

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



TESIS

“La gestión de costos de servicios y la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores”

AUTORA:

Bach. Sembrera Cespedes, Jorge Luis

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

ASESOR:

Mg. Hermoza Ochante, Ruben Edgar

ID ORCID: 0000-0003-4769-0101

DNI: 42037740

LIMA - PERÚ

2025

INFORME DE SIMILITUD - TURNITIN



INFORME DE SIMILITUD

N°035-2025-UPCI-FCEYN-REHO-T

A : **MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR**
Decano (e) de la Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios

DE : **MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR**
Docente Operador del Programa Turnitin

ASUNTO : Informe de evaluación de Similitud de Tesis:
BACHILLER SEMBRERA CESPEDES, JORGE LUIS

FECHA : Lima, 22 de abril de 2025.

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de informar lo siguiente:

1. Mediante el uso del programa informático **Turnitin** (con las configuraciones de excluir citas, excluir bibliografía y excluir oraciones con cadenas menores a 20 palabras) se ha analizado la Tesis titulada: "**LA GESTIÓN DE COSTOS DE SERVICIOS Y LA RENTABILIDAD EN UNA EMPRESA HOTELERA DEL DISTRITO DE MIRAFLORES**", presentado por el Bachiller **SEMBRERA CESPEDES, JORGE LUIS**.
2. Los resultados de la evaluación concluyen que la Tesis en mención tiene un **ÍNDICE DE SIMILITUD DE 26%** (cumpliendo con el artículo 35 del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional UPCI aprobado con Resolución N° 373-2019-UPCI-R de fecha 22/08/2019).
3. Al término análisis, el Bachiller en mención **PUEDE CONTINUAR** su trámite ante la facultad, por lo que el resultado del análisis se adjunta para los efectos consiguientes

Es cuanto hago de conocimiento para los fines que se sirva determinar.

Atentamente,



MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR
 Universidad Peruana de Ciencias e Informática
 Docente Operador del Programa Turnitin

Adjunto:

**Resultado de similitud*

DEDICATORIA

Para todos los involucrados en la mejora de la profesión contable.

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud se dirige, inicialmente, a la providencia por permitirme la consecución de este objetivo. En segundo lugar, deseo reconocer a mi familia por el apoyo inquebrantable y el estímulo constante que proporcionaron, especialmente durante el proceso de desarrollo de la tesis. Finalmente, y de manera destacada, agradezco a los docentes y asesores por su paciencia y por las contribuciones sustanciales que enriquecieron y facilitaron la finalización de este estudio.

PRESENTACIÓN

La presente tesis, diseñada para profesionales y académicos en el ámbito de la contabilidad, representa un esfuerzo de investigación para la obtención del título de Contador Público. Bajo el título “**La gestión de costos de servicios y la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores**”; este estudio se adhiere estrictamente a los principios de propiedad intelectual y a la normativa APA exigida por la UPCI.

Específicamente, la investigación analiza la relación correlacional entre la gestión de costos de servicio y la rentabilidad en la entidad en estudio, proporcionando un punto de partida estratégico para la mejora de los resultados empresariales.

Atentamente,

Bach. Sembrera Cespedes, Jorge Luis.

ÍNDICE

INFORME DE SIMILITUD - TURNITIN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
PRESENTACIÓN	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Realidad problemática.....	16
1.2. Planteamiento del problema	19
1.2.1. Problema General.....	19
1.2.2. Problemas Específicos.....	20
1.3. Hipótesis de la investigación.....	20
1.3.1. Hipótesis General	20
1.3.2. Hipótesis Específicas.....	20
1.4. Objetivos de la Investigación	21
1.4.1. Objetivo General	21
1.4.2. Objetivos Específicos	21
1.5. Variables, dimensiones e indicadores	21
1.6. Justificación del estudio	22
1.6.1. A Nivel Teórico.....	22
1.6.2. A Nivel Práctico	22
1.6.3. A nivel metodológico	23
1.7. Antecedentes nacionales e internacionales.....	24
1.7.1. Antecedentes Nacionales.....	24

1.7.2. Antecedentes Internacionales	26
1.8. Marco Teórico	27
1.8.1. Gestión de costos.....	27
1.8.2. Rentabilidad	34
1.9. Definición de términos básicos	48
II. MÉTODO	52
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	52
2.2. Población y Muestra.....	52
2.2.1. Población.....	52
2.2.2. Muestra.....	52
2.3. Técnicas para la recolección de datos	53
2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos	53
2.4.1. Validez de los instrumentos	53
2.4.2. Confiabilidad de los Instrumentos.....	54
2.5. Procesamiento y análisis de datos	54
2.5.1. Procesamiento	54
2.5.2. Análisis de Datos.....	55
2.6. Aspectos éticos.....	56
III. RESULTADOS.....	57
3.1. Resultados descriptivos	57
3.1.1. Variable gestión de costos de servicio	57
3.1.2. Variable rentabilidad	67
3.2. Prueba de normalidad.....	77
3.3. Contrastación de las Hipótesis	78
3.3.1. Contraste de la Hipótesis general	78
3.3.2. Contraste de la Hipótesis Especifica 1	79
3.3.3. Contraste de la Hipótesis Específica 2	81
3.3.4. Contraste de la Hipótesis Específica 3	82

IV. DISCUSIÓN	84
V. CONCLUSIONES.....	85
VI. RECOMENDACIONES	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89
ANEXOS	92
Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	93
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	94
Anexo 3. Base de datos.....	96
Anexo 4. Evidencia de similitud digital	97
Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio	102
Anexo 6. Formatos de validación de instrumento	103

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Variables de la investigación con sus dimensiones e indicadores.....</i>	22
<i>Tabla 2. Valores del coeficiente de correlación de Pearson.....</i>	55
<i>Tabla 3. Resultados a P1. ¿Considera Ud. que una buena gestión de costos de servicio influye en la maximización de la rentabilidad en la empresa?.....</i>	57
<i>Tabla 4. Resultados a P2. ¿Cree Ud. que los elementos del costo cumplen un papel fundamental en la rentabilidad en la empresa?.....</i>	58
<i>Tabla 5. Resultados a P3. ¿Considera Ud. que la buena calidad de los materiales permite incrementar la rentabilidad en la empresa?.....</i>	59
<i>Tabla 6. Resultados a P4 ¿Cree Ud. que la automatización de la mano de obra produce un impacto directo en la rentabilidad en la empresa?.....</i>	60
<i>Tabla 7. Resultados a P5. ¿Considera Ud. que los costos operativos inciden directamente en la rentabilidad en la empresa?.....</i>	61
<i>Tabla 8. Resultados a P6. ¿Cree Ud. que una adecuada Gestión de reportes aporta favorablemente a la determinación de la rentabilidad en la empresa?.....</i>	62
<i>Tabla 9. Resultados a P7. ¿Cree Ud. que el oportuno procesamiento de la información impacta en la rentabilidad en la empresa?.....</i>	63
<i>Tabla 10. Resultados a P8. ¿Considera Ud. que el Sistema de Costos ABC tiene injerencia en la rentabilidad en la empresa?.....</i>	64
<i>Tabla 11. Resultados a P9. ¿Cree Ud. que el sistema de costos adaptado a la empresa beneficia la generación de la rentabilidad en la empresa?.....</i>	65
<i>Tabla 12. Resultados a P10 ¿Considera usted que un sistema de costos ABC factible de actualizaciones incide positivamente en la obtención de la rentabilidad en la empresa?.....</i>	66
<i>Tabla 13. Resultados a P11. ¿Cree usted que una efectiva gestión de reportes incide favorablemente en la determinación de la Rentabilidad Económica?.....</i>	67
<i>Tabla 14. Resultados a P12. ¿Considera usted que el adecuado procesamiento de la información impacta positivamente en la determinación del activo total?.....</i>	68
<i>Tabla 15. Resultados a P13. ¿Cree usted que la implementación de un sistema de costos ABC adaptable a la empresa coadyuva a mejorar el margen de utilidad en la empresa?.....</i>	69
<i>Tabla 16. Resultados a P14. ¿Considera Ud. que el correcto cálculo de los materiales y el control efectivo de su utilización incide en la rentabilidad financiera en la empresa?.....</i>	70
<i>Tabla 17. Resultados a P15. ¿Cree usted que la implementación de un sistema de costos factible de actualización impacta en el capital de trabajo y de esta manera en la rentabilidad financiera?.....</i>	71

<i>Tabla 18. Resultados a P16. Los niveles de las obligaciones del año con respecto a los proveedores se cumplieron a cabalidad.....</i>	<i>72</i>
<i>Tabla 19. Resultados a P17. El resultado de la prueba ácida de liquidez para el año representó un valor favorable para la empresa.....</i>	<i>73</i>
<i>Tabla 20. Resultados a P18. ¿Considera usted que la correcta utilización de la mano de obra tiene incidencia directa en las mediciones del costo-beneficio en la empresa?</i>	<i>74</i>
<i>Tabla 21. Resultados a P19. ¿Cree usted que la implementación de los Costos ABC tiene incidencia directa en la minimización de los costos?</i>	<i>75</i>
<i>Tabla 22. Resultados a P20. ¿Considera que la correcta determinación de los elementos del costo favorece la obtención de la utilidad proyectada por la empresa?</i>	<i>76</i>
<i>Tabla 23. Prueba de normalidad</i>	<i>77</i>
<i>Tabla 24. Matriz correlacional para la hipótesis general</i>	<i>79</i>
<i>Tabla 25. Matriz correlacional para la hipótesis específica 1</i>	<i>80</i>
<i>Tabla 26. Matriz correlacional para la hipótesis específica 2</i>	<i>82</i>
<i>Tabla 27. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 3</i>	<i>83</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>figura 1. Resultados a P1. ¿Considera Ud. que una buena gestión de costos de servicio influye en la maximización de la rentabilidad en la empresa?.....</i>	57
<i>Figura 2. Resultados a P2. ¿Cree Ud. que los elementos del costo cumplen un papel fundamental en la rentabilidad en la empresa?.....</i>	58
<i>Figura 3. Resultados a P3. ¿Considera Ud. que la buena calidad de los materiales permite incrementar la rentabilidad en la empresa?.....</i>	59
<i>Figura 4. Resultados a P4 ¿Cree Ud. que la automatización de la mano de obra produce un impacto directo en la rentabilidad en la empresa?.....</i>	60
<i>Figura 5. Resultados a P5. ¿Considera Ud. que los costos operativos inciden directamente en la rentabilidad en la empresa?.....</i>	61
<i>Figura 6. Resultados a P6. ¿Cree Ud. que una adecuada Gestión de reportes aporta favorablemente a la determinación de la rentabilidad en la empresa?.....</i>	62
<i>Figura 7. Resultados a P7. ¿Cree Ud. que el oportuno procesamiento de la información impacta en la rentabilidad en la empresa?.....</i>	63
<i>Figura 8. Resultados a P8. ¿Considera Ud. que el Sistema de Costos ABC tiene injerencia en la rentabilidad en la empresa?.....</i>	64
<i>Figura 9. Resultados a P9. ¿Cree Ud. que el sistema de costos adaptado a la empresa beneficia la generación de la rentabilidad en la empresa?.....</i>	65
<i>Figura 10. Resultados a P10 ¿Considera usted que un sistema de costos ABC factible de actualizaciones incide positivamente en la obtención de la rentabilidad en la empresa?.....</i>	66
<i>Figura 11. Resultados a P11. ¿Cree usted que una efectiva gestión de reportes incide favorablemente en la determinación de la Rentabilidad Económica?.....</i>	67
<i>Figura 12. Resultados a P12. ¿Considera usted que el adecuado procesamiento de la información impacta positivamente en la determinación del activo total?.....</i>	68
<i>Figura 13. Resultados a ¿Cree usted que la implementación de un sistema de costos ABC adaptable a la empresa coadyuva a mejorar el margen de utilidad en la empresa?.....</i>	69
<i>Figura 14. Resultados a P14. ¿Considera Ud. que el correcto cálculo de los materiales y el control efectivo de su utilización incide en la rentabilidad financiera en la empresa?.....</i>	70
<i>Figura 15. Resultados a P15. ¿Cree usted que la implementación de un sistema de costos factible de actualización impacta en el capital de trabajo y de esta manera en la rentabilidad financiera?.....</i>	71
<i>Figura 16. Resultados a P16. Los niveles de las obligaciones del año con respecto a los proveedores se cumplieron a cabalidad.....</i>	72

<i>Figura 17. Resultados a P17. El resultado de la prueba ácida de liquidez para el año representó un valor favorable para la empresa.</i>	<i>73</i>
<i>Figura 18. Resultados a P18. ¿Considera usted que la correcta utilización de la mano de obra tiene incidencia directa en las mediciones del costo-beneficio en la empresa?</i>	<i>74</i>
<i>Figura 19. Resultados a P19. ¿Cree usted que la implementación de los Costos ABC tiene incidencia directa en la minimización de los costos?</i>	<i>75</i>
<i>Figura 20. Resultados a P20. ¿Considera que la correcta determinación de los elementos del costo favorece la obtención de la utilidad proyectada por la empresa?</i>	<i>76</i>

RESUMEN

La gestación de este estudio se debió a la detección de ineficiencias gerenciales en la empresa analizada, manifestadas en una rentabilidad insuficiente para asegurar sus operaciones. Particularmente, se identificaron deficiencias en la gestión de costos de servicio que requieren intervención para subsanar la situación.

El propósito de este trabajo de investigación consistió en: “Determinar en qué medida influye la gestión de costos de servicio influye en la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores”, analizando operacionalmente los elementos del costo, los costos operativos y los costos ABC en el proceso de correlación.

La metodología de esta investigación adoptó un enfoque cuantitativo. Se clasificó como investigación aplicada, buscando resolver el problema identificado. El diseño específico fue descriptivo-correlacional. La muestra estuvo compuesta por 34 trabajadores de la empresa, específicamente de las áreas contable, de gestión de costos de servicio, comercial y financiera. Para la recolección de datos, se utilizó un cuestionario como instrumento de investigación, aplicado mediante la técnica de la encuesta autoadministrada.

El análisis de los datos reveló una distribución normal y una correlación de Pearson significativa ($r=0.885$, $p=0.000$), con un 95% de confianza. Con base en estos hallazgos, la hipótesis fue aceptada.

Palabras clave: Gestión de costos de servicio, Rentabilidad.

ABSTRACT

This study was prompted by the detection of managerial inefficiencies in the company under review, manifested in insufficient profitability to ensure its operations. Specifically, deficiencies in service cost management were identified that require intervention to address the situation.

The purpose of this research work was to: "Determine to what extent service cost management influences profitability in a hotel company in the Miraflores district", operationally analyzing the elements of cost, operating costs and ABC costs in the correlation process.

The methodology for this research adopted a quantitative approach. It was classified as applied research, seeking to address the identified problem. The specific design was descriptive-correlational. The sample consisted of 34 company employees, specifically from the accounting, service cost management, sales, and finance departments. A questionnaire was used as a research instrument for data collection, administered using the self-administered survey technique.

Data analysis revealed a normal distribution and a significant Pearson correlation ($r=0.885$, $p=0.000$), with a 95% confidence interval. Based on these findings, the hypothesis was accepted.

Keywords: Service cost management, Profitability.

I. INTRODUCCIÓN

La determinación y aplicación de los costos de servicio de hospedaje en el sector hotelero impactan directamente la rentabilidad de las empresas. La correcta gestión de estos costos es esencial para la evaluación, control y supervisión, lo que a su vez impulsa el desarrollo organizacional.

La motivación para esta investigación radica en la evaluación de la aplicación de los costos, mediante un análisis detallado de la situación empresarial vigente. Un objetivo secundario es aportar al entendimiento de los costos de los servicios de hospedaje y la consecuente rentabilidad.

El presente trabajo de investigación titulado “Gestión de Costos de servicio y la Rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores.”, La pertinencia de esta investigación radica en su potencial para corregir problemas de rentabilidad a través de una gestión de costos eficiente. La accesibilidad a la información requerida asegura la consecución de los objetivos planteados.

1.1. Realidad problemática

La alta administración requiere datos empresariales precisos y puntuales, para mejorar la rentabilidad de la compañía y controlar los costos. Algunos gestores invierten considerable tiempo analizando las actividades y el volumen de ventas, pero descuidan el control de los gastos y la evaluación de la rentabilidad. Aunque analizar los indicadores de venta puede ser útil para evaluar y dirigir el desempeño en ventas, se pasan por alto factores esenciales como la rentabilidad de las iniciativas de venta, y un alto nivel de actividad no garantiza beneficios significativos. Por ello la relevancia del manejo de la rentabilidad y el control de los costos en una empresa.

Tener un sistema de costos insatisfactorio en las empresas representa una gran debilidad. En el actual clima de rivalidad, es esencial que las organizaciones logren calcular sus gastos con la necesaria exactitud y usen sus recursos de forma efectiva. Por tal motivo, resulta vital tratar este problema no solo de esta empresa en particular, sino también de muchas otras en Perú que todavía manejan sus sistemas contables solo para fines externos.

Una de las preocupaciones más relevantes en el sector hotelero, es la caída en la rentabilidad por habitación. Las ofertas agresivas y las plataformas de comparación hacen que sea cada vez más difícil generar beneficios durante la estancia de los huéspedes, esto se debe a que los precios están disminuyendo, mientras que la calidad de los servicios y alojamiento debe elevarse, lo que conlleva un costo mayor. Por esta causa, una meta fundamental de la administración es mantener la rentabilidad de las estancias, y ciertos establecimientos requieren con urgencia recuperarla.

