores internos controlados por la organización, así como de externos, sobre los cuales la organización no tiene influencia. Sin embargo, una correcta administración de estos lleva consigo el incremento de la rentabilidad.

Los hallazgos demuestran las siguientes evidencias, aplicando el programa estadístico SPSS v. 23

De los resultados descriptivos, que se obtuvieron a través de las encuestas practicadas a los trabajadores de la empresa y teniendo en cuenta las dimensiones de que se indican en la operacionalización de las variables, se estableció, en cuanto a la Rentabilidad económica del 100% de encuestados el 40% lo considera un nivel alto, mientras que el 20% mostraba un nivel bajo. En cuanto a la rentabilidad económica, bajo los mismo condiciones de lo anterior revelo que el 60% de los encuestados opino un nivel medio o regular, mientras que el 30% considera un nivel alto, seguido del 10% con nivel bajo.

De acuerdo a los ingresos generados por la prestación de servicios ofrecido por la empresa, se pudo observar que para el año 2019, éstos fueron S/. 1,323,290.49, mientras que en 2020 los ingresos generados fueron S/. 3,335,218.44, generando un aumento superior al 152%.

Por otro lado, el aumento de los ingresos repercutió en los costos de servicio, que arrojaron para el año 2019 de 917,577.00 y para el año 2020 aumentaron a 1'951,811.95, representando un incremento de 113%, con respecto al periodo anterior. Sin embargo, la utilidad neta para el periodo 2019 fué superior al 2020, produciéndose un decrecimiento de 8% con respecto al periodo anterior, debido a una deficiente planificación en sus presupuestos y a la no previsión de un plan de contingencia que cubra las eventualidades que se puedan presentar en las operaciones de servicio que brinda la empresa. Estos resultados contrastan con lo que Jácome (2017) en su tesis "La calidad del servicio de televisión por cable", donde se encuentra la percepción de calidad con respecto al servicio.

De los resultados obtenidos podemos afirmar que la percepción del servicio por partes de los clientes está cambiando en forma continua, por lo que es conveniente que la empresa evalúe la calidad del servicio con relación a los competidores

## V. CONCLUSIONES

El objetivo general es determinar la incidencia del costo de servicio en la rentabilidad de la empresa Servi Cable SAC, para la cual se aplica herramientas de fiabilidad empleando el coeficiente alfa de Cronbach mostrando un valor de 0.833(83.3%), probándose tener consistencia interna alta, para los instrumentos de investigación que se han empleado en el marco de este estudio.

Para una mayor evidencia de esta conclusión, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson para cada una de las hipótesis planteadas que en términos generales y específicas se evidencia que ambas variables están relacionadas significativamente con un valor de 0.859 (85.9%), dando como resultado un nivel de significancia de 0.001 inferior al 5%, por lo que se concluyó rechazar la Hipótesis nula de que el costo de servicio no está relacionado con la rentabilidad de la empresa.

En igual condición, se contrastaron las hipótesis específicas, mostrando una alta correlación entre los costos directos y su rentabilidad, de 0.788 (78.8%), con un nivel de significancia de 0.007 menor al p- valor 5%. De manera similar, se contrastó los costos indirectos mostrando una parecida correlación entre variables de 0.713 (71.3%), con un nivel de significancia de 0.021 inferior al p- valor de 5%.



Para el análisis del costo de servicio en la rentabilidad de la empresa, se empleó la guía de análisis documental para determinar los distintos ratios financieros utilizando el Balance General y Estado de resultados de los periodos 2019 y 2020, aplicando el análisis vertical y horizontal de estos documentos. Los resultados de estos ratios financieras fueron:

El ratio de liquidez general con respecto a los periodos 2019 y 2020 es de 0.4035 y 0.439, esto indica que la empresa tendrá que movilizar sus inversiones para cumplir con sus obligaciones de corto plazo,

En cuanto a los ratios de rentabilidad: Ratio de capital propio (ROE) aplicados a los periodos 2019 y 2020, nos muestra un índice del 12% (2019) y 3.27 % (2020), éste último descendió como consecuencia de la Pandemia.

Ratio de Rentabilidad General (ROA) que muestra la capacidad que tiene la empresa para generar beneficios, que durante los periodos 2019 y 2020 descendió del 8% al 3% con respecto al periodo anterior.

El índice de rentabilidad operativa calculado para los periodos 2019 y 2020, se aprecia un descenso de 7.1% a 6.3% respectivamente, lo cual nos indica que la empresa debe tomar las medidas correctivas para que los inversionistas busquen margen operativos sólidos y consistentes, que permita obtener mejores márgenes de desempeño en sus ventas.

En cuando al índice de Rentabilidad Bruta, muestra un margen de utilidad del 31% y 41.4% en relación a los periodos 2019 y 2020, esto es las ganancias con relación a las ventas, deducido los costos de servicios; sin embargo, cabe destacar dichas utilidades en un ambiente de cuarentena y situación de Pandemia, así como el margen bruto ha podido superar y mejorar niveles de desempeño.

El índice del margen de utilidad neta, mostró para los periodos 2019 y 2020 una tendencia descendente del 6.1% al 2.2% respectivamente.

De estas conclusiones demostradas a través del análisis de resultados podemos concluir:

