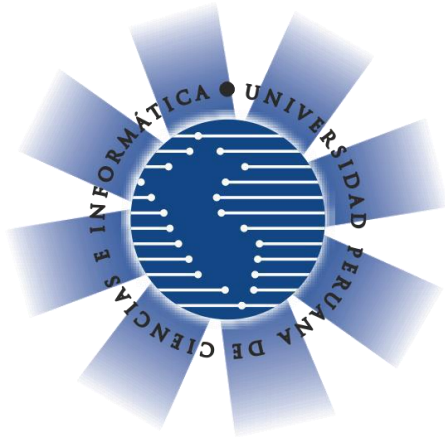


**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E
INFORMÁTICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE
NEGOCIOS**



TESIS:

**“COSTO DE SERVICIO Y LA RENTABILIDAD EN LA
EMPRESA POYRY PERU S.A.C. 2018”**

PRESENTADO POR:

BACH. RISTHER RICARDO ÑAHUINCOPA RODRIGUEZ

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

ASESOR:

MG. JOAQUÍN ANTONIO OROPEZA GONZALEZ

**LIMA - PERÚ
2019**



Dedico mi Tesis a Dios, a mi familia por estar siempre a mi lado apoyándome en todos mis logros, derrotas, y sus buenos deseos para llegar a cumplir mis sueños y retos.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios ante todo, y también a todas las personas que de alguna forma directa e indirecta me dieron su confianza y respaldo para cumplir con mi objetivo de terminar mi carrera y obtener mi título profesional, a todos ellos muchas gracias.

RESUMEN

En el presente trabajo tiene como título el Costo de Servicio y la Rentabilidad en la empresa POYRY PERU S.A.C. 2018. La empresa está dedicada al servicio de consultoría de Ingeniería, siendo unos de los líderes en el mercado en el servicio de consultoría, viene innovando continuamente para incrementar su cartera de cliente, para ser una empresa rentable y prestigiosa

Dentro del trabajo vamos a revisar los principales problemas que se está generando por la baja de Rentabilidad, pues en los últimos años los resultados financieros han ido cayendo de forma decreciente. Unos de los problemas es el costo del servicio que es muy elevado comparando con la gran inversión que la empresa realiza para cumplir con los servicios a sus clientes.

En el Costo de servicio vemos que el costo de mano de obra es muy alto, siendo prácticamente es el 80% del costo del servicio, pues los honorarios del personal de planilla y los proveedores externos están por encima del mercado afectando. También dentro del Costo del Servicio están los costos directos que son los gastos administrativos y los soportes técnicos que se brinda al personal operativo, y por último también el resultado de la productividad de los trabajos terminados y la consecuencia de algunos trabajos realizados sin contrato.

ABSTRACT

In the present work, the title of the Service Cost and Profitability in the company POYRY PERU S.A.C. 2018. The company is dedicated to the engineering consulting service, being one of the market leaders in the consulting service, continuously innovating to increase its client portfolio, to be a profitable and prestigious company

Within the work we will review the main problems that are being generated by the decline in profitability, because in recent years the financial results have been falling in a decreasing manner. One of the problems is the cost of the service that is very high compared to the large investment that the company makes to meet the service to its customers.

In the cost of service we see that the cost of labor is very high, being practically 80% of the cost of the service, since the fees of the payroll staff and external suppliers are above the market affecting. Also within the Cost of Service are the direct costs that are the administrative expenses and the technical supports that are provided to the operative personnel, and finally also the result of the productivity of the finished works and the consequence of some works carried out without a contract.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INDICE DE CONTENIDO	vi
INDICE DE FIGURAS	viii
INDICE DE TABLAS	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPITULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1 Descripción del Problema	1
1.2 Formulación del Problema	3
1.2.1 Problema General	3
1.2.2 Problemas Específicos	3
1.3 Objetivos de la Investigación	3
1.3.1 Objetivo General	3
1.3.2 Objetivos Específicos	3
1.4 Justificación de la Investigación	3
1.4.1 Justificación de la Investigación	3
1.4.2 Importancia de la Investigación	4
1.5. Limitaciones de Estudio	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la Investigación	6
2.1.1 A Nivel Internacional	6
2.1.2 A Nivel Nacional	11
2.2 Bases Teóricas	16
2.2.1 Costo de Servicio	16
Mano de obra	17
Costo Indirecto	19
Productividad	20
2.2.2 Rentabilidad	21
Análisis Financieros	22
Liquidez	23
Ventas	25
2.2.3 Empresa	26
2.2.3.1 Reseña Histórica	26
2.2.3.2 Constitución Legal	26
2.2.3.3 Aspectos Administrativos	26
2.2.3.4 Caso Practico	29
2.2.3.5 Propuestas de estudios según temática	33
2.3 Definiciones conceptuales	34
2.4 Formulación de Hipótesis	38
2.2.1 Hipótesis General	38
2.2.2 Hipótesis Especifica	38
2.5 Variables de la investigación	39
2.6 Matriz de Consistencia	40
CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	
3.1 Diseño Metodológico	41
3.1.1 Enfoque	41
3.1.2 Tipo	41

3.1.3	Nivel	41
3.1.4	Diseño de la Investigación	41
3.2	Población y Muestra	42
3.2.1	Población	42
3.2.2	Muestra	42
3.3	Matriz de Conceptualización y Operacionalización de Variables e Indicadores	44
3.4	Participantes: Criterios de Inclusión y de exclusión	46
3.5	Instrumentos de la Investigación.....	46
3.5.1	Validación de los Instrumentos	46
3.5.2	Confiabilidad de los Instrumentos.....	47
3.6	Procedimientos	48
3.7	Aspectos Éticos	48
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN		
4.1	Presentación de Resultados	49
4.1.1	Resultados Descriptivos: Tablas y gráficas.....	49
4.2	Contrastación de Hipótesis	70
4.2.1	Contrastación de la hipótesis general	70
4.2.2	Contrastación de las hipótesis Específicas 1.....	71
4.2.3	Contrastación de las hipótesis Específicas 2.....	72
4.2.4	Contrastación de las hipótesis Específicas 3.....	73
4.3	Discusión	74
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
5.1	Conclusiones	75
5.2	Recomendaciones	76
REFERENCIAS		
	Bibliográficas	77
ANEXOS		
01	Ficha de Validación de Instrumento	82
02	Instrumentos de Recolección de Datos : Cuestionario.....	85
03	Evidencia de Similitud Digital.....	86
04	Autorización de Publicación de Repositorio	95

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1) Organigrama	28
2) Registro de ventas	29
3) Registro de compras.....	30
4) Balance General	31
5) Estados de ganancias y pérdidas.....	32
6) Variables e Indicadores	39
7) Distribución de frecuencia para la pregunta 1	49
8) Distribución de frecuencia para la pregunta 2	50
9) Distribución de frecuencia para la pregunta 3	51
10) Distribución de frecuencia para la pregunta 4	52
11) Distribución de frecuencia para la pregunta 5	53
12) Distribución de frecuencia para la pregunta 6	54
13) Distribución de frecuencia para la pregunta 7	55
14) Distribución de frecuencia para la pregunta 8	56
15) Distribución de frecuencia para la pregunta 9	57
16) Distribución de frecuencia para la pregunta 10	58
17) Distribución de frecuencia para la pregunta 11	59
18) Distribución de frecuencia para la pregunta 12	60
19) Distribución de frecuencia para la pregunta 13	61
20) Distribución de frecuencia para la pregunta 14	62
21) Distribución de frecuencia para la pregunta 15	63
22) Distribución de frecuencia para la pregunta 16	64
23) Distribución de frecuencia para la pregunta 17	65
24) Distribución de frecuencia para la pregunta 18	66
25) Distribución de frecuencia para la pregunta 19	67
26) Distribución de frecuencia para la pregunta 20	68
27) Distribución de frecuencia para la pregunta 21	69

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1) Población de la empresa	42
2) Estratificación de la muestra	43
3) Distribución de frecuencia para la pregunta 1	49
4) Distribución de frecuencia para la pregunta 2	50
5) Distribución de frecuencia para la pregunta 3	51
6) Distribución de frecuencia para la pregunta 4	52
7) Distribución de frecuencia para la pregunta 5	53
8) Distribución de frecuencia para la pregunta 6	54
9) Distribución de frecuencia para la pregunta 7	55
10) Distribución de frecuencia para la pregunta 8	56
11) Distribución de frecuencia para la pregunta 9	57
12) Distribución de frecuencia para la pregunta 10	58
13) Distribución de frecuencia para la pregunta 11	59
14) Distribución de frecuencia para la pregunta 12	60
15) Distribución de frecuencia para la pregunta 13	61
16) Distribución de frecuencia para la pregunta 14	62
17) Distribución de frecuencia para la pregunta 15	63
18) Distribución de frecuencia para la pregunta 16	64
19) Distribución de frecuencia para la pregunta 17	65
20) Distribución de frecuencia para la pregunta 18	66
21) Distribución de frecuencia para la pregunta 19	67
22) Distribución de frecuencia para la pregunta 20	68
23) Distribución de frecuencia para la pregunta 21	69

INTRODUCCIÓN

El Costo de Servicio es muy importante para la Rentabilidad de las empresas, tomando en cuenta la metodología de investigación vamos a comprobar si el Costo del Servicio influye significativamente en la Rentabilidad en la empresa POYRY PERU S.A.C. 2018, para ello realizaremos una investigación para obtener la problemática que está afectando la rentabilidad de la empresa.

En la investigación se propuso el siguiente objetivo principal: El Costo de Servicio influye en la Rentabilidad de la empresa POYRY PERU S.A.C. 2018, en la investigación se formuló los siguientes 5 capítulos:

En el Capítulo I se explica el problema de la investigación, en primer lugar, se realiza una descripción de todos los problemas que están originando la baja Rentabilidad en la empresa, formulando dos problemas (General y específicos) para luego plantear los objetivos para cada problema. Para después dar conocer la importancia y la justificación de la investigación, y por ultimo las limitaciones de estudio.

En el Capítulo II comprende el Marco teórico, que consiste en los Antecedentes de la investigación de las tesis presentadas Nacionales e Internacionales de acuerdo al tema de la investigación. Las bases teóricas que consta de las definiciones de las variables e indicadores según el autor de una investigación, Luego información de la empresa (Reseña histórica, constitución legal y aspectos administrativos). Las decisiones conceptuales de las algunas palabras y o frases no muy entendida. Luego Formular las Hipótesis general y específicas, Variables de la investigación y por último el cuadro de Matriz de consistencia.

En el Capítulo III explica la Metodología de la investigación, contiene el Diseño metodológico la cual comprende el Enfoque, tipo y Nivel de investigación. Luego la población que son el total de los colaboradores de la empresa y la Muestra que viene hacer un resumen de los colaboradores encuesta y/o entrevistar según un cálculo matemático. Matriz de conceptualización y operacionalización de variables e Indicadores, instrumentos para hace la validación de la investigación, para después explicar todo el procedimiento de la investigación y por la ultimo mencionar los aspectos éticos de la investigación.

En el Capítulo IV comprende los Resultados y discusión, contiene la Presentación de los Resultados de la encuesta realizada a los colaboradores mediante gráficos, figuras, tabla e Interpretaciones. Después la Contrastación de Hipótesis que consiste en comparar la hipótesis de la investigación con la hipótesis nula para comprobar la aceptación o rechazo de la hipótesis general y las hipótesis específicas. Por último, la Discusión de los resultados de las encuestas.

Por último, en el Capítulo V indicamos las Conclusiones de los capítulos anteriores y las recomendaciones. Referencias bibliográficas de algunos de los autores que fue de gran utilidad para la investigación. Por último, los anexos de las recolecciones de datos y la validación del instrumento de la investigación.



CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

La investigación se realizó en la empresa POYRY PERU SAC del rubro servicio de Ingeniería, empresa con más de 10 años en el mercado y líder en los servicios de Consultoría e Ingeniería, se aprecia la rentabilidad en el último año ha sido decreciente, lo cual es preocupación para la empresa y realizando una revisión preliminar resulta que uno de los problemas de la baja Rentabilidad es por el alto costo del Servicio.

El costo del servicio es muy elevado comparando con la gran inversión que se realiza para cumplir con la entrega de los trabajos (Informes, planos). El personal operativo de la empresa son especialistas con un costo por encima del mercado, además en algunos casos para cumplir con los trabajos encomendados se contrata proveedores especialistas para un trabajo específicos también con alto costo. y adicional a eso se necesita tener buenos equipos de cómputo con buen soporte para no tener inconvenientes con el software que se utilizan para cumplir con los trabajos.

Se realiza una gran inversión en la mano de obra, porque el personal operativo (Dibujantes de planos, Ingenieros especialistas), adicional a sus honorarios tienen bonos por trabajos terminados sin antes ser revisado y/o confirmado por el cliente. Los Ingenieros especialista extranjero adicional a sus honorarios tiene un beneficio por su estadía en el país, como alojamiento, viáticos, movilidad, etc., Estos beneficios adicionales originan incremento en el costo de la mano de obra.

Se contrata a proveedores especialistas en el servicio de Ingeniería y Diseño para que realicen trabajos específicos, pero los trabajos últimamente han sido ineficientes y a su vez han sido observados y reclamado por el cliente, y eso está originando un costo adicional para la empresa porque se tendría que contratar a otros proveedores para que modifique y/o en otros casos rehacer nuevamente el trabajo.

Para cumplir con los trabajos tenemos también costo indirecto que incrementa el costo del servicio, uno de ellos son los equipos de cómputo que tiene ser bien repotenciados con alta capacidad y memoria. El software que utilizan para realizar los trabajos muy costosos que cobran por cada minuto que estén encendidas las computadoras, También para este tipo de trabajo se imprime demasiado para corregir los planos y eso origina compra continua de tóner y de papel bond.

En las negociaciones con el cliente sobre las fechas de entrega de los trabajos (informes, planos, etc.) por quedar bien con ellos se le prometió una fecha muy corta de entrega, sin antes hacer una programación del tiempo que iba a demora esos trabajos. Al empezar con los trabajos

y estando en más de la mitad se dieron cuenta que no se iba a cumplir en la fecha coordinada, y empezaron a agilizar las actividades, pero a pesar de esos no se llegó a culminar el 100%, y algunos casos se envió los trabajos tal como se encontraba en ese momento. El cliente al revisar los trabajos enviados los observo y los reenvió para su modificación generando más costo para la empresa.

La Rentabilidad en los últimos años ha sido decrecientes, pues el costo de servicio es muy costoso y eso está originando que la rentabilidad cada año este disminuyendo, esto se puede reflejar en los estados financieros que en los últimos años están en negativo preocupando la situación económica de la empresa y a su vez también se visualiza en la liquidez de la empresa que en algunas ocasiones no podrían cubrir con sus obligaciones y eso le conlleva a solicitar préstamos financieros generando también intereses

En los estados financieros en el último año refleja una perdida financiera por todas sus operaciones financieras, pero se también se visualiza una ganancia tributaria originando pagar el impuesto a la renta del 29.5% del resultado del ejercicio. Se origina una ganancia tributaria porque tenemos varios gastos de no deducibles como los gastos personales, gastos de personal fuera planilla, gastos sin sustento, y unas cobranzas dudosas que no se hace imposible para recuperar la inversión que se realizó en algunos proyectos.

La empresa también tiene el problema de liquidez de caja porque sus facturaciones en gran parte son mayores a 60 días después de realizar el servicio, tomando el riesgo que el cliente no acepte la factura por no cumplir con el 100% del servicio contratado. La empresa efectúa adelantos a los proveedores para que empiecen con sus trabajos y al terminar sus trabajos solicitan la cancelación del mismo, y la empresa desembolsa al proveedor y recién ahí genera la factura al cliente quedando sin liquidez

La empresa invierte tiempo y dinero en propuestas para ganar licitaciones para realizar trabajos de ingeniería, pero en algunos casos solo quedan en propuestas, y en estos últimos años habido poca de demanda de licitaciones tanto en la entidad privada y estatal generando una gran preocupación a la empresa, y adicional a esos temas el margen de la ganancias de los proyectos está en gran parte al mínimo, propenso al riesgo de ser negativo con la gran inversión que realiza la empresa para cumplir con los clientes.

1.2. Formulación del problema de investigación

1.2.1 Problema General

- ¿En qué medida el costo de servicio influye en la rentabilidad en la empresa POYRY PERU SAC 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿En qué medida la mano de obra influye en la Rentabilidad en la empresa POYRY PERU S.A.C. 2018?
- ¿En qué medida el costo indirecto influye en la Rentabilidad en la empresa POYRY PERU S.A.C. 2018?
- ¿En qué medida la productividad influye en la Rentabilidad en la empresa POYRY PERU S.A.C. 2018?

1.3. Objetivos de la investigación:

1.3.1 Objetivo General

- Determinar en qué medida el costo de servicio influye en la rentabilidad en la empresa POYRY PERU S.A.C. 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar en qué medida la mano de obra influye en la rentabilidad en la empresa POYRY PERU S.A.C. 2018.
- Determinar en qué medida el costo indirecto influye en la rentabilidad en la empresa POYRY PERU S.A.C. 2018.
- Determinar en qué medida la productividad influye en la rentabilidad en la empresa POYRY PERU S.A.C. 2018.

1.4. Justificación e importancia de la Investigación

1.4.1 Justificación de la Investigación

a) Justificación Teórica

Realizando una investigación preliminar nos dimos cuenta que la empresa para cumplir con el cliente tiene que hacer una inversión muy fuerte, pues el costo de servicio es muy elevado y eso origina un riesgo en la rentabilidad de la empresa. La inversión más fuerte esta la mano de obra pues ese costo esta superior al del mercado y adicional a eso habido observaciones en los trabajos entregados al cliente generando más costo para la empresa.

La rentabilidad según los estados financieros en los últimos años no ha sido favorable para la empresa y por eso hemos realizado una investigación preliminar vemos que muchos gastos no son deducibles originando también una pérdida, y adicional a eso en algunas ocasiones habido problemas liquidez de caja, pues los créditos a los clientes en su mayoría son a 60 días después de realizar el servicio, cuando ya la empresa ha invertido gran parte de su capital.

b) Justificación Metodológica

En nuestra investigación en primer lugar sería conocer el costo real del servicio, revisar si la mano de obra está de acuerdo al trabajo realizado pues se invierte demasiado. También ver los presupuestos de los proyectos que realizan antes de poner en marcha el trabajo, ahí nos podríamos verificar si esos proyectos son realmente rentables para la empresa pues la inversión que realiza muy alta

c) Justificación Práctica-Social

Hemos realizado la investigación porque hemos visto que en los últimos años la rentabilidad de la empresa ha sido nada favorable, generando una preocupación en la situación económica de la empresa, es por eso que nuestro trabajo está enfocado para mejorar la rentabilidad de la empresa para tener más ganancias y reducir gastos innecesarios, y ser una empresa de rentable y competitiva.

La empresa según los estados financieros en el último año tiene una pérdida financiera, pero también ha obtenido una ganancia tributaria, al tener ganancia tributaria estas obligadas al pago de impuesto a la renta anual del 29.5% del resultado, se generó ganancia tributaria porque tiene gastos que no son deducibles como gastos personales, gastos de personal fuera de la planilla, cobranza dudosa, entre otros. La empresa podría ser rentable y también generar fuente de trabajo, pero se tendrías tomar mejores analizando todos los movimientos operativos de la empresa.

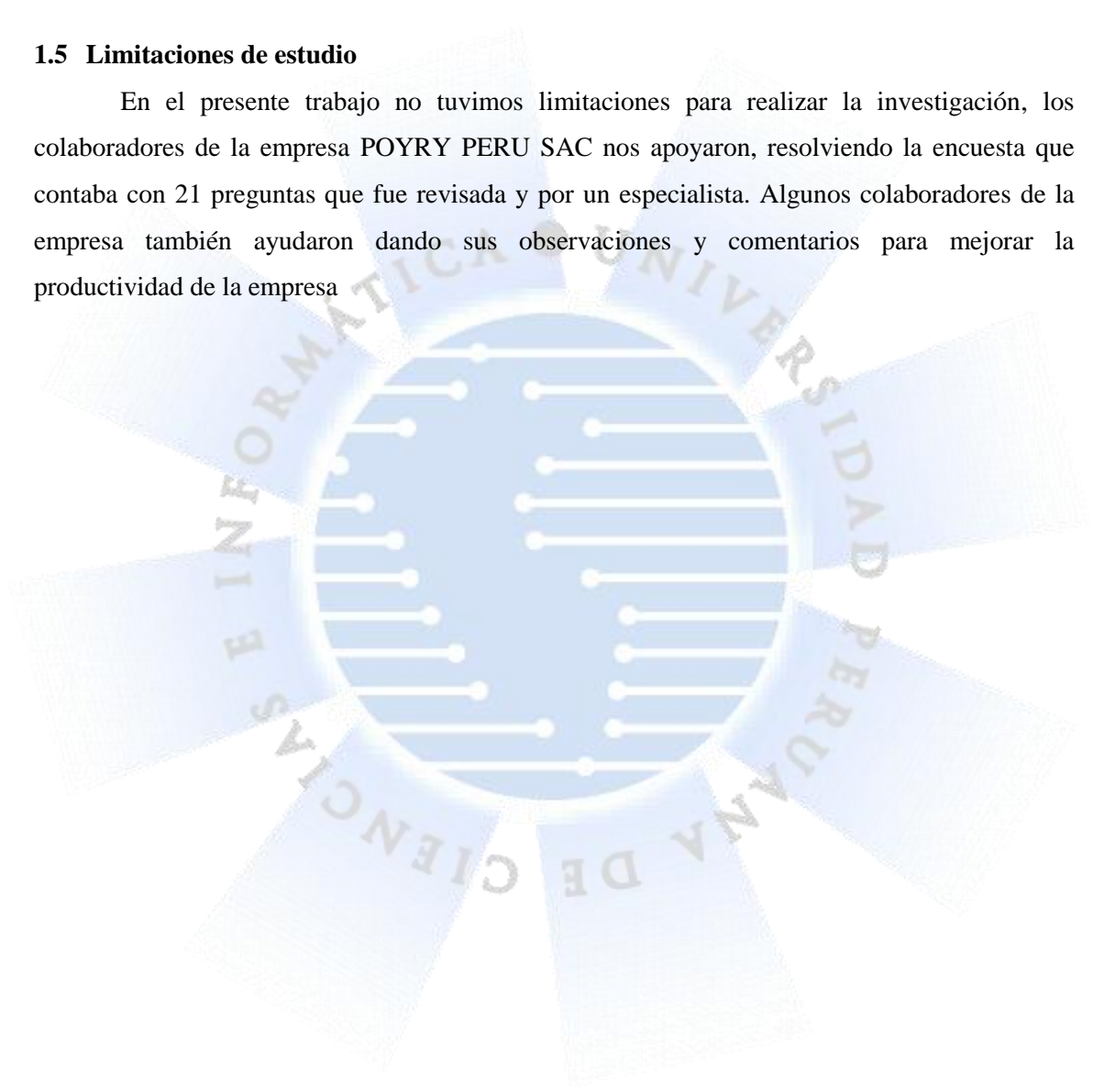
1.4.2 Importancia de la Investigación

Nuestra investigación es importante porque nos permite conocer la influencia que tiene el costo de servicio en la rentabilidad de una empresa, con ello podemos evaluar y tomar mejores decisiones para mejorar situación económica de la empresa. Se tiene analizar todos los procedimientos que realiza la empresa para cumplir con su actividad económica desde que se realiza la negociación con el cliente hasta la culminación del servicio.

También porque se puede identificar el origen de la baja rentabilidad que tiene empresa, ya sabemos con esos temas son de preocupación de los gerentes de la empresa, porque puede llevar a reducir costos, personal y otros gastos que puedan afectar tanto a los trabajadores como a la empresa. Y con esos estudios se podría tener nuevas metas y objetivo a corto y largo que beneficien la situación económica de la empresa.

1.5 Limitaciones de estudio

En el presente trabajo no tuvimos limitaciones para realizar la investigación, los colaboradores de la empresa POYRY PERU SAC nos apoyaron, resolviendo la encuesta que contaba con 21 preguntas que fue revisada y por un especialista. Algunos colaboradores de la empresa también ayudaron dando sus observaciones y comentarios para mejorar la productividad de la empresa



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A Nivel Internacional

Martínez, J. 2017 Elaboro la tesis titulada “los costos de los servicios de aguas y suelos del laboratorio ambiental Cestta de la ciudad de Riobamba y su incidencia en su rentabilidad en el período 2015”. El objetivo principal fue “Determinar cómo los costos de los servicios de aguas y suelos del Laboratorio Ambiental CESTTA de la ciudad de Riobamba inciden en su rentabilidad en el período 2015.”

Las conclusiones de la investigación son “El Laboratorio Ambiental CESTTA, al ser una empresa de servicios, no aplica un sistema de cálculo propio para conocer los costos de los servicios de aguas y suelos. El control de los materiales e insumos no se realiza con tarjetas kárdex, especialmente en lo relacionado con los químicos utilizados en el análisis.

El cálculo no se realiza sobre la base de datos reales, que discriminen la participación directa e indirecta de la materia prima y mano de obra, de manera que se conozca exactamente el monto indirecto de estos dos elementos que conformarán el costo indirecto de prestación del servicio. Al no tener un valor costo indirecto presupuestal, no han podido realizar comparaciones con el costo real y así establecer las variaciones. El problema se origina explícitamente en la ausencia de una hoja de cálculo en la cual se puedan especificar cada uno de los elementos del costo”.