Actualmente la empresa hotelera no posee ningún medio para medir y comparar la eficiencia de utilización de los recursos, para lo cual se requiere la implementación de un sistema de costo, junto con un buen manejo técnico y eficiente de los bienes de las empresas hará la posibilidad de tomar decisiones oportunas, el cual generará mejora en la gestión empresarial.

La rentabilidad económica, comúnmente conocida como ROI (Return on Investment), es un indicador fundamental que evalúa la capacidad de los activos de una empresa para generar beneficios. Este análisis se realiza independientemente de la estructura de financiación o del modo en que dichos activos hayan sido adquiridos o costeados.

Debido a que la empresa no cuenta con un sistema de costos que permita analizar las variaciones que se han obtenido, en los costos esperados de cada producto. Le es muy difícil lograr una alta variación que le posibilite implementar a tiempo, medidas correctivas o intentar reducir los costes de producción, para así aumentar el margen de beneficio.

Las ventajas que se consideran en cuenta para conocer la rentabilidad económica son antes de haber descontado los intereses e impuestos correspondientes que la empresa debe pagar.

La rentabilidad financiera, también designada como ROE (Return on Equity), se refiere a los beneficios generados a partir de la inversión en recursos financieros durante un período de tiempo específico. En otras palabras, representa el rendimiento obtenido como resultado de la realización de inversiones. Este indicador cuantifica las utilidades que los inversores consiguen de su capital.

Otro de los problemas que se presentan es la obtención de una baja rentabilidad financiera, debido al inadecuado control de los costos lo que no permite la reducción de los mismos para contrarrestar la baja rotación de activos ni la obtención de utilidades que propicien la inversión y consecuentemente, una rentabilidad financiera más elevada.

Los distintos gastos son elementos esenciales para asegurar el futuro de toda compañía. Una empresa bien administrada, debe tener examinados sus gastos de una manera detallada, entender y controlar, no sólo cómo estos impactan en su rubro de su negocio, pero si cómo se desarrollan con cambios, y especialmente con reducciones de gastos.

Un aspecto esencial de este estudio de costos, es cómo influye a las estrategias de precios y producción. En otras palabras, los precios que las compañías establecen para sus bienes o servicios, son determinados por sus gastos, y la cantidad de producción considera si los ingresos obtenidos por la venta de dichos bienes o servicios son suficientes para cubrir los gastos operativos de la empresa.

Los gastos directos se definen como aquellos costos que están directamente vinculados con la elaboración de productos o la prestación de servicios. Estos incluyen, principalmente, la materia prima empleada y la mano de obra directamente implicada en el proceso productivo o de servicio.

Por otro lado, los gastos indirectos corresponden a aquellos costos que, si bien son esenciales para la producción de un bien o servicio, no se asocian de manera estricta y directa con la unidad de producción específica. Es decir, son necesarios

para mantener la operación, pero no se pueden rastrear fácilmente a un producto o servicio individual.

Realizar siempre un seguimiento de costos y gastos en un negocio es primordial para conservar su rentabilidad, sin embargo, no hacer la diferencia entre ambos, es uno de los más comunes en la gestión de la compañía.

La baja rentabilidad que la empresa ha tenido, ha llevado a la reducción del personal, lo que ha originado en algunos casos que sus beneficios no se les hayan cancelado.

También durante el mismo año hizo que muchos de sus proveedores no otorgaran líneas de créditos, asimismo, algunas empresas a quienes la empresa hotelera prestaba sus servicios, no cancelaban a tiempo y esto porque no se les hacía un seguimiento lo cual originaba una pérdida en los ingresos.

Las empresas que logran operar con eficiencia tienen la capacidad de ofrecer una mayor satisfacción a sus clientes a través de los servicios que proporcionan. Esta optimización en su desempeño les confiere la posibilidad de expandir sus mercados, captar divisas y generar empleo a nivel nacional.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Problema General

¿En qué medida la gestión de costos de servicio influye en la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores?

1.2.2. Problemas Específicos

- 1) ¿En qué medida los elementos del costo influyen en la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores?
- 2) ¿En qué medida los costos operativos influyen en la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores?
- 3) ¿En qué medida los costos ABC influyen en la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores?

1.3. Hipótesis de la investigación

1.3.1. Hipótesis General

La gestión de costos de servicio influye significativamente en la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores.

1.3.2. Hipótesis Específicas

- 1) Los elementos del costo influyen significativamente en la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores.
- 2) Los costos operativos influyen significativamente en la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores.
- 3) Los costos ABC influyen significativamente en la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar en qué medida la gestión de costos de servicio influye en la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores.

1.4.2. Objetivos Específicos

- 1) Determinar en qué medida los elementos del costo influyen en la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores.
- 2) Determinar en qué medida los costos operativos influyen en la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores.
- 3) Determinar en qué medida los costos ABC influyen en la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores.

1.5. Variables, dimensiones e indicadores

“**Gestión de costos de servicio**” que el análisis de costos constituye un recurso fundamental para la toma de decisiones estratégicas en cualquier ámbito corporativo. Esto se debe a la relación intrínseca entre los costos incurridos y el desempeño financiero de la organización. En el actual entorno de alta competitividad, la determinación del precio de un producto o servicio se ve influenciada principalmente por la percepción del valor por parte de los clientes, las dinámicas del mercado y las estrategias de la competencia.

“**Rentabilidad**” que se fundamenta en su capacidad para generar utilidad o beneficio. En términos más precisos, una organización se considera rentable cuando

el volumen de sus ingresos supera al de sus egresos. Esta condición se cumple de manera inequívoca cuando los ingresos exceden a los costos operativos, lo que directamente valida la rentabilidad del negocio. (Maldonado, 2015).

Tabla 1. Variables de la investigación con sus dimensiones e indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VI GESTION DE COSTOS DE SERVICIOS	1) Elementos del Costo	Materiales
		Mano de obra
	2) Costos operativos	Gestion de reportes
		Procesamiento de información
	3) Costos ABC	Adaptable a la empresa
		Factible de actulaización
VD LA RENTABILIDAD EN UNA EMPRESA HOTELERA DEL DISTRITO DE MIRAFLORES	1) Rentabilidad Económica	Activo total
		Margen de utilidad
	2) Rentabilidad Financiera	Capital de Trabajo
		Resultado del Ejercicio
		Control de los Activo Fijos
	3) Costo-Beneficio	Minimización de costos
		Margen de utilidad

Fuente: Fuente: Elaboración propia.

1.6. Justificación del estudio

1.6.1. A Nivel Teórico

Este estudio es relevante para los profesionales de Contabilidad y Finanzas debido a su contenido teórico-práctico. Aborda la importancia de implementar un sistema de costos para alcanzar una mayor rentabilidad, y sus hallazgos pueden ser aplicados en empresas hoteleras similares.

1.6.2. A Nivel Práctico

El presente estudio representa una contribución al ámbito educativo, ya que fortalecerá mis conocimientos sobre el tema y podré aplicarlos en mi

desarrollo profesional. También servirá como referencia para temas relacionados con la gestión de costos y la rentabilidad. Actuará como un recurso de apoyo para el aprendizaje de estudiantes de carreras afines como contabilidad, auditoría y finanzas.

Asimismo, este estudio se concibe como una herramienta de apoyo para profesionales dedicados a la formulación de proyectos de aplicación empresarial. Los resultados obtenidos de esta investigación poseen la capacidad de ser implementados no solo en la organización objeto de análisis, sino también en otras entidades dentro del mismo sector.

1.6.3. A nivel metodológico

El estudio analiza la incidencia directa de la aplicación de un sistema de costos en la mejora de la rentabilidad de una empresa hotelera en Miraflores. Esto permitirá a la empresa evaluar y relacionar su rentabilidad con el crecimiento sostenido y el bienestar de sus trabajadores.

Asimismo, esta investigación surge del compromiso de establecer cómo la aplicación y el control de costos contribuyen a la obtención de información confiable, ratios de medición, y la identificación precisa de costos y gastos. Esto, a su vez, generará una herramienta competitiva para incrementar la rentabilidad de la empresa hotelera.

Además, los resultados obtenidos facilitan la búsqueda de soluciones concretas a los problemas de costos de servicios hoteleros que impactan

directamente los resultados de la empresa, y podrán ser utilizados por otras organizaciones del mismo sector.

1.7. Antecedentes nacionales e internacionales

1.7.1. Antecedentes Nacionales

Quiroz (2024) en su investigación “Costeo por órdenes de servicio y la incidencia en la toma de decisiones en Agroindustrial Galán EIRL, año 2022” propone como objetivo “Determinar la incidencia del costeo por órdenes de servicio en la toma de decisiones en Agroindustrial Galán EIRL año 2022” esta investigación se enfocó en analizar la gestión de costos de servicio y su relación con la rentabilidad en una empresa hotelera de Miraflores. El estudio surgió por la identificación de problemas de rentabilidad vinculados a la ausencia de un sistema de costos formal, lo que llevaba a la determinación empírica de los precios. Se aplicó un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo-correlacional, utilizando un cuestionario en una muestra de 34 trabajadores. Los resultados revelaron una correlación significativa entre las variables, evidenciando que la implementación de un sistema de costos por órdenes de servicio permite un cálculo real de los costos, impactando positivamente la toma de decisiones, mejorando la competitividad y contribuyendo al logro de los objetivos empresariales.

Rojas (2023) cuya investigación titulada “Implementación de un sistema de costos por procesos para mejorar la rentabilidad en la empresa Consorcio del Valle S.A.C- 2022” expone como objetivo: “Determinar cómo influye la implementación de un sistema de costos por procesos para mejorar la rentabilidad de la empresa Consorcio del Valle S.A.C - 2022”, la investigación determinó que la

implementación de un sistema de costos por procesos en Consorcio del Valle S.A.C. influye positivamente en su rentabilidad, evidenciado por un índice de mejora significativa. Se encontró que la relevancia de los costos de producción y la revaluación de los sistemas acumulados de costos también contribuyen a esta mejora, con índices de 0.869 y 0.921 puntos respectivamente. Esto subraya la necesidad de una gestión adecuada de costos que incluya la fijación de precios, el control de la productividad y el conocimiento de la rentabilidad global. En síntesis, la adopción de un sistema de costos es crucial para que la empresa defina sus costos, tome decisiones informadas y optimice sus resultados financieros al identificar áreas de gasto excesivo y mejorar su competitividad.

Rodriguez (2023) en su trabajo de investigación “Implementación del sistema de costos ABC y su incidencia en la situación económica del restaurante El Mirador SRL, Trujillo - 2023” plantea como objetivo: “Determinar la incidencia de la implementación del Sistema de Costos ABC en la situación económica del restaurante El Mirador SRL, Trujillo – 2023”, esta tesis concluye que la implementación del Sistema de Costos ABC incide positivamente en la situación económica del restaurante El Mirador SRL, permitiendo una toma de decisiones más oportuna, la reducción de costos y el aumento de utilidades. Se identificó que el sistema de costeo tradicional presentaba deficiencias al no identificar la rentabilidad real por platillo, usando una única tasa para los costos indirectos y sin considerar la relación causa-efecto. En contraste, el Sistema ABC, al asignar costos indirectos mediante inductores de actividad a 10 actividades principales, proporciona una distribución más exacta y una comprensión más profunda de los costos, lo cual es fundamental para el desempeño y la competitividad del restaurante.

1.7.2. Antecedentes Internacionales

Saez (2024) presentó su investigación “Diseño de un Sistema de Costos por actividades (ABC) en el Hotel JIMMY” exponiendo como objetivo “Diseñar un sistema de costos por actividades (ABC), mediante un enfoque que identifique y asigne costos con la finalidad de conocer el valor del servicio en el hotel Jimmy”, la implementación de un Sistema de Costos por Actividades (ABC) es fundamental para la eficiencia financiera y la competitividad en el sector hotelero. Este sistema ofrece una visión precisa de los costos por actividad, lo que facilita una gestión financiera estratégica y una toma de decisiones gerenciales más informada. Además, el ABC ayuda a identificar áreas para mejorar la eficiencia operativa y reducir costos innecesarios. En el caso del hotel "Jimmy", su adopción no solo optimiza la gestión, sino que también refuerza su posición competitiva al permitir la oferta de servicios de calidad a precios competitivos.

Toaquiza (2024) en su investigación titulada: “Costo de producción y su repercusión en la rentabilidad en la panadería y pastelería el embajador, ciudad de Quito, periodo 2022”, propusieron como objetivo “Obtener rentabilidad de acuerdo con la inversión realizada, mediante un control adecuado de costos de producción, para obtener un futuro de éxito dentro del mercado y que pueda adquirir buenos resultados frente a la competencia”, los costos de producción influyeron directamente en la rentabilidad de la panadería "EL EMBAJADOR" en 2022, evidenciando una disminución del 20.23% en costos y del 20.80% en ventas respecto a 2021. Se determinó que la panadería carece de estandarización en recetas y documentación de procesos, aunque se lograron calcular los costos de los productos más demandados mediante observación y medición empírica.

Cujano (2023) expuso su investigación “Sistema de costo y la incidencia en la rentabilidad de la empresa SIMAA cia. Ltda., del cantón Guano, Periodo 2021” proponiendo como objetivo “Analizar el sistema de costos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa SIMAA CIA LTDA., período 2021”, la investigación sobre SIMAA CIA LTDA. identificó que, si bien la empresa utiliza un sistema de costos por órdenes de producción, el 5% de los documentos presentan inconsistencias, lo que provoca desperdicios y compras innecesarias. Financieramente, en 2021, la empresa demostró ser rentable, generando \$0.06 de utilidad por cada dólar invertido en activos y un margen neto del 5%. Se observó una mejora en la rentabilidad de la producción de hormigón y obras civiles, especialmente de julio a diciembre. Pese a una fuerte posición competitiva en calidad y precios, la falta de un plan estratégico de mejora en la producción de hormigón genera bajo rendimiento y retrasos, impactando el crecimiento general de la empresa.

1.8. Marco Teórico

1.8.1. Gestión de costos

Carratalá y Albano (2012) argumentan que la contabilidad debe ir más allá de sus funciones tradicionales para evaluar la posición competitiva de una empresa. Este enfoque busca que la contabilidad ayude a generar valor para el consumidor en relación con los competidores y a monitorear el desempeño en el mercado utilizando variables estratégicas a largo plazo que se alineen con el plan estratégico de la empresa.

Valenzuela (2008) concibe la gestión de costos como la administración eficiente de los costos de un proyecto. Esto abarca diversas fases, incluyendo la

planificación de recursos, la estimación de costos, la elaboración de presupuestos, la gestión de tesorería y el control de las variaciones.

Esta disciplina es fundamental para cualquier empresa, ya que representa una estrategia financiera crucial para el control de los recursos y la optimización de la competitividad.

Es fundamental reconocer que la comprensión de los costos asociados a productos y servicios constituye un elemento esencial para una toma de decisiones efectiva. Es importante destacar que la aplicación y el enfoque de los costos han experimentado una significativa evolución a lo largo del tiempo con la nueva economía. Antiguamente, los costos se asociaban principalmente con la fijación de precios de venta y los procesos productivos internos. Sin embargo, hoy en día, el precio lo fija el mercado, y el análisis de costos se ha ampliado para incluir agentes externos relacionados con el producto/servicio, desde la adquisición de materias primas hasta el seguimiento posventa. La gestión de costos ahora abarca conceptos estratégicos, administrativos y de marketing, siendo mucho más que un simple cálculo.

Gitman & Zutter (2012) explican que “Dos medios que se usan comúnmente para obtener financiamiento a corto plazo con cuentas por cobrar son la cesión en garantía de cuentas por cobrar y el factoraje de cuentas por cobrar”. (p. 598).

Según Flores (2006), la gestión de costos se define como la aplicación de técnicas administrativas orientadas a la cuantificación de los esfuerzos organizacionales y la identificación de áreas de mejora. El objetivo primordial de

este proceso es el logro de niveles de calidad óptimos mediante la utilización más rentable de los recursos disponibles.

En esencia, la gestión de los costos de calidad se refiere a la totalidad de los gastos operativos vinculados directamente con la consecución o la ausencia de calidad en un producto o servicio. Estos costos emergen a raíz de la baja calidad, ya sea existente o potencial, abarcando tanto los costos directos imputables a la deficiente calidad para la organización, como los costos de calidad ocultos (determinados por las funciones de pérdida de calidad).

Los costos de calidad se vinculan intrínsecamente con las etapas de generación, detección, corrección y mitigación de deficiencias. Desde un punto de vista analítico y crítico, la gestión de estos costos puede concebirse como la administración de ineficiencias o fallas prevenibles. Esto abarca, sin ser exhaustivo, acciones como reprocesamientos, mermas, retornos de productos, reparaciones, sustituciones y los desembolsos asociados a la resolución de reclamaciones o la ejecución de garantías.

La contabilidad tiene como propósito fundamental suministrar información pertinente tanto a actores internos —como la gerencia y quienes toman decisiones— como a stakeholders externos. Para el contexto interno, la contabilidad de gestión se establece como un instrumento indispensable. Dentro de esta dinámica, la contabilidad de gestión estratégica se define como un sistema de información diseñado para cubrir los requerimientos informativos internos, amalgamando la contabilidad de costos y la contabilidad de gestión bajo la nomenclatura de Contabilidad Directiva o Contabilidad de Gestión Estratégica.

Diversas herramientas analíticas, como el presupuesto, el análisis costo-volumen-beneficio, los costos estándares y el análisis de desviaciones, así como el costeo ABC (Activity-Based Costing), son fundamentales para convertir los datos contables en la base de los modelos de decisión económica de una organización.