1. La empresa requiere poner en práctica de un sistema de control de los servicios, para la mejora del nivel de rentabilidad
2. Actualmente no se está aplicando estrategias para el control de los créditos y cuentas por pagar, incurriendo en gastos que pueden afectar a la seguridad de sus recursos.
3. La inversión en innovación es fundamental para mantener estándar de calidad de los servicios ofrecidos
4. Para el manejo de los recursos será necesario la implementación de auditoría contable interna para obtener información precisa sobre el desempeño y los riesgos de equipos.
5. Actualmente la empresa no ha implementado una política de atención al cliente en situaciones actuales para la cumplir con sus requerimientos.
6. La capacitación constante del personal debería ser programada para lograr un buen servicio de calidad.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Poner en práctica un sistema de costos ABC para la empresa Serví Cable SAC, que permita un manejo eficiente de los costos de servicio, con el propósito de mejorar los niveles de rentabilidad, minimizar riesgos y prevenir los problemas que puedan presentarse.
2. Aplicar estrategias para un adecuado control de existencias, cuentas por cobrar y otros rubros relacionados con los ingresos y egresos incurridos por la empresa:
3. Los costos deben ser optimizados de acuerdo a las necesidades de la empresa, para así poder identificar aquellas actividades que generen una mayor rentabilidad económica y financiera.
4. Implementar un sistema de auditorio contable que permita el manejo planificado de los recursos, proyectar sus gastos económicos y financieros para la mejora de sus niveles de rentabilidad y todo lo referente al patrimonio de la empresa.
5. Se recomienda que la empresa mantenga y una política de atención al cliente, que permita garantizar la atención oportuna y eficiente de los requerimientos que satisfaga el buen servicio a los clientes potenciales.
6. Promover e implementar capacitación constante del personal para lograr una mayor eficiencia en los servicios y una mejora en la optimización de sus recursos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Hernández et.a. (2014). *Metodología de la Investigación; Autoresl* ). México: sexta edición  
McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.-.
- Actualícese. (25 de Julio de 2014). Obtenido de actualicese.com: <https://actualicese.com/definicion-de-bancarizacion-y-aplicacion-en-colombia/>
- Amat, O. (2008). *Analisis de estados financieros*. España: Ediciones Gestion 2000.
- Amat, O. (2008). *Análisis de estados financieros*:. España: Ediciones Gestión 2000.
- Andbank. (27 de febrero de 2012). *¿QUÉ ES LA RENTABILIDAD?* Obtenido de Andbank:  
<https://www.andbank.es/observatoriodelinversor/que-es-la-rentabilidad/>
- Argente, J. (2007). *Guía del impuesto sobre la renta de las personas físicas* (Tercera ed.). Valencia:  
Edición Fiscal CISS.
- Ayala, S. I., & Fino, G. (2015). *CONTABILIDAD BASICA GENERAL.Un enfoque administrativo y de control interno*.  
<http://190.57.147.202:90/xmlui/bitstream/handle/123456789/481/CONTABILIDAD%20BASICA%20GENERAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Bahamonde, M. (2012). *Aplicación practica de la Ley del Impuesto a la Renta.Personas naturales y empresas*. Lima: El Búho E.I.R.L.
- Cachay, A. (2013). *Reglas para utilizar el crédito fiscal*. Lima: El Búho.
- Carrillo, M. (22 de Septiembre de 2019). *La fehaciencia de las operaciones como requisito para la deducción del gasto y del crédito fiscal*. Obtenido de lp.Pasión por el derecho:  
<https://lpderecho.pe/fehaciencia-operaciones-requisito-deduccin-gasto-credito-fiscal/>
- Castillo, P. (2013). *Aspectos contables y tributarios en la depreciación de activos fijos*.  
<http://dataonline.gacetajuridica.com.pe/SWebCyE/Suscriptor/Publicaciones/guias/07082014/10-Aspectos%20contables%20y%20tributarios%20en%20la%20depreciaci%C3%B3n%20de%20activos%20fijos.pdf>.
- Contadores & Empresas. (31 de Marzo de 2020). *Sunat reduce las tasas de interés moratorio de tributos y devoluciones*. Obtenido de Contadores & Empresas:  
<http://www.contadoresyempresas.com.pe/index.php?/detalle/3/NOR008713>

- Cordova, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- David, F. (2013). *Conceptos de administración estratégica*. México: Pearsón Educación.
- DF Consultores. (s.f.). *¿Qué es la Rentabilidad y Utilidad de un Negocio?* Obtenido de DF Consultores: <https://www.dfconsultores.com.uy/novedades/22-que-es-la-rentabilidad-y-utilidad-de-un-negocio.html>
- Ferro, S. (2017). *Costos para la administracion.Aplicaciones en negocios agroalimentarios*. <http://www.unlpam.edu.ar/images/extension/edunlpam/QuedateEnCasa/costos-para-la-administraci%C3%B3n.pdf>.
- Fierro, A. (2009). *Contabilidad de pasivos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Filio, D., & Fernández, N. (2018). *Los Costos y su Incidencia en la Rentabilidad de la empresa "Claro - Doble S Comunicaciones S.R.L." en la ciudad de Huancayo - año 2016*. Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.
- Garrido, Y., Merino, L., & Colcha, R. (2018). *Casos prácticos resueltos de contabilidad de costos por orden de produccion con aplicacion de NIIF*. <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-18-220336-60%20Libro%20Casos%20pr%C3%A1cticos%20de%20contabilidad%20de%20costos.pdf>.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de administracion financiera* (Decimosegunda Edicion ed.). México: Pearson Educación.
- Hansen, D. &. (2007). *Administracion de costos,contabilidad y control*. Mexico: Cengage Learning Editores,S.A.
- Hansen, D. R., & Mowen, M. M. (2007). *Administración de costos.Contabilidad y control*. Recuperado de: <http://fullseguridad.net/wp-content/uploads/2016/11/Administracion-de-costos.-Contabilidad-y-control-Hansen-5th.pdf>.
- Hernandez, R. F. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. Mexico: Mc GRAW-HILL/ INTERAMERICANA EDITORES,S.A.
- Horngren, C. E. (2006). *Contabilidad Administrativa*. Mexico: Mexicana.
- Horngren, C., Harrison, W., & Oliver, S. (s.f.). *Contabilidad*. 2010: <https://books.instituto-idema.org/sites/default/files/Contabilidad%20-%20Horngren%2C%20Harrison%20%26%20Oliver%20-%208ed.pdf>.