“La pérdida obtenida por el Laboratorio Ambiental CESTTA en el período 2015 fue analizada con la aplicación de indicadores financieros que relacionan cuentas explícitas del estado de situación y del estado de resultados. En lo referente a la rentabilidad económica, el margen de utilidad bruta fue de 28,47% disminuyendo drásticamente hasta obtener una pérdida operacional del 0,84% y una pérdida neta de 0,86%; resultado de la gran cantidad de gastos incurridos para la prestación del servicio. En cuanto a la rentabilidad financiera todos los resultados son negativos partiendo de la rentabilidad del capital pagado que fue de -5,61%, rentabilidad con relación a los activos, -1,75% y rentabilidad sobre los activos fijos, -3,52%. Estos resultados indican que la gestión en CESTTA, no fue efectiva durante el año 2015”.

“En el Laboratorio Ambiental CESTTA los costos se determinan de forma general sin discriminar en qué nivel los servicios de análisis de aguas y suelos integran el costo total, porque no dispone de un esquema para el control de los costos incidiendo en la rentabilidad del período de estudio”.

En la tesis de J. Martínez nos indica sobre la gran incidencia que tiene los costos en la Rentabilidad, tienen un margen de utilidad bruto del 28.47% y descontando los costos operativos tiene como resultado perdida, esto se debió porque los costos de servicios de aguas no se pueden medir, realizaron los actividades sin tener un control del costo del servicio y al finalizar en los estados financieros reflejaron como resultado perdida, estos nos llega a la conclusión de la importancia que debe tener el control de costos de servicio para ver si el negocio es realmente rentable y no tener riesgo más perdida y problema de liquidez.

Ramos, J. 2014 Elaboro la tesis “sistema de costos y la rentabilidad en la microempresa de fabricación de bloques en el sector de la cangahua provincia de cotopaxi”, el objetivo principal fue “Analizar la relación que tiene el sistema de costos en la rentabilidad de los productos fabricados por la microempresa, con la finalidad de mejorar su información gerencial y el proceso contable”.

Las conclusiones de la investigación son “Mediante la presente investigación se ha podido evidenciar claramente que el 100% de las microempresas fabricantes de bloques del sector de la Cangahua no poseen un control adecuado de los elementos del costo; y por lo tanto, no existe una distribución correcta al costo de los productos; además, estas microempresas se basan en la competencia para estimar sus costos.”

“El cálculo del Margen Bruto dentro de los índices de rentabilidad es un factor muy importante para la toma de decisiones; ya que, se pueden hacer negocios de manera más eficiente porque se tiene un claro panorama de cuánto se desea obtener de ganancia en una venta. Sin embargo, éstas microempresas no conocen realmente la rentabilidad que sus productos le generan, debido a que simplemente se basan en la experiencia que cada uno de ellos tienen en el negocio de la fabricación de bloques y por tanto sus productos son vendidos según lo determinado por la competencia y el medio en el que se genera su actividad económica”.

“Se puede concluir que estas microempresas necesitan de un sistema de costos acorde a sus necesidades y a su tipo de negocio, con la finalidad de que los propietarios tengan un conocimiento claro del costo de sus productos”.

Revisando la tesis de J. Ramos llegamos a la conclusión que para no tener riesgo de pérdida se tiene que tener un control de los costos de la productos y/o servicios, en la caso de ser

empresa grandes es necesario contar con sistema de control costos porque te facilita el monitoreo día a día de los costos que se está generando y así tener menos riesgo perdida y generar una Rentabilidad.

Reyes, M. 2015 Elaboro la tesis titulada “Baja rentabilidad de la microempresa “asesoría ortega & vizueta”, el objetivo principal fue “Identificar los factores que causan la disminución de la rentabilidad de la microempresa Ortega & Vizueta, para proponer un instrumento de control preliminar”.

Las conclusiones de la investigación es que “Se concluye que Ortega &Vizueta no efectúa un control interno del manejo financiero ya que no cuenta con el personal encargado para dicho efecto, además de no contar con las herramientas primordiales como el manual de normas y procedimientos, en los cuales las actividades son efectuadas en función de disposiciones de la gerente general, por experiencia y conocimientos del personal, lo que no permite medir con exactitud el desempeño laboral y si se da el cumplimiento de las políticas y procedimientos de la microempresa”.

“Es importante mantener un control eficiente en el manejo de los ingresos”.

“Un apropiado establecimiento de normas y procedimientos escritos en un manual, maximizará la eficiencia en el manejo de los recursos humanos y materiales de la microempresa, ya que permite una toma de decisiones de forma rápida, sirve como base para una revisión constante de los procedimientos y políticas que rigen a la microempresa, evita pérdida de tiempo al desconocer los procedimientos a seguir y las herramientas a emplear”.

“El conocimiento general de la microempresa y de los servicios que presta, ha permitido presentar una propuesta de gestión por procesos que facilita el cumplimiento de los objetivos, empleando los recursos de forma más eficiente”.

En la tesis de M. Reyes nos indica que hay una preocupación por parte de la gerencia por la baja rentabilidad de la empresa, unos de los problemas fue no contar con control interno del manejo financiero, Estos nos lleva a la conclusión que las empresas deben realizar unas presupuestas para su control de costos y también emplear manual de procedimientos y políticas para obtener un mejor control para mejorar la rentabilidad de la empresa.

Romero, N. 2017 Elaboro la tesis titulada “Diseño de estrategias para mejorar la rentabilidad de la empresa PRODUARROZ S.A.”, el objetivo principal fue “Diseñar estrategias para optimizar los costos y márgenes de rentabilidad de la empresa Produarroz S.A ubicada en el cantón Yaguachi para el año 2017”.

Las conclusiones de la investigación son “La empresa Produarroz S.A dedicada a la producción y comercialización de arroz en el Cantón Yaguachi y pueblos aledaños carece de un proceso administrativo adecuado para el desarrollo del periodo económico, por tal motivo no tiene establecido un punto de partida claro en la ejecución de ciertos propósitos, no lleva con un manual de procedimientos, no tiene un control financiero, no cuenta con una logística de abastecimiento”.

“El tema de investigación cuenta con mucha literatura que tiene conocimientos empíricos, los cuales ayudaron al desarrollo de este trabajo”.

“Se pudo desarrollar la investigación gracias a la entrevista realizada al gerente de la empresa y se obtuvo información muy valiosa para el desarrollo de la misma”.

“Con la investigación de campo efectuada y con los datos obtenidos se pudo determinar las estrategias que ayudaran a mejorar la rentabilidad de la empresa”

Revisando la tesis de N. Romero nos lleva a la conclusión que debemos generar estrategias para mejorar le rentabilidad de la empresa, como implementar un manual de procedimientos con pautas muy simple de entender para su ejecución, capacitar continuamente a los colabores para obtener un mejor rendimiento porque eso generaría una reducción de los costos de la empresa y como consecuencia mejoraría la Rentabilidad.

Rodrigues, U. 2015 Elaboro la tesis titulada “Factores determinantes de la rentabilidad de los bancos en los países del Mercosur. Un enfoque contable” el objetivo principal fue “es evaluar si los estados contables de las instituciones bancarias que actúan en los países del Mercosur producen información que posibilite a los usuarios conocer los factores que determinan la rentabilidad de estas instituciones”.

Las conclusiones de la investigación son “Este estudio se propuso evaluar los factores que determinan la rentabilidad de los bancos en los países del Mercosur en su conjunto y cuál es la relación existente entre estos factores y la rentabilidad, con un modelo que utiliza variables

construidas con datos eminentemente contables. De este modo, además de buscar explicaciones para la rentabilidad de los bancos en los países del Mercosur, pone a prueba la capacidad de la contabilidad de producir información útil para ayudar a sus usuarios a tomar decisiones de forma más segura, que es el objetivo principal del trabajo”.

“Los resultados de los estudios realizados permiten concluir que, a partir de los datos de la contabilidad, es posible estimar los determinantes de la rentabilidad de las entidades bancarias. Esto ocurre tanto cuando los determinantes son factores internos, capaces de ser gestionados por la administración de la institución, como cuando son factores externos, que afectan las instituciones de una forma general y, sobre los cuales, una institución sola tiene poca o ninguna gestión.”.

“El estudio econométrico indicó que la rentabilidad de los bancos del Mercosur se determina con significación estadística por el nivel de actividad bancaria, el nivel de concentración bancaria del país, las tasas de interés de captación de fondos y de las inversiones, la carga tributaria, el nivel de capitalización de los bancos y los requisitos mínimos de reservas del Banco Central: lo que contesta de forma satisfactoria la pregunta general del estudio planteada en la sección 1.2”.

“A partir de estos resultados y de las relaciones existentes entre las variables dependientes e independientes del modelo, se puede inferir que la rentabilidad de los bancos del Mercosur tiende a crecer cuando hay un mayor nivel de actividad bancaria y menor carga tributaria y requisitos de reservas por parte del Banco Central. A su vez, los bancos más rentables del bloque tienden a ser los más capitalizados (rentabilidad medida por el ROA) y pueden practicar las tasas de financiamiento más bajas y obtener las tasas de inversión más altas”.

En la Tesis de U. Rodrigues nos indica cuales son las causas de la rentabilidad de los bancos de Mercosur (conformado por países de América del Sur). En el caso de los bancos de Mercosur ellos tienen más rentabilidad cuando mejoran sus actividades bancarias y se reduce la carga tributaria en su país, por la cual se debería capacitar a los colaboradores para captar más clientes, ofreciendo mejores servicios, promociones, etc.

2.1.2 A Nivel Nacional

Larico, C. 2017 Elaboro la tesis titulada “Costo de Servicio y Rentabilidad de las empresas rotulado vehicular de la ciudad de Yunguyo, Periodo 2014-2015, el objetivo principal fue “Determinar el costo de servicio y su incidencia en la rentabilidad de las empresas de rotulado vehicular, de la ciudad de Yunguyo, periodos 2014-2015”.

Las conclusiones de la investigación son “El costo de servicio incide en la rentabilidad de las empresas de rotulado vehicular de la ciudad de Yunguyo; en el año 2014, los costos del servicio representaron el 51.56% de las ventas y en el año 2015, el costo del servicio ascendió a 53.73%; entonces el costo del servicio se incrementó en 2.17%, en valores relativos. En el CUADRO 23 -Variación de Indicadores de Rentabilidad. Periodos 2014-2015, se observa que el ROE (Rentabilidad del Patrimonio) en el año 2014, fue de 47.91% y en el año 2015 fue del 47.83%, por tanto, disminuyó en 0.08% en el período en estudio. En la misma Tabla se observa que el ROA (Rentabilidad de los Activos) en el año 2014 fue de 47.91% y en el año 2015 fue de 44.62%, por tanto, disminuyó en 3.29%. Como se observa en el año 2015, los costos se incrementaron en 2.17% y la rentabilidad del año disminuyó, la Rentabilidad Patrimonial (ROE) disminuyó en 0.08%, como la Rentabilidad de los Activos (ROA) disminuyó en 3.29%; igualmente el rendimiento sobre ventas disminuyó, en 1.83% en el período en estudio”.

“El costo de servicio incide negativamente en el precio de las empresas de rotulado vehicular de la ciudad de Yunguyo, debido a que como se muestra en el CUADRO 16 – Variación del Costo Histórico unitario, Periodos 2014-2015, el costo unitario del servicio de Logotipo para moto taxi, se incrementó en S/. 0.20; servicio de Logotipo para Combi – taxi, incrementó en S/. 0.40; servicio de Logotipo para camión, incrementó en S/. 0.64; servicio de placas laterales para moto taxi – taxi – combi, incrementó en S/. 0.14; servicio de placas laterales para camión, incrementó en S/. 0.35; servicio de figuras, incrementó en S/. 0.71, servicio de Cintas coqueadas, incrementó en S/.0.08 en el periodo de estudio. En tanto el precio unitario de los servicios no variaron, como se observa en el CUADRO 17 –Variación del Precio por tipo de Servicio, Periodos 2014-2015, debido a una estrategia de estabilidad de precios que adoptó la empresa”.

“El precio incide negativamente en el nivel de rentabilidad de las empresas de rotulado vehicular de la ciudad de Yunguyo, debido a que los precios de los servicios no variaron como se observa en el CUADRO 17 –Variación del Precio por tipo de Servicio; entonces la rentabilidad de la empresa disminuyó, como se observa en el CUADRO 23 –Variación de Indicadores de Rentabilidad, periodos 2014-2015, la Rentabilidad Patrimonial (ROE),

disminuyó 0.08%, la Rentabilidad de los activos (ROA), disminuyó 3.29% y el Rendimiento sobre Ventas también disminuyó 1.83% en el periodo de estudio”.

Revisando la Tesis de C. Larico observamos que los costos del servicio superan el 50% del total de las ventas porque sus costos de sus materiales para elaborar el trabajo subieron de precios en el 2014 – 2015, pero el precio de los servicios no variaron y sus ventas disminuyeron en sus dos años. Es muy importante realizar un presupuesto de los costos que generar los trabajos antes de ejecutarlo y luego hacer tener control permanente de los costos para no generar pérdida y aumentar la Rentabilidad.

Ballena, I. 2017 Elaboro una tesis titulada “Costo de servicio y su influencia en la rentabilidad de la empresa de transportes turismo señor de Huamantanga S.R.L., Chiclayo 2016”, el objetivo principal fue “Determinar el Nivel de Influencia del Costo de Servicio en la Rentabilidad de la Empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga S.R.L., Chiclayo 2016”.

Las conclusiones de la investigación son “Se Diagnosticó que la Empresa en estudio, calcula el costo de servicio de manera empírica incluyendo los siguientes ítems: suministros diversos, costo de personal y Gerente, costo de servicio prestado por terceros, otros gastos de Gestión, costo de depreciación. Así mismo cabe recalcar que se está considerando la remuneración del gerente, lo cual no forma parte del costo del servicio, ya que tiene que ver directamente con la administración general del negocio, por lo que se ha tenido que redistribuir enviándolo al gasto, pero la empresa lo ha determinado de forma global, es decir todo el elemento 6 lo elevaron al costo del servicio”.

“Se efectuó el análisis de la Rentabilidad de la Empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga S.R.L., según los datos alcanzados por la empresa en mención, se da un 24 % que viene ser una utilidad bruta obtenida después de descontar los costos de ventas; según mi investigación el margen bruto de utilidad obtenida asciende a un 25% haciendo una diferencia del 1% lo que afirma que a pesar que los costos disminuyeron si existe una influencia sobre el margen de Utilidad Bruta”

“Se determinó el costo real del servicio de la Empresa de Transporte Turismo Señor de Huamantanga S.R.L., se ha reestructurado los costos del servicio para poder determinar el costo del suministro de 2,255,489.21 el costo de Mano de Obra de 170,996.23 y Costo Indirectos

1,223,929.99, que da un total de 3,650,415.43, según mi análisis. Y de acuerdo a lo calculado por la empresa es de 3,695,656.62 haciendo una diferencia de 45,241.20”.

En la Tesis de I. Ballena nos informa que los costos de servicio de la empresa Huamantanga S.R.L estaban incluido los costos del gerente general (Sueldo, otros gastos), cuando eso debería haber sido considerado como gastos porque el gerente no participa directamente en la prestación del servicio. Vemos la gran importancia que tiene registrar bien la información, porque de no hacerlo podríamos tomar malas decisiones y reducir la rentabilidad hasta también generar pérdida para la empresa.

Vega, K. 2017 Elaboro una tesis titulada “Costo por órdenes de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Mannucci Diesel S.A.C. Año 2016”, el objetivo principal fue “Determinar que incidencia tiene el costo por órdenes de servicios en la rentabilidad de la empresa Mannucci Diesel S.A.C. Año 2016”.

Las conclusiones de la investigación son “La aplicación de un sistema de costos por órdenes de servicio presenta un incremento en la rentabilidad de la empresa debido a que permite optimizar el costo de servicio mediante el control de sus elementos.”

“La falta de implementación del sistema de costos por órdenes de servicio refleja en los Estados Financieros de la empresa incremento en sus ventas, activos y patrimonio, y disminución de la utilidad bruta, utilidad bruta operativa y utilidad neta del periodo 2016 en comparación con el 2015”.

“La implementación de un costo por órdenes de servicio es una herramienta que facilita el control y viabiliza la gestión de la empresa, además permite tomar de decisiones oportunas y acertadas, optimizando la rentabilidad de la empresa”.

Revisando la Tesis de K. Vega llegamos a la conclusión que para mejorar la rentabilidad de la empresa debe tener estrategias de control, como poner en práctica un sistema de costos por órdenes de servicio, esto ayudaría en obtener los costos que se utilizaría para realizar el servicio y a su vez agregar el margen de ganancia, con ese documento se podría evaluar si el servicio es rentable para la empresa.

Merino, V. 2016 Elaboro la tesis titulada “Sistema de costos y su efecto en la rentabilidad de la empresa ganadera Productos Lácteos del Norte S.A.C. del Distrito de Santiago

de Cao, Año 2015”, el objetivo principal fue “Determinar el efecto de un sistema de costos en la rentabilidad de la empresa ganadera Productos Lácteos del Norte S.A.C. del Distrito de Santiago de Cao, año 2015”

Las conclusiones de la investigación son “Se identifica que los costos más significativos son la de insumos debido al volumen de ingresos, de la misma manera se determinó la falta de reportes diarios correspondientes a cada categoría del ganado”.

“Mediante el análisis de la rentabilidad según tabla 3.5 muestra que del año 2014 – 2015 la rentabilidad operativa tuvo una variación de 0.1% por lo que explica que en el año 2014 sus ventas netas fueron de S/.1.373.382,91, a comparación del 2015 que fue de S/.1.596.956,87 .La rentabilidad neta nos muestra variación de 0.09%, es decir tuvo una mayor utilidad en el 2015 .Por otra parte el ROE varió de 0.11% en el 2014 a 0.17% en el 2015 debido a la elevación de su patrimonio en el 2014”.

“El efecto debido a la propuesta de reorganizar su sistema de costos es positivo en cuanto a la rentabilidad de la empresa ganadera Productos Lácteos del Norte S.A.C. y esto se debe a la mejor organización de datos”.

“Se ha propuesto una mejora en cuanto a una reorganización de su sistema de costos con respecto al costo de los insumos de la empresa Productos Lácteos del Norte S.A.C. con la finalidad de mejorar el control y los procesos de los costos del producto obteniendo, así como efecto una mejor maximización de su rentabilidad “

En la tesis de V. Merino según sus resultados en el año 2015 solo tuvo un incremento de 0.1% de utilidad operativa comparando con el año 2014, esto quiere decir según los números que menciona hubo poco incremento de ventas, pero aumentaron los costos del servicio, por lo cual el autor recomienda implementar un sistema de costos para obtener un mejor el control de los costos de servicio para mejorar la rentabilidad.

Colque, E. 2015, Elaboro la tesis titulada “Costo de Producción y Rentabilidad de las empresas de metal mecánica en la Ciudad de Sandia”. El objetivo principal fue “Determinar los costos de producción y su rentabilidad de los bienes terminados en la industria metal mecánica en la ciudad de Sandia”.

Las conclusiones de las investigaciones son “Las Empresas en estudio de las Industrias de Metal Mecánica, conocen los costos de producción de manera empírica en la aplicación de la

Materia Prima Directa e Indirecta y la Mano de Obra Directa e Indirecta sin incluirlos en planillas por no contar con ello. Sin embargo, cabe resaltar que desconocen la aplicación del factor de distribución, de prorratar los gastos de fabricación donde deben incorporarse las cargas sociales y las depreciaciones al gasto total de fabricación como elemento parte del costo de producción, que les permitirá establecer costos unitarios para cada producto y empresa”.

“Referente a los costos de producción son similares, todas empresas dedicadas a la actividad de Metal Mecánica. Llegando a los siguientes resultados de los costos que constituye la suma del consumo de materiales, Mano de Obra y los Gastos indirectos de los que podemos indicar que las empresas obtuvieron un promedio del costo unitario equivalente a: ventanas: $1.80\text{ m} \times 1.20\text{ m} = \text{S}/.188.17$; $1.50\text{m} \times 0.80\text{m} = \text{S}/.170.40$; Puertas: $3.50\text{m} \times 2.50\text{m} (2\text{h}) = \text{S}/.1169.66$; $1.80\text{m} \times 2.00\text{m} = \text{S}/.428.26$; Todos los resultados obtenidos fueron en función a los cuadros N° 1 al 16, los mismos que han sido llevados a un análisis en la determinación del total del costo de producción, aplicando las operaciones matemáticas y métodos de investigación inductivo”.

“En cuanto a la rentabilidad general, de ventas, patrimonial y activo total de las empresas estudiadas los resultados han arrojado los siguientes promedios: Rentabilidad general tenemos 36.41%; Rentabilidad de las ventas podemos indicar que fue del 7.94%; Rentabilidad patrimonial para el año 2014 47.31%; Rentabilidad del activo total para el año 2014 fue un indicador promedio de S/4.40 soles por cada sol, lo que significa que sus inversiones son ligeramente favorables ya sea a corto plazo como a mediano plazo”.

Revisando la tesis de E. Colque vemos que los costos de producción están divididos en varios componentes como la mano de obra directa e indirecta, costos indirectos, gastos diversos, depreciaciones de los activos usados para la producción, entre otros, en resumen es más complejo, se tendría registrar y controlar de forma adecuada para no adulterar los resultados, para ello se recomendaría implementar un sistema de costo de producción, con ello se mejoraría el control de los costos y a su vez la empresa tomaría mejores decisiones para incrementar su Rentabilidad.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Costo de Servicio

- **Definición**

Lopez, M. & Gomez X. (2018) Señala que el costo de servicio “está representado por la suma de los recursos expresados en términos monetarios que invierten para poder producir un bien o prestar un servicio que genere beneficios económicos futuros y este se recupera en el momento de la venta de los productos o servicios”. (Pág. 2)

Rodriguez R. (2012) Señala que el costo “Es el valor que presentado en el resultado muestra la utilidad bruta con el porcentaje de participación tanto del como como de la utilidad bruta. Hasta este resultado parcial los costos indican la primera parte de la operación industrial, comercial o de servicios de la actividad económica”. (Pág. 23).

Se concluye que el costo del servicio son presentados en los estados financieros de una empresa para calcular la rentabilidad bruta ($\text{Utilidad bruta} = \text{Total de ventas} - \text{Costo de ventas}$).y para luego deducir los demás gastos operativos y obtener tener el resultado final de la empresa.

Rojas, R. (2007) Señala que por medio del costo de servicio “Se establece el costo de un producto, se valoran los inventarios, se controlan los distintos costos que intervienen en el proceso productivo, Se establece los márgenes de utilidad, para nuevos productos, se puede elaborar proyectos y presupuestos”. (Pág. 9).

Se concluyen que el costo de servicio es total de los costos que se originan en la fabricación de un producto y/o servicio para obtener un margen de ganancia.

Berrio, D. (2008) Señala que “El Costo por actividades se generó para asignar, controlar y racionalizar los costos indirectos. Ante todo, se desea tener mejor información del costo de producto, de la comercialización de ellos y la prestación de servicio. Este sistema, que es un instrumento de control gerencial, sea convertido en un proceso de carácter obligatorio para las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliados”. (Pág. 207).

- **Características**

Hernández, J. (2000) indica que el “Costo de Servicio en el margen legal establece una regularización tarifaria que permita a las empresas reguladas operar cubriendo sus costos más su ganancia”. (Pág. 14).

Lusthaus, Ch. (2001) Indica que “Una Organización debe poseer la capacidad no solo de ofrecer un servicio excepcional, sino también dentro de una estructura apropiada de costos. El desempeño se juzga cada vez más por la eficiencia de la organización (por ejemplo, el costo de servicio, el producto por cada empleado)”. (pág. 71)

- **Importancia**

Natura Bolivia (2008) Señala que “Si la venta de un solo servicio es ineficiente para compensar a los propietarios por este caso de oportunidad, entonces vender más de un servicio podría resolver el problema”. (Pág. 16).

Rodríguez, R. (1998) Indica que “Su importancia radica en determinar todos los demás cargos fijos y variables que han participado en el proceso de producción y prestación de servicio, que, sumados al costo primo, presenta el total del costo. Dentro de la clasificación del plan de cuentas y/o costos los conceptos por pagos y/o causaciones registrados son en valor imputado en la orden de producción o de servicio que forma parte del costo”. (Pág. 22).

2.2.1.1. Mano de Obra

- **Definición**

Lopez, M. & Gomez X. (2018) Señala que “La mano de obra es la fuerza humana que se utiliza en la fabricación de un producto y está compuesta por el salario y prestaciones que se les paga por dicha actividad, puede ser directa o indirecta”.(Pág. 9)

Rodríguez R. (2012) Señala que la Mano de obra “Es el valor de la liquidación de todos los trabajadores que participan directa e indirectamente en el proceso de fabricación o prestación de servicio. La mano de obra puede ser calificada como gerente de producción, ingenieros y profesionales necesarios en la operación”. (Pág. 22).

Gordon, W. (2005) Indica que “Los costos del trabajo o mano de obra comprenden todos los desembolsos relacionados con los empleados: ejecutivos del nivel más alto, personal

administrativo de nivel medio, funcionario de asesoría (“staff”), supervisores y trabajadores calificados y no calificados”. (Pág. 205).

Ortega, J. (1999) Señala que “Mano de obra es el segundo de los costos por naturaleza que se percibe al contemplar el destinatario final de los mismos: el producto. Por otra parte, aunque ha disminuido por el incremento del capital en la generalidad de las industrias, su importancia relativa sigue siendo enorme”. (Pág. 169).