Considerando la actual y feroz competitividad global, junto con la aparición de nuevas tecnologías de producción e información y los avances en la estructura organizacional que promueven la participación, es indispensable que la contabilidad de costos evolucione y se amplíe. Esto permitirá que responda de manera efectiva a las crecientes demandas de la toma de decisiones en el ámbito empresarial.

En el ámbito de la Contabilidad de Gestión, la información adquiere un papel crucial debido a su capacidad para generar valor y facilitar el descubrimiento de ventajas competitivas.

Temporalmente, esta información se clasifica en dos categorías principales:

Información histórica: Se utiliza para la verificación y el control de eventos pasados.

Información proyectada: Su propósito es proporcionar un modelo de comparación para futuras decisiones o escenarios.

Altahona (2009) afirma que los costos son herramientas fundamentales para la asignación de recursos en los procesos de producción de bienes o la provisión de servicios. Para que un producto sea transformado, se requieren tres componentes esenciales: materia prima, mano de obra y costos generales de

producción. Es crucial cuantificar cada uno de estos elementos con el fin de establecer el costo total y unitario de la producción, lo cual se logra mediante la implementación de bases metodológicas adecuadas.

Los costos corresponden al sacrificio económico en el que incurre una entidad para la producción o transformación de bienes o servicios, excluyendo los gastos operativos de naturaleza administrativa y de ventas. Un costo se considera inventariable al bien o servicio que se ofrece, lo que implica su potencial para generar un beneficio económico futuro. Una vez que el bien o servicio es comercializado, la inversión asociada se recupera.

En contraste, los gastos se definen como recursos no recuperables que están directamente relacionados con las actividades de administración y ventas. Su impacto directo en el estado de resultados se traduce en una reducción de las utilidades

Polimeni, Fabozzi, Adelberg y Kole explican que las características del entorno empresarial del siglo XX, como la globalización económica, los avances tecnológicos, la intensa competencia, la mejora continua, el control de calidad y la producción orientada al cliente, los recientes avances han generado una transformación profunda en los sistemas internos de fabricación y control dentro de los sectores comercial y de servicios en Perú. A pesar de estas innovaciones, el principal desafío para la industria radica en la formulación de nuevas estrategias. Estas deben facilitar la toma de decisiones precisas y oportunas, sustentadas en sistemas de información confiables que aseguren la competitividad tanto a nivel nacional como internacional.

En síntesis, toda organización necesita una gestión de costos eficaz que funcione como una herramienta estratégica. Esta herramienta es clave para coordinar los recursos disponibles y para estructurar la información económica de la entidad, de modo que sea útil para tomar decisiones informadas. Su objetivo principal es asegurar la generación de utilidades, lo cual es indispensable para garantizar la supervivencia y el crecimiento sostenido de la organización.

Altahona (2009) afirma que la contabilidad es una herramienta indispensable en cualquier empresa. Permite cuantificar los resultados de la gestión y refleja cómo se han utilizado los recursos de la organización.

Según Flores (2014), la Contabilidad de Costos se centra en el valor de satisfacción que un producto genera para el cliente. Por su parte, Polimeni (1990) la define como una técnica o método utilizado por la mayoría de las entidades para determinar el costo de un proyecto, proceso o producto.

A partir de estas definiciones, se puede inferir que la Contabilidad de Costos es un método sistemático para calcular los costos de una actividad o producto. Este proceso implica la recopilación de información a través de formularios, su posterior procesamiento, y la obtención de datos de costos para un bien o servicio específico.

Guisao (2008), en su publicación "COSTOS ABC", explica que el costeo por actividades (ABC) surgió a mediados de la década de 1980. Sus promotores, Cooper Robin y Robert Kaplan, establecieron que el costo de los productos debe incluir no solo el costo de las materias primas, sino también el de todas las actividades necesarias para fabricarlos y venderlos.

Para Crisanto (2009), el costo de producción o prestación de servicios en un hotel se define como la expresión monetaria de todos los recursos empleados en la atención a huéspedes y usuarios. Esto incluye gastos por depreciación de equipos y edificios, costos de recepción, promoción y marketing, mantenimiento de instalaciones, así como impuestos y otros desembolsos derivados de las actividades de la entidad hotelera.

López (2006) considera al departamento de recepción como la "tarjeta de presentación" de un hotel. Es el primer y último punto de contacto con el cliente, ya sea personal o telefónicamente. Aunque no es el único departamento importante, actúa como el centro neurálgico y coordinador del trabajo en equipo dentro del establecimiento turístico.

Vértice (2008) destaca que el mantenimiento es un factor crucial en la organización hotelera. La calidad de la oferta de un hotel mejora significativamente si cuenta con un equipo técnico y humano capacitado para resolver los problemas que puedan surgir.

Kotler (2001) define el marketing como la función comercial que identifica las necesidades y deseos de los clientes, determina los mercados meta más adecuados para la organización y diseña productos, servicios y programas para atenderlos. Más allá de una función aislada, el marketing es una filosofía que guía a toda la organización. Su objetivo es crear satisfacción rentable en los clientes mediante la construcción de relaciones valiosas con clientes importantes.

Según Gómez (2013), el hotelería es compleja debido a la gran cantidad de procesos para ofrecer servicios de alojamiento y más. Los gastos se clasifican por

su naturaleza y origen departamental: los directos de departamentos operativos, los indirectos de departamentos no operativos sin ingresos, y los cargos fijos del negocio como alquileres e impuestos.

1.8.2. Rentabilidad

Según Zamora (2011), en su obra "Rentabilidad y ventajas comparativas", el concepto de rentabilidad ha experimentado una notable evolución y ha sido aplicado de múltiples formas a lo largo del tiempo. A pesar de estas transformaciones, sigue siendo uno de los indicadores más cruciales para evaluar el éxito tanto de un sector o subsector como de un negocio individual.

Una rentabilidad sostenida, complementada por una política de dividendos pertinente, contribuye al fortalecimiento de las unidades económicas. Las utilidades que se reinvierten estratégicamente pueden materializarse en una expansión de la capacidad instalada, una actualización tecnológica, la exploración de nuevos mercados, o una combinación de estas iniciativas, impulsando así el crecimiento y la competitividad.

La rentabilidad se define como la relación entre la utilidad generada y la inversión requerida para alcanzarla. Constituye un indicador fundamental de la efectividad gerencial de una empresa, evidenciada por los beneficios derivados de las ventas y la utilización eficiente de las inversiones. La magnitud y consistencia de las utilidades reflejan la tendencia de la rentabilidad.

Las utilidades son el resultado directo de una administración competente, una planificación exhaustiva de costos y gastos, y la implementación de cualquier estrategia enfocada en la consecución de beneficios.

En un sentido más amplio, la rentabilidad se entiende como un concepto aplicable a toda acción económica que implica la movilización de recursos materiales, humanos y financieros con el objetivo de alcanzar los resultados esperados

Aunque el término rentabilidad presenta una diversidad de usos en la literatura económica y ha sido objeto de múltiples aproximaciones doctrinales que enfatizan distintas facetas, su definición general se refiere a la medida del rendimiento generado por los capitales empleados en un periodo determinado.

Esta concepción implica la comparación entre la renta obtenida y los recursos movilizadas para su generación. Dicha comparación es fundamental para facilitar la toma de decisiones entre diversas alternativas (análisis a priori) o para evaluar la eficiencia de las acciones previamente ejecutadas (análisis a posteriori).

Díaz (2012) señala que, si bien el concepto de rentabilidad es intuitivamente comprendido por la mayoría, su definición precisa resulta elusiva. Esta dificultad se manifiesta en que gran parte de la literatura especializada opta por presentar fórmulas de cálculo en lugar de ofrecer una conceptualización explícita.

En este contexto, la rentabilidad puede entenderse como la remuneración que una entidad (en su sentido más amplio) es capaz de generar a partir de los diversos elementos puestos a su disposición para el desarrollo de su actividad

económica. Constituye una medida de la eficacia y eficiencia en la utilización de estos recursos, sean financieros, productivos o humanos. Por consiguiente, sería más apropiado hablar de "rentabilidades" en plural, dado que el concepto abarca múltiples dimensiones.

Goerling (2001), consultores en administración, definen la rentabilidad como la capacidad o potencial de una entidad para generar utilidades y beneficios. Subrayan que la relevancia de la rentabilidad es prospectiva, es decir, no reside en el registro de gastos históricos ya conocidos, sino en la anticipación y planificación de acciones futuras necesarias.

La rentabilidad, por tanto, se asocia intrínsecamente con la incertidumbre de eventos futuros, incorporando un componente probabilístico y orientándose generalmente hacia la toma de decisiones específicas.

Coronel (2013) destaca que la rentabilidad constituye uno de los conceptos más relevantes en las empresas contemporáneas y es ampliamente utilizado en la comunidad de negocios. Representa el objetivo primordial de los inversores al destinar sus ahorros a una empresa.

La rentabilidad es, asimismo, el criterio principal que los inversores emplean para decidir si reinvierten sus fondos en una determinada compañía o si, por el contrario, retiran su capital. Paradójicamente, a pesar de su uso extendido, la rentabilidad es, probablemente, uno de los conceptos menos comprendidos por aquellos que lo emplean cotidianamente.

En el ámbito común, se suele percibir que un emprendimiento es rentable si sus ingresos superan sus costos, resultando en beneficios económicos. Sin

embargo, esta interpretación simplificada no siempre es precisa. Un beneficio contable positivo no garantiza intrínsecamente la rentabilidad de un emprendimiento. De hecho, es posible que una empresa genere ganancias reportadas sin ser verdaderamente rentable. Este concepto, a menudo complejo de aprehender, será abordado con mayor profundidad para su esclarecimiento.

Es frecuente que directivos y empresarios afirmen que un negocio genera una rentabilidad, por ejemplo, del 10%. Al profundizar en este concepto, se observa que comúnmente se refieren a un margen del 10% sobre las ventas, donde el resultado se mide a veces utilizando el beneficio operativo y otras el beneficio neto.

No obstante, al solicitar a ejecutivos una definición de rentabilidad, la respuesta habitual es que se trata del beneficio obtenido en un periodo determinado en relación con la inversión comprometida. Esta discrepancia es crucial, ya que la primera concepción (margen sobre ventas) no integra el monto de la inversión. Esto evidencia que la propia definición de rentabilidad es considerablemente más compleja de lo que se asume inicialmente.

La rentabilidad se define como una síntesis de tres componentes fundamentales: el beneficio obtenido, el capital invertido para su consecución, y el periodo transcurrido desde la realización de la inversión (Goerling, 2001).

Considerando esta definición, se proponen los siguientes indicadores para evaluar la rentabilidad de una empresa:

- a) “Beneficios / Activo Total
- b) Beneficios / Inmovilizado Total
- c) Beneficios / Inmovilizado Productivo

- d) $(\text{Beneficios/Inmovilizado Productivo}) / (\text{Beneficios/Inmovilizado Total})$
- e) $\text{Beneficios/Inmovilizado Productivo} / (\text{Beneficios/Activo Total})$
- f) $\text{Beneficios} / \text{Fondos Propios}$
- g) $\text{Beneficios} / \text{N}^\circ \text{ Total Acciones}$
- h) $\text{Beneficios} / \text{Endeudamiento}$
- i) $\text{Beneficios} / \text{Ventas}$
- j) $\text{Beneficios} / \text{Gastos}$
- k) $\text{Beneficios} / \text{Cash Flow}$
- l) $\text{Beneficios} / \text{Inversiones}$
- m) $\text{Beneficios} / \text{N}^\circ \text{ Empleados}$
- n) $\text{Beneficios} / \text{Oficinas}$
- o) $\text{Beneficios} / \text{Valoración del Personal}$
- p) $\text{Margen Beneficios} / \text{Índice de Liquidez}$
- q) $\text{Margen de Beneficios} / \text{Índice de Solvencia}''$

El primer indicador de rentabilidad que proponemos guarda similitud con el conocido Retorno sobre Activos (ROA). Sin embargo, su verdadera utilidad se manifiesta al relacionarlo con los cuatro indicadores subsiguientes, lo que permite evaluar la eficiencia real de los activos e identificar sus componentes menos productivos.

A diferencia del ROA convencional, no emplearemos el concepto de "Beneficios antes de Impuestos y de Intereses" para nuestro análisis. Esto se debe a que los intereses representan un gasto intrínsecamente ligado a la inversión en activos, especialmente aquellos a largo plazo. Además, son el resultado directo de

las inversiones en inmovilizado a largo plazo y de la gestión operativa de la empresa. Ignorar este factor distorsionaría la verdadera rentabilidad de un activo que ha implicado costos de financiación. Es crucial diferenciar entre la rentabilidad de un activo adquirido sin deuda y la de uno financiado, una distinción que el ROA tradicional no capta y que nuestro enfoque sí contempla.

El segundo índice propuesto evalúa la capacidad global del inmovilizado para generar beneficios.

El tercer índice complementa al anterior al enfocarse únicamente en la porción del inmovilizado directamente dedicada a la producción. La comparación entre este y el segundo índice permite determinar el grado de utilidad del inmovilizado. Asimismo, su contraste con el primer indicador (similar al ROA, pero con ajustes) puede ofrecer información valiosa.

El cuarto indicador integra la información de los dos previos al relacionar el inmovilizado productivo con el improductivo, lo que permite una evaluación consolidada sin la necesidad de comparaciones separadas. Este y el siguiente indicador proporcionan una visión global de la rentabilidad del activo.

Finalmente, el quinto índice combina la rentabilidad del inmovilizado productivo con la del activo total. Su análisis a lo largo de varios ejercicios permite determinar si el crecimiento del activo contribuye a la rentabilidad general de la empresa. Este indicador enriquece y amplía la información proporcionada por el ROA convencional, ofreciendo una perspectiva más detallada

Nuestra sexta propuesta marca una transición desde la rentabilidad sobre el activo hacia la rentabilidad sobre las diversas fuentes financieras, constituyendo

este último un indicador tradicional en el análisis contable. Es crucial diferenciar aquí entre fondos propios y patrimonio neto. La comparación de los cocientes derivados de ambos conceptos puede ofrecer conclusiones valiosas tanto para la rentabilidad exclusiva de los accionistas como para la de la empresa en su conjunto. Esta distinción adquiere particular relevancia con la implementación del nuevo Plan General de Contabilidad (PGC), que establece un Patrimonio Neto superior a los Fondos Propios, sirviendo indirectamente como una medida de la gestión empresarial.

El séptimo indicador, también de uso común en el análisis de estados contables enfocado en el accionista, es el beneficio por acción (BPA). Sería pertinente comparar este valor con el dividendo por acción (DPA). La relación entre ambos permite inferir la capacidad de inversión de la sociedad.

El octavo indicador ofrece múltiples interpretaciones. En primer lugar, puede ser utilizado para evaluar la capacidad de la empresa para hacer frente y reembolsar sus obligaciones financieras. En segundo lugar, se podría interpretar como una medida de la solvencia en términos de rentabilidad generada. Finalmente, este indicador permite inferir la capacidad de crecimiento de la empresa, considerando los recursos disponibles después de haber cubierto sus deudas. Este índice puede desglosarse para analizar el endeudamiento a corto plazo (relacionado con la liquidez) y el endeudamiento a largo plazo (relacionado con la solvencia), permitiendo una comparación entre ambos y con el total del pasivo.

El índice de beneficios sobre ventas es otra herramienta convencional en el análisis de rentabilidad. Su relevancia aumenta si, al calcularlo, se deducen los

gastos de venta directamente atribuibles al equipo comercial. Esto posibilita la medición de la eficacia de la fuerza de ventas y puede contribuir a la fijación de sus remuneraciones. Desde una perspectiva de gestión, es crucial recordar que la importancia no radica solo en la generación de ventas, sino también en la minimización de los costos asociados a los vendedores y en la efectiva recuperación de los cobros.

El cociente previamente descrito debe complementarse con un análisis porcentual y escalonado de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias. Es crucial, además, establecer una relación detallada entre las ventas y los diversos componentes de los gastos, tales como compras, personal y suministros.

En el undécimo punto, se establece la conexión entre dos magnitudes que idealmente deberían estar alineadas: el beneficio y el flujo de caja (cash flow). Si todas las transacciones se realizaran en efectivo y no existieran amortizaciones, ambas cifras coincidirían. Esta relación no solo informa sobre la rentabilidad, sino que también puede ofrecer insights sobre la gestión del inmovilizado productivo, especialmente a través del impacto de las amortizaciones y otros factores relacionados.

El duodécimo indicador proporciona una visión de las capacidades de inversión a medio plazo de la empresa, asumiendo que una porción de los beneficios actuales puede destinarse a futuras inversiones. Un cociente elevado en este indicador sugiere una mayor capacidad y potencial de inversión para la compañía. De manera recíproca, inversiones sustanciales realizadas en el presente

pueden reducir la necesidad de capital futuro. Es fundamental relacionar este índice con los planes de inversión estratégicos de la organización.

Los indicadores decimotercero y decimocuarto son fundamentales en el análisis de la rentabilidad y la gestión. A menudo, sirven como base informativa, e incluso justifican decisiones estratégicas como la apertura o cierre de instalaciones y la regulación de la plantilla.

Adicionalmente, se propone un cociente que relaciona los beneficios con la valoración del personal. La evolución temporal de este índice es crucial para medir la eficiencia de la fuerza laboral, la idoneidad de su valoración y evaluación, y, en consecuencia, su remuneración y el nivel de exigencia que se puede esperar de sus capacidades.

Se introducen dos índices adicionales diseñados para establecer la relación entre los conceptos de rentabilidad, liquidez y solvencia. Estas tres magnitudes están intrínsecamente conectadas y su análisis conjunto permite comprender el equilibrio entre ellas, así como la prelación de la liquidez sobre la solvencia o la rentabilidad. Funcionan como un termómetro y barómetro, reflejando la situación actual y la probable evolución de estas tres variables.