- Ibarra, J., Granado, M., & Amador, E. (2004). A. Recuperado de  
[:http://www.cucea.udg.mx/include/publicaciones\\_drupal/pdfs/principios\\_conta.pdf](http://www.cucea.udg.mx/include/publicaciones_drupal/pdfs/principios_conta.pdf).
- Kotler P., & K. (2012). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación.
- Lerdon, J. (s.f.). *Contabilidad de Gestión Agropecuaria*.  
[http://www.uco.es/zootecniaygestion/img/pictorex/01\\_16\\_54\\_Contabilidad\\_de\\_Gestion\\_Agropecuaria.pdf](http://www.uco.es/zootecniaygestion/img/pictorex/01_16_54_Contabilidad_de_Gestion_Agropecuaria.pdf).
- Lizcano, J. (2004). *Rentabilidad Empresarial.-Propuesta Práctica de Análisis y Evaluación*.  
[https://www.camara.es/sites/default/files/publicaciones/rentab\\_emp.pdf](https://www.camara.es/sites/default/files/publicaciones/rentab_emp.pdf).
- Meza, C. (2007). *Contabilidad.Análisis de cuentas*. (Décimoprimer ed.). San José: Universidad Estatal a distancia.
- Mochon F., y. B. (2007). *Economía,Elementos de micro y macroeconomía*. Bogotá: Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Montenegro, L., & Sanchez, M. E. (2020). *Costos de Servicios y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Importaciones Innova S.A.C.,Jaén*. Universidad César Vallejo, Chiclayo.
- Nima, E. R., & Gómez, A. (2013). *Aplicacion práctica del régimen de infracciones y sanciones tributarias*. Lima: El Buzo E.I.R.L.
- Omeñaca, J. (2017). *Contabilidad General*. Recuperado de:  
<https://www.marcialpons.es/media/pdf/9788423427574.pdf>.
- Perucontable. (20 de Febrero de 2017). *Concepto de PDT-Tributos y Conceptos que se declaran con el PDT*. Obtenido de Tributaria.PeruContable:  
<https://www.perucontable.com/tributaria/concepto-de-pdt-tributos-y-conceptos-que-se-declaran-con-el-pdt/>
- Piffano, H. (2012). *Análisis Económico del Derecho Tributario*. (U. PrEBi/SeDiCI, Ed.) La Plata: Recuperado de [www.depeco.econo.unlp.edu.ar](http://www.depeco.econo.unlp.edu.ar).
- Puma, M., & Quispe, L. (2018). *Costos de servicio y fijacion de precios en la empresa de telecomunicaciones Infopyme Perú S.A.C. sucursal Cusco periodo 2016*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Rajadell, M., Trullas, O., & Simo, P. (2014). *Contabilidad para todos.Introduccion al Registro Contable*.

<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/21190/Contabilidad+para+todos.pdf?sequence=1>.

Roman, J. (2017). *Estados Financieros Básicos*. ISEF Empresa Lider.

Sanmartín, N. (2019). *Costos por servicios y la Rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita del canton Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2017*. Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad.

Santandreu, E. (2000). *El análisis de la empresa a través de los ratios*. Recuperado de: <https://www.centrem.cat/ecomu/upfiles/publicacions/analisi.pdf>.

Santos, A. (2019). *Costo de Servicio de Hospedaje y la Rentabilidad del hotel Marvento II del canton Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017*. Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad.

Sinisterra G., P. L. (2011). *Contabilidad: Sistema de informacion para las organizaciones*. Bogotá: Mc Graw-Hill Interamericana, S.A.

Stanton, W. E. (2007). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Mc GRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Sunat. (27 de Marzo de 2009). *sunat.gob.pe*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/>

Sunat. (2016). *sunat.gob.pe*. Obtenido de [http://www.sunat.gob.pe/legislacion/itf/ds047\\_04.htm](http://www.sunat.gob.pe/legislacion/itf/ds047_04.htm)

Sunat. (2018). *sunat.gob.pe*. Obtenido de <https://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/personas-menu/impuesto-a-las-transacciones-financieras-itf-bancarizacion-y-medios-de-pago-personas>

Sunat. (2018a). *sunat.gob.pe*. Obtenido de <https://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/personas-menu/impuesto-a-las-transacciones-financieras-itf-bancarizacion-y-medios-de-pago-personas/3045-medios-de-pago-bancarizacion>

Sunat. (2018b). *sunat.gob.pe*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/igv/ley/capitulo10.htm#:~:text=ART%C3%8DCULO%2037%C2%BA.%2D%20REGISTROS,normas%20que%20se%20B1ale%20e1%20Reglamento>.

Sunat. (2018c). *sunat.gob.pe*. Obtenido de [https://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/impuesto-a-la-renta-empresas/consultas-sunat-impuesto-a-la-renta-empresas/2960-informes-sunat-sobre-rentas-de-tercera-categoria-2#:~:text=Como%20regla%20general%20se%20consideran,del%20Impuesto%20a%](https://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/impuesto-a-la-renta-empresas/consultas-sunat-impuesto-a-la-renta-empresas/2960-informes-sunat-sobre-rentas-de-tercera-categoria-2#:~:text=Como%20regla%20general%20se%20consideran,del%20Impuesto%20a%20)

- Sunat. (s/f). *sunat.gob.pe*. Obtenido de <https://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/impuesto-general-a-las-ventas-y-selectivo>
- Torres, M. (13 de Diciembre de 2009). *Rectificación PDT 621*. Obtenido de Noticiero Contable: <https://www.noticierocontable.com/rectificacion-pdt-621/>
- Valdivia, M. (s/f). *Administracion Tributaria*. Ñaña-Lima: Imprenta Unión de la Universidad Peruana Unión.
- Wild J., S. K. (2007). *Análisis de Estados Financieros*. México: McGRAW HILL- /INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. .
- Wild, J. J., Subramanyam, K., & Halsey, R. F. (2007). *Análisis de Estados Financieros*. México: <http://fullseguridad.net/wp-content/uploads/2016/11/An%C3%A1lisis-de-estados-financieros-9na-Edici%C3%B3n-John-J.-Wild.pdf>.
- Yañez, J. (05 de Noviembre de 2010). *Evasión versus elusión/ Diario Estrategia*. Obtenido de Economía y Negocios: <http://econ.uchile.cl/es/opinion/evasi-n-versus-elusi-n-diario-estrategia>



## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

COSTO DE SERVICIO Y RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVI CABLE S.A.C., DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, 2019						
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente		Indicadores V1	
¿Existe relación entre el costo de servicio y la rentabilidad en la empresa Servi Cable S.A.C., distrito de San Martín de Porres, 2019?	Determinar el nivel de relación entre el costo de servicio y la rentabilidad en la empresa Servi Cable S.A.C., distrito de San Martín de Porres, 2019.	El costo de servicio se relaciona significativamente con la rentabilidad en la empresa Servi Cable S.A.C., distrito de San Martín de Porres, 2019	Costo de Servicio	Costos Directos	Mano de obra directa	Enfoque: Cuantitativo  Tipo: Descriptivo- Correlacional  Diseño: No experimental, Transversal
					Materiales directos	
				Costos Indirectos	Suministros	
					Personal Administrativo	
Depreciación						

<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>Variable Dependiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores V2</b>	
¿Existe relación entre los costos directos y la rentabilidad en la empresa Servi Cable S.A.C., distrito de San Martín de Porres, 2019?	Determinar el nivel de relación entre los costos directos y la rentabilidad en la empresa Servi Cable S.A.C., distrito de San Martín de Porres, 2019.	Los Costos directos se relacionan con la rentabilidad en la empresa Servi Cable S.A.C., distrito de San Martín de Porres, 2019.	RENTABILIDAD	RENTABILIDAD ECONÓMICA (ROA)	-Activos -Capital -Ventas	Población Servi Cable SAC – 57 trabajadores Muestra Área administrativa y contable: 10 trabajadores
¿Existe relación entre los costos indirectos y la rentabilidad en la empresa Servi Cable S.A.C., distrito de San Martín de Porres, 2019?	Determinar el nivel de relación entre los costos indirectos y la rentabilidad en la empresa Servi Cable S.A.C., distrito de San Martín de Porres, 2019.	Los Costos indirectos se relacionan con la rentabilidad en la empresa Servi Cable S.A.C., distrito de San Martín de Porres, 2019.		RENTABILIDAD FINANCIERA (ROE)	-Patrimonio -Deuda -Obligaciones Tributarias	Técnicas instrumentos: -Encuesta -Cuestionario - Documentos contables

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### COSTO DE SERVICIO Y RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVICABLE

S.A.C., DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, 2019.

#### CUESTIONARIO 01: COSTO DE SERVICIO

**INSTRUCCIONES:** Marque en el casillero en blanco con una **X** la alternativa que usted considera valida, teniendo en cuenta la pregunta a responder, de acuerdo a la valoración siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>I. Dimensión: Costos Directos</b>						
1	El costo del personal en planilla es muy alto en la Empresa Servicable S.A.C.					
2	La correcta evaluación del personal incide en los costos de la Empresa Servicable S.A.C.					
3	Los materiales que adquiere la empresa Servicable S.A.C. está por encima del costo de mercado					
4	La acertada cotización de materiales incide en los costos de la Empresa Servicable S.A.C.					
5	Los costos de los suministros tienen un gran peso específico para la Empresa Servicable S.A.C.					
<b>. II. Dimensión: Costos Indirectos</b>						
6	Los costos de los suministros son adquiridos y aplicados con eficiencia en la Empresa Servicable S.A.C.					
7	El cálculo de los costos del personal administrativo es bien llevado en la Empresa Servicable S.A.C.					
8	El costo de la planilla del personal administrativo es el adecuado para la Empresa Servicable S.A.C.					
9	Los costos de depreciación en herramientas son considerados en la Empresa Servicable S.A.C.					
10	La depreciación en equipos se toma en cuenta en la Empresa Servicable S.A.C.					

**Gracias por su colaboración**

**COSTO DE SERVICIO Y RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVICABLE  
S.A.C., DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, 2019.**

**CUESTIONARIO 02: RENTABILIDAD**

**INSTRUCCIONES:** Marque en el casillero en blanco con una **X** la alternativa que usted considera valida, teniendo en cuenta la pregunta a responder, de acuerdo a la valoración siguiente:

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>ITEM</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>VALORACIÓN</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>I. Dimensión: Rentabilidad Económica</b>						
11	Existe un manejo adecuado de los activos en la empresa que inciden en su Rentabilidad					
12	Existe un manejo optimo del capital de la empresa Servicable S.A.C.					
13	La inyección de capital permite la rentabilidad económica de la empresa Servicable S.A.C.					
14	Un adecuado manejo de las ventas permite aumentar el margen de beneficio					
15	El patrimonio de la empresa Servicable S.A.C. reporta tasas positivas de crecimiento					
<b>II. Dimensión: Rentabilidad Financiera</b>						
16	El patrimonio de la empresa, le permite tener solidez ante cualquier eventualidad					
17	La utilización de deuda es la más apropiada en la empresa Servicable S.A.C.					
18	El endeudamiento en que incurre la empresa le permite rentabilidad financiera					
19	Las obligaciones tributarias inciden en la rentabilidad financiera					
20	La empresa hace un buen uso del escudo fiscal que repercute en su Rentabilidad					

**Gracias por su colaboración**

## Anexo 3: Base de datos

CUESTIONARIO 01: COSTO DE SERVICIO																	
							I Dimensión:	Costo directo									
							II Dimensión:	Costo indirecto									
Costos directos								Costos indirectos									
No.	P1	P2	P3	P4	P5	suma	Nivel		P6	P7	P8	P9	P10	suma	Nivel		
1	4	3	3	4	5	19	Alto		5	3	5	4	4	21	Alto	40	
2	4	4	4	4	5	21	Alto		2	5	4	4	4	19	Alto	40	
3	1	4	4	4	4	17	Medio		1	3	4	4	4	16	Medio	33	
4	5	4	3	4	1	17	Medio		3	1	2	2	3	11	Bajo	28	
5	5	4	4	2	2	17	Medio		1	3	1	1	3	9	Bajo	26	
6	5	5	2	3	2	17	Medio		1	1	1	3	4	10	Bajo	27	
7	2	3	2	2	3	12	Bajo		2	4	2	1	4	13	Medio	25	
8	4	3	3	3	4	17	Medio		4	1	4	4	4	17	Medio	34	
9	4	3	3	3	3	16	Medio		3	3	4	3	3	16	Medio	32	
10	3	4	3	3	3	16	Medio		4	3	4	4	4	19	Alto	35	