- **Características**

Gordon, W. (2005) Indica que “La mano de obra se clasifica como directa e indirecta, los costos de la mano de obra directa comprenden los salarios que se pagan a los empleados que trabajan directamente en una producción específica. Los costos de la mano obra indirecta influyen todos los demás costos del trabajo, como los sueldos de supervisión y los salarios que se pagan a quienes hacen herramientas, al personal de reparaciones y a los almacenistas y vigilantes.”. (Pág. 205).

Ortega, J. (1999) Indica que “La clasificación del costo de mano de obra en fija y variables es menos importante que la anterior a los efectos contables, aunque su importancia es enorme para efectuar análisis económicos de la empresa, sobre todo para estudiar la flexibilidad de la misma ante condiciones desfavorables del mercado.”. (Pág. 170)

- **Importancia**

Prieto, B., Santidrián, A. & Aguilar, P. (2006) La mano de obra es muy importante en la producción de un bien o servicios porque afecta directamente al costo del producto y/o servicio y que está conformada por los trabajadores que realizan su labor manual o de una máquina. (Pág. 135).

Mejía, T. (2005) Indica que “El recurso humano es de vital importancia; su manejo es arduo y dedicado por cuanto se trata de las relaciones laborales entre empleador y los trabajadores que además están regidas por legislaciones específicas que pretenden un ambiente de justicia e equidad de obligatorio cumplimiento”. (Pág. 22).

2.2.1.2 Costo Indirecto

- **Definición**

Lopez, M. & Gomez X. (2018) Señala que los costos indirectos “Son el costo de las herramientas y servicios necesarios para la fabricación de los productos, así como los costos de los materiales indirectos y salarios de las personas que intervienen de forma indirecta en la fabricación”. (Pág. 11).

Rodríguez R. (2012) Señala que “Se llama costo indirecto porque no formar parte material sino subjetiva del producto o servicio, pues son pagos y causaciones indispensables en el proceso de fabricación o prestación del servicio”. (Pág. 20).

Martínez, A., Rodríguez, R. & Infante, A. (2001) Indica que “Los costos indirectos son aquellos que no pueden relacionarse directamente con el uso del nuevo sistema, tecnología o proyecto. En el campo de la atención de salud, los costos indirectos más importantes son asociados con el valor de las pérdidas de productividad que se originan cuando el paciente deja producir como consecuencia de la enfermedad que padece”. (Pág. 31-32).

- **Características**

Arredondo, M. (2015) Indica que “Los Costos Indirectos son asignados a los productos multiplicando la tasa de gastos indirectos de fabricación calculada por el total d horas de mano de obra directa u horas-maquina utilizadas en cada producto”. (Pág. 233).

Trinidad, M. (2005) Indica que “El Costo indirecto corresponde a los gastos generales necesarios para la ejecución de los trabajos no incluidos en los costos directos que realiza el contratista, tanto en sus oficinas centrales como en la obra, y comprende entre otros: los gastos de administración, organización, dirección técnica, vigilancia, supervisión, construcción de instalaciones generales”. (Pág. 50).

- **Importancia**

Trinidad, M. (2005) Indica que es importante el costo indirecto porque “se expresan como un porcentaje del costo directo de cada concepto de trabajo. Dicho porcentaje se calculara sumando los importes de los gastos generales que resulten aplicables y dividiendo esta suma entre el costo directo total de la obra que se trate”. (Pág. 50).

Sullivan, W. , Wicks, E. & Luxhoj, J. (2004) Indica que el “Costo indirecto totales se asocian con un cierto nivel de producción, tomar esto en cuenta es una condición importante cuando se manejan datos de costos estándar”. (Pág. 31)

2.2.1.3 Productividad

- **Definición**

Huertas, R. & Domínguez, R. (2015) Indica que “La productividad consiste en aumentar del rendimiento de los recursos disponibles de un país, una región o una empresa. Ha permitido el crecimiento económico de las naciones y el de sus ciudadanos, elevando sus ingresos y mejorando su calidad de vida, a la vez que les ha proporcionado tiempo de ocio”. (Pág. 59).

López, J. (2013) Indica que “La Productividad se realiza por medio de la gente, de sus conocimientos, y de recursos de todo tipo, para producir o crear de forma masiva los satisfactores a las necesidades y deseos humanos. La Productividad tiene un costo y una rentabilidad dependiendo de cómo se administre.”. (Pág. 11).

Rodríguez, C. (1999) Indica que “La Productividad es el resultado de la relación entre los insumos invertidos y los productos obtenidos. La productividad es hacer más con menos. La productividad es una medida de eficiencia económica que resulta de la capacidad para utilizar inteligentemente los recursos disponibles”. (Pág. 23 y 25).

- **Características**

López, J. (2013) Indica que “La productividad necesita que se manifieste primero la eficiencia al usar los recursos básicos sin desperdiciar, como son; el tiempo, el espacio y materia – energía; con la finalidad de no mermarlos; para efectuar las actividades lo más rápido posible; y lograr ahorro actuando con rapidez; recurriendo a la aplicación de la ciencia en técnicas con creatividad”. (Pág. 17).

Rodríguez, C. (1999) Indica que “La Productividad implica un replanteamiento de los parámetros con los cuales se evalúa el desempeño de las organizaciones. Para identificar los nuevos parámetros se debe partir del convencimiento de que la productividad de una institución depende de su misión o razón de ser. La productividad y sus parámetros deberán definirse en función de la misión y no, como sucede frecuentemente, de la utilización automática de índices que tal vez funcionan bien en las empresas que los generaron”. (pág. 26).

- **Importancia**

Mercader, J. (2008) Indica que “La productividad como magnitud económica, revela aspectos cruciales de la evolución de una economía, teniendo esta, a su vez, gran importancia en, al menos, tres planos diferentes. En primer lugar, resulta sencillo entender que un incremento de la productividad es necesario para la mejora del nivel de renta de un estado, y con ella del nivel de vida”. (Pág. 20).

Alfaro, F & Alfaro M. (1999) Indica que “La productividad, tal como lo deseamos presentar, permite comparar los grados de aprovechamiento que obtiene la empresa en el empleo de los factores de producción aplicados. A este respecto debemos mencionar que, de acuerdo con las recomendaciones del comité de Productividad de la antigua OCEC, hecha al principio de los años setenta, el concepto de productividad se restringe solo al medido por la influencia del trabajo desarrollado por el factor humano, expresado en unidades de tiempo asignado e invertido en conseguir la producción objeto de medida”. (pág. 25).

2.2.2 La Rentabilidad

a) Definición

Perez-Carballo J. (2015) Indica que la Rentabilidad “es la relación entre el beneficio y la inversión mantenida o activo y mide la productividad de esa para generar beneficios. Una rentabilidad del 10% indica que por cada cien euros invertidos se genera un beneficio de diez euros”. (Pág. 42).

Soriano, Cl. (1990) Indica que “La Rentabilidad final o neta tiene impacto directo sobre la capacidad de generación de recursos (capital de trabajo, operaciones flujo efectivo, etc.) de la empresa, lo que en gran medida, determina la capacidad financiera de la organización para hacer frente tanto a sus obligaciones a corto y medio plazo como a los proyectos de desarrollo y crecimiento”. (Pág. 43-44).

Santillán, M. (2006) Señala que “Rentabilidad sobre el patrimonio es la relación entre la utilidad neta y el patrimonio aportando por los accionistas. Los sectores de mayor rentabilidad patrimonial para el periodo 1994-2004 lo encabeza el sistema privado de pensiones, seguido por el transporte marítimo, la publicidad y el mercado”. (Pág. 67-68).

b) Características

Companys, R. (1988) Indica que “En principio, lo que interesa fundamental mente es la rentabilidad. El proyecto es rentable si el valor de los rendimientos que proporciona es superior al de los recursos que utiliza”. (Pag.36)

Alberto, H. (1997) Señala que “Lo que decimos es que uno de los objetivos empresariales importantes, puesto que sin rentabilidad no es posible alcanzar las metas tales como subsistir o crecer, capacitar a la gente por la comunidad”. (pág. 13).

Con la rentabilidad es posible crecer, acompañado el crecimiento de los clientes o incluso tomando nuevas porciones de mercado. (Pag.14)

c) Importancia

De Jaime, J. (2013) Señala que “La rentabilidad pretende medir la capacidad del activo de la empresa para generar beneficios, que al fin y acabo es lo que importa realmente para poder remunerar tanto al pasivo como a los propios accionistas de la empresa”. (pág. 52).

Alberto, H. (1997) Indica que “Lo que decimos es que uno de los objetivos empresariales importantes, puesto que sin rentabilidad no es posible alcanzar las metas tales como subsistir o crecer, capacitar a la gente por la comunidad”. (pág. 13).

“Con la rentabilidad es posible crecer, acompañado el crecimiento de los clientes o incluso tomando nuevas porciones de mercado”. (Pag.14).

2.2.2.1 Análisis Financieros

a) Definición

García V. (2015) Indica que “El Análisis Financiero genera y proporciona datos relevantes para el estudio de la situación financiera de una organización y con esto, posibilita la toma de decisiones informadas”. (Pág. 9)

Baena, D. (2014) Indica que “El análisis financiero es un proceso de recopilación, interpretación y comparación de datos cualitativos y cuantitativos, y de hecho históricos y actuales de una empresa. Su propósito es el de obtener un diagnóstico sobre el estado real de la compañía, permitiéndole con ello una adecuada toma de decisión. (Pág. 11).

Amat, O. (2008) Indica que “ El Análisis de estado financiero, también conocido como análisis económico-financiero, análisis de balances o análisis contable, es un conjunto de

técnicas utilizadas para diagnosticar la situación y perspectivas de la empresa con el fin de poder tomar decisiones adecuadas”. (Pág. 14).

b) Características

Pacheco, J. (2014) Indica que “El análisis de los estados financieros es una actividad instrumental diseñada en función de objetivos precisos”. (Pág. 19).

Se concluye que los análisis financieros es una herramienta fundamental para obtener resultados financieros reales y eficientes de una empresa, con ello mejorar en la toma de decisiones para incrementar la Rentabilidad de una empresa.

Baena, D. (2014) Indica que “El análisis financiero examina los diversos aspectos de la situación financiera de la empresa, entre ellos los resultados operacionales. Para el logro de los objetivos, se determina cinco áreas: Área patrimonial de la empresa, Fondo de maniobra y la liquidez a corto plazo, flujo de fondos, Resultados económico de las operaciones, Rendimiento y Rentabilidad.” (Pág. 22)

c) Importancia

Pacheco, J. (2014) Indica que “El análisis de los estados financieros sirve como instrumento para medir adecuadamente los resultados obtenidos por la administración de una empresa, así como para formar una base apropiada a partir de la cual se puedan dar opiniones concretas acerca de sus condiciones financieras o su eficiencia administrativa.” (Pág. 37).

Baena, D. (2014) Indica que “Un Análisis financiero también es importante para llevar los resultados obtenidos a su punto óptimo deseado; es decir, que si los resultados esperados son bajos, la labor de la administración o gerencia, será concentrar esfuerzos en incrementar tales resultados; si las cifras indican un nivel cercano, igual o superior a las políticas de la empresa, o a los niveles permitidos de referencia, de igual forma, la empresa trabajara para mantener dichos niveles.” (Pág. 19).

2.2.2.2 Liquidez

a) Definición

Perez-Carballo, J. (2015) Indica que la Liquidez “Es la capacidad para hacer frente a los pagos a corto plazo (un horizonte anual). Aunque la liquidez contempla varios plazos, la principal es la que se refiere a los pagos más inmediatos. Para cubrirlos la empresa debe asegurar que tiene o que puede captar los fondos necesarios”. (Pág. 46).

Baena D. (2014) Indica que la Liquidez es “Definida como la capacidad financiera de la empresa para generar flujos de fondos y así responder por sus compromisos en el corto plazo, tanto operativos como financieros”. (Pág. 22).

Navales, A. & Rubio, G. (2013) Indica que “La liquidez es un concepto muy complejo y se refiere a la capacidad de negociar rápidamente cualquier cantidad de un activo sin afectar a su precio. Es por tanto un concepto multidimensional que se caracteriza por dos componentes; precio y cantidad, aproximados habitualmente por la horquilla relativa y ña profundidad, respectivamente” (Pág. 11).

b) Características

Navales, A. & Rubio, G. (2013) Indica que “La liquidez se ha analizado principalmente en un contexto de microestructura, done uno de los objetivos principales ha sido estudiar como las reglas concretas que rigen el funcionamiento de los mercados financieros afectan a la liquidez, y en particular, a la negociación de activos. También se ha analizado la relación entre liquidez y el comportamiento de los precios de los activos”. (Pág. 11).

Gitman, L. & Joehnk, M. (2005) Indica que “La Liquidez está relacionada con la capacidad de la empresa para atender sus gastos diarios y satisfacer a tiempo sus obligaciones de corto plazo. De especial importancia es si la empresa tiene una adecuada tesorería y otros activos líquidos a la mano para satisfacer los pagos de la deuda y las necesidades operativas en tiempo y forma”. (Pág. 198).

c) Importancia

Pavón, M. (2012) Indica que “Una falta de liquidez ocasiona siempre problemas y puede ocasionar más gastos tales como incurrir en moras, pagar intereses por los retrasos, pagos de comisiones de devolución de recibos y en ultimo termino recibir embargos”. (Pág. 32).

Díaz, F. (2014) Indica que la liquidez es vital para la empresa para evitar riesgos de dinero y poder cumplir con todas las obligaciones prometidas y de no hacerlo da lugar de impagos y la subsecuente de una mala imagen”. (Pág. 19).

2.2.2.3 Ventas

a) Definición

Córdoba, M. (2014) Indica que “se considera venta a toda transferencia a título oneroso entre personas, sucesiones, o entidades de cualquier índole, que importe la transmisión de dominio de cosas muebles”. (Pág. 89)

De la Parra, E. (2004) Indica que “Ventas es la ciencia que se encarga del intercambio entre un bien y/o servicio por un equivalente previamente pactado de una unidad monetaria, con el fin de repercutir, por un lado, en el desarrollo y plusvalía de una organización y nación y, por otro, en la satisfacción de los requerimientos y necesidades del comprador. Para ello, se basa en una serie de técnicas de comunicación, psicología y conocimiento técnicos; para informar de los beneficios y conveniencia del intercambio a favor de ambas partes.” (Pág. 14).

Mateo, A. (2005) Indica que “Una venta es un acto económico en el que un producto cambia de propietario mediante una contraprestación económica. Esta podría ser una definición de un economista, al igual que un sociólogo podrá definirla como el acto mediante el cual se satisface un deseo o una necesidad. Ambas definiciones se pueden considerar como válidas y podrías enumerar así, varias definiciones más casi hasta agotar el ingenio o las profesiones”. (Pág. 7).

b) Características

Kossen, S. (1992) Indica que “La función de vender, como se sabe, implica crear la demanda, es decir ayudar a otros a reconocer sus necesidades y deseos de bienes y servicios concretos. En una sociedad competitiva con innumerables industrias y empresas compitiendo por un número potencial limitado de dólares consumidores, cada empresa necesita crear una demanda para sus productos o servicios”. (Pág. 11-12).

García, L. (2009) Indica que “Ventas es la única función que directamente genera ingresos, todas las demás funciones y actividades de la empresa, o generan ingresos pero de forma indirecta (marketing), o la mayoría son gastos”. (Pág. 27).

d) Importancia

García, L. (2009) Indica que “Ventas es uno de los pilares fundamentales de toda empresa, al fin y al cabo, es la parte que de forma permanente está en contacto con los clientes, y no olvidemos que estos (los clientes) son el principal activo de la empresa”. (Pág. 27).

2.2.3 Empresa

2.2.3.1 Reseña Histórica

POYRY PERU S.A.C. es una empresa internacional cuya sede principal está en Finlandia, fue registrado en los registros públicos el 10/09/2008 con el N° de partida 12206115, y empezó sus actividades el 25 de Setiembre 2008 en el domicilio fiscal Av. José Gálvez Barrenechea 223 San Isidro, empezó con 6 colaboradores entre Ingenieros y Administrativos y la fecha cuenta con 40 colaboradores.

2.2.3.2 Constitución Legal

La empresa POYRY PERU S.A.C. se dedica al rubro de Arquitectura e Ingeniería y Actividades conexas de consultoría técnica. Esta registrada en SUNAT con el número de RUC 20492556671 con domicilio fiscal Av. José Gálvez Barrenechea 223 San Isidro.

2.2.3.3 Aspectos Administrativos

a) Misión

POYRY PERU S.A.C tiene como misión abarca más en el mercado de Ingeniería, presentando mejores propuestas de consultoría de Ingeniería tanto a la entidad del estado como privado, para ello se presentan en diferentes licitaciones, cumpliendo con todos los requisitos que exige la ley.

b) Visión

POYRY PERU S.A.C. tiene como visión ser una empresa líder y prestigiosa en el rubro de Consultoría de Ingeniería, para ello cuenta con los mejores especialistas capacitados en la materia. También como misión de crecer a nivel de grupo, ser uno de los países líderes a nivel internacional.

c) Objetivos Estratégicos

- Presentarse en la mayoría de licitación de la entidad del Estado y Privado.
- Cumplir con todos requisitos de ley
- Contar con los mejores especialistas.
- Crear Consorcio con empresa que no realizan nuestro servicio.
- Realizar un estudio de mercado para conocer las necesidades de las empresas.
- Actualizando la página web.

d) Valores

- Respetar el horario de trabajo de los colaboradores
- Presentar documentos acreditados
- Tener competencia leal con nuestros competidores
- Cumplir con las obligaciones con el cliente según el contrato
- Presentar los informes en la fecha acordadas

e) Análisis FODA

- Fortaleza:
Tiene prestigio en el mercado de Ingeniería
- Oportunidades:
Se presentará en diferentes licitaciones del Estado y Privado
- Debilidades:
El costo del servicio que es muy alto
- Amenazas:
La competencia está más fuerte y últimamente las licitaciones son más exigentes en los requisitos que solicitan

f) Organigrama.

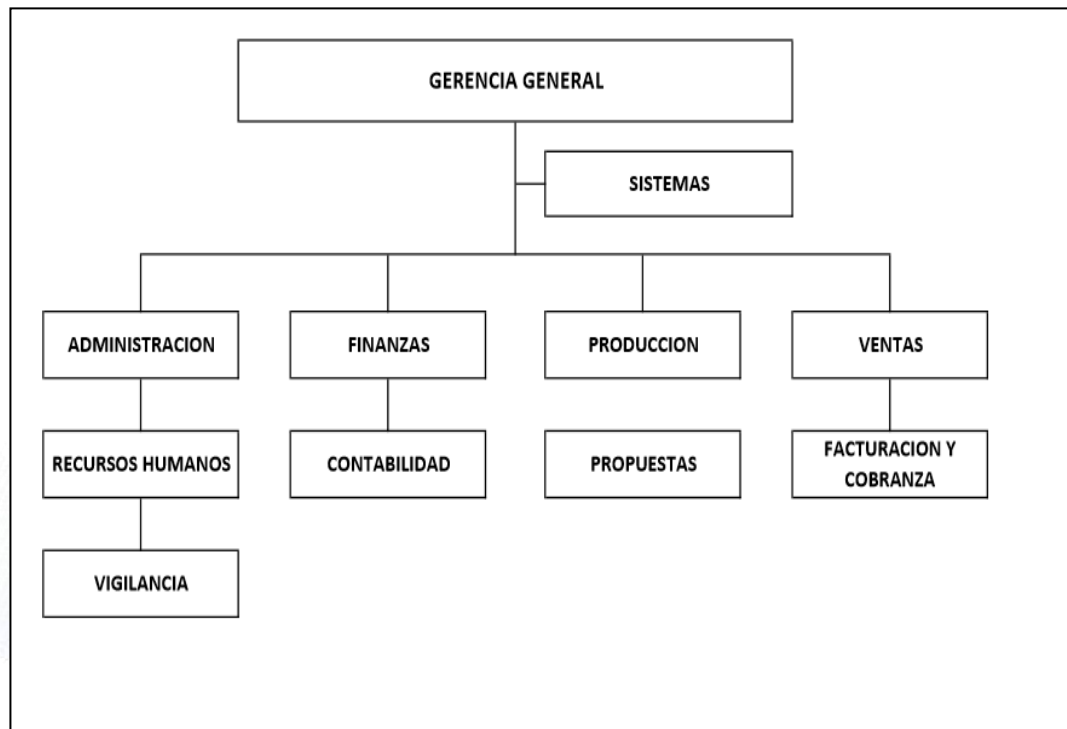


Figura 1. Organigrama
Fuente: Elaboración Propia

2.2.3.4. Caso Práctico

a) Análisis Documental

Registro de Ventas

REGISTRO DE VENTAS DICIEMBRE 2018

Periodo (AAAAAMM00)	Código Único de la Operación (CUO)	Número correlativo del asiento contable identificado en el campo 2, cuando se utilice el CUO.	Fecha de emisión del Comprobante de Pago	Número serie del comprobante de pago o documento o número de serie de la máquina	Número del comprobante de pago o documento. En caso de optar por anotar el importe total	Tipo de Documento de Identidad del cliente	Número de Documento de Identidad del cliente	Apellidos y nombres, denominación o razón social del cliente. En caso de personas naturales se debe consignar los datos en el siguiente orden: Apellido paterno, apellido materno y nombre completo.	Base imponible de la operación gravada	Impuesto General a las Ventas y/o Impuesto de Promoción Municipal	Importe total de la operación inafecta	Importe total del comprobante de pago	Código de la Moneda	Tipo de cambio
20181200	Invoice on account	M126000627	04/12/2018	E001	610	6	20100152941	Kimberly-Clark Perú	33,065.20	5,951.74	-	39,016.94	USD	3.374
20181200	Invoice on account	M126000628	04/12/2018	E001	611	6	20100152941	Kimberly-Clark Perú	47,910.80	8,623.94	-	56,534.74	USD	3.374
20181200	Invoice on account	M126000629	10/12/2018	E001	612	6	20803242168	Inmobiliaria Midoni S.A.C.	6,742.00	1,213.56	-	7,955.56	USD	3.371
20181200	Invoice on account	M126000630	11/12/2018	E001	613	6		LA VIRGEN S.A.C	52,176.08	9,391.69	-	61,567.77	USD	3.376
20181100	Invoice on account	M126000622	30/11/2018	E001	614	0	FN 95496k	ICC Pöyry Austria GmbH	-	-	685.62	685.62	PEN	-
20181100	Invoice on account	M126000623	30/11/2018	E001	615	0	CHE-108.100.605	ICC Pöyry Schweiz AG	-	-	34,217.32	34,217.32	PEN	-
20181100	Invoice on account	M126000624	30/11/2018	E001	616	0	CHE-108.100.605	ICC Pöyry Schweiz AG	-	-	10,297.88	10,297.88	PEN	-
20181100	Invoice on account	M126000625	30/11/2018	E001	617	0		ICC POYRY (MEXICO) S.A. DE C.V.	-	-	18,210.15	18,210.15	PEN	-
20181100	Invoice on account	M126000626	30/11/2018	E001	618	0		ICC Pöyry (Chile) Limitada	-	-	3,899.25	3,899.25	PEN	-
20181200	Invoice on account	M126000631	12/12/2018	E001	619	6	20514808041	Compañía Minera Chungar S.A.C.	175,240.00	31,543.20	-	206,783.20	USD	3.370
20181200	Invoice on account	M126000632	14/12/2018	E001	620	0	100000000	China Yangtze Power Co., Ltd.	-	-	16,070.84	16,070.84	USD	3.365
20181200	Invoice on account	M126000633	17/12/2018	E001	621	6	20801605385	Orazul Energy Perú S.A	51,798.00	9,323.84	-	61,121.84	PEN	-
20181200	Invoice on account	M126000634	18/12/2018	E001	622	6	20803054378	CONSORCIO GYM - STRACON	22,595.80	4,067.21	-	26,663.01	USD	3.347
20181200	Invoice on account	M126000635	18/12/2018	E001	623	6	20550372640	RUTAS DE LIMA S.A.C.	85,375.00	15,367.50	-	100,742.50	PEN	-
20181200	Invoice on account	M126000636	19/12/2018	E001	624	6	20803137893	Consortio Pöyry - Lombardi	226,908.99	40,843.62	-	267,752.61	USD	3.346
20181200	Invoice on account	M126000637	19/12/2018	E001	625	6	20803137893	Consortio Pöyry - Lombardi	65,363.01	11,765.34	-	77,128.35	USD	3.346
20181200	Invoice on account	M126000638	19/12/2018	E001	626	6	20803137893	Consortio Pöyry - Lombardi	11,130.13	2,003.42	-	13,133.55	USD	3.346
20181200	Invoice on account	M126000639	19/12/2018	E001	627	6	20803137893	Consortio Pöyry - Lombardi	79,896.52	14,381.37	-	94,277.89	USD	3.346
20181200	Invoice on account	M126000640	19/12/2018	E001	628	6	20803137893	Consortio Pöyry - Lombardi	15,194.62	2,735.09	-	17,930.01	USD	3.346
20181200	Invoice on account	M126000653	19/12/2018	E001	629	6	20521371103	COMPANIA HIDROELECTRICA TINGO S.A.	134,258.25	24,166.48	-	158,424.73	USD	3.346
20181200	Invoice on account	M126000642	20/12/2018	E001	630	6	20514808041	Compañía Minera Chungar S.A.C.	9,047.70	1,628.59	-	10,676.29	USD	3.351
20181200	Invoice on account	M126000641	21/12/2018	E001	631	6	20503984242	ANDEAN POWER S.A.C.	69,973.67	12,595.26	-	82,568.93	USD	3.343
20181200	Invoice on account	M126000643	21/12/2018	E001	632	6	20803054378	CONSORCIO GYM - STRACON	79,797.41	14,393.53	-	94,190.94	USD	3.343
20181200	Invoice on account	M126000644	26/12/2018	E001	633	6	20330262428	Compañía Minera Antamina S.A.	52,336.11	9,420.50	-	61,756.61	USD	3.358
20181200	Invoice on account	M126000645	26/12/2018	E001	634	6	20330262428	Compañía Minera Antamina S.A.	43,234.25	7,782.17	-	51,016.42	USD	3.358
20181200	Invoice on account	M126000646	26/12/2018	E001	635	6	20383045267	Volcan Compania Minera S.A.A.	36,098.50	6,497.73	-	42,596.23	USD	3.358
20181200	Invoice on account	M126000647	27/12/2018	E001	636	6	20802068847	HIDROELECTRICA RIO HUAMUCO S.A.C.	58,115.25	10,480.75	-	68,596.00	USD	3.369
20181200	Invoice on account	M126000648	27/12/2018	E001	637	6	20802068847	HIDROELECTRICA RIO HUAMUCO S.A.C.	58,115.25	10,480.75	-	68,596.00	USD	3.369
20181200	Invoice on account	M126000649	28/12/2018	E001	638	6	20544955102	Generación Andina S.A.C.	16,890.00	3,038.40	-	19,928.40	USD	3.376
20181200	Invoice on account	M126000650	28/12/2018	E001	639	6	20544955102	Generación Andina S.A.C.	73,174.80	13,171.46	-	86,346.26	USD	3.376
20181200	Invoice on account	M126000651	28/12/2018	E001	640	6	20544955102	Generación Andina S.A.C.	54,414.23	9,794.56	-	64,208.79	USD	3.376
20181200	Invoice on account	M126000652	28/12/2018	E001	641	6	20544955102	Generación Andina S.A.C.	26,164.00	4,709.52	-	30,873.52	USD	3.376
20181200	Invoice on account	M126600037	18/12/2018	EB01	3	1	03685061	CESAR AUGUSTO CASTILLO	296.61	53.39	-	350.00	USD	3.268
									1,585,302.28	285,354.41	83,351.06	1,954,007.75		