Asimismo, alertan sobre la necesidad de adoptar ciertas precauciones o coberturas en la gestión empresarial con respecto a estos parámetros. Por ejemplo, la relación entre los índices de rentabilidad y liquidez proporciona información sobre el ritmo de crecimiento de ambos en una secuencia plurianual y su potencial contribución a la liquidez en el siguiente ejercicio. Consideraciones similares aplican al último indicador. Al analizar el ritmo de crecimiento de estas variables

a lo largo de varios ejercicios, es posible inferir la contribución de la rentabilidad a la solvencia del año siguiente (a través de la liquidez y solvencia) y a la de periodos futuros (solvencia a largo plazo).

Sánchez (2002) señala que la formulación de un indicador de rentabilidad económica ofrece una diversidad de opciones, tantas como combinaciones posibles entre las diferentes concepciones de resultado y de inversión.

No obstante, en un contexto general y sin profundizar en minucias analíticas, es común que el resultado antes de intereses e impuestos (BAII) se adopte como la medida de rendimiento. Por su parte, la inversión suele representarse mediante el activo total a su valor medio, es decir, el promedio del activo total en un periodo determinado,

$$RE = \frac{\text{Resultado antes de intereses e impuestos}}{\text{Activototal a su estado medio}}$$

El Resultado antes de intereses e impuestos (BAII), también conocido como Utilidad Operativa, se define comúnmente como la ganancia generada por las operaciones principales de una entidad, excluyendo los costos asociados a la financiación externa (gastos financieros) y el impacto del impuesto sobre sociedades.

La omisión del gasto por impuesto sobre sociedades en el cálculo del BAII tiene como propósito fundamental evaluar la eficiencia operativa de los recursos utilizados por la empresa, sin que esta medición se vea distorsionada por las particularidades de la carga impositiva. De esta manera, se busca obtener una

perspectiva clara del rendimiento inherente a la actividad económica, independientemente de las fluctuaciones en las tasas impositivas o de la forma jurídica de la sociedad.

La rentabilidad financiera, también conocida como rentabilidad de los fondos propios o, en la literatura anglosajona, Return on Equity (ROE), es una métrica que evalúa el rendimiento generado por el capital aportado por los accionistas o propietarios de una empresa durante un periodo específico. Esta medida se analiza, por lo general, sin considerar la forma en que se distribuyen los resultados.

A diferencia de la rentabilidad económica, la rentabilidad financiera se considera un indicador más directamente relacionado con los intereses de los accionistas o propietarios. Por esta razón, la perspectiva más extendida en la teoría financiera sostiene que la maximización del ROE es uno de los objetivos primordiales de la dirección empresarial, buscando alinear los intereses de la gerencia con los de los dueños del capital.

Es importante destacar que una rentabilidad financiera insuficiente puede generar limitaciones significativas para la empresa en cuanto a la captación de nuevos fondos propios. En primer lugar, un bajo ROE es un reflejo de la limitada capacidad de la empresa para generar recursos internos. En segundo lugar, y como consecuencia de lo anterior, esta situación puede restringir la posibilidad de acceder a financiación externa, ya que un bajo rendimiento sobre el capital propio puede ser percibido como un riesgo elevado por posibles inversores o prestamistas.

La rentabilidad financiera (ROE) debería, idealmente, alinearse con el rendimiento que un inversor podría lograr en el mercado, sumado a una prima de riesgo inherente a la condición de accionista. No obstante, esta correspondencia requiere de ciertas precisiones.

Es fundamental comprender que la rentabilidad financiera es una métrica de rendimiento que atañe a la empresa y no directamente al accionista. Si bien los fondos propios representan la participación de los socios en la compañía, un cálculo riguroso de la rentabilidad del accionista exigiría considerar en el numerador elementos como el beneficio distribuable, los dividendos y las variaciones en las cotizaciones bursátiles. En el denominador, se incluiría la inversión que genera dicha remuneración. Este no es el caso de la rentabilidad financiera, la cual, por ende, se constituye como una medida de rendimiento empresarial.

La rentabilidad financiera se erige como un concepto de rentabilidad final que integra la estructura financiera de la empresa, tanto en la determinación del resultado como en la cuantificación de la inversión. Esto implica que su valor está influenciado tanto por los factores que inciden en la rentabilidad económica como por las decisiones de financiación adoptadas.

A diferencia de la rentabilidad económica, la rentabilidad financiera exhibe una menor heterogeneidad en su formulación. La expresión de cálculo más utilizada es la siguiente:

$$RF = \frac{\text{Resultado neto}}{\text{Fondos Propios a su estado medio}}$$

En la determinación de la rentabilidad financiera, el concepto de resultado más frecuentemente empleado es el resultado neto, entendiéndose este como la utilidad o beneficio del ejercicio.

No obstante, existen otras definiciones de resultado que, también posteriores a la consideración de los intereses, se contrastan con los fondos propios para calcular la rentabilidad financiera. Estas son:

- ✓ Resultado antes de impuestos: Este concepto permite evaluar el rendimiento de los fondos propios sin la influencia del impuesto sobre sociedades. Al excluir el efecto fiscal, se busca obtener una medida más pura del desempeño operativo antes de las obligaciones tributarias.
- ✓ Resultado de las actividades ordinarias: Al prescindir tanto del impacto del impuesto sobre sociedades como de los resultados extraordinarios, este enfoque tiene como objetivo principal facilitar la comparabilidad del rendimiento empresarial a lo largo del tiempo y entre diferentes entidades. La exclusión de elementos no recurrentes o atípicos proporciona una visión más consistente de la capacidad generadora de valor de las operaciones fundamentales.
- ✓ Resultado previo a la deducción de amortizaciones y provisiones: Este concepto busca mitigar la posible distorsión del resultado real que pueden generar las amortizaciones y provisiones. Dado que

estos costos son de compleja estimación económica y pueden ser influenciados por diversas políticas contables o incluso manipulados, su exclusión pretende ofrecer una imagen más objetiva del rendimiento.

- ✓ Resultado de explotación después de intereses de la deuda e impuestos directos: Este indicador representa el beneficio generado por las operaciones principales de la empresa una vez que se han considerado los gastos financieros derivados de la deuda y los impuestos directos. Proporciona una medida más cercana al beneficio disponible para los accionistas, después de cumplir con estas obligaciones.

La determinación del denominador en el cálculo de la rentabilidad financiera, específicamente en la definición analítica de los fondos propios, genera un debate significativo. La principal controversia radica en si los fondos propios deben considerarse directamente como figuran en el balance general o si es necesario realizar ajustes por ciertas partidas.

Estas partidas de ajuste pueden incluir el capital pendiente de desembolso, las acciones propias en cartera o los ingresos a distribuir en varios ejercicios. La inclusión o exclusión de estos elementos puede alterar sustancialmente el valor de los fondos propios y, por ende, la rentabilidad financiera resultante.

1.9. Definición de términos básicos

a) Accionistas:

“Un accionista (o accionistas) es un individuo o compañía (incluyendo una corporación) que legalmente es propietario de una o más acciones de una sociedad anónima. Las empresas que cotizan en el mercado de valores se espera que se esfuercen por aumentar el valor de los accionistas”.

b) Asignación del Costo:

“La distribución de unos costos generales en centros de responsabilidad específicos. Términos sinónimos: Acumulación de costos, reubicación del costo, reasignación del costo, prorrateo del costo y distribución del costo”.

c) Bases para la Asignación del Costo:

“Una manera sistemática para relacionar unos costos determinados con un objetivo específico”.

d) Centro de Costos:

“Centro de responsabilidad donde el encargado del centro es sólo responsable de todos aquellos costos controlables del área. Ej. Departamento de contabilidad, de tesorería, de publicidad, de relaciones industriales”

e) Costo de las mercancías vendidas durante el período.

“Un método sencillo para calcularlo es sumar al costo neto de las compras el inventario inicial obteniendo el costo de las mercancías disponibles para la venta y luego deducir de éste el valor del inventario final”.

f) Costo de los Activos Fijos.

“El costo de los activos fijos es igual a su precio de adquisición más los gastos de fletes, seguro de la transportación, instalación y montaje, función de prueba y cualquier otro costo necesario para hacer que el activo fijo quede listo para ser usado. El interés que pueda causarse por pagos aplazados se contabilizará como gastos y no parte del costo de adquisición”.

g) Costo de Reposición.

“El costo estimado de reposición de un activo en la fecha del balance general corriente. Se exige revelación de estos datos en compañías grandes”.

h) Costo Real.

“Está constituido por el conjunto de gastos efectivamente incurridos por la empresa o unidad organizativa en determinado período de tiempo. Comprende los gastos ocasionados para garantizar la producción de bienes materiales y servicios prestados expresados en forma monetaria y que incluye fundamentalmente el valor de los objetos de trabajo insumidos, el trabajo vivo expresado como salario y los gastos relacionados con la depreciación de los activos fijos tangibles”.

i) Costos Directos:

“Son aquellos que se pueden identificar plenamente o asociar a los productos y servicios procesados o ejecutados, así como también puede decirse de aquellos sobre los que un área determinada tiene responsabilidad en su empleo o utilización; generalmente pueden considerarse como tales, los gastos originados por el pago de la fuerza de trabajo que ejecuta las acciones, los consumos de materiales empleados y también aquellos servicios recibidos y otras obligaciones que puedan asociarse de manera específica a la actividad que se ejecuta”.

j) Costos de producción:

“Conocidos también como costos de manufactura, o costos de fabricación, propios de las empresas que elaboran los productos”.

k) Costos indirectos de fabricación:

“Son todos los materiales y mano de obra indirecta y otros costos indirectos que, aunque forman parte del producto no se pueden identificar fácilmente con él mismo. Ejemplo: los servicios públicos”.

l) Divergencias:

“Indica la diversidad de opiniones, el desacuerdo”.

m) Estrategias competitivas:

“Son acciones que tienen como principal objetivo mejorar la posición competitiva de una empresa”.

n) Gasto:

“Desembolso de dinero que tiene como contrapartida una contraprestación en bienes o Servicios”.

o) Gestión Táctica:

“Se conoce con el término de Táctica al conjunto de métodos utilizados para lograr la concreción de un objetivo”

p) Índice de rentabilidad

“Método para juzgar sobre la bondad de una inversión, y según el cual las empresas deben aceptar los proyectos de inversión solo si la relación entre la suma de los futuros flujos de caja descontados y la inversión inicial es mayor que uno. Es equivalente al cálculo del valor actual neto, con el inconveniente de no poder sumar los índices de dos proyectos diferentes”.

q) Inversión:

“Invertir es renunciar a unas satisfacciones inmediatas y ciertas a cambio de unas expectativas, es decir, de una esperanza de beneficio futuro”

r) Outsourcing:

“Es la subcontratación de terceros para hacerse cargo de ciertas actividades complementarias a la actividad principal”.

s) Rendimiento

“Resultado de una inversión, que comprende la suma de los intereses o dividendos obtenidos, más la revalorización o depreciación experimentada por el precio en el mercado. Si la depreciación es significativa se puede perder dinero, con lo que el resultado (el rendimiento) en su conjunto habrá sido negativo”.

t) Rentabilidad:

“Es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, esta mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y la utilización de las inversiones, su categoría y regularidad en la tendencia de las utilidades. Dichas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación inteligente, reducción integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades”.

u) Sistemas de costos:

“Los sistemas de costos son un conjunto de métodos, normas y procedimientos, que rigen la planificación, determinación y análisis del costo, así como el proceso de registro de los gastos de una o varias actividades productivas en una empresa, de forma interrelacionada con los subsistemas que garantizan el control de la producción y/o servicios y de los recursos materiales, laborables y financieros”.

“Dentro de los objetivos de un sistema de costos se encuentran:

a) Fijar pautas a las que se someten los procedimientos de asignación de costos.

- b) Determinar los criterios a aplicar en la distribución y prorrateo de los gastos.
- c) Establecer la oportunidad o fecha en que deben ser calculados los costos, las modalidades de cálculo, las bases que se pueden utilizar, como tienen que ser tratados ciertos costos, forma de determinar los costos totales y unitarios, así como la metodología para la presupuestación de costos y determinación de estándares.

Con el fin de calcular el costo de las unidades producidas o el servicio prestado, es necesario definir un sistema para aplicarlos a la actividad. En general se pueden aplicar dos sistemas de Contabilidad de Costo según la concentración de los mismos.”

- v) Talento humano:

“Refiere a las personas inteligentes o aptas para determinada ocupación; inteligente, en el sentido que entiende y comprende, tiene la capacidad de resolver problemas dado que tiene las habilidades, destrezas y experiencia necesario para ello, apta en el sentido que puede operar competentemente en una actividad”.

- w) Unidad de Costos e Ingresos/Desarrollo Institucional

“Sub centro de Costos de apoyo y asesoramiento a la Alta Dirección en materia económica y financiera y de aspecto asistencial para la toma de decisiones del establecimiento de salud”.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Este estudio, en línea con Sánchez & Pongo (2014), es de investigación aplicada, buscando solucionar una problemática real. Su propósito es optimizar la información bibliográfica e histórica para mejorar la gestión de costos y, consecuentemente, incrementar la rentabilidad. El diseño es no experimental y de corte transversal, ya que no manipula variables, sino que describe y analiza la incidencia e interrelación de la gestión contable y la rentabilidad en la empresa hotelera en su entorno natural y en un momento específico.

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

La población de la presente investigación estará conformada por la totalidad de los trabajadores de la empresa del sector servicio en Lima, que son las que han respondido al requerimiento presentado, siendo un total de 37 colaboradores que trabajan en éstas.

2.2.2. Muestra

La investigación se llevó a cabo con una muestra de 34 individuos pertenecientes a una empresa hotelera. Para determinar el tamaño de la muestra, se empleó un método probabilístico, aplicando la fórmula estándar utilizada para poblaciones con un tamaño inferior a 100,000 elementos.

$$n = \frac{(p \cdot q)Z^2 \cdot N}{(EE)^2 (N - 1) + (p \cdot q)Z^2}$$

$$n = \frac{(0.50 \cdot 0.50) \cdot 1.96^2 \cdot 37}{(0.05)^2 (37 - 1) + (0.50 \cdot 0.50) \cdot 1.96^2}$$

$$n = 34$$

2.3. Técnicas para la recolección de datos

Para la fase de recolección de datos de esta investigación, se utilizó la técnica de la encuesta. Según Arias (2012, p. 72), este método se define como un proceso diseñado para obtener información de un grupo o muestra de individuos, ya sea acerca de sus propias características o sobre un tema particular. Esta aproximación metodológica permitió compilar los datos necesarios para el estudio

2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos

Para la recolección de datos en esta investigación, se utilizó un cuestionario. Según Arias (2012, p. 74), un cuestionario es una modalidad de encuesta presentada por escrito, a través de un formato en papel que contiene una serie de preguntas. Se clasificó como cuestionario autoadministrado dado que fue completado directamente por cada encuestado, sin la intervención de un encuestador

2.4.1. Validez de los instrumentos

La validez de un instrumento se define como el grado en que este mide con precisión la variable para la cual fue diseñado (Hernández et al, 2014, p. 200). Para asegurar la validez de este estudio, se optó por emplear el método de juicio de

expertos. Tres (03) docentes de la Facultad, a través de sus respectivos informes, confirmaron la validez del instrumento de investigación (véase Anexo 6).

2.4.2. Confiabilidad de los Instrumentos

Para evaluar la confiabilidad del instrumento de medición, se empleó el coeficiente alfa de Cronbach. Este parámetro estadístico es ampliamente aceptado, considerando resultados superiores a 0.7 como aceptables y valores cercanos a 1 como indicativos de elevados niveles de confiabilidad.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), la confiabilidad de un instrumento de medición se define como la consistencia en los resultados obtenidos al aplicarlo repetidamente al mismo individuo u objeto (p. 200). Los resultados obtenidos del análisis alfa fueron de 0.85 nivel alto.

2.5. Procesamiento y análisis de datos

2.5.1. Procesamiento

Para el procesamiento de los datos, la información recolectada de las encuestas aplicadas a los trabajadores fue ingresada en el programa Microsoft Excel y posteriormente en el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 26. Este proceso permitió generar la base de datos necesaria para el análisis.

Se consideró la operacionalización de las variables de estudio, las cuales fueron medidas utilizando una escala ordinal de Likert. Esta escala asigna valores del 1 al 5, reflejando el criterio o la percepción de cada encuestado.

2.5.2. Análisis de Datos

Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que el análisis cuantitativo de datos se realiza prevalentemente mediante herramientas informáticas. Afirman que "en la actualidad, el análisis cuantitativo de los datos se lleva a cabo por computadora u ordenador. Ya casi nadie lo hace de forma manual ni aplicando fórmulas, en especial si hay un volumen considerable de datos" (p. 272).

En línea con esta perspectiva, la presente investigación no fue una excepción. Se emplearon Microsoft Excel 2019 y el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 26. El programa Excel se utilizó para el análisis descriptivo de las variables, mientras que SPSS v.26 fue fundamental para los análisis inferenciales. Esto incluyó la evaluación de la confiabilidad del instrumento, el análisis de normalidad de los datos y la contrastación de las hipótesis a través del análisis de correlaciones bivariadas de Pearson.