CUESTIONARIO 02: RENTABILIDAD																	
							I Dimensión:	Rentabilidad Economica									
							II Dimensión:	Rentabilidad Financiera									
Rentabilidad Economica								Rentabilidad Financiera									
No.	P1	P2	P3	P4	P5	suma	Nivel		P6	p7	p8	p9	p10	suma	Nivel		
1	4	4	3	4	2	17	Medio		4	5	4	4	4	21	Alto	38	
2	2	2	4	5	5	18	Alto		1	4	4	5	5	19	Alto	37	
3	3	3	4	4	3	17	Medio		4	4	5	4	3	20	Alto	37	
4	3	3	4	1	4	15	Medio		1	3	4	1	4	13	Medio	28	
5	4	4	3	3	2	16	Medio		3	3	2	1	3	12	Bajo	28	
6	4	4	4	1	4	17	Medio		1	1	4	4	4	14	Medio	31	
7	4	4	2	1	1	12	Bajo		1	3	3	1	1	9	Bajo	21	
8	3	3	4	4	4	18	Alto		5	4	3	4	3	19	Alto	37	
9	4	3	3	4	3	17	Medio		3	3	2	3	3	14	Medio	31	
10	4	4	4	4	3	19	Alto		3	3	2	4	3	15	Medio	34	

\*Estadística de variables Tesis jhonatan.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

18 : R2 Visible: 71 de 71 variables

	Cs1	Cs2	Cs3	Cs4	Cs5	Cs6	Cs7	Cs8	Cs9	Cs10	Costos_servicio	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	Rentabilid...	Dim_CD	Dim_CIND
1	4	3	3	4	5	5	3	5	4	4	40	4	4	3	4	2	4	5	4	4	4	38	14	20
2	4	4	4	4	5	2	5	4	4	4	40	2	2	4	5	5	1	4	4	5	5	37	16	14
3	1	4	4	4	4	1	3	4	4	4	33	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	37	13	24
4	5	4	3	4	1	3	1	2	2	3	28	3	3	4	1	4	1	3	4	1	4	28	16	20
5	5	4	4	2	2	1	3	1	1	3	26	4	4	3	3	2	3	3	2	1	3	28	15	18
6	5	5	2	3	2	1	1	1	3	4	27	4	4	4	1	4	1	1	4	4	4	31	15	25
7	2	3	2	2	3	2	4	2	1	4	25	4	4	2	1	1	1	3	3	1	1	21	9	21
8	4	3	3	3	4	4	1	4	4	4	34	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	37	13	24
9	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	32	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	31	13	18
10	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	35	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	34	13	21
11																								
12																								
13																								
14																								
15																								
16																								
17																								
18																								
19																								
20																								
21																								
22																								

Vista de datos Vista de variables

SERVI CABLE S.A.C  
RUC: 20602090001

LIBRO DE INVENTARIOS Y BALANCES - BALANCE DE COMPROBACIÓN  
DICIEMBRE DEL 2019  
MONEDA NACIONAL

CÓDIGO	CUENTA Y SUBCUENTA CONTABLE DENOMINACIÓN	SALDOS INICIALES		MOVIMIENTOS		SALDOS FINALES		SALDOS FINALES DEL BALANCE GENERAL		SALDOS FINALES DEL EGG Y PP POR FUNCIÓN	
		DEUDOR	ACREEDOR	DEBE	HABER	DEUDOR	ACREEDOR	ACTIVO	PAIVO Y PATRIMON	PÉRDIDAS	GANANCIAS
10	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	19,666.86		9,889,910.37	9,881,084.62	28,492.61		28,492.61			
12	CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES - TERCEROS			2,226,856.76	2,057,759.24	169,097.52		169,097.52			
14	CTAS POR COB A PERSONAL, ACCTAS, DIREC Y GTES	318.50		130,185.06	129,548.56	955.00		955.00			
16	CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS - TERCEROS	1,450.00		3,884.02	4,403.00	931.02		931.02			
25	MATERIALES AUXILIARES, SUMINISTROS Y REPUESTOS			372,019.12	372,019.12						
32	ACTIVOS ADQUIRIDOS EN ARRENDAMIENTO FINANCIERO			542,372.96	135,593.24	406,779.72		406,779.72			
33	INMUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO	106,927.49				106,927.49		106,927.49			
39	DEPRECIACION, AMORTIZACION Y AGOTAMIENTO ACUMULADO		8,246.42		10,604.02		18,850.44		18,850.44		
40	TRIBUT CONTRAP Y APORT A SIST PENS Y SALUD X PAGAR	57,634.28	22,725.51	477,434.16	494,024.38	18,318.55		18,318.55			
41	REMUNERACIONES Y PARTICIPACIONES POR PAGAR		37,317.19	770,292.43	824,084.79		91,109.55		91,109.55		
42	CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES TERCEROS		197,902.02	2,346,996.25	2,375,274.72		226,180.49		226,180.49		
44	CUENTAS X PAGAR A ACCIONISTAS, DIRECTORES Y GEREN			1,030,640.00	1,837,223.66		806,583.66		806,583.66		
46	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS TERCEROS		1,524.64	18,965.49	258,940.76		241,499.91		241,499.91		
47	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS RELACIONADAS		729,343.77	730,144.44	800.67						
48	PROVISIONES			33,898.31	405,163.63		371,265.32		371,265.32		
50	CAPITAL		42,000.00		800,000.00		842,000.00		842,000.00		
59	RESULTADOS ACUMULADOS	853,062.42				853,062.42		853,062.42			
60	COMPRAS			372,019.12	27,959.46		344,059.66				
61	VARIACION DE EXISTENCIAS			27,959.46	372,019.12		344,059.66				
62	GASTOS DE PERSONAL, DIRECTORES Y GERENTES			981,028.43	1,219.39		979,809.04				
63	GASTOS DE SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS			1,535,153.15	278,344.56		1,256,808.59				
64	GASTOS POR TRIBUTOS			292.42			292.42				
65	OTROS GASTOS DE GESTION			39,503.72	581.33		38,922.39				
67	GASTOS FINANCIEROS			19,106.40	311.41		18,794.99				
68	VALUACION Y DETERIORO DE ACTIVOS Y PROVISIONES			13,971.21	1,258.13		12,713.08				
69	COSTO DE VENTAS			344,059.66		344,059.66				344,059.66	
70	VENTAS			293,812.73	1,617,103.22		1,323,290.49				1,323,290.49
75	OTROS INGRESOS DE GESTION				295,762.66		295,762.66				295,762.66
77	INGRESOS FINANCIEROS			1.24	19,423.22		19,421.98				19,421.98
79	Cargas Imputables a Cuentas de Costos y Gastos			281,714.82	2,589,055.33		2,307,340.51				
90	COSTO DE SERVICIO			1,884,893.11	217,316.11		1,667,577.00				1,667,577.00
94	GASTOS DE ADMINISTRACION			178,895.44	18,323.92		160,571.52				160,571.52
95	GASTOS DE VENTA			493,224.40	45,762.71		447,461.69				447,461.69
97	GASTOS FINANCIEROS			32,042.38	312.08		31,730.30				31,730.30
<b>TOTALES:</b>		<b>1,039,059.55</b>	<b>1,039,059.55</b>	<b>25,071,277.06</b>	<b>25,071,277.06</b>	<b>6,887,364.67</b>	<b>6,887,364.67</b>	<b>1,584,564.33</b>	<b>2,597,489.37</b>	<b>2,651,400.17</b>	<b>1,638,475.13</b>
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO O PERIODO:</b>								<b>1,012,925.04</b>			<b>1,012,925.04</b>
<b>TOTALES:</b>								<b>2,597,489.37</b>	<b>2,597,489.37</b>	<b>2,651,400.17</b>	<b>2,651,400.17</b>