Figura 2. Registro de Ventas
Fuente: Elaboración Propia

Registro de Compras

REGISTRO DE COMPRAS DICIEMBRE 2018														
Periodo (AAAA/MM/00)	Número correlativo del asiento contable identificado en el campo 2, cuando se utilice el CUO.	Fecha de emisión del comprobante de pago o documento	Tipo de Comprobante de Pago o Documento	Serie del comprobante de pago o documento.	Número del comprobante de pago o documento o número de orden del formulario.	Tipo de Documento o de Identidad del proveedor	Número de RUC del proveedor o número de documento de identidad, según corresponda.	Apellidos y nombres, denominación o razón social del proveedor. En caso de personas naturales se debe consignar los datos en el siguiente orden: apellido paterno, apellido materno y nombre completo.	Base imponible de las adquisiciones gravadas ... destinadas exclusivamente a operaciones gravadas (ver artículo 10)	Monto del Impuesto General a las Ventas y/o Impuesto de Promoción Municipal	Valor de las adquisiciones no gravadas	Importe total de las adquisiciones registradas según comprobante de pago.	Código de la Moneda	Tipo de cambio
20181200	M126601675	01/12/2018	14	000	220695909	6	20331898008	LUZ DEL SUR	1,760.11	316.82	-	2,076.93		
20181200	M126601677	03/12/2018	1	548	0605127	6	20414955020	RIMAC S.A. ENTIDAD PRESTADORA DE SAL	13,236.20	2,382.62	-	15,618.72		
20181200	M126601676	03/12/2018	1	F001	00027650	6	20523833589	CSI RENTING PERU S.A.C. (USS)	1,086.40	195.55	-	1,281.95	USD	3.38
20181200	M126601679	03/12/2018	1	F001	00027649	6	20523833589	CSI RENTING PERU S.A.C. (USS)	1,798.61	323.75	-	2,122.36	USD	3.38
20181200	M126601680	03/12/2018	1	548	0605128	6	20414955020	RIMAC S.A. ENTIDAD PRESTADORA DE SAL	94.40	16.99	-	111.39		
20181200	M126601681	04/12/2018	1	E001	19	6	20803253656	TOP PROJECT CONSULTORES S.A.C.	17,398.71	3,131.41	-	20,528.12	USD	3.38
20181200	M126601683	01/12/2018	5	074	3019771300	6	20100103738	K L M CIA REAL HOLANDESA DE AVIACION (USD)	-	-	575.50	575.50	USD	3.37
20181200	M126601684	01/12/2018	1	FA01	6706	6	20547872518	EASY TAXI PERU S.A.C.	7.41	1.33	-	8.74		
20181200	M126601685	01/12/2018	1	FR01	1355	6	20547872518	EASY TAXI PERU S.A.C.	-	-	57.00	57.00		
20181200	M126601686	04/12/2018	1	E001	89	6	20602627404	ARIDEL PERU EIRL	2,907.00	523.28	-	3,430.28		
20181200	M126601687	04/12/2018	1	E001	18	6	20803253656	TOP PROJECT CONSULTORES S.A.C.	2,195.70	395.23	-	2,590.93	USD	3.38
20181200	M126601688	05/12/2018	1	0002	002459	6	10076304900	BELIO OCHOA GAMBOA (USS)	677.00	121.65	-	798.65	USD	3.39
20181200	M126601689	05/12/2018	1	0002	002461	6	10076304900	BELIO OCHOA GAMBOA (USS)	335.50	60.93	-	396.43	USD	3.39
20181200	M126601690	05/12/2018	1	0002	002460	6	10076304900	BELIO OCHOA GAMBOA (USS)	447.18	80.49	-	527.65	USD	3.39
20181200	M126601692	05/12/2018	1	0002	002462	6	10076304900	BELIO OCHOA GAMBOA (USS)	3,872.34	661.02	-	4,533.36	USD	3.39
20181200	M126601693	06/12/2018	1	E001	789	6	20546941214	HECHOENCASA S.A.C.	2,320.00	417.60	-	2,737.60		
20181200	M126601695	07/12/2018	1	E001	61	6	20542746531	SERVICIOS MULTIPLES ML S.A.C.	1,250.00	225.00	-	1,475.00		
20181200	M126601696	07/12/2018	1	E001	63	6	20542746531	SERVICIOS MULTIPLES ML S.A.C.	500.00	90.00	-	590.00		
20181200	M126601697	07/12/2018	1	001	001480	6	20455775974	ATIX RENT A CAR S.R.L (USD)	656.01	118.08	-	774.09	USD	3.37
20181200	M126601698	07/12/2018	1	E001	62	6	20542746531	SERVICIOS MULTIPLES ML S.A.C.	1,304.40	234.79	-	1,539.19		
20181200	M126601701	01/12/2018	5	0074	2747495988	6	20100103738	K L M CIA REAL HOLANDESA DE AVIACION (USD)	-	-	5,123.71	5,123.71	USD	3.37
20181200	M126601706	01/12/2018	5	544	2955367549	6	20341841357	LAN PERU S.A.	615.89	110.86	57.25	784.00	USD	3.37
20181200	M126601709	01/12/2018	1	F008	00040321	6	20126339632	Costamar Travel Cruise (US\$) & Tours SAC	81.12	14.60	-	95.72	USD	3.38
20181200	M126601710	01/12/2018	1	F008	39222	6	20126339632	Costamar Travel Cruise (US\$) & Tours SAC	40.39	7.27	-	47.66	USD	3.37
20181200	M126601711	01/12/2018	1	F008	00039844	6	20126339632	Costamar Travel Cruise (US\$) & Tours SAC	40.39	7.27	-	47.66	USD	3.37
20181200	M126601712	01/12/2018	5	602	2955341798	6	20518042280	PERUVIAN AIR LINE	841.38	151.45	18.81	1,011.64	USD	3.37
20181200	M126601713	01/12/2018	5	544	2955345600	6	20341841357	LAN PERU S.A.	279.34	50.28	38.43	368.06	USD	3.37
20181200	M126601714	01/12/2018	1	F008	00039843	6	20126339632	Costamar Travel Cruise (US\$) & Tours SAC	40.39	7.27	-	47.66	USD	3.37
20181200	M126601716	01/12/2018	1	F008	00040202	6	20126339632	Costamar Travel Cruise (US\$) & Tours SAC	40.39	7.27	-	47.66	USD	3.37
20181200	M126601717	01/12/2018	1	F008	00040010	6	20126339632	Costamar Travel Cruise (US\$) & Tours SAC	40.39	7.27	-	47.66	USD	3.37
20181200	M126601718	01/12/2018	1	F008	00040011	6	20126339632	Costamar Travel Cruise (US\$) & Tours SAC	40.39	7.27	-	47.66	USD	3.37
20181200	M126601719	01/12/2018	1	F008	00039842	6	20126339632	Costamar Travel Cruise (US\$) & Tours SAC	40.39	7.27	-	47.66	USD	3.37
20181200	M126601720	01/12/2018	1	F008	39422	6	20126339632	Costamar Travel Cruise (US\$) & Tours SAC	80.77	14.54	-	95.31	USD	3.37
20181200	M126601721	01/12/2018	1	F008	00039841	6	20126339632	Costamar Travel Cruise (US\$) & Tours SAC	40.39	7.27	-	47.66	USD	3.37
20181200	M126601722	01/12/2018	5	602	2955345623	6	20518042280	PERUVIAN AIR LINE	612.53	110.26	57.25	780.03	USD	3.37
20181200	M126601723	01/12/2018	5	530	2955354307	6	20100129290	AVIANCA	531.75	95.71	54.12	681.58	USD	3.37
20181200	M126601724	01/12/2018	3	530	2955354308	6	20100129290	AVIANCA	531.75	95.71	54.12	681.58	USD	3.37
20181200	M126601725	01/12/2018	1	F008	00040009	6	20126339632	Costamar Travel Cruise (US\$) & Tours SAC	40.39	7.27	-	47.66	USD	3.37
20181200	M126601726	01/12/2018	5	602	2955367552	6	20518042280	PERUVIAN AIR LINE	625.02	94.50	57.25	676.77	USD	3.37
20181200	M126601727	01/12/2018	1	F008	39840	6	20126339632	Costamar Travel Cruise (US\$) & Tours SAC	40.39	7.27	-	47.66	USD	3.37
20181200	M126601728	01/12/2018	1	F008	00040201	6	20126339632	Costamar Travel Cruise (US\$) & Tours SAC	40.39	7.27	-	47.66	USD	3.37
20181200	M126601729	01/12/2018	1	F008	00040382	6	20126339632	Costamar Travel Cruise (US\$) & Tours SAC	40.39	7.27	-	47.66	USD	3.37
20181200	M126601730	01/12/2018	5	544	2955343860	6	20341841357	LAN PERU S.A.	-	-	58.43	58.43	USD	3.37
20181200	M126601731	01/12/2018	5	602	2955345622	6	20518042280	PERUVIAN AIR LINE	171.64	30.90	38.43	240.97	USD	3.37
20181200	M126601732	01/12/2018	5	134	2955312817	6	20100129290	AVIANCA	-	-	1,323.16	1,323.16	USD	3.37
20181200	M126601733	01/12/2018	5	530	2955354309	6	20100129290	AVIANCA	531.75	95.71	54.12	681.58	USD	3.37
20181200	M126601737	05/12/2018	14	000	61457538	6	20100017491	TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	66.95	12.05	-	79.00		
20181200	M126601742	13/12/2018	1	F088	21779	6	20100113610	UNION DE CERV BACKUS Y JOHNSTON S.A.	405.44	72.98	-	478.42		
									57,407.96	10,333.43	7,567.58	75,308.97		

Figura 3. Registro de Compras

Fuente: Elaboración Propia

Balance general

BALANCE GENERAL			
AL 31/12/2018			
	S/.		S/.
ACTIVOS		PASIVO Y PATRIMONIO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Caja y Bancos	587,286	Sobregiro Bancario	509,482
Cuentas por Cobrar Comerciales - Relacionadas	86,940	Tributos y aportes por pagar	533,835
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	10,606,809	Remuneraciones y Participaciones por pagar	812,445
Estimación de Cuentas cobranza dudosa	-974,984	Cuentas por pagar comerciales - Terceros	2,925,797
Cuentas por cobrar Diversas - terceros	3,467,476	Cuentas por pagar comerciales - Relacionadas	4,824,667
Cuentas por cobrar al personal	2,022		
Gastos pagados por adelantado	36,387		
Impuesto Diferido	830,867		
		TOTAL PASIVO CORRIENTE	9,606,225
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	14,642,803	PASIVO NO CORRIENTE	
		Provisiones	80,000
		TOTAL PASIVO CORRIENTE	80,000
ACTIVO NO CORRIENTE		PATRIMONIO	
Inmuebles, Maquinaria y Equipo Neto	125,800	Capital	1,000,000
Intangibles	20,000	Resultados Acumulados	4,210,368
Depreciacion	-102,010	Resultado del ejercicio	-210,000
		TOTAL PATRIMONIO	5,000,368
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	43,790	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	14,686,593
TOTAL ACTIVO	14,686,593		

Figura 4. Balance General

Fuente: Elaboración Propia

Estado de Ganancia y Pérdidas

ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS POR FUNCION	
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018	
MONEDA NACIONAL	
ACUMULADO	
	S/.
Ingresos por Servicios Prestados	12,360,000
costos Operativos	-10,258,360
	<hr/>
UTILIDAD BRUTA	2,101,640
Gastos Administrativos	-2,010,300
	<hr/>
RESULTADOS DE OPERACION	91,340
Ingresos Financieros	549,300
Gastos Financieros	-483,265
Otros ingresos	1,200
Gastos Diversos	-60,500
	<hr/>
UTILIDAD ANTES DE PARTICIP. E IMPTOS.	98,075
(-) Participacion utilidades	-46,643
(-) Impuesto a la Renta	-261,433
	<hr/>
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	-210,000
	<hr/> <hr/>

Figura 5. Estados de Ganancias y Pérdidas

Fuente: Elaboración Propia

2.2.3.5. Propuestas de estudios según temática

a) Propuestas del autor

El problema principal del presente trabajo de investigación es alto costo del servicio, y eso conlleva a que el margen de ganancia sea mínima, y con riesgo de generar pérdida. El costo más elevado es la mano de obra la cual su costo está por encima del mercado. Mi propuesta en primer lugar sería evaluar el costo de mano de obra según la experiencia y el costo en el mercado, y realizando los ajuste, pero a su vez incentivando con bonos por logros obtenidos.

La empresa POYRY PERU S.A.C. en los últimos años solo está postulando en las licitaciones de las entidades Privada por política del grupo POYRY. También tendríamos que presentar en las licitaciones de las entidades del estado pues la demanda del servicio Subconsultoria ha bajado notoriamente en los últimos tiempos. Para eso se tendría que informar al grupo de la situación actual de la empresa y proponer esa opción de presentarse en las licitaciones con el Estado para no depender solo de un grupo de empresas.

Sea estado invirtiendo tiempo y dinero en la elaboración de propuesta para presentarse en las licitaciones, pero en muchos caso solo a quedando en propuesta, pues no se cumplía con los requisitos y también que la competencia presentaba costos inferior al nuestro teniendo una gran probabilidad de ser elegido. En este caso se tendría que hacer un análisis minucioso de bajo qué criterio se está realizando las propuestas, ver las alternativas, riesgo, costos, tiempo, etc. Para evaluar y mejorar el funcionamiento y de ser el caso tener un colaborador especializado en esa función.

La empresa últimamente ha tenido problema de liquidez, pues la mayoría de sus proveedores solicitan adelanto para empezar con el trabajo, en este caso también se tendría que negociar con el cliente para solicitar un adelanto al inicial con los trabajos para poder financiar los costos que esto origine, y al termino del trabajo se nos amortice el saldo del servicio para luego cancelar igualmente a los proveedores.

2.3. Definiciones Conceptuales

1. Análisis Financieros

El análisis financiero “es fundamental para evaluar la situación y el desempeño económico y financiero real de una empresa, detectar dificultades y aplicar correctivos adecuados para solventarlas. El objetivo de este estudio es analizar la importancia del análisis financiero como herramienta clave para una gestión financiera eficiente”. (Nava M. 2009).

2. Cobranza Dudosa

Perez, F. (2017) Indica que “dado que en la práctica comercial general puede suceder que los clientes no cancelen sus cuentas, estas deberán ser registradas en la cuenta de provisión para cobranza dudosa, la cual representan las provisiones acumuladas para cubrir en su caso, las perdidas provenientes de créditos otorgados a terceros, los cuales una vez vencidos muestran dificultad en su cobranza”. (pág. 74).

3. Costo del Servicio

“El costo de un producto está formado por el precio de la materia prima, el precio de la mano de obra directa empleada en su producción, el precio de la mano de obra indirecta empleada para el funcionamiento de la empresa y el costo de amortización de la maquinaria y de los edificios”. (Perez J. 2008).

4. Costo Indirecto

Mendoza, P. (2002) Señala que “Los costos indirectos son aquellos que no tienen que ver de manera inmediata con el servicio o producto bajo examen, pero se requiere y emplean. Por ejemplo; si bien la seguridad del establecimiento no se requiere de manera inmediata para la producción de la placa en radiología, si evita que los equipos se pierdan en tal sentido, seguridad sería costo directo”. (Pág. 20).

5. Erogaciones

Horngren, Ch. (2000) Indica que “Las erogaciones son compras de bienes y servicio al contado como a crédito. Las erogaciones con activos que brindaran un beneficio por más de un periodo contable se contabilizan”. (Pág. 286).

Las erogaciones bienes hacer los gastos que se realiza en un periodo determinado y también es llamado como desembolso de dinero para obtener un bien o servicio, y por lo cual tiene que ser registrado en la contabilidad.

6. Estados Financieros

Horngren, Ch. (2004) Indica que “Los estados financieros de una compañía deben reportar la información necesaria para que las personas de afuera puedan tomar decisiones fundadas acerca de la compañía. En pocas palabras la compañía debe reportar información relevante, confiable y comparable acerca de sus asuntos económicos”. (Pág. 319).

7. Gastos no deducibles

De Margarida, J. (2009) Indica que no son deducibles “Las multas y sanciones penales y administrativas y sus recargos (no así el interés de demora). Por lo tanto, la parte del gasto de una provisión para responsabilidades que recoja las multas y sanciones firmes estimadas correspondientes al ejercicio no tienen carácter de gasto deducible”. (Pag.374).

8. Inversiones

Carvalho, J. (2006) Indica que las Inversiones “Están representadas en títulos valores y demás documentos a cargo de otros entes económicos, conservados con el fin de obtener rentas fijas o variables, de controlar otros entes o de asegurar el mantenimiento de relaciones con estos”. (Pág. 19).

9. Licitaciones

Correa, I. (2002) Indica que “Las licitaciones privada es el procedimiento de contratación en que intervienen como oferentes solo las personas o entidades expresamente invitadas o seleccionados por el Administrador, que son los únicos a quienes se les solicita oferta. Es pedido de ofertas dirigido a empresas o personas determinadas, discrecionalmente para cada caso”. (Pág. 72).

10. Liquidez

Brun, X., Larraga, P. & Moya M. (2008) Indica que “El concepto de liquidez se vincula a la facilidad para comprar (transformar dinero en activos financieros) o vender (transformar activos financieros en dinero) el máximo volumen efectivo posible, en el mínimo tiempo posible y con la mínima perturbación de precios de mercado”. (Pág. 85).

11. Mano de Obra

La mano de obra “es el esfuerzo físico o mental que se emplea en la elaboración de un producto”. “Los autores también comentan que el costo de la mano de obra es el precio que se paga por emplear los recursos humanos. La compensación que se paga a los empleados que

trabajan en las actividades relacionadas con la producción representa el costo de la mano de obra de fabricación”. (Polimeni, F. 2005).

12. Personal Operativo

Ogalla, F. (2005) Indica que “El personal operativo, por su actividad, piensa localmente, sobre todo individualmente, para actuar luego a nivel global a través del impacto de la actividad local en el proceso de negocio. El Flujo de información que se establece entre la visión global y la visión local permite tomar decisiones en todos los ámbitos de la organización y esto permite un crecimiento en espiral de la misma. Este crecimiento se vería limitado si el flujo de información queda sujeto a la visión vertical de los departamentos”. (Pág. 17).

13. Política de empresa

Gil, M. & Giner, F. (2007) Indica que “La política de una empresa puede situarse a distintos niveles organizativos y tener un carácter de mayor o menor generalidad. Por ello, se habla de política general de la empresa o de políticas de servicio o funcionales. Cuando el nivel de generalidad es muy elevado, se puede hablar de los fines generales que constituyen la <<filosofía>> de la empresa”. (Pág. 207)

14. Productividad

La productividad “es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios. Podemos definirla como una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos y denota la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, tierra, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado”. (Felsniger E. 2002).

15. Proveedores

Mendoza, C. & Ortiz, O. (2016) Indica que “El concepto proveedores abarca de todas las obligaciones que contrae una empresa por concepto de la compra de crédito de bienes y servicios destinados a la producción o comercialización de productos, en el giro normal del negocio, para en el cumplimiento de su objetivo social”. (Pág. 396).

16. Racionalizar

Engels, J. & Visser, L. (2007) Indica que “Racionalizar es el de eliminar las adiciones no deseadas de toda una colección (Sea esta una colección base o de conservación). No

obstante, también pueden ahorrarse costos si se mantiene disponible, para su uso activo”. (Pág. 92).

17. Rentabilidad

Define “la rentabilidad como la condición de rentable y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad). La rentabilidad, por lo tanto, está asociada a la obtención de ganancias a partir de una cierta inversión. Lo habitual es que la rentabilidad haga referencia a las ganancias económicas que se obtienen mediante la utilización de determinados recursos. Por lo general se expresa en términos porcentuales”. (Perez J. 2014)

18. Resultado Financiero

De Jaime, J. (2003) Indica que los estados financieros están “Compuesto por la diferencia entre los ingresos y gastos financieros que se registran en la empresa. En cuanto a los ingresos financieros se consideran todos los provenientes de la gestión de la tesorería empresarial, es decir, los intereses a favor de las cuentas corrientes y los intereses percibidos por la colocación de recursos sobrantes, en cuentas financieras o en activos financieros seguros y de fácil liquidación”. (Pág. 78).

19. Resultado Tributario

Sepúlveda, C. (2004) Indica que “Por regla general, los contribuyentes afectos al impuestos de primera categoría de la ley de la renta deben presentar en cada año tributario una declaración de impuestos que cubre las rentas efectivas devengadas o percibidas en el año calendario o año comercial anterior”. (Pág. 31).

Se concluye que el Resultados Tributarios es el resultado del total de los ingresos menos el total de gastos, considerando solo los gastos permitidos según norma tributaria de SUNAT.

20. Utilidad Bruta

Horngren, Ch. (2000) Indica que la “Utilidad bruta es una herramienta sumamente útil, sobre todo cuando no se dispone de información relacionada”. (Pág. 242).

La utilidad bruta también se puede considerar como la proyección de un producto o servicio en el mercado. El cálculo es el total de los ingresos de una empresa menos el costo de las ventas.

21. Ventas

La venta “es una de las actividades más pretendidas por empresas, organizaciones o personas que ofrecen algo (productos, servicios u otros) en su mercado meta, debido a que su éxito depende directamente de la cantidad de veces que realicen ésta actividad, de lo bien que lo hagan y de cuán rentable les resulte hacerlo”. (Thompson I. 2005).

2.4. Formulación de Hipótesis:

2.4.1 Hipótesis general

- El costo de servicio influye significativamente en la rentabilidad en la empresa POYRY PERU S.A.C. 2018.

2.4.2 Hipótesis específicas.

- La mano de obra influye significativamente en la rentabilidad en la empresa POYRY PERU S.A.C. 2018.
- El costo indirecto influye significativamente en la rentabilidad en la empresa POYRY PERU S.A.C. 2018.
- La Productividad influye significativamente en la rentabilidad en la empresa POYRY PERU S.A.C. 2018.

2.5. Variables de la Investigación

VARIABLES	INDICADORES
Costo de Servicio	Mano de Obra
	Costo Indirecto
	Productividad
Rentabilidad	Análisis Financieros
	Liquidez
	Ventas

Figura 6. Variables e indicadores

Fuente: Elaboración propia

2.6. Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES		METODOLOGIA
GENERAL	GENERAL	GENERAL			
¿En qué medida el costo de servicio influye en la rentabilidad en la empresa POYRY PERU S.A.C. 2018?	Determinar en qué medida el costo de servicio influye en la rentabilidad en la empresa POYRY PERU S.A.C. 2018.	• El costo de servicio influye significativamente en la rentabilidad en la empresa POYRY PERU S.A.C. 2018.	Costo de Servicio	* Mano de Obra	Enfoque : Cuantitativa Tipo : Aplicativo Nivel : Explicativo Diseño : No Experimental, Transversal Población : 40 Colaboradores de la empresa de Poyry Peru 2018 Muestras : Técnica de Investigación * Encuesta * Entrevista Instrumento de Investigación * Cuestionario de preguntas cerradas * Cuestionario de preguntas abiertas Técnica de Estadísticas * Estadística Descriptiva * Estadística Inferencial *Paquete estadísticas SPSS V.24
				* Costo Indirecta	
				* Productividad	
				* Análisis Financiero	
• ¿En qué medida la mano de obra influye en la Rentabilidad en la empresa POYRY PERU S.A.C. 2018?	• Determinar en qué medida la mano de obra influye en la rentabilidad en la empresa PERU S.A.C. 2018.	• La mano de obra influye significativamente en la rentabilidad en la empresa POYRY PERU S.A.C. 2018.	Rentabilidad	* Liquidez	
				* Ventas	
• ¿En qué medida el costo indirecto influye en la Rentabilidad en la empresa POYRY PERU S.A.C. 2018?	• Determinar en qué medida el costo indirecto influye en la rentabilidad en la empresa PERU S.A.C. 2018.	• El costo indirecto influye significativamente en la rentabilidad en la empresa POYRY PERU S.A.C. 2018.			
• ¿En qué medida el costo indirecto influye en la Rentabilidad en la empresa POYRY PERU S.A.C. 2018?	• Determinar en qué medida la productividad influye en la rentabilidad en la empresa PERU S.A.C. 2018.	• La Productividad influye significativamente en la rentabilidad en la empresa POYRY PERU S.A.C. 2018.			

CAPÍTULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1 Enfoque

La presente investigación es de enfoque Cuantitativo, que según Hernández R. (2014) indica que “el enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica”. (Pág. 4).

3.1.2 Tipo

La Investigación como tipología “Aplicada” ya que según Rodríguez E. (2005) dice “la investigación aplicada se le denomina también activa o dinámica y se encuentra íntimamente ligada a la anterior ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos. Aquí se aplica la investigación a problemas concretos en circunstancias y características concretas. De esta forma de investigación se dirige a una utilización inmediata y no al desarrollo de teorías. (Pag.23).

3.1.3 Nivel

La investigación desarrollada es de nivel Explicativo, ya que según La Torre E. (1996) dice “una explicación científica debe ser capaz de jerarquizar los rasgos de un fenómeno en términos de la importancia relativa que tienen cada uno ellos para explicarlo. La explicación debe decir cuáles son los rasgos básicos y cuales los accesorios. (Pág. 8).

3.1.4 Diseño

El Diseño comprende Diseño no experimental ya que según Toro I. (2006) dice “Diseño no experimental de investigación es aquella que realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Los que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlo”. (Pág. 158).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La investigación se realizará en la empresa POYRY PERU SAC que cuenta con 40 colaboradores distribuido en la siguiente Manera.

Tabla 1. Población de la empresa

Áreas	H	%	M	%	Total	%
Gerencia General	2	66.7	1	33.3	3	7.5
Producción	18	81.8	4	18.2	22	55.0
Ventas	2	40.0	3	60.0	5	12.5
Administración	3	75.0	1	25.0	4	10.0
Contabilidad	2	50.0	2	50.0	4	10.0
Recursos Humanos	1	100.0			1	2.5
Sistemas	1	100.0			1	2.5
Total	29		11		40	100.0

Fuente: Elaboración propia

3.2.2 Muestra

Para efectos de desarrollo del proyecto de investigación muestra está representada por la misma población compuesta por 40 colaboradores de la empresa POYRY PERU SAC. Para definir el tamaño de la muestra se ha utilizado el método probabilístico y aplicado la fórmula generalmente aceptada sería.

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

Dónde:

N: Es el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el trabajo de campo. Es la variable que se desea determinar.

P y q: Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo con la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z: Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto el valor Z =

N: El total de la población, en este caso 40 colaboradores, considerando solamente aquellas que pueden facilitar información valiosa para la investigación

EE: Representa el error estándar de la estimación. En este caso se ha considerado el 0.05%.

Por tanto:

$$n = \frac{(0.50 * 0.50) * 1.96^2 * 40}{(0.05)^2 (40 - 1) + (0.50 * 0.50) * 1.96^2}$$

$$n = 36$$

Tabla 2. Estratificación de la muestra

Áreas	H	%	M	%	Total	%
Gerencia General	2	66.7	1	33.3	3	7.5
Producción	16	88.9	2	11.1	18	45.0
Ventas	2	40.0	3	60.0	5	12.5
Administración	3	75.0	1	25.0	4	10.0
Contabilidad	2	50.0	2	50.0	4	10.0
Recursos Humanos	1	100.0			1	2.5
Sistemas	1	100.0			1	2.5
Total	27		9		36	100.0

3.3. Matriz de Conceptualización y Operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	INDICE	ESCALA	ITEMS
Costo de Servicio	Rojas, R. (2007) Indica que " Por medio de ella se establece el costo de un producto, se valoran los inventarios, se controlan los distintos costos que intervienen en el proceso productivo, Se establece los márgenes de utilidad, para nuevos productos, se puede elaborar proyectos y presupuestos".	El costo del servicio es el resumen de todos los costos que se utilizan para realizar un bien o servicio, y puede estar compuesto por el costo de la mano de obra, costo indirecto para obtener como resultado una productividad positiva.	Mano de Obra	Personal en Planilla	Ordinal	1. ¿En su opinión considera que el costo del personal en planilla está por encima del costo del mercado en la Empresa POYRY PERU S.A.C.?
					Ordinal	2. ¿Cree usted que el personal en planilla ha sido evaluado correctamente en la Empresa POYRY PERU S.A.C.?
				Trabajadores externos	Ordinal	3. ¿Cree usted que es Rentable contratar personal externo que personal en Planilla en la Empresa POYRY PERU S.A.C.?
					Ordinal	4. ¿En su opinión los trabajadores externos son una herramienta fundamental en la empresa POYRY PERU S.A.C.?
			Costo Indirecto	Administración	Ordinal	5. ¿Considera usted que el costo de la Administración afecta significativamente a la Rentabilidad en la empresa POYRY PERU S.A.C.?
				Soporte Técnico	Ordinal	6. ¿Cree usted que el costo del Soporte Técnico afecta significativamente en la Rentabilidad empresa POYRY PERU S.A.C.?
			Productividad	Trabajo Terminados	Ordinal	7. ¿Considera usted que los trabajos terminados han sido eficiente en la empresa POYRY PERU S.A.C.?
					Ordinal	8. ¿En su opinión los trabajos terminados fueron entregados en las fechas solicitadas por el cliente en la empresa POYRY PERU S.A.C.?
				Trabajos sin contrato	Ordinal	9. ¿Considera usted que hay riesgo de pérdida empezar los Trabajos sin contrato en la empresa POYRY PERU S.A.C.?
					Ordinal	10. ¿Cree usted que los trabajos sin contrato fueron regularizarlos con el cliente en la empresa POYRY PERU S.A.C.?

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	INDICE	ESCALA	ITEMS
Rentabilidad	Soriano, Cl. (1990) Indica que "La Rentabilidad final o neta tiene impacto directo sobre la capacidad de generación de recursos (capital de trabajo, operaciones flujo efectivo, etc.) de la empresa, lo que en gran medida, determina la capacidad financiera de la organización para hacer frente tanto a sus obligaciones a corto y medio plazo como a los proyectos de desarrollo y crecimiento". (Pág. 43-44).	La Rentabilidad es el resultado de la productividad de un bien o servicio de una empresa. Se tiene que contar con un Análisis financiero continuo para tener un buen control, también es importante tener una buena liquidez de caja para poder invertir y poder incrementar las ventas y generar una buena Rentabilidad.	Análisis Financiero	Pérdida acumulada	Ordinal	11. ¿Cree usted que las Pérdidas acumuladas reflejan los resultados reales en la empresa POYRY PERU S.A.C.?
					Ordinal	12. ¿Considera usted que las perdida acumuladas podrían ser menores si se reduce el costo de Servicio en la empresa POYRY PERU S.A.C.?
				Presupuestos	Ordinal	13. ¿En su opinión los proyectos se trabajan de acuerdo al Presupuesto presentado por el jefe del proyecto en la empresa POYRY PERU S.A.C.?
				Gastos no deducibles	Ordinal	14. ¿Considera usted que se puede reducir los gastos no deducibles en la empresa POYRY PERU S.A.C.?
			Ordinal		15. ¿Cree usted que los gastos no deducibles se generan por la falta de control de los trabajos realizados en la empresa POYRY PERU S.A.C.?	
			Liquidez	Facturación a crédito	Ordinal	16. ¿En su Opinión facturación al crédito afecta la liquidez en la empresa POYRY PERU S.A.C.?
				Anticipo a Terceros	Ordinal	17. ¿Cree usted que los anticipos a Terceros afecta significativamente la liquidez de la empresa POYRY PERU S.A.C.?
				Cobranza dudosa	Ordinal	18. ¿Considera usted que los importes de la cobranza dudosa podrían ser menores realizando algunas gestiones en la empresa POYRY PERU S.A.C.?
			Ventas	Margen de Ventas	Ordinal	19. ¿Cree usted que en los proyectos terminados se llegaron a cumplir con los márgenes de ventas ofrecido por el jefe del proyecto en la empresa POYRY PERU S.A.C.?
				Propuestas	Ordinal	20. ¿En su opinión las propuestas que se presentan para licitaciones han sido favorables en la empresa POYRY PERU S.A.C.?
				Licitaciones	Ordinal	21. ¿Considera usted que le empresa debería presentarse en las licitaciones con el Estado?

3.4 Participantes: Criterios de Inclusión y de exclusión

1) Criterio de Inclusión

- Trabajadores del área de Ventas que mantiene contacto directo con los clientes en su sugerencia y/o necesidades.
- Trabajadores de Finanzas que tiene información sobre la liquidez de la empresa.

2) Criterio de Exclusión:

- Personal de producción que permanece en campo del proyecto.
- Personal de vigilancia que no tienen que ver con el Costo del Servicio y la Rentabilidad.

3.5 Instrumentos de Investigación

Para la investigación se realizó dos instrumentos, el cuestionario y una encuesta siguiendo con los pasos del especialista.

3.5.1 Validación de los instrumentos (mínimo 3 expertos)

La validación de los instrumentos se produjo por 3 expertos de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, se solicitó la aprobación de los tres asesores de la investigación Dr. Rubén Hermosa, Mg. Joaquín Oropeza González y Mg. Eric Escalante Cano para la aplicación definida.

3.5.2 Confiabilidad de los instrumentos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	21

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿En su opinión considera que el costo del personal en planilla está por encima del costo del mercado en la Empresa POYRY PERU S.A.C.?	54,86	220,694	,627	,938
2. ¿Cree usted que el personal en planilla ha sido evaluado correctamente en la Empresa POYRY PERU S.A.C.?	54,83	215,971	,669	,938
3. ¿Cree usted que es Rentable contratar personal externo que personal en Planilla en la Empresa POYRY PERU S.A.C.?	55,31	226,218	,589	,939
4. ¿En su opinión los trabajadores externos son una herramienta fundamental en la empresa POYRY PERU S.A.C.?	54,17	225,343	,509	,940
5. ¿Considera usted que el costo de la Administración afecta significativamente a la Rentabilidad en la empresa POYRY PERU S.A.C.?	55,00	224,971	,570	,939
6. ¿Cree usted que el costo del Soporte Técnico afecta significativamente en la Rentabilidad empresa POYRY PERU S.A.C.?	54,75	226,136	,599	,939
7. ¿Considera usted que los trabajos terminados han sido eficiente en la empresa POYRY PERU S.A.C.?	54,31	226,047	,507	,940
8. ¿En su opinión los trabajos terminados fueron entregados en las fechas solicitadas por el cliente en la empresa POYRY PERU S.A.C.?	54,64	218,352	,745	,936
9. ¿Considera usted que hay riesgo de pérdida empezar los Trabajos sin contrato en la empresa POYRY PERU SAC?	54,67	220,629	,684	,937
10. ¿Cree usted que los trabajos sin contrato fueron regularizarlos con el cliente en la empresa POYRY PERU SAC.?	54,64	216,409	,789	,936
11. ¿Cree usted que las Pérdidas acumuladas reflejan los resultados reales en la empresa POYRY PERU S.A.C.?	54,89	225,073	,584	,939
12. ¿Considera usted que las perdida acumuladas podrían ser menores si se reduce el costo de Servicio en la empresa POYRY PERU S.A.C.?	54,64	213,609	,786	,936
13. ¿En su opinión los proyectos se trabajan de acuerdo al Presupuesto presentado por el jefe del proyecto en la empresa POYRY PERU S.A.C.?	54,56	222,311	,572	,939
14. ¿Considera usted que se puede reducir los gastos no deducibles en la empresa POYRY PERU S.A.C.?	54,64	215,609	,742	,936
15. ¿Cree usted que los gastos no deducibles se generan por la falta de control de los trabajos realizados en la empresa POYRY PERU S.A.C.?	55,06	232,568	,355	,942
16. ¿En su Opinión facturación al crédito afecta la liquidez en la empresa POYRY PERU S.A.C.?	54,86	216,980	,779	,936
17. ¿Cree usted que los anticipos a Terceros afecta significativamente la liquidez de la empresa POYRY PERU S.A.C.?	54,72	223,692	,547	,940
18. ¿Considera usted que los importes de la cobranza dudosa podrían ser menores realizando algunas gestiones en la empresa POYRY PERU S.A.C.?	54,36	218,809	,806	,936
19. ¿Cree usted que en los proyectos terminados se llegaron a cumplir con los márgenes de ventas ofrecido por el jefe del proyecto en la empresa POYRY PERU S.A.C.?	54,81	213,247	,863	,934
20. ¿En su opinión las propuestas que se presentan para licitaciones han sido favorables en la empresa POYRY PERU S.A.C.?	53,78	228,521	,489	,940
21. ¿Considera usted que le empresa debería presentarse en las licitaciones con el Estado?	55,42	221,907	,550	,940

3.6 Procedimientos

Se realizó un cuestionario que contaba con 21 preguntas, la cual se hizo en el cuadro de Matriz de Conceptualización y Operacionalización entre los ítems, Luego se procedió a realizar una encuesta a los 36 trabajadores de la empresa (según la población de nuestra investigación). Con los resultados de la encuesta se procedió a ingresar en una base de datos. Este procedimiento se realizó mediante el paquete estadístico SPSS, ya ingresado la información teníamos los resultados en tablas y gráficos, luego procedimos a interpretar los resultados y ver la fiabilidad de nuestro trabajo y posteriormente realizamos la prueba de hipótesis para comprobar la aceptación y/o rechazo de nuestra hipótesis general y específicas.

3.7 Aspectos Éticos

1. La Toma de Decisiones

Todo el proceso de la investigación se realizó asegurando la calidad de la investigación como también la seguridad y el bienestar de las personas involucradas en nuestra investigación cumpliendo con los reglamentos y las normativas vigentes.

2. Ética en la exploración de investigaciones anteriores

En este estudio, los créditos de los autores consultados se mencionan cumpliendo con la ley de derechos de autor, citando en los párrafos al Autor y a su colocando como referencia en la bibliografía.

3. Ética recolección de datos

Se realizó una encuesta con la participación voluntaria de los empleados de la empresa, dando una encuesta anónima para darle seguridad y para no comprometer a los colaboradores de nuestra investigación.

Toda la investigación es desarrollada con confidencialidad de los participantes, y el principal de nuestra investigación es por fines estrictamente académicos.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de los resultados

4.1.1 Resultado Descriptivos: Tablas y graficas

Tabla 3. Distribución de frecuencia para la pregunta 1

P1. ¿En su opinión considera que el costo del personal en planilla está por encima del costo del mercado en la Empresa POYRY PERU S.A.C.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	4	11,1	11,1	11,1
	De acuerdo	19	52,8	52,8	63,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11,1	11,1	75,0
	En desacuerdo	6	16,7	16,7	91,7
	Muy en desacuerdo	3	8,3	8,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

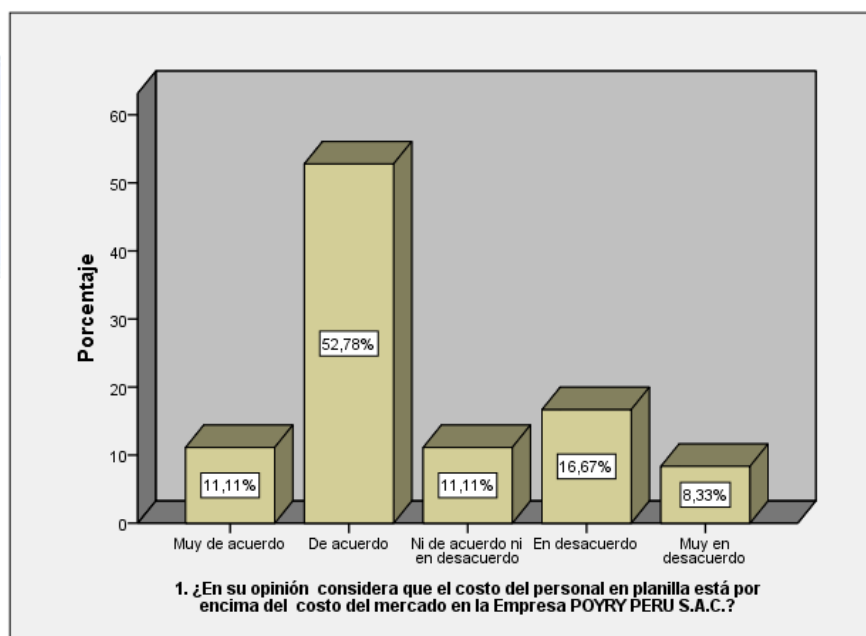


Figura 7: Distribución de frecuencia para la pregunta 1

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

Interpretación

El 52.78% de los encuestados opina que está de acuerdo que el costo del servicio está por encima del mercado, y esto se debe porque la empresa cuenta con personal extranjero, y sus

remuneraciones son muy elevadas comparando con los nacionales, adicional que los extranjeros reciben otros beneficios como alquileres de vivienda, viáticos en otros.

Tabla 4. Distribución de frecuencia para la pregunta 2

P2. ¿Cree usted que el personal en planilla ha sido evaluado correctamente en la Empresa POYRY PERU S.A.C.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	10	27,8	27,8	27,8
	De acuerdo	8	22,2	22,2	50,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	16,7	16,7	66,7
	En desacuerdo	10	27,8	27,8	94,4
	Muy en desacuerdo	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

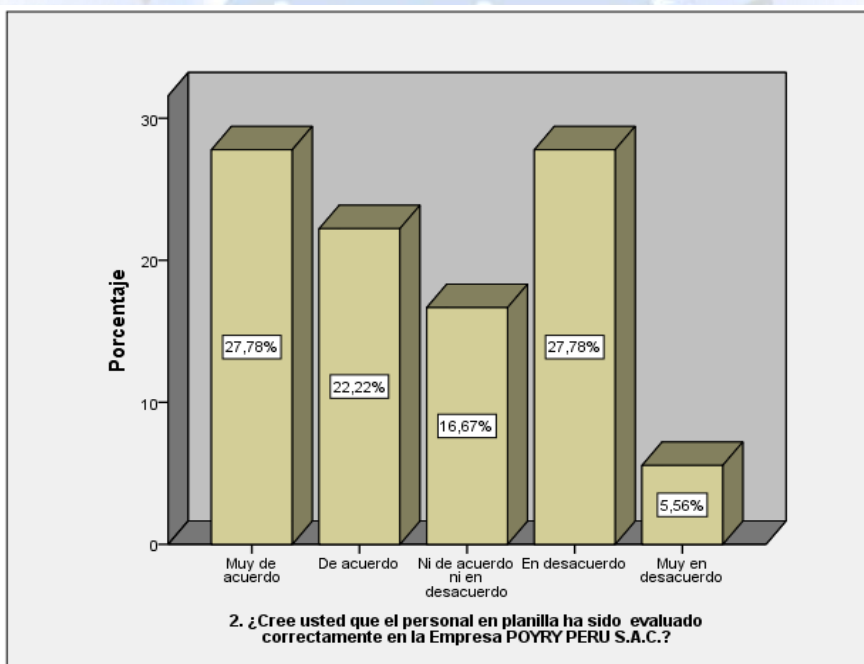


Figura 8. Distribución de frecuencia para la pregunta 2

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

Interpretación

Según el grafico 50% de los encuestados están de acuerdo que el personal de planilla si ha sido evaluado correctamente, pero un 27.78% está en desacuerdo, pues eso debería porque en los últimos meses los trabajos no sido muy eficientes, teniendo mucho observaciones por parte del cliente.

Tabla 5: Distribución de frecuencia para la pregunta 3

P3. ¿Cree usted que es Rentable contratar personal externo que personal en Planilla en la Empresa POYRY PERU S.A.C.?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy de acuerdo	7	19,4	19,4	19,4
De acuerdo	22	61,1	61,1	80,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	8,3	8,3	88,9
En desacuerdo	3	8,3	8,3	97,2
Muy en desacuerdo	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

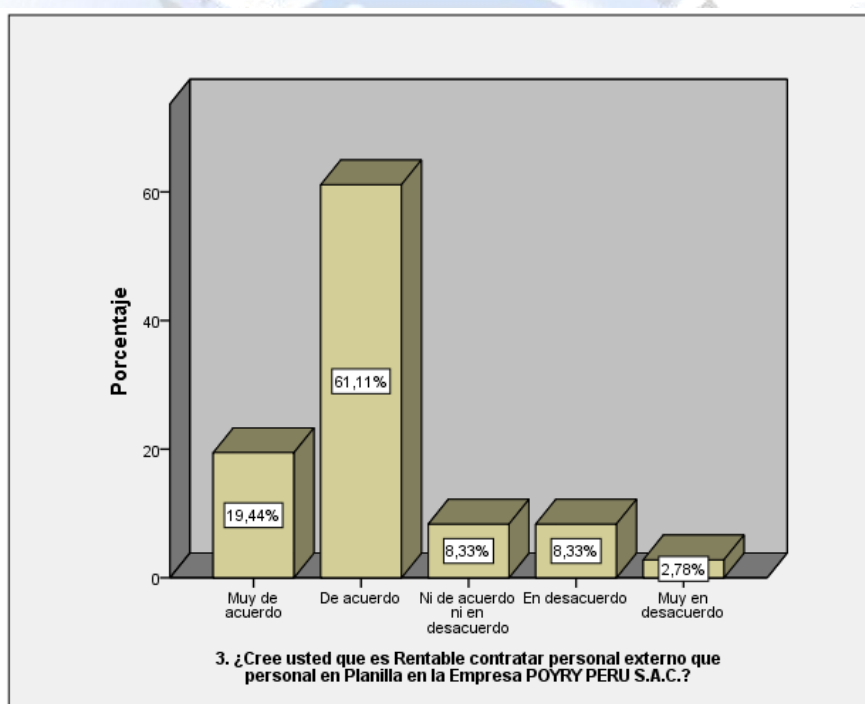


Figura 9. Distribución de frecuencia para la pregunta 3

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

Interpretación

Según el gráfico el 61.11% de los encuestados creen que es rentable contratar personal externo (personal fuera de planilla) comparando con el personal de planilla, esto se debe porque el personal externo no tiene los beneficios laborales como el personal de planilla, y como consecuencia la empresa estaría reduciendo sus costos, e incrementando sus utilidades.

Tabla 6: Distribución de frecuencia para la pregunta 4

P4. ¿En su opinión los trabajadores externos son una herramienta fundamental en la empresa POYRY PERU S.A.C.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	3	8,3	8,3	8,3
	De acuerdo	7	19,4	19,4	27,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	13,9	13,9	41,7
	En desacuerdo	19	52,8	52,8	94,4
	Muy en desacuerdo	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

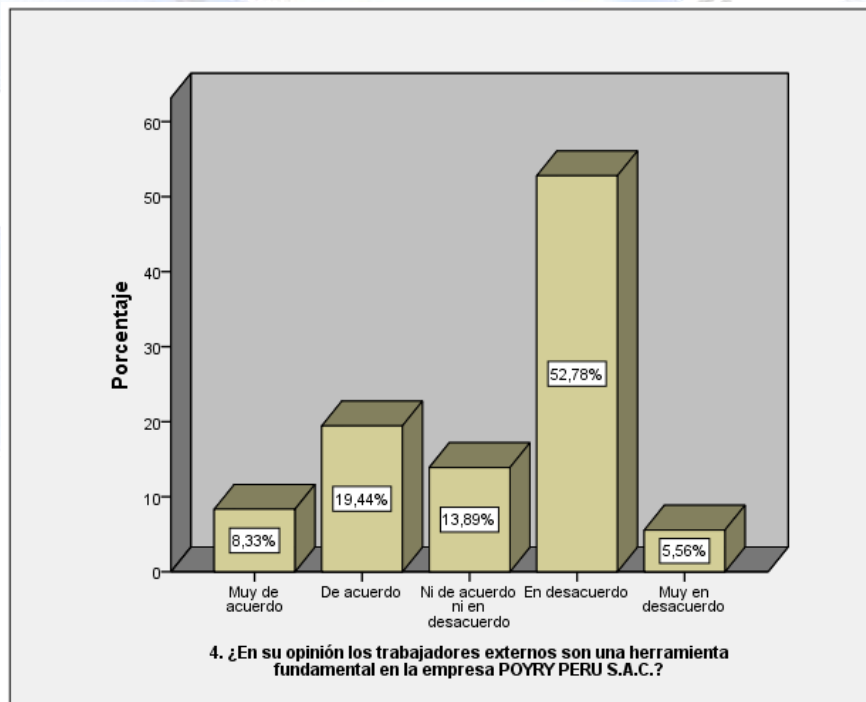


Figura 10. Distribución de frecuencia para la pregunta 4

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

Interpretación

Según la encuesta el 52.78% están en desacuerdo que los trabajadores externos se han una herramienta fundamental en la empresa y el 19.44% indica que, si están de acuerdo, esto indica que tan el personal de planilla y externo son importantes para el funcionamiento de la empresa.