Tabla 2. Valores del coeficiente de correlación de Pearson

“Valor r	Interpretación
-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”

Fuente: Hernandez, Fernandez & Baptista (2014). (p. 305)

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación se adhirió estrictamente a los principios éticos, lo que se manifestó en la obtención del consentimiento informado de todos los participantes. Asimismo, se garantizó su seguridad y anonimato durante todo el proceso de recolección de datos, absteniéndonos de ejercer cualquier tipo de presión o manipulación. Además, se respetaron en todo momento los derechos de propiedad intelectual de los autores citados en el estudio.

En relación con la ética, Del Cid, Méndez y Sandoval (2011) explican que "La ética se refiere a los valores, a la forma en que se observan o ignoran. En el caso de la investigación, actuar éticamente equivale a establecer los valores que serán observados y los que están en riesgo" (p. 19).

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

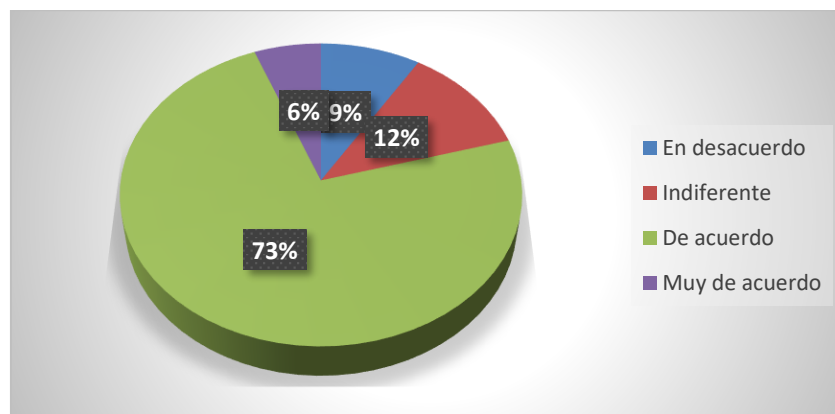
3.1.1. Variable gestión de costos de servicio

Tabla 3. Resultados a P1. ¿Considera Ud. que una buena gestión de costos de servicio influye en la maximización de la rentabilidad en la empresa?

ALTERNATIVAS	CANT	%
Muy en desacuerdo		
En desacuerdo	3	8.82
Indiferente	4	11.77
De acuerdo	25	73.53
Muy de acuerdo	2	5.88
TOTAL	34	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

figura 1. Resultados a P1. ¿Considera Ud. que una buena gestión de costos de servicio influye en la maximización de la rentabilidad en la empresa?



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

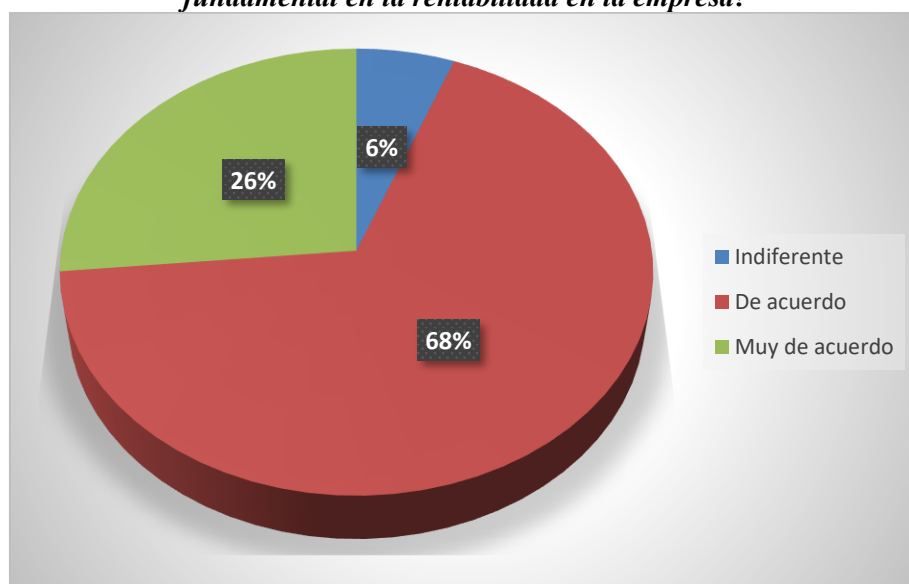
Un 79.4% de los encuestados concuerda en que una eficaz gestión de costos de servicio maximiza la rentabilidad empresarial. Esto se debe a que una buena gestión implica la planificación, estimación y control de los recursos y desembolsos del proyecto para una óptima administración del presupuesto.

Tabla 4. Resultados a P2. ¿Cree Ud. que los elementos del costo cumplen un papel fundamental en la rentabilidad en la empresa?

ALTERNATIVAS	CANT	%
Muy en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	2	5.88
De acuerdo	23	67.65
Muy de acuerdo	9	26.47
TOTAL	34	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

Figura 2. Resultados a P2. ¿Cree Ud. que los elementos del costo cumplen un papel fundamental en la rentabilidad en la empresa?



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

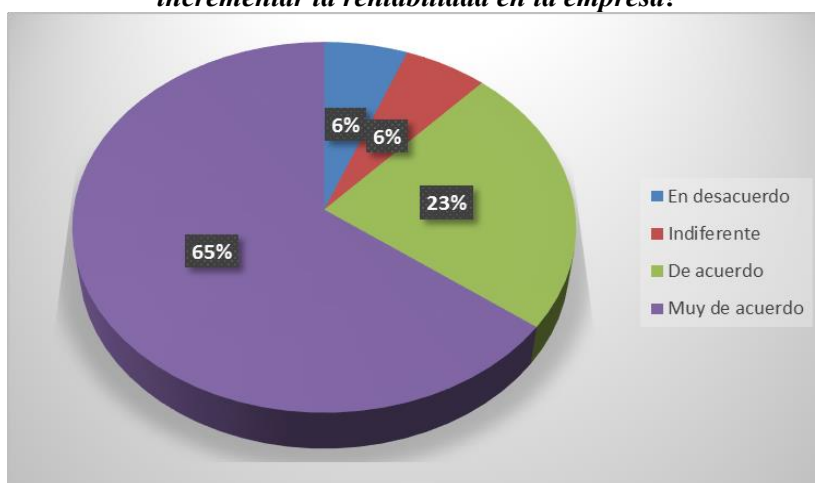
Este resultado muestra que el 26.47% está muy de acuerdo y el 67.65% manifiesta estar de acuerdo en que los elementos del costo cumplen un papel fundamental en la rentabilidad en la empresa; en razón de que constituyen los pilares para el costeo de todos los recursos que se utilizan durante el proceso de producción de bienes manufacturados y son los factores que debidamente utilizados determinan su conversión en producto listo para la venta y que produzca utilidad.

Tabla 5. Resultados a P3. ¿Considera Ud. que la buena calidad de los materiales permite incrementar la rentabilidad en la empresa?

ALTERNATIVAS	CANT	%
Muy en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	5.88
Indiferente	2	5.88
De acuerdo	8	23.53
Muy de acuerdo	22	64.71
TOTAL	34	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

Figura 3. Resultados a P3. ¿Considera Ud. que la buena calidad de los materiales permite incrementar la rentabilidad en la empresa?



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

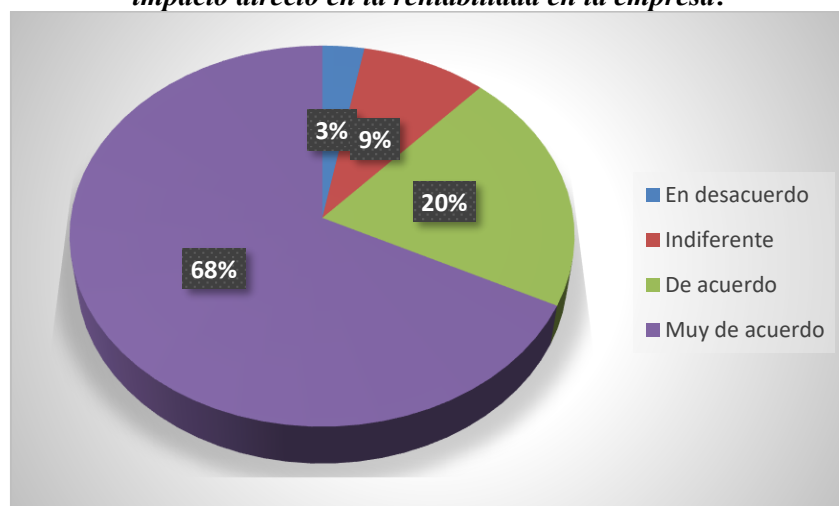
Este resultado favorece la investigación, dado que el 64,71% de los encuestados está muy de acuerdo y el 23,53% están de acuerdo en que la buena calidad de los materiales permite incrementar la rentabilidad en la empresa; en razón de que la materia prima es elemental en toda empresa manufacturera, pues sin ella no se pueden producir bienes, y de su gestión depende en buena parte el incremento de la rentabilidad y la viabilidad de un negocio.

Tabla 6. Resultados a P4 ¿Cree Ud. que la automatización de la mano de obra produce un impacto directo en la rentabilidad en la empresa?

ALTERNATIVAS	CANT	%
Muy en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	1	2.94
Indiferente	3	8.82
De acuerdo	7	20.59
Muy de acuerdo	23	67.65
TOTAL	34	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

Figura 4. Resultados a P4 ¿Cree Ud. que la automatización de la mano de obra produce un impacto directo en la rentabilidad en la empresa?



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

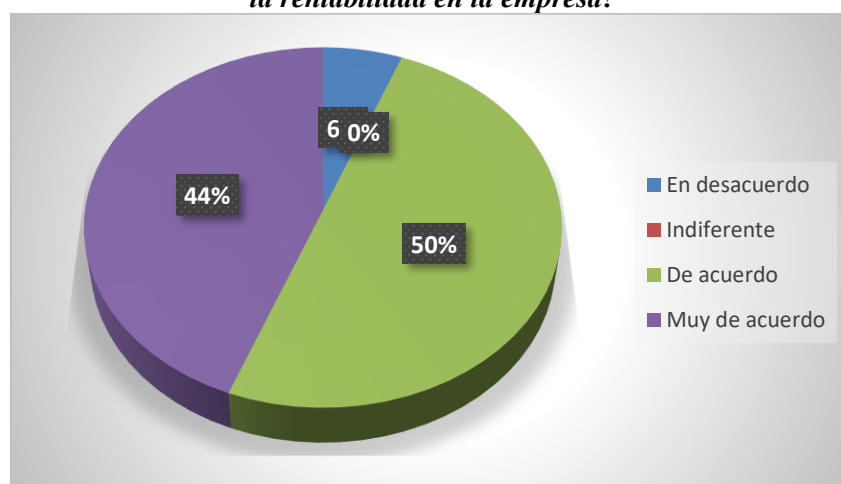
Este resultado favorece la investigación, ya que el 67.65% de los encuestados están muy de acuerdo y el 29.59% refiere estar de acuerdo en que la automatización de la mano de obra produce un impacto directo en la rentabilidad en la empresa; en razón de que la automatización le supondría a la empresa una mayor capacidad de atención y producción, algo que la beneficiaría económicamente.

Tabla 7. Resultados a P5. ¿Considera Ud. que los costos operativos inciden directamente en la rentabilidad en la empresa?

ALTERNATIVAS	CANT	%
Muy en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	5.88
Indiferente	0	0.00
De acuerdo	17	50.00
Muy de acuerdo	15	44.12
TOTAL	34	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

Figura 5. Resultados a P5. ¿Considera Ud. que los costos operativos inciden directamente en la rentabilidad en la empresa?



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

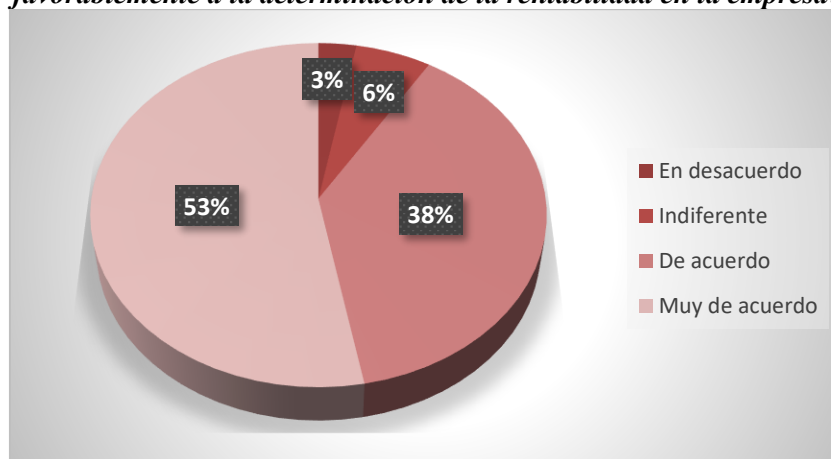
Este resultado favorece la investigación por cuanto el 44.12% de los encuestados están muy de acuerdo y el 50.00% se muestra de acuerdo en que los costos operativos inciden directamente en la rentabilidad en la empresa; en razón de que los costos operativos son los costos en los que incurre las empresas para mantener en funcionamiento, una máquina, un proceso, un área o contablemente hablando para toda la empresa en operar en su oficio; este costo abarca los costos fijos y los costos variables; y engloba el costo de producción, gastos administración, gastos de ventas y gastos financieros.

Tabla 8. Resultados a P6. ¿Cree Ud. que una adecuada Gestión de reportes aporta favorablemente a la determinación de la rentabilidad en la empresa?

ALTERNATIVAS	CANT	%
Muy en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	1	2.94
Indiferente	2	5.88
De acuerdo	13	38.24
Muy de acuerdo	18	52.94
TOTAL	34	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

Figura 6. Resultados a P6. ¿Cree Ud. que una adecuada Gestión de reportes aporta favorablemente a la determinación de la rentabilidad en la empresa?



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

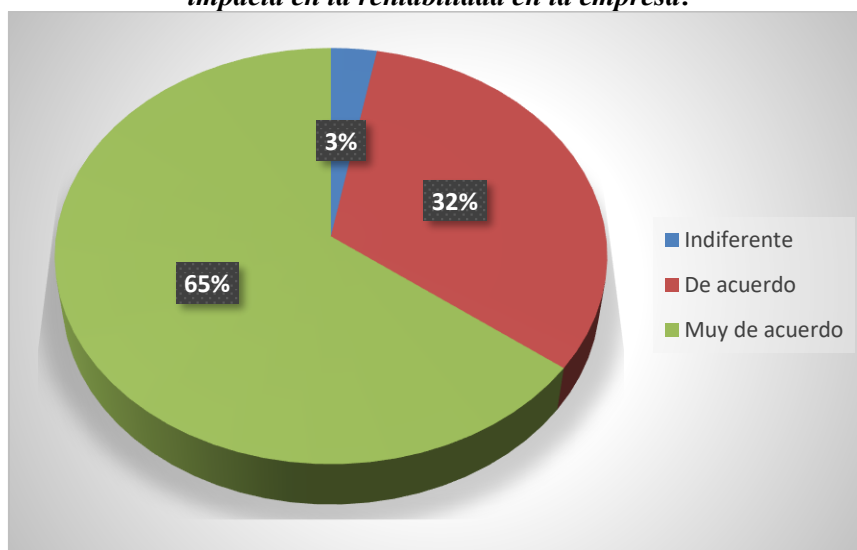
Un contundente 91.18% de los encuestados considera que una gestión de reportes adecuada es crucial para determinar la rentabilidad de la empresa. Esto se debe a que el análisis de la información financiera en dichos reportes facilita la medición de la rentabilidad, evalúa el progreso empresarial, identifica el tipo de endeudamiento, y revela fortalezas y debilidades financieras, lo que es vital para decidir futuras inversiones de capital.

Tabla 9. Resultados a P7. ¿Cree Ud. que el oportuno procesamiento de la información impacta en la rentabilidad en la empresa?

ALTERNATIVAS	CANT	%
Muy en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	1	2.94
De acuerdo	11	32.35
Muy de acuerdo	22	64.71
TOTAL	34	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

Figura 7. Resultados a P7. ¿Cree Ud. que el oportuno procesamiento de la información impacta en la rentabilidad en la empresa?



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

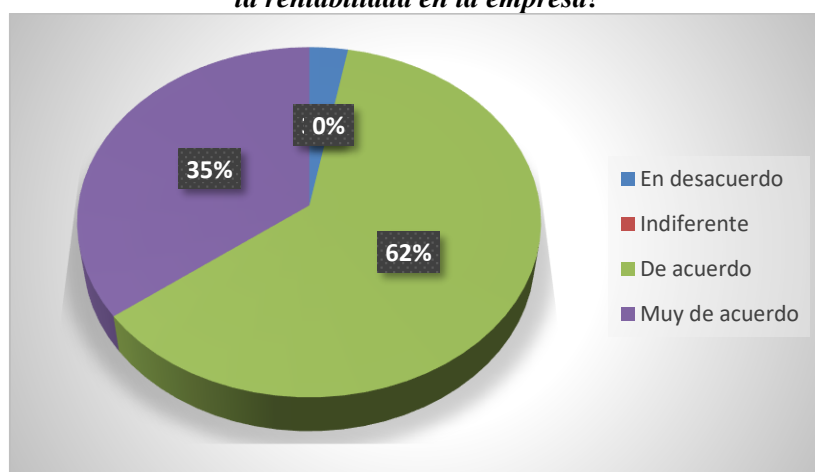
Este resultado favorece la investigación, por cuanto el 64.71% de los encuestados están muy de acuerdo y el 32.35% se muestra de acuerdo en que el oportuno procesamiento de la información impacta en la rentabilidad en la empresa; en razón de que los datos obtenidos del análisis de la información financiera permiten conocer la rentabilidad obtenida y posibilitan una acertada toma de decisiones.