SERVI CABLE S.A.C  
RUC: 20602090001

Ver Estado de Situación

**ANEXO DE LA CTA. 44 CUENTAS X PAGAR A ACCIONISTAS, DIRECTORES Y GEREN  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

Anexo	Nombre o Razón Social	SALDO MN
44110001	Préstamos por Pagar MN a Accionistas (o Socios)	
001294198	BRITO CAMPOS ELIAS DAVID	( 806,583.66 )
	<b>SALDO CUENTA</b>	<b>( 806,583.66 )</b>
<b>SALDO SEGÚN BALANCE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b>		<b>( 806,583.66 )</b>



I CABLE S.A.C

20602090001

Ver Estado de Situación

**ANEXO DE LA CTA. 50 CAPITAL****AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

<b>Anexo</b>	<b>Nombre o Razón Social</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>SALDO MN</b>
<b>50110100</b>	<b>Acciones</b>		
001294198	BRITO CAMPOS ELIAS DAVID	70%	( 29,400.00 )
001186347	PARRA CANO LEON JAIRO DE JESUS	30%	( 12,600.00 )
	<b>SALDO CUENTA</b>		<b>( 42,000.00 )</b>
<b>50200100</b>	<b>Acciones en Tesorería</b>		
001294198	BRITO CAMPOS ELIAS DAVID	100%	( 800,000.00 )
	<b>SALDO CUENTA</b>		<b>( 800,000.00 )</b>
	<b>SALDO SEGÚN BALANCE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b>		<b>( 842,000.00 )</b>