Tabla 7. Distribución de frecuencia para la pregunta 5

P5. ¿Considera usted que el costo de la Administración afecta significativamente a la Rentabilidad en la empresa POYRY PERU S.A.C.?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy de acuerdo	5	13,9	13,9	13,9
De acuerdo	17	47,2	47,2	61,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	25,0	25,0	86,1
En desacuerdo	3	8,3	8,3	94,4
Muy en desacuerdo	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

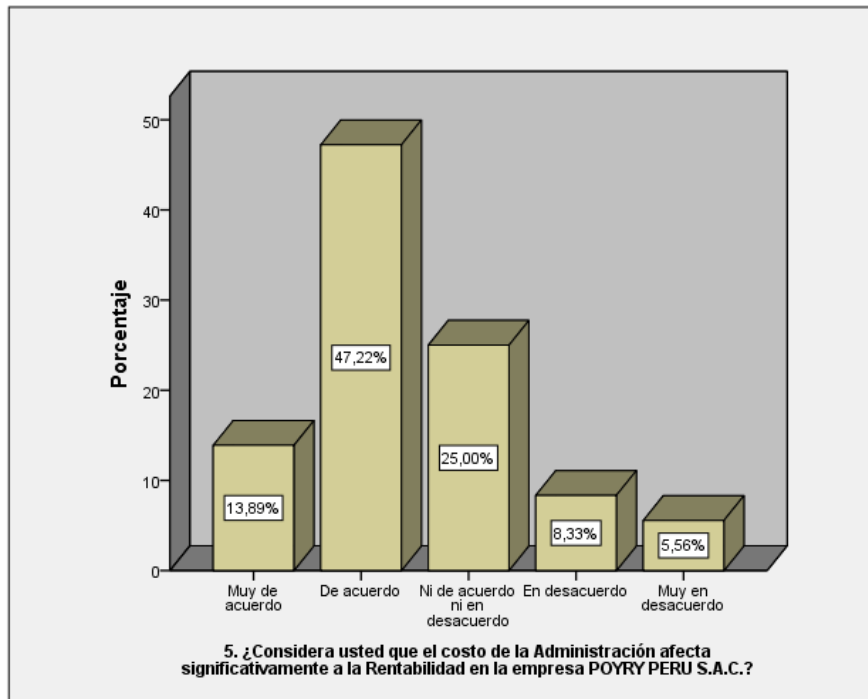


Figura 11. Distribución de frecuencia para la pregunta 5

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

Interpretación

En la presente pregunta el 47.22% indica que está de acuerdo que los costos de administración afectan significativamente la Rentabilidad de la empresa, según los encuestados los costos de Administración no se pueden recuperar porque son solo gastos para la empresa, pero toda empresa para funcionar necesita invertir y eso origina costos y gastos.

Tabla 8. Distribución de frecuencia para la pregunta 6

P6. ¿Cree usted que el costo del Soporte Técnico afecta significativamente en la Rentabilidad empresa POYRY PERU S.A.C.?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy de acuerdo	3	8,3	8,3	8,3
De acuerdo	12	33,3	33,3	41,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	41,7	41,7	83,3
En desacuerdo	5	13,9	13,9	97,2
Muy en desacuerdo	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

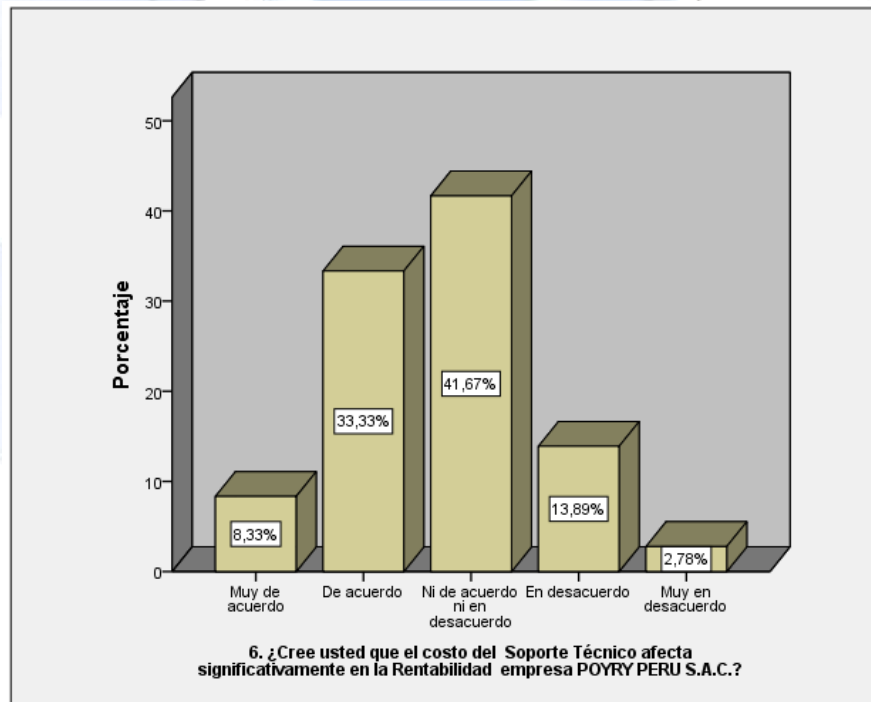


Gráfico 12: Distribución de frecuencia para la pregunta 6

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

Interpretación

Según la encuesta un 33.33% si está de acuerdo que los costos del soporte técnico afecta la rentabilidad de la empresa, pero una gran parte que desconoce el costo del soporte Técnico, pero según los entrevistados los costos de soporte son menores comparando con los demás costos y que eso no afectarían en lo más mínimo la Rentabilidad den la empresa.

Tabla 9. Distribución de frecuencia para la pregunta 7

P7. ¿Considera usted que los trabajos terminados han sido eficiente en la empresa POYRY PERU S.A.C?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy de acuerdo	2	5,6	5,6	5,6
De acuerdo	11	30,6	30,6	36,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11,1	11,1	47,2
En desacuerdo	18	50,0	50,0	97,2
Muy en desacuerdo	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

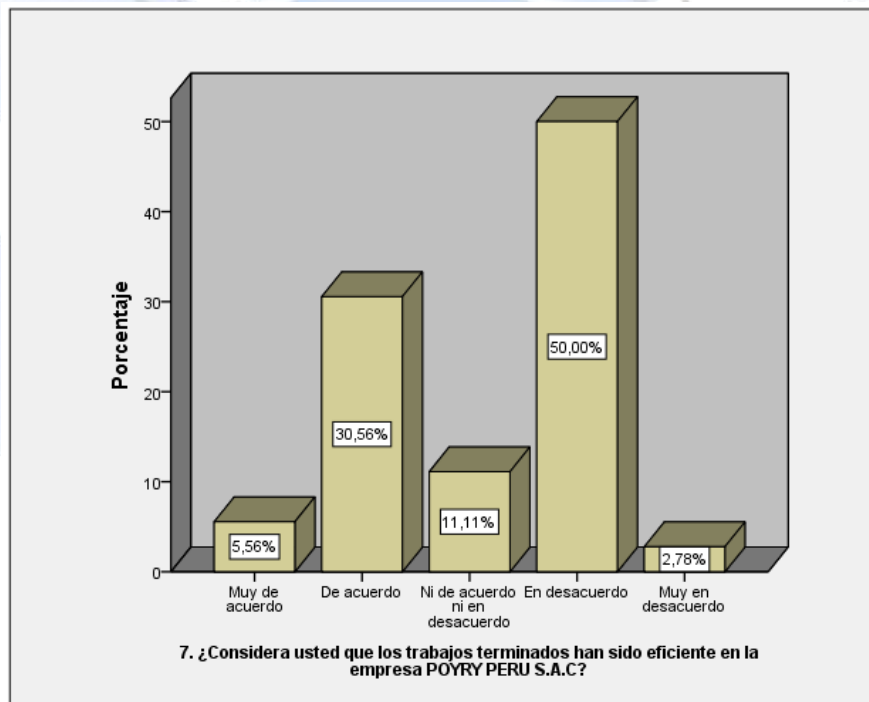


Figura 13. Distribución de frecuencia para la pregunta 7

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

Interpretación

El 50% de los encuestados está de desacuerdo que los trabajos terminados han sido eficientes, eso se debió porque algunos trabajos terminados fueron observados por el cliente, y por la cual se tenía que subsanar esas observaciones y como secuencia ocasiono gastos que no estaban presupuestados.

Tabla 10: Distribución de frecuencia para la pregunta 8

P8. ¿En su opinión los trabajos terminados fueron entregados en las fechas solicitadas por el cliente en la empresa POYRY PERU S.A.C.?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy de acuerdo	2	5,6	5,6	5,6
De acuerdo	17	47,2	47,2	52,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	13,9	13,9	66,7
En desacuerdo	10	27,8	27,8	94,4
Muy en desacuerdo	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

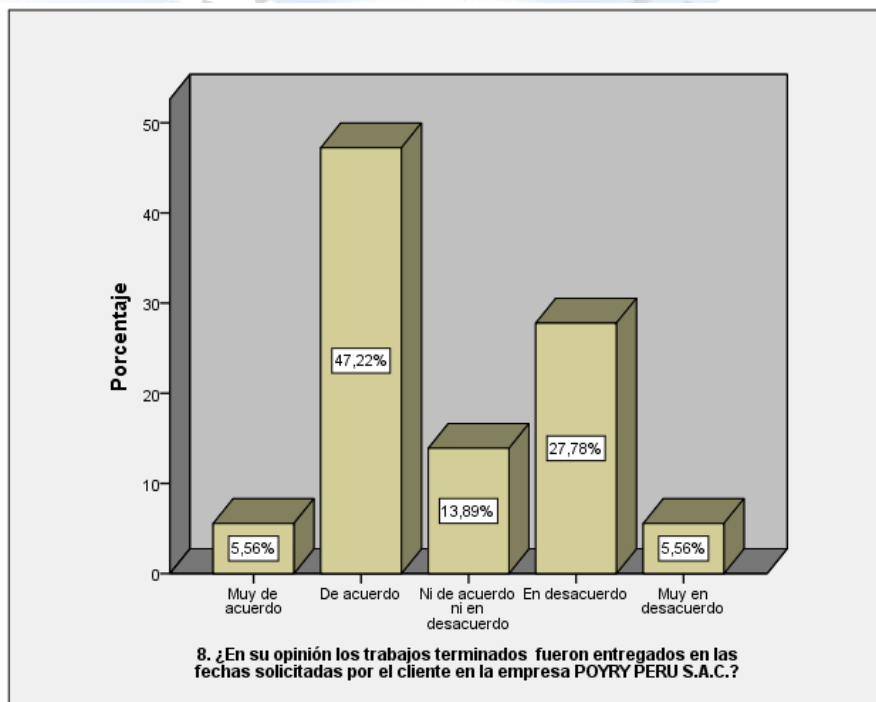


Figura 14. Distribución de frecuencia para la pregunta 8

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

Interpretación

Según el gráfico el 47.22% opina que los trabajos terminados se entregaron en las fechas solicitadas porque ese porcentaje de entrevistados han trabajado directamente en el proyecto, pero un 27.78% que es una parte considerable está en desacuerdo porque en algunos proyectos los trabajos entregados fueron observados por el cliente y eso origino hacer modificaciones, por lo cual ya no se estaría presentado el trabajo en la fecha acordada.

Tabla 11: Distribución de frecuencia para la pregunta 9

P9. ¿Considera usted que hay riesgo de pérdida empezar los Trabajos sin contrato en la empresa POYRY PERU SAC?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy de acuerdo	3	8,3	8,3	8,3
De acuerdo	15	41,7	41,7	50,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	16,7	16,7	66,7
En desacuerdo	11	30,6	30,6	97,2
Muy en desacuerdo	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

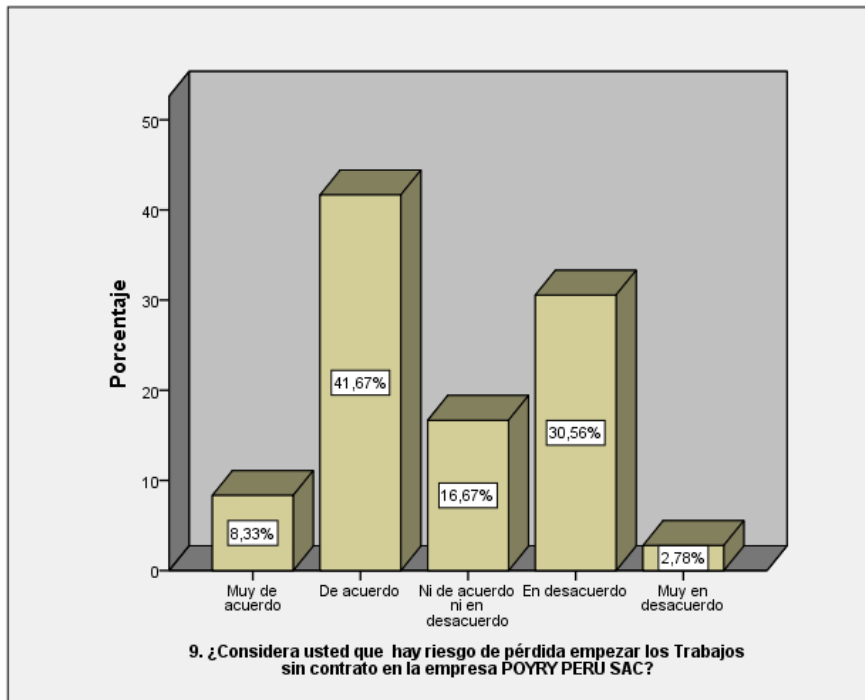


Figura 15. Distribución de frecuencia para la pregunta 9

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

Interpretación

En la presente pregunta casi el 41.67% de los encuestados están de acuerdo que hay riesgos de pérdida empezar los trabajos sin tener contrato, eso es porque no hiciste ninguna garantía que el cliente acepta el trabajo, aunque exista un compromiso igual está el riesgo de pérdida.

Tabla 12: Distribución de frecuencia para la pregunta 10

P10. ¿Cree usted que los trabajos sin contrato fueron regularizarlos con el cliente en la empresa POYRY PERU SAC.?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy de acuerdo	4	11,1	11,1	11,1
De acuerdo	11	30,6	30,6	41,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	33,3	33,3	75,0
En desacuerdo	6	16,7	16,7	91,7
Muy en desacuerdo	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

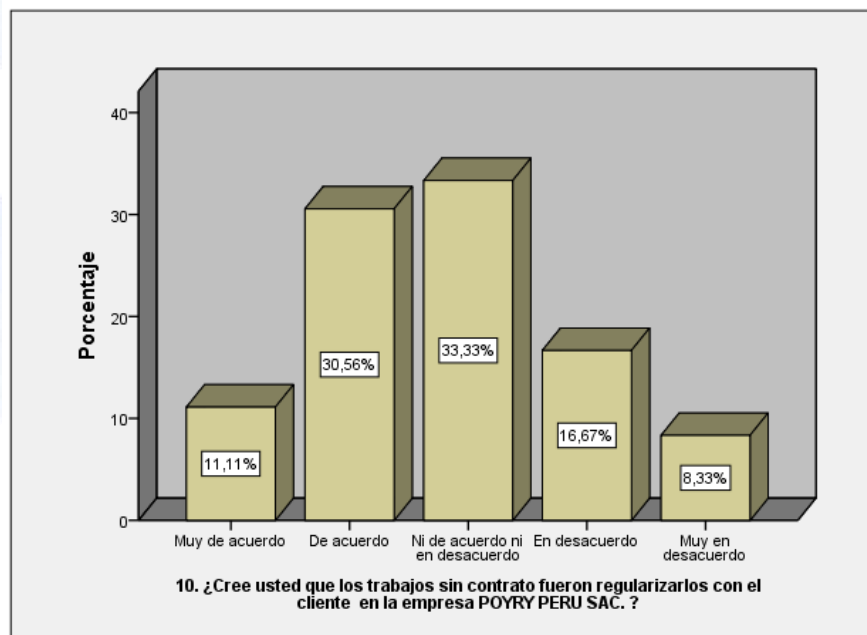


Figura 16. Distribución de frecuencia para la pregunta 10

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

Interpretación

El 33.33% no está de acuerdo ni en desacuerdo que los contratos fueron regularizados con el cliente, esos indican los encuestados porque habido proyectos que fueron cancelados y en varios casos empezaron los trabajos sin contratos, pero un 30.11% si acepta que se regularizaron con el cliente porque seguimos trabajos con ellos.

Tabla 13: Distribución de frecuencia para la pregunta 11

P11. ¿Cree usted que las Pérdidas acumuladas reflejan los resultados reales en la empresa POYRY PERU S.A.C.?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy de acuerdo	5	13,9	13,9	13,9
De acuerdo	13	36,1	36,1	50,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	33,3	33,3	83,3
En desacuerdo	5	13,9	13,9	97,2
Muy en desacuerdo	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

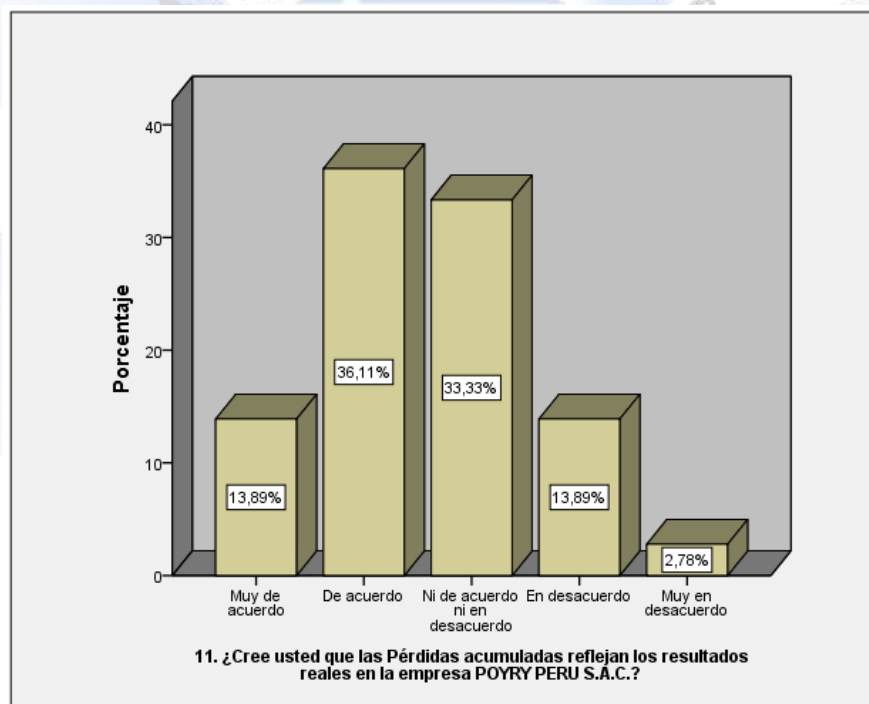


Figura 17: Distribución de frecuencia para la pregunta 11

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

Interpretación

Según el gráfico el 36.11% de los encuestados está de acuerdo que las pérdidas acumuladas reflejan los resultados reales de empresa, esa información originalmente lo tiene el área de Finanzas y Gerencia. Pero ese motivo hay 33% que opina ni a favor ni en contra porque no tiene esa información.

Tabla 14: Distribución de frecuencia para la pregunta 12

P12. ¿Considera usted que las perdida acumuladas podrían ser menores si se reduce el costo de Servicio en la empresa POYRY PERU S.A.C.?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy de acuerdo	6	16,7	16,7	16,7
De acuerdo	10	27,8	27,8	44,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	22,2	22,2	66,7
En desacuerdo	9	25,0	25,0	91,7
Muy en desacuerdo	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

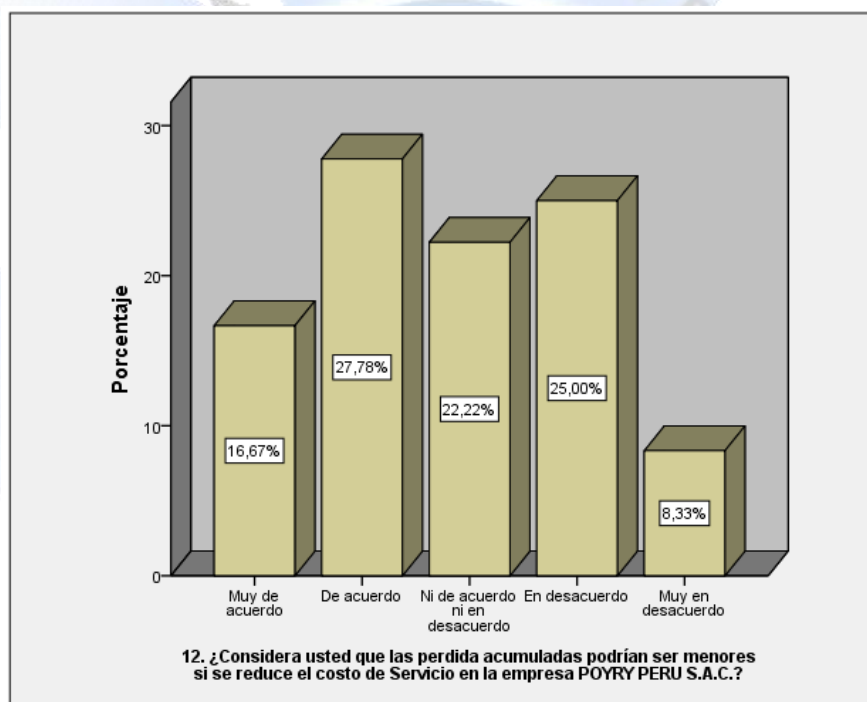


Figura 18. Distribución de frecuencia para la pregunta 12

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

Interpretación

Según el grafico el 44.45% opina que están de acuerdo que las pérdidas acumuladas podrían ser menores si se reduce el costo del servicio, los encuestados mayormente se refiere que se podría reducir el costo innecesario como contratar personal externo teniendo ya personal capacitado que podría hacer también ese trabajo, pero un 25% está en desacuerdo, opinan que el costo de servicio no se puede reducir porque está dentro del presupuesto.

Tabla 15: Distribución de frecuencia para la pregunta 13

P13. ¿En su opinión los proyectos se trabajan de acuerdo al Presupuesto presentado por el jefe del proyecto en la empresa POYRY PERU S.A.C.?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy de acuerdo	3	8,3	8,3	8,3
De acuerdo	13	36,1	36,1	44,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	25,0	25,0	69,4
En desacuerdo	7	19,4	19,4	88,9
Muy en desacuerdo	4	11,1	11,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

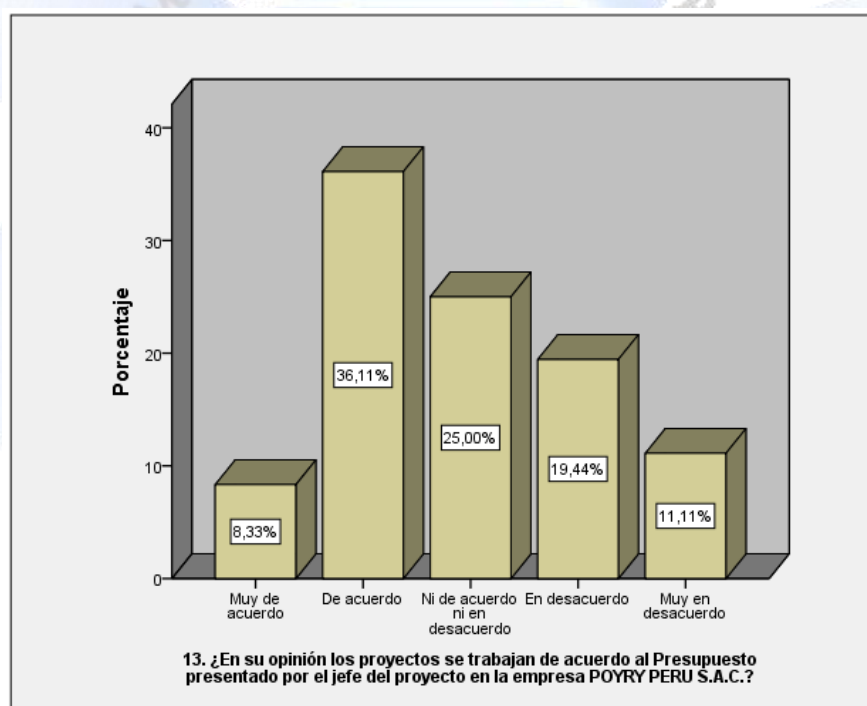


Figura 19. Distribución de frecuencia para la pregunta 13

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

Interpretación

Al revisar la información entregada a los encuestados, vemos que más del 36.11% está de acuerdo que los proyectos se trabajan de acuerdo al presupuestos presentados por el jefe del proyecto, cabe indicar que antes de empezar con los trabajos el jefe del proyectos presenta un presupuestos, y de ser aceptado se empiezan recién con los trabajos.