Tabla 10. Resultados a P8. ¿Considera Ud. que el Sistema de Costos ABC tiene injerencia en la rentabilidad en la empresa?

ALTERNATIVAS	CANT	%
Muy en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	1	2.94
Indiferente	0	0.00
De acuerdo	21	61.76
Muy de acuerdo	12	35.30
TOTAL	34	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

Figura 8. Resultados a P8. ¿Considera Ud. que el Sistema de Costos ABC tiene injerencia en la rentabilidad en la empresa?



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

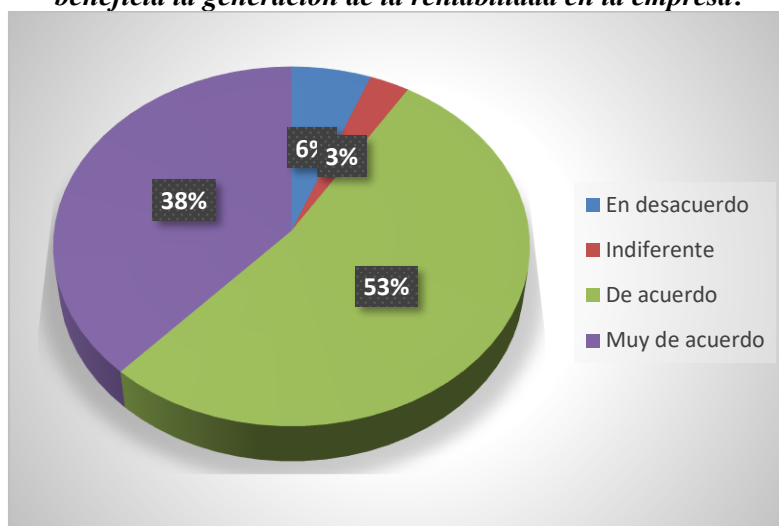
El resultado obtenido favorece la investigación, dado que el 35.30% de los encuestados están muy de acuerdo y el 61.76% se muestra de acuerdo en que el Sistema de Costos ABC tiene injerencia en la rentabilidad en la empresa; en razón de que el Método de "Costos Basados en Actividades" (A.B.C.) mide el costo y desempeño de las actividades, fundamentado en el uso de recursos, así como organizando las relaciones de los responsables de los Centros de Costos, de las diferentes actividades, propiciando la obtención de una mayor rentabilidad.

Tabla 11. Resultados a P9. ¿Cree Ud. que el sistema de costos adaptado a la empresa beneficia la generación de la rentabilidad en la empresa?

ALTERNATIVAS	CANT	%
Muy en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	5.88
Indiferente	1	2.94
De acuerdo	18	52.94
Muy de acuerdo	13	38.24
TOTAL	34	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

Figura 9. Resultados a P9. ¿Cree Ud. que el sistema de costos adaptado a la empresa beneficia la generación de la rentabilidad en la empresa?



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

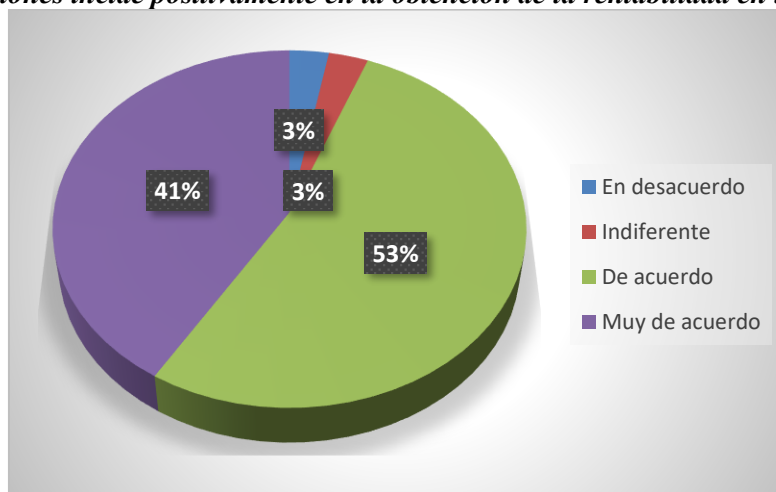
Un significativo 91.18% de los encuestados considera que un sistema de costos adaptado, como el Costeo Basado en Actividades (ABC), optimiza la rentabilidad empresarial. Este sistema permite identificar y gestionar eficazmente los inductores de costo, logrando una reducción de gastos. Al distribuir adecuadamente los costos de materia prima (ingredientes), mano de obra directa (chef y auxiliar), y costos generales de fabricación, se obtiene un costo de producción por plato preciso, favoreciendo una gestión más racional y rentable.

Tabla 12. Resultados a P10 ¿Considera usted que un sistema de costos ABC factible de actualizaciones incide positivamente en la obtención de la rentabilidad en la empresa?

ALTERNATIVAS	CANT	%
Muy en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	1	2.94
Indiferente	1	2.94
De acuerdo	18	52.94
Muy de acuerdo	14	41.18
TOTAL	34	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

Figura 10. Resultados a P10 ¿Considera usted que un sistema de costos ABC factible de actualizaciones incide positivamente en la obtención de la rentabilidad en la empresa?



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

El resultado obtenido favorece la investigación, dado que el 41.18% de los encuestados está muy de acuerdo y el 52.94% está de acuerdo en que un sistema de costos ABC factible de actualizaciones incide positivamente en la obtención de la rentabilidad en la empresa; en razón de que conforme se vaya utilizando este sistema y se vayan corrigiendo las deficiencias, se irá actualizando el sistema, tanto para los productos existentes como para los nuevos productos para obtener los beneficios e incrementar la rentabilidad.

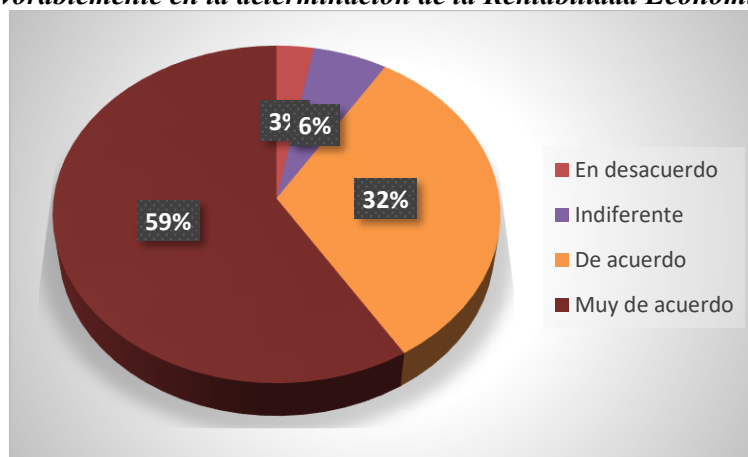
3.1.2. Variable rentabilidad

Tabla 13. Resultados a P11. ¿Cree usted que una efectiva gestión de reportes incide favorablemente en la determinación de la Rentabilidad Económica?

ALTERNATIVAS	CANT	%
Muy en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	1	2.94
Indiferente	2	5.88
De acuerdo	11	32.35
Muy de acuerdo	20	58.83
TOTAL	34	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

Figura 11. Resultados a P11. ¿Cree usted que una efectiva gestión de reportes incide favorablemente en la determinación de la Rentabilidad Económica?



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

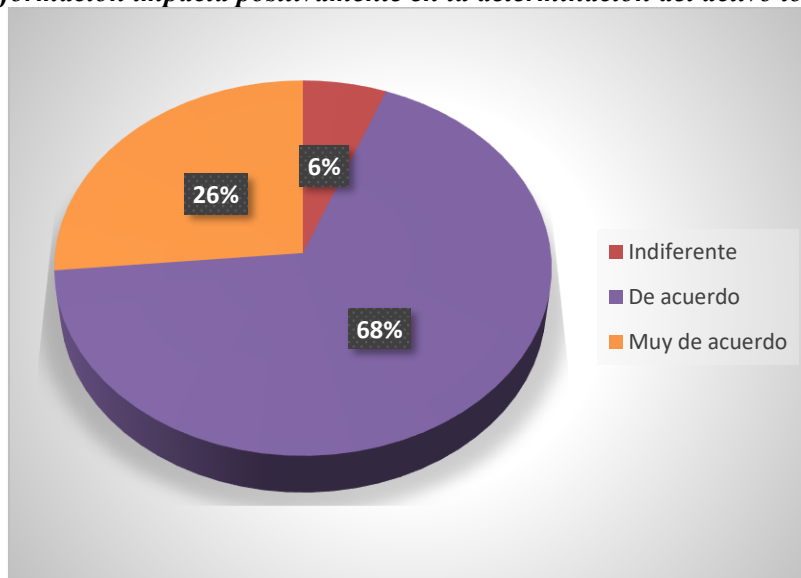
Los resultados obtenidos favorecen la investigación, dado que el 58.83% de la muestra y el 32.25% manifiestan que están de acuerdo en que una efectiva gestión de reportes incide favorablemente en la determinación de la Rentabilidad Económica: en razón de que el análisis eficiente y oportuno de la información contenida en los reportes permiten la toma de decisiones acertadas con relación a los costos y gastos, que repercuten en la rentabilidad económica en la empresa.

Tabla 14. Resultados a P12. ¿Considera usted que el adecuado procesamiento de la información impacta positivamente en la determinación del activo total?

ALTERNATIVAS	CANT	%
Muy en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	2	5.88
De acuerdo	23	67.65
Muy de acuerdo	9	26.47
TOTAL	34	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

Figura 12. Resultados a P12. ¿Considera usted que el adecuado procesamiento de la información impacta positivamente en la determinación del activo total?



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

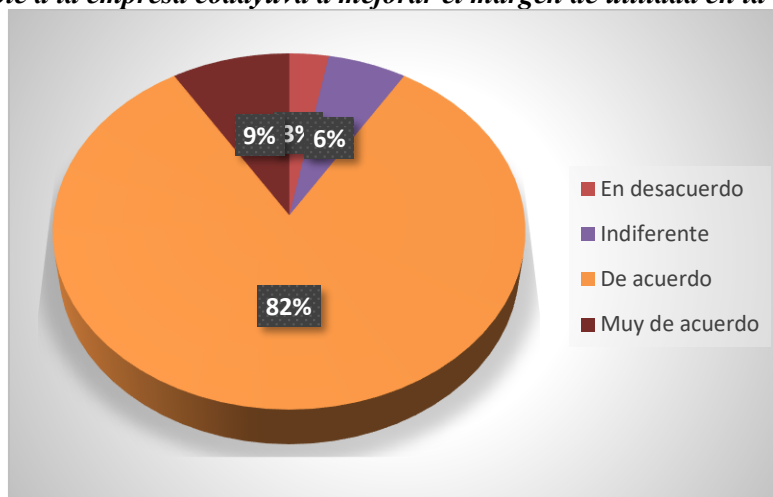
El resultado obtenido de la aplicación de la encuesta indica que el 26.47% está muy de acuerdo y el 67.65% de la muestra están de acuerdo en que el adecuado procesamiento de la información impacta positivamente en la determinación del activo total; en razón de que la información financiera refleja cómo las empresas manejan los activos existentes mientras generan ganancias.

Tabla 15. Resultados a P13. ¿Cree usted que la implementación de un sistema de costos ABC adaptable a la empresa coadyuva a mejorar el margen de utilidad en la empresa?

ALTERNATIVAS	CANT	%
Muy en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	1	2.94
Indiferente	2	5.88
De acuerdo	28	82.36
Muy de acuerdo	3	8.82
TOTAL	34	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

Figura 13. Resultados a ¿Cree usted que la implementación de un sistema de costos ABC adaptable a la empresa coadyuva a mejorar el margen de utilidad en la empresa?



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

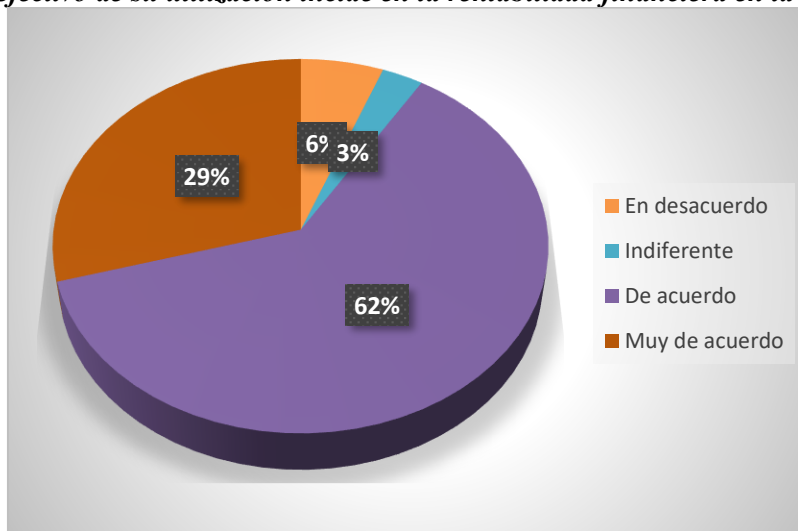
Un 91.18% de los encuestados considera que implementar un sistema de costos ABC mejora el margen de utilidad. Conocer los costos y gastos por actividad permite a la empresa entender sus cifras de utilidades y punto de equilibrio, facilitando el crecimiento consistente de las ganancias. Además, el monitoreo de estos datos posibilita la aplicación de estrategias, incluso de bajo costo, para optimizar el margen de utilidad.

Tabla 16. Resultados a P14. ¿Considera Ud. que el correcto cálculo de los materiales y el control efectivo de su utilización incide en la rentabilidad financiera en la empresa?

ALTERNATIVAS	CANT	%
Muy en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	5.88
Indiferente	1	2.94
De acuerdo	21	61.77
Muy de acuerdo	10	29.41
TOTAL	34	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

Figura 14. Resultados a P14. ¿Considera Ud. que el correcto cálculo de los materiales y el control efectivo de su utilización incide en la rentabilidad financiera en la empresa?



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

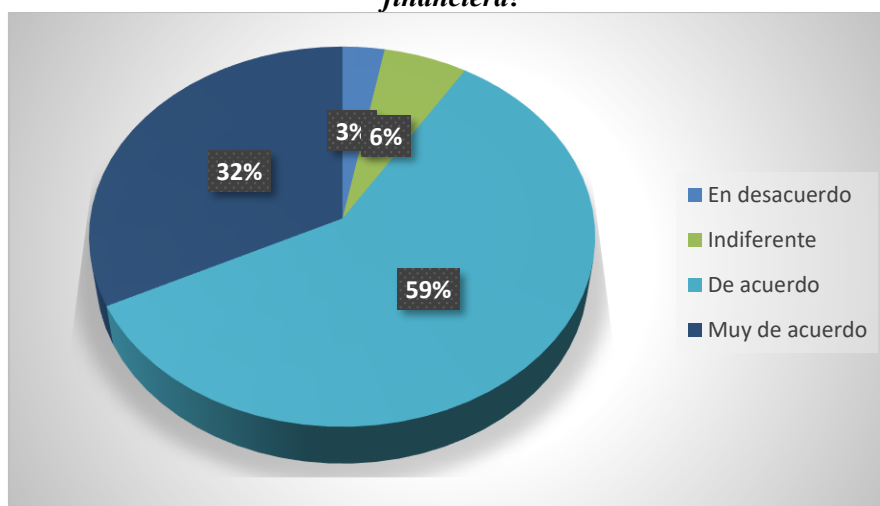
Este resultado favorece la investigación, debido a que el 29.41% de los encuestados está muy de acuerdo y el 61.77% están de acuerdo en que el correcto cálculo de los materiales y el control efectivo de su utilización incide en la rentabilidad financiera en la empresa; en razón de que el conocimiento oportuno de los resultados obtenidos del cálculo eficiente y adecuado de los materiales, su utilización permite la minimización de costos, lo que repercute en la generación de una mayor rentabilidad financiera.

Tabla 17. Resultados a P15. ¿Cree usted que la implementación de un sistema de costos factible de actualización impacta en el capital de trabajo y de esta manera en la rentabilidad financiera?

ALTERNATIVAS	CANT	%
Muy en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	1	2.94
Indiferente	2	5.88
De acuerdo	20	58.82
Muy de acuerdo	11	32.36
TOTAL	34	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

Figura 15. Resultados a P15. ¿Cree usted que la implementación de un sistema de costos factible de actualización impacta en el capital de trabajo y de esta manera en la rentabilidad financiera?



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

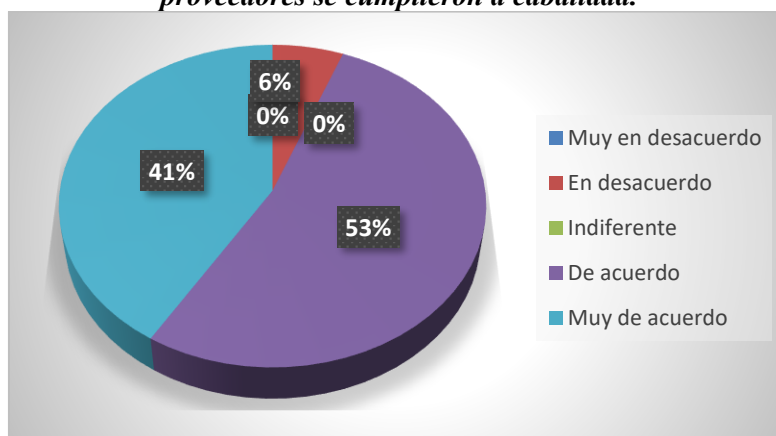
El resultado obtenido favorece la investigación, dado que el 32.33% están muy de acuerdo y el 58.82% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo en que la implementación de un sistema de costos factible de actualización impacta en el capital de trabajo y de esta manera en la rentabilidad financiera; en razón de que el sistema de costos que se implemente y actualice permanentemente, permite el ahorro y por lo tanto incrementa el capital de trabajo, repercutiendo en la rentabilidad financiera.