SERVI CABLE S.A.C  
RUC: 20602090001

LIBRO DE INVENTARIOS Y BALANCES - BALANCE DE COMPROBACIÓN  
DICIEMBRE DEL 2020  
MONEDA NACIONAL

CÓDIGO	CUENTA Y SUBCUENTA CONTABLE DENOMINACIÓN	SALDOS INICIALES		MOVIMIENTOS		SALDOS FINALES		SALDOS FINALES DEL BALANCE GENERAL		SALDOS FINALES DEL EGG Y PP POR FUNCIÓN	
		DEUDOR	ACREEDOR	DEBE	HABER	DEUDOR	ACREEDOR	ACTIVO	PASIVO Y PATRIMONIO	PÉRDIDAS	GANANCIAS
10	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	21,269.41		16,911,720.86	16,869,389.08	63,601.19		63,601.19			
12	CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES - TERCEROS	169,097.52		4,669,514.69	4,698,318.61	140,293.60		140,293.60			
14	CTAS POR COB A PERSONAL, ACCTAS, DIREC Y GTES	955.00		6,870.50	7,325.50	500.00		500.00			
16	CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS - TERCEROS	931.02			931.02						
25	MATERIALES AUXILIARES, SUMINISTROS Y REPUESTOS			283,868.60	245,588.65	38,279.95		38,279.95			
32	ACTIVOS ADQUIRIDOS EN ARRENDAMIENTO FINANCIERO	406,779.72		661,016.97		1,067,796.69		1,067,796.69			
33	INMUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO	106,927.49		758,052.21		864,979.70		864,979.70			
37	ACTIVOS DIFERIDOS			1,521.00		1,521.00		1,521.00			
39	DEPRECIACION, AMORTIZACION Y AGOTAMIENTO ACUM		18,850.44		28,570.95		47,421.39		47,421.39		
40	TRIBUT CONTRAP Y APORT A SIST PENS Y SALUD X PAGAR	58,630.40	40,311.85	953,474.55	941,079.34	30,713.76		30,713.76			
41	REMUNERACIONES Y PARTICIPACIONES POR PAGAR		91,109.55	880,462.92	960,071.18		170,717.81		170,717.81		
42	CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES TERCEROS	5,668.15	231,616.65	4,518,052.41	4,449,808.27		157,704.36		157,704.36		
44	CUENTAS X PAGAR A ACCIONISTAS, DIRECTORES Y GEREN		806,583.66	1,438,656.71	1,495,983.40		863,910.35		863,910.35		
46	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS TERCEROS		241,499.91	47,990.00	339,500.40		533,010.31		533,010.31		
48	PROVISIONES		371,497.31	1,296,590.55	1,839,626.97		914,533.73		914,533.73		
49	PASIVO DIFERIDO			579,881.00	624,312.00		44,431.00		44,431.00		
50	CAPITAL		842,000.00				842,000.00		842,000.00		
59	RESULTADOS ACUMULADOS	1,873,210.66		45,514.33	628,157.99	1,290,567.00		1,290,567.00			
60	COMPRAS			283,885.55	24,925.01	258,960.54					
61	VARIACION DE EXISTENCIAS			24,925.01	283,868.60		258,943.59				
62	GASTOS DE PERSONAL, DIRECTORES Y GERENTES			1,195,392.05	1,258.90	1,194,133.15					
63	GASTOS DE SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS			1,811,049.90	6,100.00	1,804,949.90					
64	GASTOS POR TRIBUTOS			474.28		474.28					
65	OTROS GASTOS DE GESTION			93,486.18		93,486.18					
67	GASTOS FINANCIEROS			247,604.83		247,604.83					
68	VALUACION Y DETERIORO DE ACTIVOS Y PROVISIONES			28,570.95		28,570.95					
69	COSTO DE VENTAS			220,663.64		220,663.64				220,663.64	
70	VENTAS			42,047.35	3,377,265.79		3,335,218.44				3,335,218.44
75	OTROS INGRESOS DE GESTION			10,169.49	50,847.45		40,677.96				40,677.96
77	INGRESOS FINANCIEROS				138,527.42		138,527.42				138,527.42
79	Cargas Imputables a Cuentas de Costos y Gastos			7,358.90	3,376,595.14		3,369,236.24				
90	COSTO DE SERVICIO			1,881,148.31		1,881,148.31				1,881,148.31	
94	GASTOS DE ADMINISTRACION			519,334.93	1,258.90	518,076.03				518,076.03	
95	GASTOS DE VENTA			701,513.70	6,100.00	695,413.70				695,413.70	
97	GASTOS FINANCIEROS			274,598.20		274,598.20				274,598.20	
<b>TOTALES :</b>		<b>2,643,469.37</b>	<b>2,643,469.37</b>	<b>40,395,410.57</b>	<b>40,395,410.57</b>	<b>10,716,332.60</b>	<b>10,716,332.60</b>	<b>3,498,252.89</b>	<b>3,573,728.95</b>	<b>3,589,899.88</b>	<b>3,514,423.82</b>
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO O PERIODO:</b>								<b>75,476.06</b>			<b>75,476.06</b>
<b>TOTALES :</b>								<b>3,573,728.95</b>	<b>3,573,728.95</b>	<b>3,589,899.88</b>	<b>3,589,899.88</b>

SERVI CABLE S.A.C  
RUC: 20602090001

[Ver Estado de](#)

**ANEXO DE LA CTA. 44 CUENTAS X PAGAR A ACCIONISTAS, DIRECTORES Y GEREN  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

Anexo	Nombre o Razón Social	SALDO MN
<b>44110001</b>	<b>Préstamos por Pagar MN a Accionistas (o Socios)</b>	
001294198	BRITO CAMPOS ELIAS DAVID	( 704,737.25 )
001186347	PARRA CANO LEON JAIRO DE JESUS	( 159,173.11 )
	<b>SALDO CUENTA</b>	<b>( 863,910.35 )</b>
<b>SALDO SEGÚN BALANCE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>		<b>( 863,910.35 )</b>

SERVI CABLE S.A.C  
RUC: 20602090001

Ver Estado de

**ANEXO DE LA CTA. 50 CAPITAL**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

Anexo	Nombre o Razón Social	Sub.	SALDO MN
<b>50110100</b>	<b>Acciones</b>		
001294198	BRITO CAMPOS ELIAS DAVID	70%	( 29,400.00 )
001186347	PARRA CANO LEON JAIRO DE JESUS	30%	( 12,600.00 )
	<b>SALDO CUENTA</b>		<b>( 42,000.00 )</b>
<b>50200100</b>	<b>Acciones en Tesorería</b>		
001294198	BRITO CAMPOS ELIAS DAVID	100%	( 800,000.00 )
	<b>SALDO CUENTA</b>		<b>( 800,000.00 )</b>
	<b>SALDO SEGÚN BALANCE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>		<b>( 800,000.00 )</b>

**Anexo 4: Evidencia de similitud digital**

**COSTO DE SERVICIO Y  
RENTABILIDAD EN LA EMPRESA  
SERVI CABLE S.A.C., DISTRITO  
DE SAN MARTIN DE PORRES,  
2019**

*por Jhonatan Raul Marcelino Rojas Saavedra,*

---

**Fecha de entrega:** 28-oct-2021 05:32p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1686955727

**Nombre del archivo:** TESIS\_JONATAN\_28-10-2021.docx (2.92M)

**Total de palabras:** 17641

**Total de caracteres:** 98621

## COSTO DE SERVICIO Y RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVI CABLE S.A.C., DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, 2019

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>22%</b>	<b>20%</b>	<b>2%</b>	<b>11%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.upci.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.upla.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>core.ac.uk</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Señor de Sipan</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>pt.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>www.repositorioacademico.usmp.edu.pe</b> Fuente de Internet	

		<1 %
10	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
11	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
12	1library.co Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
14	www.dinero.com Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	www.caen.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

20	<a href="https://dspace.uniandes.edu.ec">dspace.uniandes.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
21	<a href="https://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
22	<a href="https://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
24	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
25	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
26	<a href="https://docslide.us">docslide.us</a> Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Universidad Peruana Austral del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
28	<a href="https://paginaspyme.com">paginaspyme.com</a> Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to Universidad de Murcia Trabajo del estudiante	<1 %
30	<a href="https://cybertesis.unmsm.edu.pe">cybertesis.unmsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