Tabla 16: Distribución de frecuencia para la pregunta 14

P14. ¿Considera usted que se puede reducir los gastos no deducibles en la empresa POYRY PERU S.A.C.?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Muy de acuerdo	2	5,6	5,6	5,6
De acuerdo	19	52,8	52,8	58,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11,1	11,1	69,4
En desacuerdo	6	16,7	16,7	86,1
Muy en desacuerdo	5	13,9	13,9	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

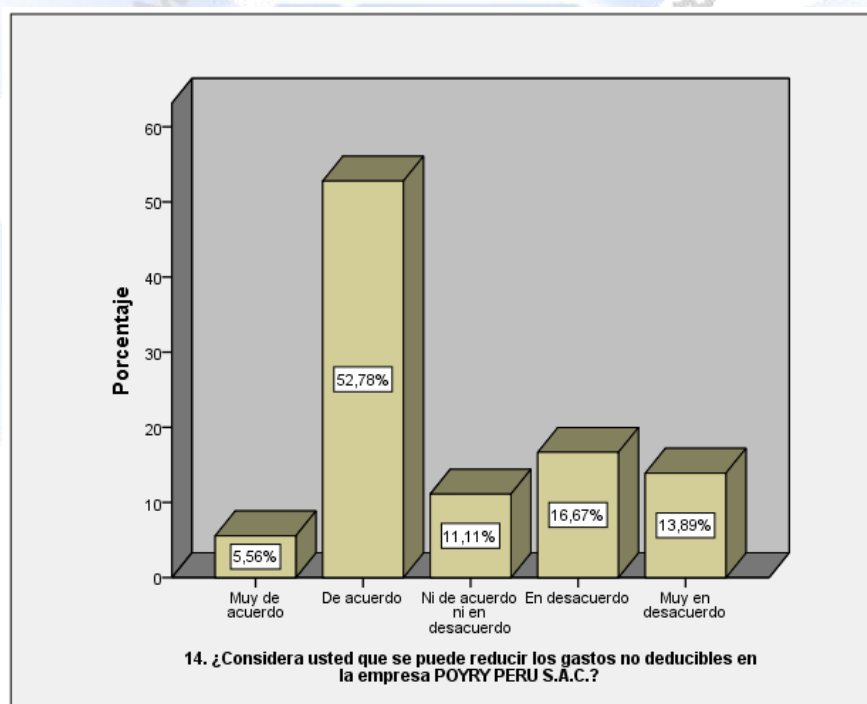


Figura 20. Distribución de frecuencia para la pregunta 14

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

Interpretación

Según la encuesta el 52.78% están de acuerdo que se podría reducir los gastos no deducibles en la empresa, porque eso origina por la falta de control y los gastos no programados, pero eso se podría cambiar teniendo una mejor gestión y un control del presupuesto.

Tabla 17: Distribución de frecuencia para la pregunta 15

P15. ¿Cree usted que los gastos no deducibles se generan por la falta de control de los trabajos realizados en la empresa POYRY PERU S.A.C.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	4	11,1	11,1	11,1
	De acuerdo	20	55,6	55,6	66,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	19,4	19,4	86,1
	En desacuerdo	4	11,1	11,1	97,2
	Muy en desacuerdo	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

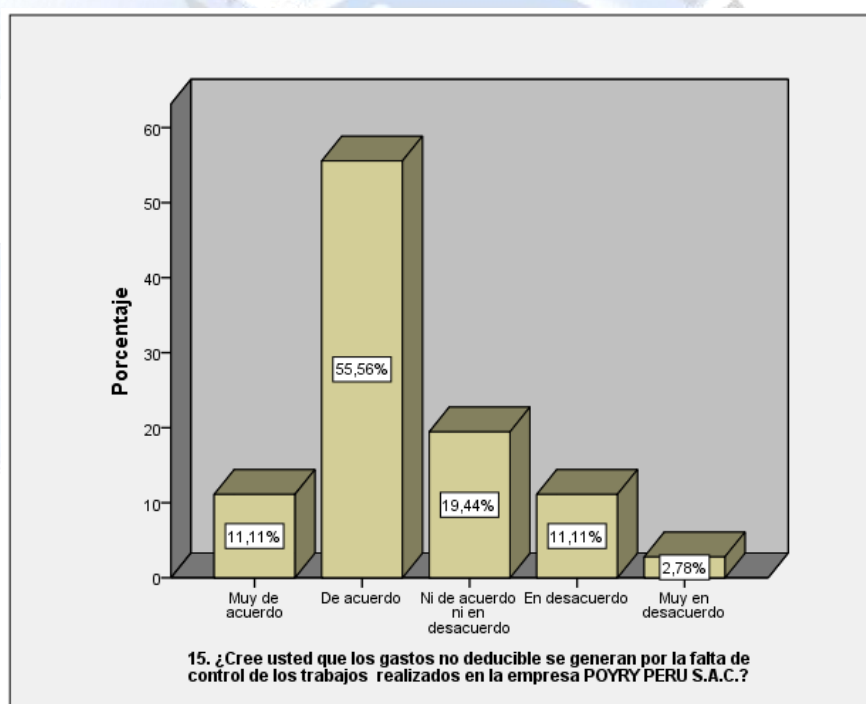


Figura 21. Distribución de frecuencia para la pregunta 15

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

Interpretación

En la presente pregunta el 55.56% de los encuestados están de acuerdo que los gastos no deducibles se generan por la falta control de los trabajos realizados, la mayor parte de los esos gastos se originan cuando se presentan trabajos adicionales es decir trabajos no programados, como cuando tiene que el personal salir de viaje urgente al punto del proyecto a subsanar los problemas, generando gastos no deducibles como gastos sin facturas, gastos sin sustento, etc.

Tabla 18: Distribución de frecuencia para la pregunta 16

P16. ¿En su Opinión facturación al crédito afecta la liquidez en la empresa POYRY PERU S.A.C.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	5	13,9	13,9	13,9
	De acuerdo	15	41,7	41,7	55,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	22,2	22,2	77,8
	En desacuerdo	6	16,7	16,7	94,4
	Muy en desacuerdo	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

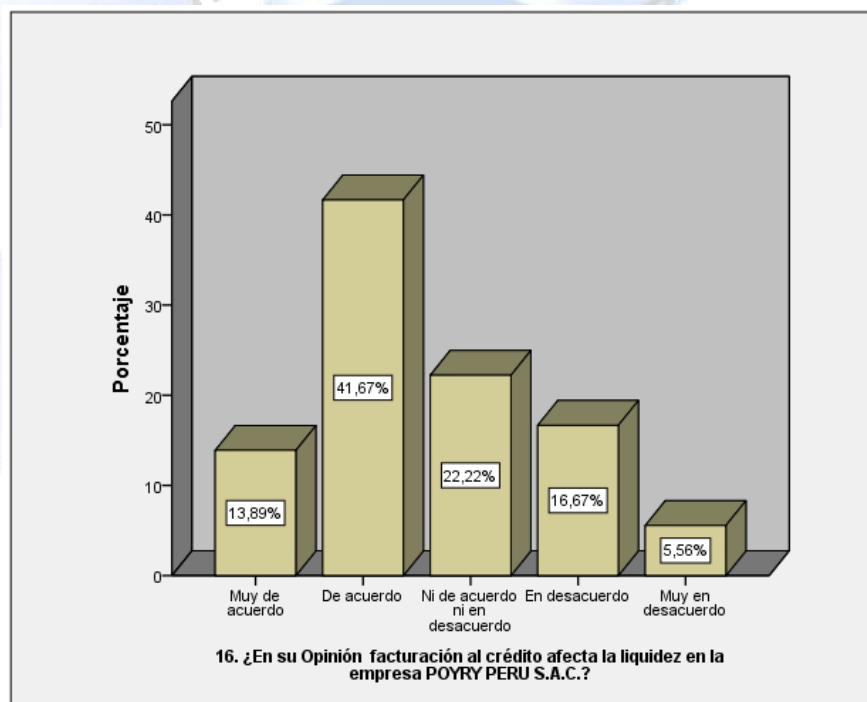


Figura 22: Distribución de frecuencia para la pregunta 16

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

Interpretación

Según el grafico el 41.67% de los encuestados opina que la facturación al crédito afecta la liquidez de la empresa, porque al empezar con los trabajos la empresa Financia todos los gastos y recién cuando se terminan los trabajos se factura al cliente y recién empieza el crédito de 30, 60, 90 días, generando la baja liquidez en la empresa.

Tabla 19: Distribución de frecuencia para la pregunta 17

P17. ¿Cree usted que los anticipos a Terceros afecta significativamente la liquidez de la empresa POYRY PERU S.A.C.?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy de acuerdo	5	13,9	13,9	13,9
De acuerdo	13	36,1	36,1	50,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	16,7	16,7	66,7
En desacuerdo	11	30,6	30,6	97,2
Muy en desacuerdo	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

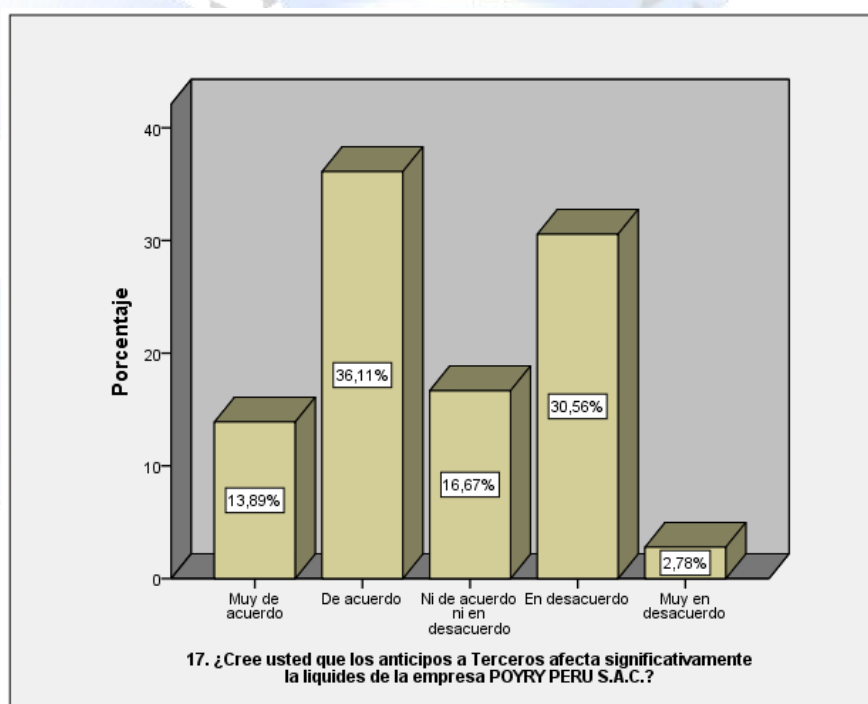


Figura 23: Distribución de frecuencia para la pregunta 17

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

Interpretación

El 36.11% de los encuestados está de acuerdo que los anticipos a los terceros afecta significativamente la liquidez de la empresa, mayormente los proveedores solicitan un adelanto para empezar con los trabajos, y mayormente cuando terminan solicitan pago del saldo del servicio y esto reduce la liquidez de la empresa, porque recién cuando se termina el trabajo se factura al cliente con crédito de 30,60 o 90 días.

Tabla 20: Distribución de frecuencia para la pregunta 18

P18. ¿Considera usted que los importes de la cobranza dudosa podrían ser menores realizando algunas gestiones en la empresa POYRY PERU S.A.C.?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	13	36,1	36,1	36,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	27,8	27,8	63,9
En desacuerdo	10	27,8	27,8	91,7
Muy en desacuerdo	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

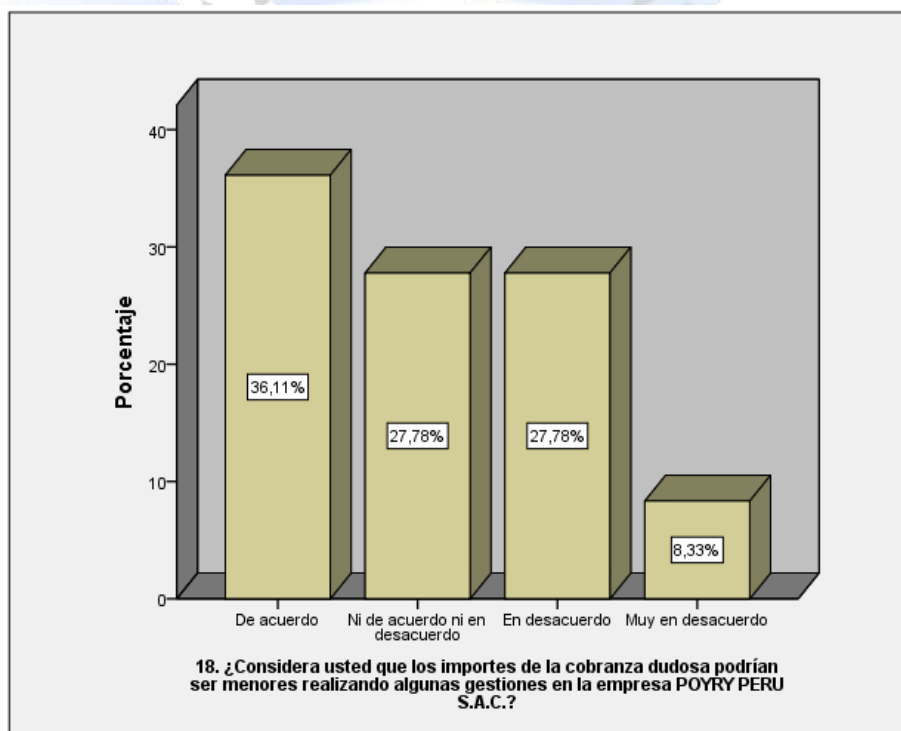


Figura 24: Distribución de frecuencia para la pregunta 18

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

Interpretación

Según el siguiente grafico más 36.11% está de acuerdo que las facturas incobrables se podrían recuperar generando más gestiones como insistir al cliente, enviar carta notarial, y de ser el caso irse por la vía judicial, porque los trabajos ya fueron realizados.

Tabla 21: Distribución de frecuencia para la pregunta 19

19. ¿Cree usted que en los proyectos terminados se llegaron a cumplir con los márgenes de ventas ofrecido por el jefe del proyecto en la empresa POYRY PERU S.A.C.?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy de acuerdo	5	13,9	13,9	13,9
De acuerdo	15	41,7	41,7	55,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	16,7	16,7	72,2
En desacuerdo	8	22,2	22,2	94,4
Muy en desacuerdo	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

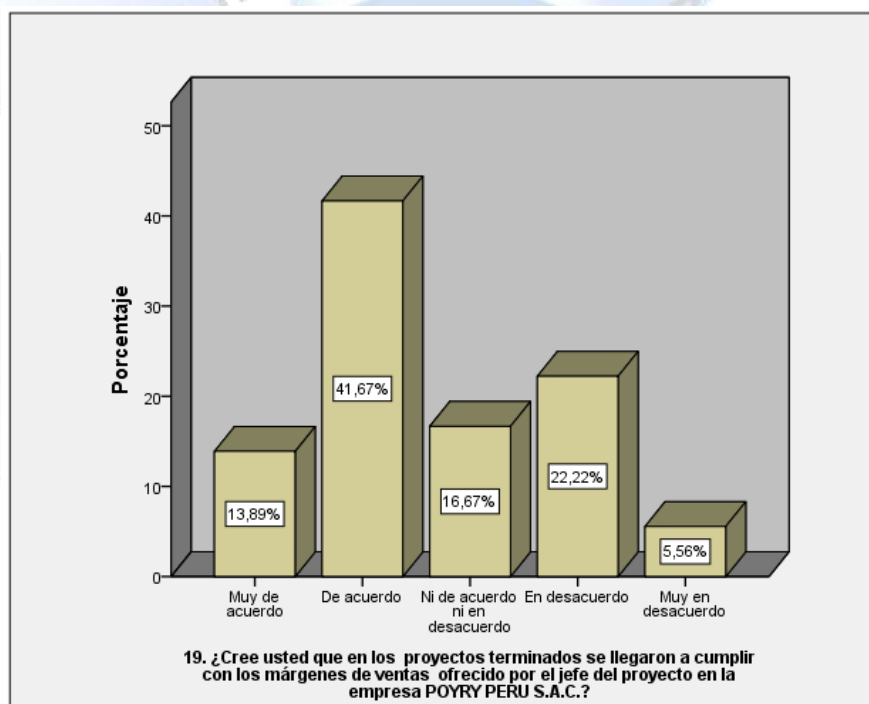


Gráfico 25: Distribución de frecuencia para la pregunta 19

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

Interpretación

El 41.67% considera que los proyectos terminados se cumplieron con los margen de ventas ofrecido por el jefe del proyecto, pero un 22.22% está en desacuerdo porque en muchos casos habido trabajos adicionales reduciendo el margen de ventas.

Tabla 22: Distribución de frecuencia para la pregunta 20

P20. ¿En su opinión las propuestas que se presentan para licitaciones han sido favorables en la empresa POYRY PERU S.A.C.?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy de acuerdo	1	2,8	2,8	2,8
De acuerdo	4	11,1	11,1	13,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	16,7	16,7	30,6
En desacuerdo	20	55,6	55,6	86,1
Muy en desacuerdo	5	13,9	13,9	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

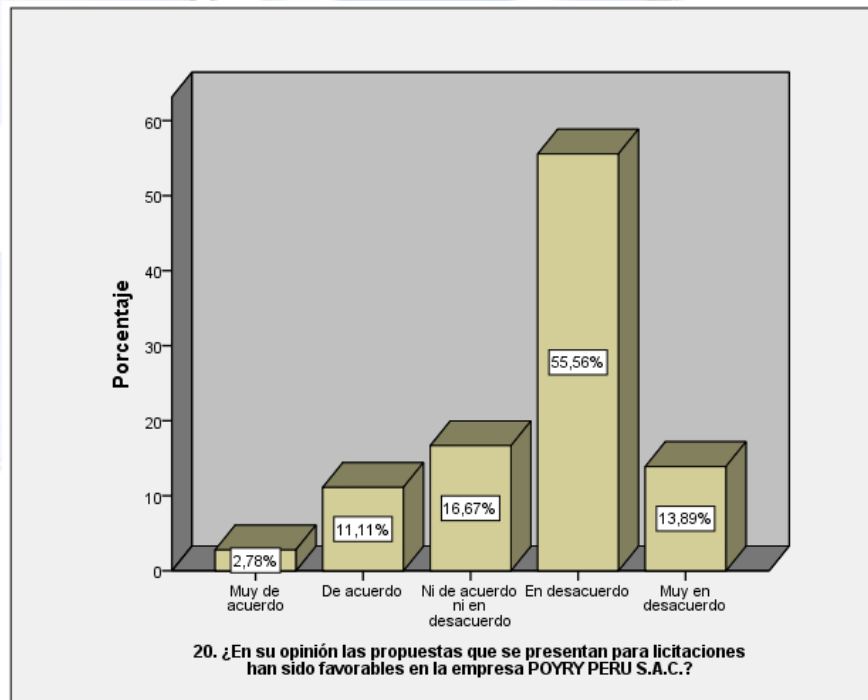


Figura 26: Distribución de frecuencia para la pregunta 20

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

Interpretación

En la presente pregunta el 55.56% de los encuestados están en desacuerdo que las propuestas presentadas para las licitaciones han sido favorables para la empresa, porque en los últimos meses no han tenido éxitos en las licitaciones, generando una preocupación en la gerencia, pero igual se sigue trabajando con mucho empeño en las licitaciones para poder revertir los resultados en cualquier momento.

Tabla 22: Distribución de frecuencia para la pregunta 21

21. ¿Considera usted que le empresa debería presentarse en las licitaciones con el Estado?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	15	41,7	41,7	41,7
	De acuerdo	13	36,1	36,1	77,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	8,3	8,3	86,1
	En desacuerdo	2	5,6	5,6	91,7
	Muy en desacuerdo	3	8,3	8,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

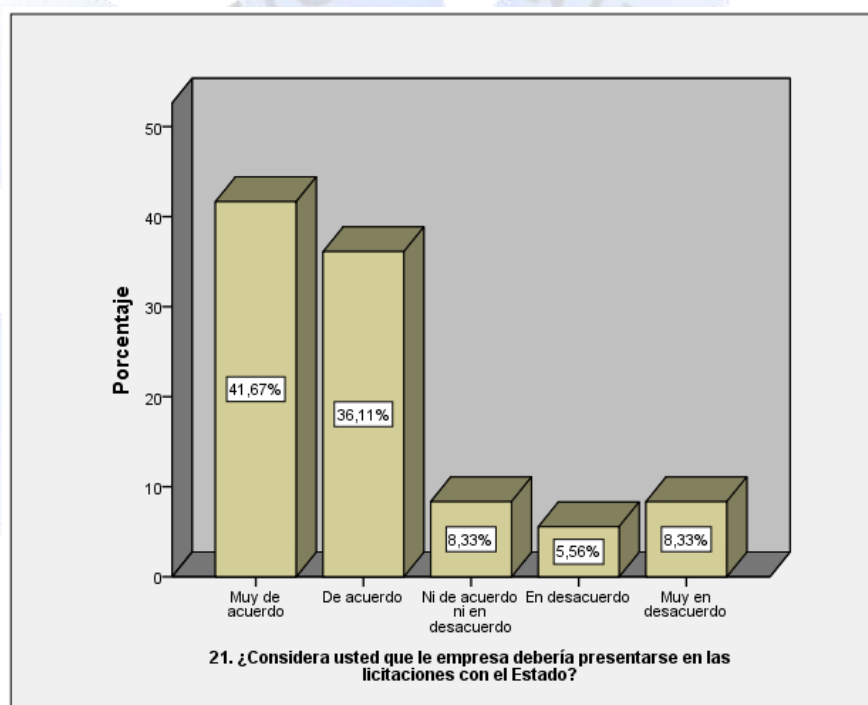


Figura 27: Distribución de frecuencia para la pregunta 21

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada

Interpretación

En la última pregunta más de los 41.67% está de acuerdo en que la empresa se debería presentar en las licitaciones con el estado, actualmente la empresa por política de grupo está prohibido de participar en las licitaciones con el estado, pero por la situación actual podría haber una opción de reivindicar eso.

4.2 Contratación de Hipótesis

4.2.1 Contratación de la hipótesis general

El costo de servicio influye significativamente en la rentabilidad en la empresa POYRY PERU SAC año 2018.

Hipótesis estadísticas

a) Hipótesis nula H_0

El costo de servicio no influye significativamente en la rentabilidad.

b) Hipótesis de la Investigación H_1

El costo de servicio influye significativamente en la rentabilidad.

Para comprobar esta hipótesis general se procedió a evaluar en el programa estadístico SPSS versión 23.0, para las dos variables con los siguientes resultados:

Tabla 23: Matriz de correlación de la hipótesis general

		Correlaciones	
		Costo de Servicio	Rentabilidad
Costo de Servicio	Correlación de Pearson	1	,873**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,873**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

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

Fuente: Elaboración Propia

La correlación encontrada fue positiva y significativa (87.3%) Por lo cual, se considera aprobada la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

4.2.2 Contrastación de la hipótesis específica 1

La mano de obra influye significativamente en la rentabilidad en la empresa POYRY PERU SAC año 2018.

Hipótesis estadísticas

a) Hipótesis nula H_0

La mano de obra no influye significativamente en la rentabilidad.

b) Hipótesis de la Investigación H_i

La mano de obra influye significativamente en la rentabilidad.

Para comprobar esta hipótesis general se procedió a evaluar en el programa estadístico SPSS versión 23.0, para las dos variables con los siguientes resultados:

Tabla 24: Matriz de correlación de la hipótesis Especifica 1

Correlaciones			
		Mano de Obra	Rentabilidad
Mano de Obra	Correlación de Pearson	1	,797**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,797**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

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

Fuente: Elaboración Propia

La correlación encontrada fue positiva y significativa (79.7%) Por lo cual, se considera aprobada la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

4.2.3 Contrastación de la hipótesis específica 2

El costo indirecto influye significativamente en la rentabilidad en la empresa POYRY PERU SAC año 2018.

Hipótesis estadísticas

c) Hipótesis nula H_0

El costo indirecto no influye significativamente en la rentabilidad.

d) Hipótesis de la Investigación H_i

El costo indirecto influye significativamente en la rentabilidad.

Para comprobar esta hipótesis general se procedió a evaluar en el programa estadístico SPSS versión 23.0, para las dos variables con los siguientes resultados:

Tabla 25: Matriz de correlación de la hipótesis Especifica 2

Correlaciones			
		Costo Indirecto	Rentabilidad
Costo Indirecto	Correlación de Pearson	1	,655**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,655**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

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

Fuente: Elaboración Propia

La correlación encontrada fue positiva y significativa (79.7%) Por lo cual, se considera aprobada la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

4.2.4 Contratación de la hipótesis específica 3

La Productividad influye significativamente en la rentabilidad en la empresa POYRY PERU SAC año 2018.

Hipótesis estadísticas

e) Hipótesis nula H_0

La Productividad no influye significativamente en la rentabilidad.

f) Hipótesis de la Investigación H_i

La Productividad influye significativamente en la rentabilidad.

Para comprobar esta hipótesis general se procedió a evaluar en el programa estadístico SPSS versión 23.0, para las dos variables con los siguientes resultados:

Tabla 26: Matriz de correlación de la hipótesis Especifica 3

Correlaciones			
		Productividad	Rentabilidad
Productividad	Correlación de Pearson	1	,870**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,870**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

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

La correlación encontrada fue positiva y significativa (87.0%) Por lo cual, se considera aprobada la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

4.3 Discusión

De acuerdo con los resultados de la prueba estadística de Pearson, para la hipótesis general existe una relación positiva entre el Costo del Servicio y La rentabilidad en la empresa Poyry Perú S.A.C, 2018.

Los resultados se obtuvieron con el coeficiente de correlación de Pearson (r) para aceptar la hipótesis el nivel de significancia tiene que ser menor a 0.05 (5%), de ser mayor se rechazaría la hipótesis General (H_i) y se acepta la hipótesis nula (H_o), pero este caso el nivel de significancia fue 0.00 y la $r = 87.30\%$ de aprobación, por lo cual se acepta la Hipótesis general. De acuerdo al Autor Rojas, R. (2007) en su obra "Sistemas de costos un proceso para su implementación 1ª edición" confirma que el costo del servicio establece el margen de utilidad, y por lo cual afecta significativamente la Rentabilidad.