Tabla 18. Resultados a P16. Los niveles de las obligaciones del año con respecto a los proveedores se cumplieron a cabalidad.

ALTERNATIVAS	CANT	%
Muy en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	5.88
Indiferente	0	0.00
De acuerdo	18	52.94
Muy de acuerdo	14	41.18
TOTAL	34	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

Figura 16. Resultados a P16. Los niveles de las obligaciones del año con respecto a los proveedores se cumplieron a cabalidad.



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

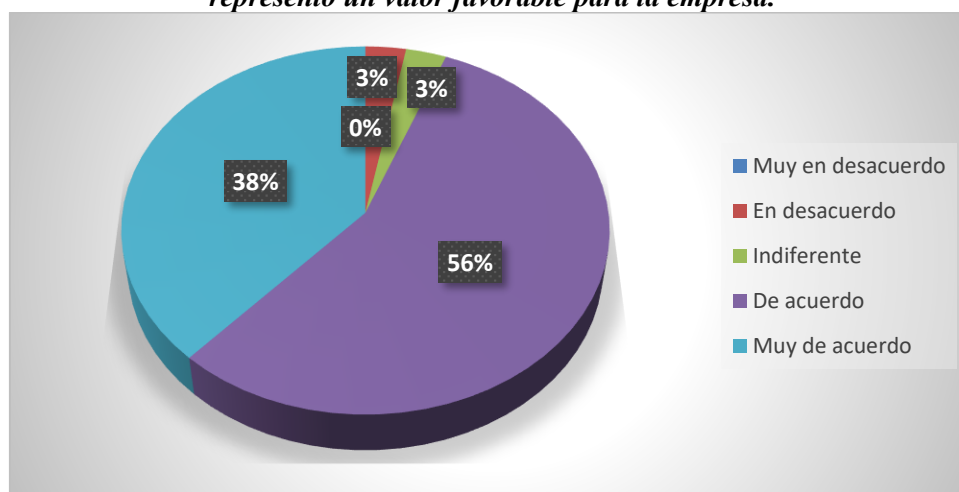
El resultado obtenido favorece la investigación, dado que el 41.18% están muy de acuerdo y el 52.94% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo en que la cuantificación objetiva de los costos operativos incide en la determinación del Resultado del Ejercicio; en razón de que el correcto y efectivo cálculo de los costos, como elemento integrante del Sistema de Gestión de los Costos, posibilita la obtención de un real costo de ventas y consecuentemente un resultado confiable del ejercicio.

Tabla 19. Resultados a P17. El resultado de la prueba ácida de liquidez para el año representó un valor favorable para la empresa.

ALTERNATIVAS	CANT	%
Muy en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	1	2.94
Indiferente	1	2.94
De acuerdo	19	55.88
Muy de acuerdo	13	38.24
TOTAL	34	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

Figura 17. Resultados a P17. El resultado de la prueba ácida de liquidez para el año representó un valor favorable para la empresa.



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

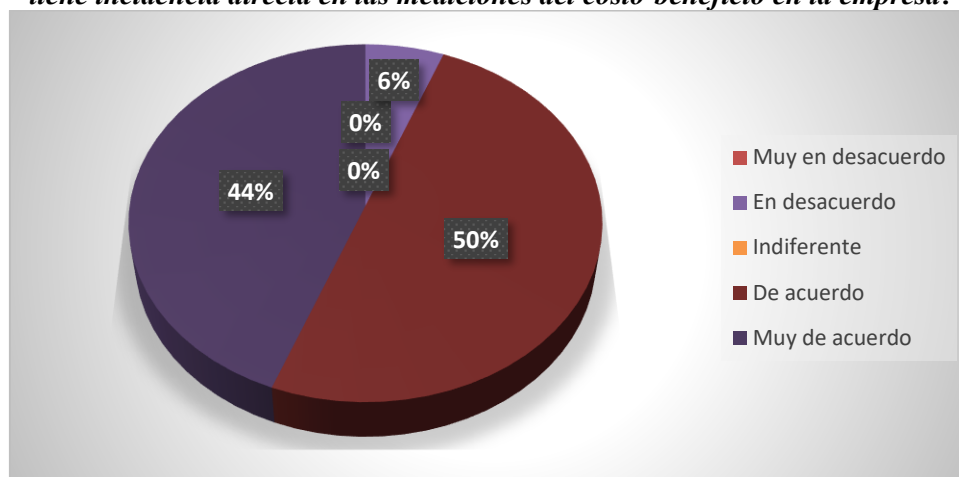
El resultado obtenido favorece la investigación, dado que el 41.18% están muy de acuerdo y el 52.94% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo en que un correcto procesamiento de la información incide en un efectivo control de los activos fijos, en razón de que los activos fijos tienen una gran importancia en los negocios, ya que si se posee la información correcta de los mismos, se puede conocer el pasado, vigilar el presente y programar el futuro de las inversiones del negocio, tanto a corto como a largo plazo.

Tabla 20. Resultados a P18. ¿Considera usted que la correcta utilización de la mano de obra tiene incidencia directa en las mediciones del costo-beneficio en la empresa?

ALTERNATIVAS	CANT	%
Muy en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	5.88
Indiferente	0	0.00
De acuerdo	17	50.00
Muy de acuerdo	15	44.12
TOTAL	34	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

Figura 18. Resultados a P18. ¿Considera usted que la correcta utilización de la mano de obra tiene incidencia directa en las mediciones del costo-beneficio en la empresa?



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

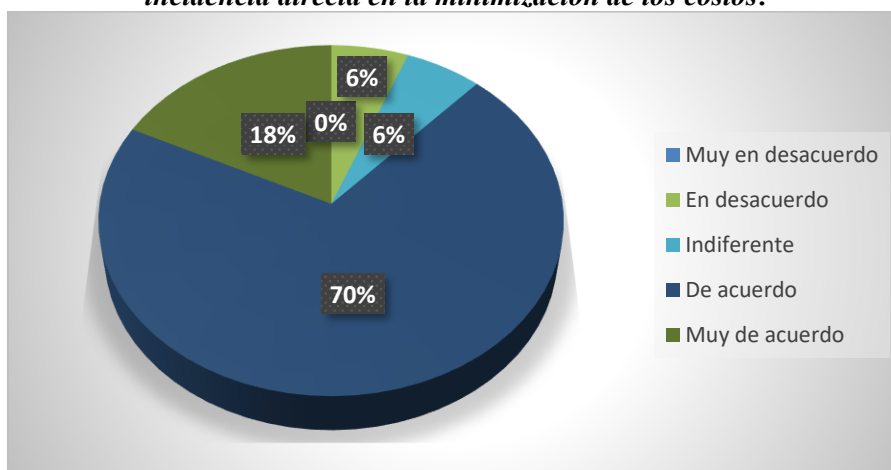
El resultado obtenido favorece la investigación, dado que el 41.18% están muy de acuerdo y el 52.94% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo en que la correcta utilización de la mano de obra tiene incidencia directa en las mediciones del costo-beneficio en la empresa; en razón de que su importancia radica en que es el factor de producción por excelencia, debido a que es el que desarrolla una serie de actividades y tareas, y ayudado por instrumentos, infraestructura, entre otros, produce bienes y servicios de una manera satisfactoria, contribuyendo de esta manera en la generación de utilidades.

Tabla 21. Resultados a P19. ¿Cree usted que la implementación de los Costos ABC tiene incidencia directa en la minimización de los costos?

ALTERNATIVAS	CANT	%
Muy en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	5.88
Indiferente	2	5.88
De acuerdo	24	70.59
Muy de acuerdo	6	17.65
TOTAL	34	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

Figura 19. Resultados a P19. ¿Cree usted que la implementación de los Costos ABC tiene incidencia directa en la minimización de los costos?



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

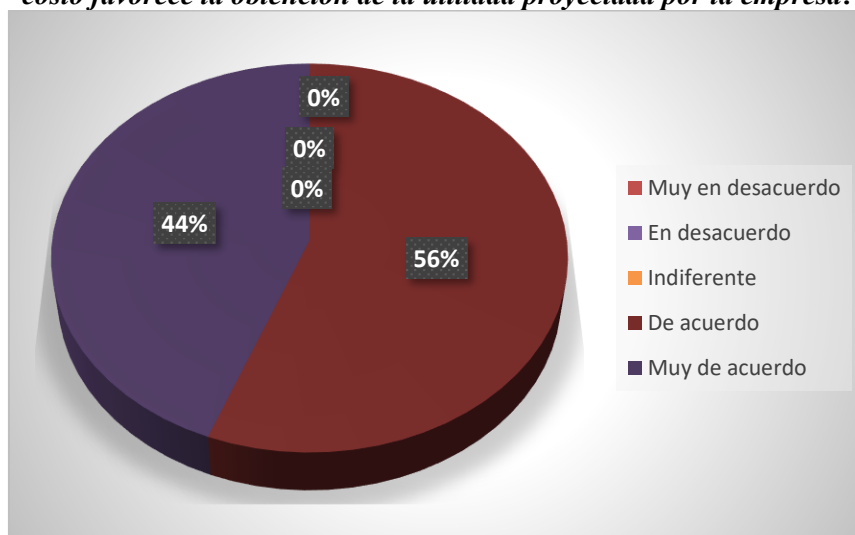
El resultado obtenido favorece la investigación, dado que el 17.65% están muy de acuerdo y el 70.59% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo en que la implementación de los Costos ABC tiene incidencia directa en la minimización de los costos; en razón de que es un modelo importante de cálculo de los costos, ya que estos son los que determinan la viabilidad del negocio, los que determinan mayoritariamente el grado de productividad y eficacia en la utilización de los recursos, siendo lo más importante conocer la generación de los costos para obtener el mayor beneficio posible de ellos.

Tabla 22. Resultados a P20. ¿Considera que la correcta determinación de los elementos del costo favorece la obtención de la utilidad proyectada por la empresa?

ALTERNATIVAS	CANT	%
Muy en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	0	0.00
De acuerdo	19	55.88
Muy de acuerdo	15	44.12
TOTAL	34	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

Figura 20. Resultados a P20. ¿Considera que la correcta determinación de los elementos del costo favorece la obtención de la utilidad proyectada por la empresa?



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

El resultado obtenido favorece la investigación, dado que el 44.12% están muy de acuerdo y el 55.88% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo en que la correcta determinación de los elementos del costo favorece la obtención de la utilidad proyectada por la empresa; en razón de que es importante que mediante la planeación, se determinen los costos que intervienen en la realización de un proceso, para así reducir las actividades no relevantes y minimizar los costos de producción con la finalidad de obtener la utilidad consignada en el Presupuesto.

3.2. Prueba de normalidad

“La distribución de diversas variables a veces es normal y en ocasiones está lejos de serlo”. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 300), por ello es necesario verificar la distribución de los datos recopilados a través de la prueba de normalidad, mediante contraste de hipótesis referida a la normalidad, se tomó en cuenta lo siguiente:

- ✓ H₀: “la variable analizada tiene distribución normal”
- ✓ H₁: “la variable analizada tiene distribución diferente a la normal”
- ❖ Estadístico de contraste: “Normalidad de *Shapiro - Wilk* (muestra: $n < 50$)”
- ❖ Indicador de decisión: “sí, la significancia > 0.05 (5%) se acepta H₀”

Tabla 23. Prueba de normalidad

	Muestra	Shapiro-Wilk ^a		
		Estadístico	gl	Sig.
Gestión de costos de servicio	Encuesta	,941	23	,722*

	Muestra	Shapiro-Wilk ^a		
		Estadístico	gl	Sig.
Rentabilidad	Encuesta	,935	23	,709

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

Interpretación:

Los análisis estadísticos arrojaron niveles de significancia de 0.722 para la variable "Gestión de costos de servicio" y 0.709 para la variable "Rentabilidad". Dado que ambos valores son superiores a 0.05 (5%), y de acuerdo con la regla de decisión establecida, se acepta la hipótesis nula. Esto indica que ambas variables exhiben una distribución normal en sus datos, lo cual es fundamental para la aplicación de ciertas pruebas estadísticas paramétricas.

3.3. Contrastación de las Hipótesis

Para el contraste de cada hipótesis, se tuvo en cuenta:

✓ **Hi (Hipótesis de la investigación):**

“Afirma que existe algún grado de relación o asociación e influencia entre las dos variables”.

✓ **Ho (Hipótesis Nula)**

“Afirma que no existe asociación o influencia entre las dos variables estudiadas”.

Aplicando lo siguiente:

Indicador de contraste: “Coeficiente de Correlación de Pearson (r)”.

Indicador de decisión: “Sí, la significancia bilateral p -value $\leq 5\%$ (0.05), entonces, se acepta la hipótesis de investigación Hi”.

3.3.1. Contraste de la Hipótesis general

Hipótesis General: “La gestión de costos de servicio influye significativamente en la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores”.

Hipótesis estadísticas:

Hipótesis de la investigación: (Hi) “Existe influencia directa y significativa entre la gestión de costo de servicio y la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores”.

$H_i = r > 0$, sí la sig. < 0.05 , se acepta la hipótesis

Hipótesis Nula: (H_0). “No existe influencia directa y significativa entre la gestión de costo de servicio y la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores”.

$H_0 = r \leq 0$, sí la sig. < 0.05 , se acepta la hipótesis

Posterior al análisis estadístico, se obtuvieron los siguientes hallazgos:

Tabla 24. Matriz correlacional para la hipótesis general

		Gestión de costos de servicios	Rentabilidad
Gestión de costos de servicio	Correlación de Pearson	1	,885
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,885	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

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

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

Se encontró una correlación positiva y estadísticamente significativa del 88.5% entre las variables, lo cual sustenta la hipótesis general. Este resultado indica que una gestión de costos eficiente tiene una influencia significativa en la rentabilidad de las empresas hoteleras en el distrito de Miraflores. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis de investigación.

3.3.2. Contraste de la Hipótesis Especifica 1

H. E 1: “Los elementos del costo influyen significativamente en la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores”.

Hipótesis estadísticas:

Hipótesis de la investigación: (Hi). “Existe influencia directa y significativa entre los elementos del costo y la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores”.

$H_i = r > 0$, si la sig. < 0.05 , se acepta la hipótesis

Hipótesis Nula (Ho). “No existe influencia directa y significativa entre los elementos del costo y la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores”.

$H_o = r \leq 0$, si la sig. < 0.05 , se acepta la hipótesis

Posterior al análisis estadístico, se obtuvieron los siguientes hallazgos:

Tabla 25. Matriz correlacional para la hipótesis específica 1

		Elementos del costo	Rentabilidad
Elementos del costo	Correlación de Pearson	1	,877
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,877	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

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

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

Se identificó una correlación positiva y estadísticamente significativa del 87.7%. Este hallazgo permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis

específica 1, lo que demuestra que los elementos del costo ejercen una influencia significativa en la rentabilidad de la empresa hotelera. Así, se valida la influencia postulada en la hipótesis específica 1.

3.3.3. Contraste de la Hipótesis Específica 2

H. E 2: “Los costos operativos influyen significativamente en la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores”.

Hipótesis estadísticas:

Hipótesis de la investigación: (Hi). “Existe influencia directa y significativa entre los costos operativos y la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores”.

$H_i = r > 0$, si la sig. < 0.05 , se acepta la hipótesis

Hipótesis Nula (Ho). “No existe influencia entre los costos operativos y la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores”.

$H_o = r \leq 0$, si la sig. < 0.05 , se acepta la hipótesis

Posterior al análisis estadístico, se obtuvieron los siguientes hallazgos:

Tabla 26. Matriz correlacional para la hipótesis específica 2

		Costos Operativos	Rentabilidad
Costos Operativos	Correlación de Pearson	1	,826
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,826	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

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

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

Los resultados obtenidos revelan una correlación positiva y estadísticamente significativa del 82.6%. Esto indica que los costos operativos ejercen una influencia significativa en la rentabilidad de la empresa hotelera. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se valida la influencia postulada en la hipótesis específica 2.

3.3.4. Contraste de la Hipótesis Específica 3

H. E 3: “Los costos ABC influyen significativamente en la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores”.

Hipótesis estadísticas:

Hipótesis de la investigación: (Hi). “Existe influencia directa y significativa entre los costos ABC y la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores”.

$H_i = r > 0$, si la sig. < 0.05 , se acepta la hipótesis

Hipótesis Nula (Ho). “No existe influencia entre los costos ABC y la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores”.

$H_0 = r \leq 0$, si la sig. < 0.05 , se acepta la hipótesis

Posterior al análisis estadístico, se obtuvieron los siguientes hallazgos:

Tabla 27. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 3

		Costos ABC	Rentabilidad
Costos ABC	Correlación de Pearson	1	,881
	Sig. (bilateral)		,230
	N	34	34
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,881	1
	Sig. (bilateral)	,230	
	N	34	34

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2024.

La correlación identificada es del 88.1%, clasificada como baja-leve, pero aun así indica una influencia entre la implementación de los costos ABC y la rentabilidad en la empresa hotelera. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se valida la influencia postulada en la hipótesis específica 3.