31	<a href="http://tesis.pucp.edu.pe">tesis.pucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
32	<a href="http://Www.Somosfinanzas.Site">Www.Somosfinanzas.Site</a> Fuente de Internet	<1 %
33	Submitted to esap Trabajo del estudiante	<1 %
34	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
35	<a href="http://www.informatica-juridica.com">www.informatica-juridica.com</a> Fuente de Internet	<1 %
36	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1 %
37	<a href="http://issuu.com">issuu.com</a> Fuente de Internet	<1 %
38	<a href="http://repositorio.continental.edu.pe">repositorio.continental.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
39	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
40	<a href="http://archive.org">archive.org</a> Fuente de Internet	<1 %
41	<a href="http://repositorio.unac.edu.pe">repositorio.unac.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
42	<a href="http://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %




43	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
44	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
45	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
46	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
47	Submitted to Universidad Nacional de Trujillo Trabajo del estudiante	<1 %
48	<a href="http://es.slideshare.net">es.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
49	<a href="http://neumomadrid.org">neumomadrid.org</a> Fuente de Internet	<1 %
50	<a href="http://revolution.allbest.ru">revolution.allbest.ru</a> Fuente de Internet	<1 %
51	<a href="http://moam.info">moam.info</a> Fuente de Internet	<1 %
52	<a href="http://qdoc.tips">qdoc.tips</a> Fuente de Internet	<1 %
53	<a href="http://repositorio.unh.edu.pe">repositorio.unh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
54	<a href="http://www.ositran.gob.pe">www.ositran.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

55	<a href="http://www.pinterest.com">www.pinterest.com</a> Fuente de Internet	<1 %
56	<a href="http://doaj.org">doaj.org</a> Fuente de Internet	<1 %
57	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
58	<a href="http://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
59	<a href="http://www.infomipyme.com">www.infomipyme.com</a> Fuente de Internet	<1 %

---

Excluir citas      Activo      Excluir coincidencias < 10 words  
Excluir bibliografía      Activo

**Anexo 5: Autorización de publicación en repositorio**


**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA**  
La Universidad del Sur, hoy

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI**

**1.- DATOS DEL AUTOR**

Apellidos y Nombres: ROJAS SAAVEDRA JHONATAN RAUL MARCELINO

DNI: 46634509 Correo electrónico: jhonatan2113@gmail.com

Domicilio: AV JULIO CESAR TELLO 680 – DPTO 201 - LINCE

\_\_\_\_\_ Teléfono fijo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Teléfono celular: 987147821

**2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS**

Facultad/Escuela: CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS. Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( )  
Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:  
COSTO DE SERVICIO Y RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVI CABLE S.A.C., DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES,  
2019

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**3.- OBTENER:**

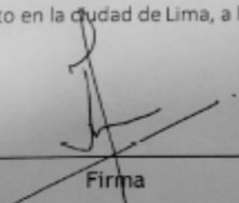
Bachiller ( ) Título ( X ) Mg. ( ) Dr. ( ) PhD. ( )

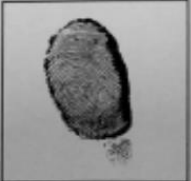
**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA**

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):  
 (X) Sí, autorizo el depósito y publicación total.  
 ( ) No autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 29 días del mes de Octubre de 2021.

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma



## Anexo 6: Instrumento de validación de juicio de experto

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

#### I. DATOS GENERALES:

**Apellidos y Nombre del Informante:** OROPEZA GONZALEZ, JOAQUIN ANTONIO

**Institución donde labora:** Universidad Peruana de Ciencias e Informática – UPCI

**Nombre del Instrumento que motiva la evaluación:** CUESTIONARIO

**Tesis:** Costo de servicio y rentabilidad en la empresa SERVI CABLE S.A.C., distrito de San Martín De Porres, 2019

**Autor del Instrumento:** Bachiller, ROJAS SAAVEDRA, JHONATAN RAUL MARCELINO

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
METODOLOGÍA	Considera que los Items miden lo que el investigador pretende medir					X
COHERENCIA	Considera que los Items utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					X
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación esta desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores					X
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad				X	

#### III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

NINGUNO

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

EXCELENTE

Lima, 24 de octubre del 2021

  
 Firma del Experto Informante  
 CE: 002589403    Telf./cel.: 992592780

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

### I. DATOS GENERALES:

**Apellidos y Nombre del Informante:** MG. GUANILO PAREJA, CARLA GIULIANA

**Institución donde labora:** Universidad Peruana de Ciencias e Informática – UPCI

**Nombre del Instrumento que motiva la evaluación:** CUESTIONARIO

**Tesis:** Costo de servicio y rentabilidad en la empresa SERVI CABLE S.A.C., distrito de San Martín De Porres, 2019

**Autor del Instrumento:** Bachiller, ROJAS SAAVEDRA, JHONATAN RAUL MARCELINO

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir					X
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					X
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación esta desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores					X
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad				X	

### III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

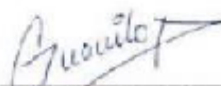
Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

\_\_\_\_\_

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

95%

Lima, 24 de octubre del 2021



Firma del Experto Informante  
DNI: 47133978 Telf./Cel.: 981739381

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

### I. DATOS GENERALES:

**Apellidos y Nombre del Informante:** CUMPA LLONTOP LUIS

**Institución donde labora:** Universidad Peruana de Ciencias e Informática – UPCI

**Nombre del Instrumento que motiva la evaluación:** CUESTIONARIO

**Tesis:** COSTO DE SERVICIO Y RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVI CABLE S.A.C., DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, 2019

**Autor del Instrumento:** Bachiller, ROJAS SAAVEDRA, JHONATAN RAUL MARCELINO

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
<b>METODOLOGÍA</b>	Considera que los Items miden lo que el investigador pretende medir					X
<b>COHERENCIA</b>	Considera que los Items utilizados son propios del campo que se está investigando					X
<b>CONSISTENCIA</b>	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
<b>CLARIDAD</b>	La investigación esta desarrollada en un lenguaje apropiado					X
<b>OPERACIONALIZACIÓN</b>	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores					X
<b>ESTRATEGIAS</b>	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
<b>ACTUALIDAD</b>	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

### III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

NINGUNO

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

EXCELENTE

Lima, 24 de septiembre del 2021

Firma del Experto Informante  
DNI:07247861      Tel./cel.: 998087947