IV. DISCUSIÓN

Se ha identificado una relación positiva y estadísticamente significativa entre la gestión de costos de servicio y la rentabilidad en una empresa hotelera. La correlación obtenida fue de 0.885 (88.5%), con un valor de $p = 0.05$ a un nivel de significancia bilateral de 0.05. Este resultado indica una correlación alta, lo cual es consistente con los hallazgos presentados en la tesis de Carbonel, Lizet y Becerra, Shawnni (2022), comprobando que existe concordancia con la teoría de Altahona Quijano (2009), con la investigación de Arotinco, Jesús. y Gomez, Jasmine., (Lima - 2022) y con la investigación de Saez Padilla Robinson German (Latacunga – Ecuador 2024)

V. CONCLUSIONES

- 1) Una gestión eficiente de los costos de servicio impacta directamente la maximización de la rentabilidad en un 79%. Esto se debe a que una gestión eficaz implica la planificación de recursos, estimación de costos, elaboración presupuestaria, gestión de tesorería y control de variaciones en los desembolsos, optimizando el costo de cada actividad o proyecto.
- 2) Los elementos del costo influyen en un 94% en la rentabilidad, siendo pilares fundamentales para el costeo de los recursos utilizados en la producción de bienes manufacturados. Su adecuada utilización determina la conversión en productos aptos para la venta, generando utilidad.
- 3) Los costos operativos inciden directamente en un 94% en la rentabilidad. Estos costos son esenciales para el funcionamiento de la empresa, abarcando costos fijos y variables, e incluyendo producción, administración, ventas y gastos financieros.
- 4) El Sistema de Costos Basado en Actividades (ABC) influye en un 97% en la rentabilidad. Este método mide el costo y desempeño de las actividades en función del uso de recursos, organizando las relaciones de los centros de costos y contribuyendo a una mayor rentabilidad.
- 5) Una gestión efectiva de reportes incide favorablemente en un 91% en la determinación de la rentabilidad económica. El análisis eficiente y oportuno de la información en los reportes permite tomar decisiones acertadas sobre costos y gastos, impactando directamente la rentabilidad económica.
- 6) El cálculo correcto de materiales y el control efectivo de su utilización inciden en un 91% en la rentabilidad financiera. Conocer oportunamente los resultados de un

cálculo eficiente y la adecuada utilización de materiales permite la minimización de costos, generando así una mayor rentabilidad financiera.

- 7) La correcta utilización de la mano de obra tiene una incidencia directa del 94% en las mediciones de costo-beneficio de la empresa. Su importancia radica en que es un factor de producción clave que, con el apoyo de instrumentos e infraestructura, produce bienes y servicios de manera satisfactoria, contribuyendo a la generación de utilidades.

VI. RECOMENDACIONES

- 1) Disponer las políticas más convenientes para lograr el manejo efectivo de los costos de servicio en la empresa, para lo cual se debe planificar en forma eficiente los recursos involucrados, estimar el costo de su uso, preparar el presupuesto, manejar la tesorería y controlar las variaciones en los desembolsos del presupuesto, con la finalidad de maximizar la rentabilidad en la empresa.
- 2) Disponer se realice una estimación razonable de los elementos del costo que se requieren y se consumen para brindar un servicio de calidad en la empresa, por cuanto cumplen un papel fundamental en el incremento de la rentabilidad, ya que constituyen los pilares para el costeo de todos los recursos que se utilizan durante el servicio que se brinda y son los factores que debidamente utilizados determinan que el servicio produzca utilidad.
- 3) Disponer que el manejo de los costos operativos en los que incurre la empresa para mantener su funcionamiento o contablemente hablando, para toda la empresa opere en la prestación de los servicios, que abarcan los costos fijos y variables que engloba el costo de producción, gastos administrativos, gastos de ventas y gastos financieros.
- 4) Disponer la implementación del Sistema de Costos Basados en Actividades o Costos ABC, por constituir una herramienta valiosa para la identificación de oportunidades de mejora de la rentabilidad (racionalización de actividades, rediseño de procesos, decisiones sobre clientes y servicios), la evolución de los sistemas de información, sistemas de costos basados en actividades (ABC); es decir, mide el costo y desempeño de las actividades fundamentado en el uso de recursos, así como organizando las relaciones de los responsables de los Centros

de Costos de las diferentes actividades, propiciando la obtención de una mayor rentabilidad.

- 5) Disponer que en forma permanente se realicen análisis eficientes y oportunos de la información contenida en los reportes de producción, ya que éstos permiten la toma de decisiones acertadas con relación a los costos y gastos, que repercuten en el incremento de la rentabilidad económica en la empresa.
- 6) Designar al personal adecuado y disponer las acciones pertinentes para que realice un correcto cálculo de los materiales y el control efectivo de su utilización, a fin de lograr que su utilización permita la minimización de costos y que repercuta en la generación de una mayor rentabilidad financiera.
- 7) Disponer la correcta utilización de la mano de obra, dado que su importancia radica en que es el factor de producción por excelencia, debido a que es el que desarrolla una serie de actividades y tareas, y ayudado por instrumentos e infraestructura, entre otros, contribuyendo de esta manera en las mediciones del costo-beneficio en la empresa para determinar si la inversión vale la pena o no para el negocio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altahona Quijano, T. d. (2009). Contabilidad de Costos. Bucaramanga: Universitaria de Investigacion y Desarrollo.
- Andrade, S. (1996). Diccionario de Economica y Finanza.
- Arias, F (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta edición. Editorial Episteme. Caracas.
- Arotinco Matos, J. N., & Gomez Camacho, J. B. (2022). Los costos estrategicos y su incidencia en la rentabilidadde las empresas de fabricacion de calzado en lima metropolitana 2020-2021. Lima.
- Carbonel Martienz, L. Y., & Becerra Diaz, S. M. (2024). Gestión estratégica de costos y su impacto en la rentabilidad de las empresas productoras de desinfectantes en lima Metropolitana 2022. Lima.
- Crisanto. (25 de Febrero de 2009). Manuel de contabilidadada de costos para hoteles. Obtenido de www.manual-contabilidad-costo-hoteleria/manual-contabilidad-costo-hoteleria2.shtml
- Cujano Grefa, J. J. (2023). Sistema de costos y la incidencia en la rentabilidad de la empresa SIMAA cía, Ltda del Cantón Guano periodo 2021. Riobamba, Ecuador.
- Del Cid, A; Méndez, R y Sandoval, F (2011). Investigación. Fundamentos y metodología. 2da edición. Editorial Pearson. México.
- Díaz Llanes, M. (2012). Análisis Contable con un Enfoque Empresarial. España: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.

- Flores Soria, J. (2014). Costos y Presupuestos. Lima: Centro de Especialización en contabilidad y finanzas E.I.R.L.
- Goerling, K. (2001). Consultores en administración.
- Gómez Aguirre, A. (s.f.). Como estructurar un sistema de costos en una empresa de servicios. Guía Operativa del Contador, 38.
- Quiroz Diaz, L. (2024). Costeo por órdenes de servicios y la incidencia en la toma de decisiones en Agroindustrial Galan EIRL año 2022. Trujillo.
- Hernández, R, Fernández, C, & Baptista, P (2014). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill, sexta edición.
- Rodriguez Mendez, D. J. (2024). Implementación del sistema de costo ABC y su incidencia en la situación económica del restaurante El Mirador SRL trujillo 2023. Trujillo.
- Rojas Rojas, J. Y. (2023). Implementación de un sistema de costos por proceso para mejorar la rentabilidad en la empresa Consorcio del Valle SAC 2022. Barranca.
- Saes Padilla, R. g. (2024). Diseño de un sistema de costos por actividades (ABC) en donde el Hotel "JIMMY", ubicado en el Canton Latacunga sector las fuentes, durante el tercer trimestre del 2023. Latacunga, Ecuador.
- Sánchez Ballesta, J. P. (2002). Análisis de rentabilidad de empresa. España.
- Toaquiza Anguisaca, J. M. (2024). Costo de producción y su repercusión en la rentabilidad en la panadería y pastelería El Embajador, ciudad de Quito 2022. Riobamba, Ecuador.

Toro López, F. J. (2010). Costos ABC y Presupuestos. Bogota: Ecoe. Ediciones.

Valenzuela, E. (06 de Agosto de 2008). Gerencia de Proyectos. Obtenido de <http://gerenciadeproyectos88.blogspot.pe/2008/08/gestion-de-costos.html>

Vara, A. (2015). 7 pasos para elaborar una tesis. Cómo elaborar y asesorar una tesis para ciencias administrativas, finanzas, ciencias sociales y humanidades. Editorial Macro: Lima.

Zamora Torres, A. I. (2008). Rentabilidad y ventajas comparativas. Mexico: Instituto de investigaciones economicas y empresariales.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	Dimendiones VI	
¿En qué medida la gestión de costos de servicio influye en la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores?	Determinar en qué medida influye la gestión de costos de servicio en una empresa hotelera del distrito de Miraflores.	La gestión de costos de servicio influye significativamente en la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores.	Gestión de costos de servicio	Los Elementos del costo Los Costos operativos Los Costos ABC	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: Descriptivo - Explicativo Diseño: No experimental de corte Transversal Población: 37 Unidad de Análisis: Área de direccion general, direccion de contabilidad, direccion de habitaciones y direccion de restaurante. Muestra: 34 Técnicas empleadas: La Encuesta y la Entrevista Instrumentos utilizados: Cuestionario y Guía de
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas.		Variable Dependiente	
1) ¿En qué medida los elementos del costo influyen en la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores?	1) Determinar en qué medida los elementos del costo influyen en la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores.	1) Los elementos del costo influyen significativamente en la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores.	Rentabilidad	La Rentabilidad Económica	
2) ¿En qué medida los costos operativos influyen en la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores?	2) Determinar en qué medida los costos operativos influyen en la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores.	2) Los costos operativos influyen significativamente en la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores.		La Rentabilidad Financiera	
3) ¿En qué medida los costos ABC influyen en la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores?	3) Determinar en qué medida los costos ABC influyen en la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores.	3) Los costos ABC influyen significativamente en la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores.		Costo - Beneficio	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Estimado (a) señor (a):

Nuestro compromiso es aportar lo mejor para que la empresa se desarrolle con respecto a la gestión de costos de servicio en la empresa, y para lograrlo, su opinión es muy valiosa. Agradecemos la información que nos suministre, la cual se traducirá en beneficio de la empresa.

La encuesta es anónima, agradezco su colaboración contestando con absoluta sinceridad cada uno de los enunciados.

Instrucciones:

Responde marcando con un aspa (x) en aquella columna que expresa mejor su opinión.

Escala de Codificación				
1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo

Nº	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1.	¿Considera usted que una buena gestión de costos de servicio influye en la maximización de la rentabilidad en la empresa?					
2.	¿Creé usted que los elementos del costo cumplen un papel fundamental en la rentabilidad en la empresa?					
3.	¿Considera usted que la buena calidad de los materiales permite incrementar la rentabilidad en la empresa?					
4.	¿Creé usted que la automatización de la mano de obra produce un impacto directo en la rentabilidad en la empresa?					
5.	¿Considera usted que los costos operativos inciden directamente en la rentabilidad en la empresa?					
6.	¿Cree usted que una adecuada gestión de reportes aporta favorablemente a la determinación de la rentabilidad en la empresa?					
7.	¿Cree usted que el oportuno procesamiento de la información impacta en la rentabilidad en la empresa?					
8.	¿Considera usted que el sistema de costos ABC tiene injerencia en la rentabilidad en la empresa?					
9.	¿Cree usted que el sistema de costos ABC adaptado a la empresa beneficia la generación de la rentabilidad en la empresa?					
10.	¿Considera usted que un sistema de costos ABC factible de actualizaciones incide positivamente en la obtención de la rentabilidad en la empresa?					
11.	¿Cree usted que una efectiva gestión de reportes incide favorablemente en la determinación de la rentabilidad económica?					
12.	¿Considera usted que el adecuado procesamiento de la información impacta positivamente en la determinación del activo total?					

13.	¿Cree usted que la implementación de un sistema de costos ABC adaptable a la empresa coadyuva a mejorar el margen de utilidad en la empresa?					
14.	¿Considera usted que el correcto cálculo de los materiales y el control efectivo de su utilización incide en la rentabilidad financiera en la empresa?					
15.	¿Creé usted que la implementación de un sistema de costos factible de actualización impacta en el capital de trabajo y de esta manera en la rentabilidad financiera?					
16.	¿Considera usted que la cuantificación objetiva de los costos operativos incide en la determinación del resultado del ejercicio?					
17.	¿Considera Usted que un correcto procesamiento de la información incide en un efectivo control de los activos fijos?					
18.	¿Considera usted que la correcta utilización de la mano de obra tiene incidencia directa en las mediciones del costo – beneficio en la empresa?					
19.	¿Creé usted que la implementación de los costos ABC tiene incidencia directa en la minimización de los costos?					
20.	¿Considera que la correcta determinación de los elementos del costo favorece la obtención de la utilidad proyectada por la empresa?					

¡Muchas gracias! Su apoyo es importante para la empresa.

Anexo 4. Evidencia de similitud digital



Página 1 of 103 - Portada

Identificador de la entrega tm:oid::1:3272564000

JORGE LUIS SEMBRERA CÉSPEDES

La gestión de costos de servicios y la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores

Revisión Tesis/TSP

2024 final

Universidad Peruana de Ciencias e Informática

Detalles del documento

Identificador de la entrega

tm:oid::1:3272564000

Fecha de entrega

9 Jun 2025, 2:44 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

9 Jun 2025, 2:55 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

TESIS_SEMBRERA_CESPEDES_JORGE_LUIS.docx

Tamaño de archivo

1.3 MB

98 Páginas

18.046 Palabras

98.737 Caracteres



Página 1 of 103 - Portada

Identificador de la entrega tm:oid::1:3272564000

26% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Exclusiones


- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 26%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad




N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**
17 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

26%		Fuentes de Internet
2%		Publicaciones
11%		Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.upci.edu.pe	13%
2	Internet	repositorio.usmp.edu.pe	3%
3	Trabajos del estudiante	Universidad Católica Los Angeles de Chimbote	<1%
4	Internet	hdl.handle.net	<1%
5	Internet	repositorio.uta.edu.ec	<1%
6	Internet	repositorio.unsaac.edu.pe	<1%
7	Internet	repositorio.ulead.edu.ec	<1%
8	Internet	repositorio.unheval.edu.pe	<1%
9	Internet	idoc.pub	<1%
10	Internet	www.coursehero.com	<1%
11	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez	<1%



12	Internet	pt.scribd.com	<1%
13	Internet	docplayer.es	<1%
14	Internet	publicaciones.usanpedro.edu.pe	<1%
15	Internet	repositorio.upn.edu.pe	<1%
16	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
17	Internet	dspace.unitru.edu.pe	<1%
18	Internet	es.scribd.com	<1%
19	Internet	repositorio.uigv.edu.pe	<1%
20	Internet	wwwadmoncipas-vivian.blogspot.com	<1%
21	Trabajos del estudiante	Universidad TecMilenio	<1%
22	Trabajos del estudiante	Universidad de Lima	<1%
23	Internet	repositorio.upla.edu.pe	<1%
24	Internet	www.theibfr.com	<1%
25	Trabajos del estudiante	Esumer Institucion Universitaria	<1%






26	Trabajos del estudiante Universidad Cesar Vallejo	<1%
27	Internet www.gestiopolis.com	<1%
28	Trabajos del estudiante Universidad Nacional del Centro del Peru	<1%
29	Internet repositorio.unan.edu.ni	<1%
30	Trabajos del estudiante Universidad Politécnica del Perú	<1%
31	Internet dspace.unach.edu.ec	<1%
32	Internet worldwidescience.org	<1%
33	Trabajos del estudiante EP NBS S.A.C.	<1%
34	Internet repositorio.uladech.edu.pe	<1%
35	Internet repositorio.utc.edu.ec	<1%
36	Internet usodelwiki10.wikispaces.com	<1%
37	Trabajos del estudiante Universidad Continental	<1%
38	Internet vdocuments.pub	<1%



Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio



UPCI

 CAMBIO AL MEJOR

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA

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

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Jembra Céspedes Jorge Luis

DNI: 47557948 Correo electrónico: Jorge140193@hotmail.com

Domicilio: Jr. Anquípa 699 Raul Ferras Borrenchea - Concepción - Lima

Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: 922 240 870

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:

"La gestión de costos de servicios y la rentabilidad en una empresa hotelería del distrito de Miraflores"

3.- OBTENER:

Bachiller () Título (X) Mg. () Dr. () Ph.D. ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

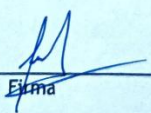
Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una 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 20 días del mes de Febrero de 2025.



 Firma



Anexo 6. Formatos de validación de instrumento



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Experto Informante: HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:

“La gestión de costos de servicios y la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores”

Autor del Instrumento: **Sembrera Cespedes, Jorge Luis**

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 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 está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada 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:

Muy bueno.....

Lima, 17 de noviembre de 2024.

Firma del Experto Informante
DNI: 42037740 Telf./Cel.: 941463983

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Experto Informante: **SANTOS ESPARZA, CARLOS ENRIQUE**

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:

“La gestión de costos de servicios y la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores”

Autor del Instrumento: **Sembrera Cespedes, Jorge Luis**

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 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 está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada 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:

Muy bueno.....

Lima, 17 de noviembre de 2024.


Firma del Experto Informante
DNI: 07187345 Telf./Cel.: 961089163

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Experto Informante: **VEGAS GALLO, EDWIN AGUSTIN**

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:

“La gestión de costos de servicios y la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores”

Autor del Instrumento: **Sembrera Cespedes, Jorge Luis**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Buena 41 – 60%	Muy Buena 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 está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada 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:

Muy bueno.....

Lima, 17 de noviembre de 2024.

Firma del Experto Informante

DNI: 02771235 Telf./Cel.: 992765871