Para la Hipótesis Especifica 1 (H_1) existe una relación positiva entre la Mano de Obra y La Rentabilidad en la empresa Poyry Perú S.A.C. 2018 porque su nivel de significancia es 0.00 y tiene $r = 79.7\%$ de aprobación por la cual se acepta la H_1 de la investigación y se rechaza la H_o , de acuerdo al Autor **Gordon W. (2005)** en su obra "Presupuestos Planificación y Control" Indica que la Mano de obra son los salarios de los empleados de la producción y afecta directa e indirectamente la Rentabilidad de la empresa.

En la Hipótesis especifica 2 (H_2) también existe una relación positiva entre el Costo Indirecto y la Rentabilidad porque el nivel de significancia es 0.00 y $r = 65.5\%$ de aprobación por lo tanto se acepta la H_2 de la investigación y se rechaza la H_o , de acuerdo al Autor **Mendoza P. (2002)** en su obra "Evaluación económica en Salud" indica que los costos indirectos son los gastos no incluido en los costos directos pero se requiere y emplea para el funcionamiento del Trabajo por lo cual afecta significativamente la Rentabilidad.

En la última Hipótesis Especifica 3 (H_3) también existe una relación positiva entre la Productividad y la Rentabilidad porque también el nivel de significancia es 0.00 y tiene $r = 87\%$ de aprobación por la tanto se acepta la H_3 y se rechaza la H_o , de acuerdo al Autor **López J. (2013)** en su obra "Productividad" indica que "La Productividad tiene un costo y una Rentabilidad", eso quiere decir que el costo o gastos originando para la Productividad va estar siempre afecta a la Rentabilidad de la empresa.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Con la presente investigación se concluye que la empresa realiza una gran inversión para cumplir con el servicio a sus clientes, contratando especialistas nacionales y extranjeros con remuneraciones por encima del mercado, adicionalmente al costo elevado de los software y al servicio de soporte técnico que se realiza permanente en la empresa, esto origina que el costo de servicio sea muy elevado afectando directamente a la Rentabilidad de la empresa y según los resultados de la contrastación de la hipótesis el costo de servicio influye en 87.30% en la rentabilidad de la empresa.

La mayor inversión que se realiza en la empresa está en la Mano de Obra por su gran costo elevado que tiene, y esto se suma a las limitadas licitaciones obtenidas en los últimos meses, originando que el personal tenga poca carga laboral. La empresa ha tenido en un momento un exceso con personal para los pocos proyectos que tenía, porque igual la empresa cumple con el pago de sus remuneraciones de sus trabajadores. Adicional sea presentado trabajos ineficientes, siendo observado y devuelto por el cliente para su modificación, originando mayor costo de lo presupuestado, y como consecuencia está afectando en un 79.70 % en la rentabilidad de la empresa.

Para cumplir con el servicio la empresa genera Costos indirectos, como son los gastos de sistemas de Autodesk, AutoCad y soporte técnico, en cual trabajan permanente, y por el uso de esos sistemas el grupo de la empresa en su sede Finlandia factura mensualmente por el acceso al sistema según el uso, el valor de ese servicio es muy caro afectando en 65.5% en la rentabilidad de la empresa, por ese motivo el acceso al sistema debería ser solo cuando sea necesario.

La productividad no ha sido favorable para la empresa porque en sus negociaciones económicas con el cliente, la empresa por obtener más contratos a reducido sus costos para el cliente, generando un margen mínimo de ganancia , y si se incluyen los de más gastos como los administrativos, Financieros y otros, el margen de ganancia va ser menor, estando propenso a obtener un resultado negativo, adicional a eso la empresa por agilizar con los trabajos en ocasiones ha empezado sus funciones sin tener contrato de conformidad por parte del cliente, corriendo también un gran riesgo obtener una pérdida y por eso según los resultados de

contrastación de la hipótesis la productividad está influyendo en 87% en la Rentabilidad de la empresa.

5.2 Recomendaciones

Se debe revisar todo lo que contiene el costo de servicio (Gastos directo e indirecto). Ahora antes de empezar las negociaciones con el cliente se tiene que revisar bien el contrato, adicional a los trabajos a realizar, se tiene que hacer un presupuesto de gastos e Ingresos con un margen de ventas que contenga un porcentaje mínimo de ganancia de 20% con un riesgo de variación de +5 o -5. Una vez obtenida el presupuesto aprobado por la gerencia y cumpliendo con lo acordado se empezaría con los trabajos según con los compromiso negociado con el cliente.

Se tiene que evaluar al personal, para contar solo con los colaboradores que se han necesarios y no ocasionar más gastos para la empresa. El jefe de proyecto tiene que supervisar permanente a su gente, para eso tiene que generar grupo de trabajo encabezado por el mismo y de esa manera tener un mejor control y productividad.

Se debe capacitar al personal sobre el uso correcto de los sistemas (Autodesk, AutoCad) para que obtener una mejor productividad del mismo, usarlo solo cuando sea necesario, desactivarlo cuando no se esté utilizando porque de no hacerlo estaría generando un costo innecesario para la empresa, adicional repotenciar los equipos para que el trabajo sea más productivo y eficiente.

Se tiene que negociar mejor los contratos con el cliente, obtener un margen mínimo de ganancia. El presupuesto asignado al jefe de proyecto para iniciar las actividades no debe excederse al término del servicio, se debe mejorar el control del mismo, supervisando continuamente los avances e informar si se presenta algún dificultad e inconveniente en el proceso, de ser así lo puedan subsanar al momento y de esa manera no afecte la productividad de la empresa .

REFERENCIAS

Bibliografías

- Acevedo, A. (1981) El proceso de la entrevista conceptos y modelos, México: Editorial LIMUSA Noriega Editores.
- Alberto, H. (1997) Como conocer y manejar sus costos para tomar decisiones rentables, 2ª Edición. Buenos Aire: Editorial Ediciones Granica SA
- Alfaro, F. & Alfaro. M (1999) Diagnósticos de productividad por multimomentos. Barcelona: Editorial Marcombo SA.
- Amat, O. (2008) Análisis de estados Financieros. España: Ediciones Gestión 2000.
- Arredondo, M. (2015) Contabilidad y análisis de costos. México: Grupo editorial Patria S.A.
- Baena, D. (2014) Análisis Financiero enfoque y proyección, Segunda edición. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ballena, I. (2017) “Costo de servicio y su influencia en la rentabilidad de la empresa de transportes turismo Señor de Huamantanga SRL Chiclayo 2016” Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo.
- Berrio, D. (2008) Costo para gerenciar organizaciones manufactureras, comerciales y de servicios. Barranquilla: Editorial Ediciones Uninorte.
- Brun, X., Larraga, P. & Moya M. (2008) Como interpretar la información económica, Análisis de mercado financieros: coyuntura económica, sistema financiero, política monetaria. Barcelona: Bresca Editorial, S.L.
- Carvalho, J. (2006) Método de participación patrimonial y consolidación de estados financieros. Medellín: Editorial Universidad de Medellín.
- Colque E. (2015) “Costo de Producción y Rentabilidad de las empresas de metal mecánica en la ciudad de Sandía”, Puno: Universidad Nacional Altiplano.
- Companys, R. (1988) Planificación y rentabilidad de proyectos industriales. Barcelona: Boixareu Editores.
- Córdoba, M. (2014) Finanzas Publicas, tercera edición. Bogota: Editorial Ecoe Ediciones
- Correa, I. (2002) Manual de licitaciones públicas. Santiago de Chile. Editorial Naciones Unidas.
- De Jaime, J. (2013) La Rentabilidad Análisis de Costes y Resultados. Madrid: Esic Editorial.
- De Jaime, J. (2003) Análisis Económico – Financiero de las decisiones de gestión empresarial. Madrid: Esic Editorial

- De la Parra, E. (2004) El poder de VEN SER, Ventas y Servicios, Estrategias prácticas para triunfar en el mundo de las ventas y así vencer en esta época. México: Panorama Editorial, S.A. de C.V.
- De Margarida, J. (2009) Practicum Contable. España: Editorial Lex Nova S.A.
- Díaz, F. (2014) Gestion y Control del Presupuesto de Tesorería. España: Ediciones Nobel, S.A.
- Engels, J. & Visser, L. (2007) Guía para el manejo eficaz de un banco de germoplasma. Roma: Editorial Bioversity Internacional.
- Felsniger, E. (2002). Productividad: Un Estudio de caso en un Departamento de Siniestro, Recuperado el 29 de marzo de 2019 de https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/Felsinger_MADE.pdf
- García, L. (2009) Ventas, 3º Edición. Madrid: Esic Editorial
- García V. (2015) Análisis Financieros: un enfoque integral, primera edición. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Gil, M. & Giner, F. (2007) Como crear y hacer funcionar una empresa, 7º Edición. Madrid: Esic Editorial.
- Gitman, L. & Joehnk, M. (2005) Fundamentos de Inversiones. Madrid: Editorial Pearson Educación S.A.
- Gordon, W. (2005) Presupuestos Planificación y Control, México: Editorial Pearson Educación.
- Grasso, L. (2006) Encuestas elementos para su diseño y Análisis 1ª edición, Córdoba : Editorial Encuentro grupo Editor.
- Hernández, J. (2000) ¿Captura del regulador? Fallas en la regulación de esas tarifas eléctricas Editorial digital Eumed.net.
- Hernández, Sampieri R. (2014) “Metodología de la Investigacion”, México: Editorial MC.
- Horngren, Ch. (2000) Contabilidad Financiera Septima edición. México: Editorial Pearson Educación.
- Horngren, Ch. (2004) Contabilidad un enfoque aplicado a México. México: Editorial Pearson Educación.
- Huertas, R. & Domínguez, R. (2015) Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicio y turistas. Barcelona: Editorial Edicions de la Universidad de Barcelona.
- Kossen, S. (1992) La Venta Creativa. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- La, Torre E. (1996) Teoría General de Sistemas aplicada a la solución integral de problema, Santiago de Cali: Editorial Universidad del valle.

- Larico, C. (2007) "Costo de Servicio y Rentabilidad de las empresas de rotulo vehicular de la ciudad de Yunguyo, periodo 2014-2014", Puno: Universidad Nacional del Antiplano.
- López, J. (2013) Productividad. Estados Unidos: Biblioteca del Congreso de E.E.U.U.
- Lopez, M. & Gomez X. (2018) Gestión de Costos y Precios, México: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V.
- Lusthaus Ch. (2001) Mejorando el desempeño de las organizaciones, recuperado el 27 de marzo de 2019 de <https://www.aciamericas.coop/IMG/mejorandoeldesempenodlasorganizaciones.pdf>
- Mateo, A. (2005) Manual de ventas y negociación. Buenos Aires: Libros en red
- Martínez, A., Rodríguez, R. & Infante, A. (2001) Bases Metodológicas para evaluar la viabilidad y el impacto de proyectos de Telemedicina, Madrid: Biblioteca OPS.
- Martínez, J. (2017) "Los Costos de los servicios de aguas u suelos del laboratorio ambiental cestta de la ciudad de RioBamba y su incidencia en su rentabilidad en el periodo 2015", Ecuador: Universidad Nacional Chimborazo.
- Mazuela, J. (2014) Costo Directo y Costo Indirecto, recuperado el 27 de marzo de 2019 de <https://elderecho.com/costes-directos-y-costes-indirectos>
- Mendoza, C. & Ortiz, O. (2016) Contabilidad Financiera para auditoria y administración. Barranquilla: Editorial Universidad del Norte.
- Mendoza, P. (2002) Evaluación Económica en Salud, Lima: Editorial Universidad nacional Mayor de San Marcos.
- Mejía, T. (2005) Estructura presupuestal de un proyecto económico, Bogotá: Editorial Consejo Editorial.
- Mercader, J. (2008) Productividad y Conciliación en la vida laboral y personal. Madrid: Editorial Ariel.
- Merino, V. (2016) "Sistema de costos y su efecto en la rentabilidad de la empresa ganadera Productos Lácteos del Norte S.A.C. del Distrito de Santiago de Cao, Año 2015", Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Natura Bolivia (2008) Las conversaciones de Bellagio, Santa Cruz: Editorial España.
- Nava, M. (2009) Análisis Financieros: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente, recuperado el 27 de marzo del 2019 de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29012059009.pdf>
- Navales, A. & Rubio, G (2013) Liquidez, Volatilidad estocástica y saltos. España: Editorial de la Universidad de Cantabria

- Noreen, E (1995) La Teoría de las limitaciones y sus consecuencias para la contabilidad de gestión, Madrid: Editorial Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Ortega, J. (1999) Introducción a la Contabilidad de Gestión, Madrid: Editorial Lettergraf, S.L.
- Pacheco, J. (2014) Análisis de estados Financieros. Lima: Editora Macro EIRL.
- Pavón, M. (2012) ¿Cómo salir de pobre y no morir en el intento? – Finanzas Personales. Zaragoza: Editorial Safe Creative.
- Perez, F. (2017) Proyecto y viabilidad del negocio o microempresa. Madrid: Editorial CEP S.L.
- Pérez, J. (2014) Definición de Costo, recuperado el 27 de marzo de 2019 de <https://definicion.de/costo/>
- Pérez, J. (2018) Definición de Liquidez, recuperado el 27 de marzo de 2019 de <https://definicion.de/liquidez/>
- Pérez J. (2014) Definición de Rentabilidad, recuperado el 27 de marzo de 2019 de <https://definicion.de/rentabilidad/>
- Perez-Carballo J. (2015) La gestión financiera de la empresa. Madrid: Esic Editorial
- Polimeni, F. (2005) Mano de Obra, recuperado el 27 de marzo de 2019 de <https://jtorresrivero.wordpress.com/tag/mano-de-obra/>
- Prieto, B., Santidrián, A. & Aguilar, P. (2006) Contabilidad de Costes y de Gestión, Madrid: Delta Publicaciones
- Ogalla, F. (2005) Sistema de gestión: Una guía práctica. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Ortega, J. (1999) “Introducción a la Contabilidad de Gestión”, Madrid: Editorial Lettergraf.
- Ramos, J. (2014) “Sistema de Costo y la rentabilidad en la microempresa de fabricación de bloques en el sector de la Cangahua provincia de Cotopaxi, Ecuador: Universidad técnica de Ambato.
- Reyes, M. (2015) “Baja Rentabilidad de la microempresa “Asesoría Ortega & Vizqueta””, Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Rodrigues, U. (2015) “Factores determinantes de la rentabilidad de los bancos en los países del Mercosur. Un enfoque contable”, Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba facultad de ciencias económicas.
- Rodríguez, C. (1999) El nuevo escenario La cultura de calidad y productividad en las empresas. México: Editorial ITESO.
- Rodríguez, E. (2005) Metodología de la Investigación, México: Editorial Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Rodriguez R. (2012) Costos aplicados en hotelería, alimentos y bebidas cuarta edición. Colombia: Editorial ECOE ediciones.

- Rodríguez, R. (1998) Costos aplicados en hotelería, alimentos y bebidas 1ª edición. Bogotá: Editorial Ecos Ediciones.
- Rojas, R. (2007) Sistemas de costos un proceso para su implementación 1ª edición, Colombia: Editorial Centro de Publicaciones Universidad nacional de Colombia.
- Santillán, M. (2006) La importancia de la actividad minera en la economía y sociedad peruana, Santiago de Chile: Editorial CEPAL.
- Sepúlveda, C. (2004) Diccionario de términos económicos. Santiago de Chile: Editorial Universitaria S.A.
- Soriano, Cl. (1990) Estrategia básica de Marketing. Madrid : Editora Díaz de Santos S.A.
- Sullivan, W. , Wicks, E. & Luxhoj, J. (2004) Ingeniería Economica de Degarmo. México: Editorial Pearson Educación
- Thompson, I. (2005) Definicion de Ventas , recuperado el 27 de marzo de 2019 de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/definicion-concepto-venta.htm>
- Trinidad, M. (2005) Precios unitarios, México: Editorial Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Toro, I. (2006) Método y Conocimiento Metodología de la Investigación, Medellín: Editorial Fondo Editorial Universidad EAFIT.
- Vega, K. (2017) “Costo por órdenes de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Mannucci Diesel S.A.C. Año 2016”, Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.

ANEXOS:

01 Ficha de Validación de Instrumento

De los expertos

ANEXO N° 01:

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: HERMOZA OCHANTE, RUBÉN EDGAR
Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI
Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: **Cuestionario de la tesis: “COSTO DE SERVICIO Y LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA POYRY PERU S.A.C. AÑO 2018”**
Autor del Instrumento: Bachiller **RISTHER RICARDO ÑAHUINCOPA RODRIGUEZ.**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

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

.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy Bueno

Lima, 25 de Mayo del 2019.


.....
Ing. Ruben E. Hermoza Ochante
Reg. C.I.P. N° 167832
DOCENTE

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

ANEXO 01:
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombre del Informante: OROPEZA GONZALEZ, JOAQUIN
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis
 Autor del Instrumento: Bachiller RISTHER RICARDO ÑAHUINCOPA RODRIGUEZ
 RISTHER

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 ítems miden lo que el investigador pretende medir					X
COHERENCIA	Considera que los ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre las variables y los indicadores					X
ORGANIZACIÓN	Considera organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizados sus variables e indicadores					X
ESTRATEGIAS	Considera adecuados los métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad				X	

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO

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

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

.....

Lima, 2 de Setiembre del 2019

.....

Firma del experto informante
 DNI: 001008453 Telf./Cel: 992592780

**ANEXO 01:
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO**

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombre del Informante: ESCALANTE CANO ERIC
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis
 Autor del Instrumento: Bachiller RISTHER RICARDO ÑAHUINCOPA RODRIGUEZ RISTHER

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 Ítems miden lo que el investigador pretende medir					X
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre las variables y los indicadores					X
ORGANIZACIÓN	Considera organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizados sus variables e indicadores					X
ESTRATEGIAS	Considera adecuados los métodos estadísticos para contrastar las hipótesis				X	
ACTUALIDAD	Presenta antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad				X	

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO

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

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

.....

Lima, 2 de Setiembre del 2019



Firma del experto informante
 DNI: 08472343 Telf./Cel.: 976 272813

02 Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

El presente cuestionario es como parte de mi tesis en la Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, estoy realizando una investigación acerca del Costo del Servicio y la Rentabilidad en la empresa POYRY PERU S.A.C.

Por favor marcar con un aspa (x) en aquella columna que exprese mejor su opinión.

1	2	3	4	5
Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Muy en desacuerdo

PREGUNTAS		VALORACION				
		1	2	3	4	5
1.-	¿En su opinión considera que el costo del personal en planilla está por encima del costo del mercado en la Empresa POYRY PERU S.A.C.?					
2.-	¿Cree usted que el personal en planilla ha sido evaluado correctamente en la Empresa POYRY PERU S.A.C.?					
3.-	¿Cree usted que es Rentable contratar personal externo que personal en Planilla en la Empresa POYRY PERU S.A.C.?					
4.-	¿En su opinión los trabajadores externos son una herramienta fundamental en la empresa POYRY PERU S.A.C.?					
5.-	¿Considera usted que el costo de la Administración afecta significativamente a la Rentabilidad en la empresa POYRY PERU S.A.C.?					
6.-	¿Cree usted que el costo del Soporte Técnico afecta significativamente en la Rentabilidad empresa POYRY PERU S.A.C.?					
7.-	¿Considera usted que los trabajos terminados han sido eficiente en la empresa POYRY PERU S.A.C.?					
8.-	¿En su opinión los trabajos terminados fueron entregados en las fechas solicitadas por el cliente en la empresa POYRY PERU S.A.C.?					
9.-	¿Considera usted que hay riesgo de pérdida empezar los Trabajos sin contrato en la empresa POYRY PERU S.A.C.?					
10.-	¿Cree usted que los trabajos sin contrato fueron regularizarlos con el cliente en la empresa POYRY PERU S.A.C.?					
11.-	¿Cree usted que las Pérdidas acumuladas reflejan los resultados reales en la empresa POYRY PERU S.A.C.?					
12.-	¿Considera usted que las perdida acumuladas podrían ser menores si se reduce el costo de Servicio en la empresa POYRY PERU S.A.C.?					
13.-	¿En su opinión los proyectos se trabajan de acuerdo al Presupuesto presentado por el jefe del proyecto en la empresa POYRY PERU S.A.C.?					
14.-	¿Considera usted que se puede reducir los gastos no deducibles en la empresa POYRY PERU S.A.C.?					
15.-	¿Cree usted que los gastos no deducibles se generan por la falta de control de los trabajos realizados en la empresa POYRY PERU S.A.C.?					
16.-	¿En su Opinión facturación al crédito afecta la liquidez en la empresa POYRY PERU S.A.C.?					
17.-	¿Cree usted que los anticipos a Terceros afecta significativamente la liquidez de la empresa POYRY PERU S.A.C.?					
18.-	¿Considera usted que los importes de la cobranza dudosa podrían ser menores realizando algunas gestiones en la empresa POYRY PERU S.A.C.?					
19.-	¿Cree usted que en los proyectos terminados se llegaron a cumplir con los márgenes de ventas ofrecido por el jefe del proyecto en la empresa POYRY PERU S.A.C.?					
20.-	¿En su opinión las propuestas que se presentan para licitaciones han sido favorables en la empresa POYRY PERU S.A.C.?					
21.-	¿Considera usted que le empresa debería presentarse en las licitaciones con el Estado?					

TESIS DE BACH ÑAHUINCOPA
RODRIGUEZ RISTHER
RICARDO FCEYN
por Risther Ricardo Ñahuincopa Rodriguez

Fecha de entrega: 09-sep-2019 02:10p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1169740863

Nombre del archivo: TESIS UPCI FINAL.docx (3.47M)

Total de palabras: 22478

Total de caracteres: 120089

TESIS DE BACH ÑAHUINCOPA RODRIGUEZ RISTHER RICARDO FCEYN

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	13%	1%	16%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
2	Submitted to Escuela de Posgrado PNP Trabajo del estudiante	2%
3	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	2%
4	ri.agro.uba.ar Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Privada de Tacna Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.uncp.edu.pe	

	Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1%
11	myslide.es Fuente de Internet	<1%
12	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1%
13	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
14	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%
15	theibfr.com Fuente de Internet	<1%
16	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
17	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1%
18	repositorio.utmachala.edu.ec Fuente de Internet	<1%

Submitted to Unviersidad de Granada

19	Trabajo del estudiante	<1%
20	docslide.net Fuente de Internet	<1%
21	lexlavori.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
22	Submitted to UNIBA Trabajo del estudiante	<1%
23	repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
24	www.scielo.org.mx Fuente de Internet	<1%
25	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
26	prezi.com Fuente de Internet	<1%
27	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1%
28	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
29	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
30	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1%

31	Submitted to Universidad Catolica Sedes Sapientiae Trabajo del estudiante	<1 %
32	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
34	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
35	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.ulvr.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
37	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
38	unexpo-produccion-oct-dic-2010.wikispaces.com Fuente de Internet	<1 %
39	ulc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	dspace.uniandes.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
41	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %

42	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%
43	bibdigital.epn.edu.ec Fuente de Internet	<1%
44	www.ec.gba.gov.ar Fuente de Internet	<1%
45	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
46	pirhua.udep.edu.pe Fuente de Internet	<1%
47	rdu.unc.edu.ar Fuente de Internet	<1%
48	calesita.eu Fuente de Internet	<1%
49	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
50	Submitted to Universidad EAFIT Trabajo del estudiante	<1%
51	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
52	aleph.uned.ac.cr Fuente de Internet	<1%
53	www.denperu.com Fuente de Internet	<1%

		<1 %
54	www.autel.es Fuente de Internet	<1 %
55	en.calameo.com Fuente de Internet	<1 %
56	portal.upci.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
57	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
58	www.iae.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
59	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
60	www.zacatecashoy.com Fuente de Internet	<1 %
61	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	<1 %
62	Submitted to UNILIBRE Trabajo del estudiante	<1 %
63	www.gorecoquimbo.gob.cl Fuente de Internet	<1 %
64	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

65	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
66	www.amnesty-ust.org Fuente de Internet	<1 %
67	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1 %
68	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
69	Submitted to Universidad Rafael Landívar Trabajo del estudiante	<1 %
70	repo.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
71	www.palaciodehierro.com.mx Fuente de Internet	<1 %
72	www.monografias.com Fuente de Internet	<1 %
73	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
74	repositorio.cepal.org Fuente de Internet	<1 %
75	www.teradoor.com Fuente de Internet	<1 %

76	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %
77	Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante	<1 %
78	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
79	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
80	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
81	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
82	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Activo

04 Autorización de Publicación en Repositorio



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

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: NAHUINCOPA RODRIGUEZ RISTHER RICARDO
DNI: 41106032 Correo electrónico: _____
Domicilio: PASAJE LAS LOMAS 137 COOP. 5 DE AGOSTO STA ANITA
Teléfono fijo: 362-2859 Teléfono celular: 943-583018

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS
Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (X)
Título del Trabajo de Investigación / Tesis:
COSTO DE SERVICIO Y LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA POYRY PERU S.A.C. 2018

3.- OBTENER:

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

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

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

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

- (X) Sí, autorizo el depósito y publicación total.
() No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 8 días del mes de NOVIEMBRE de 2019.



mahp

Firma

Para llenar por el responsable del Repositorio Institucional de la UPCI

Fecha de sustentación:

Fecha de ingreso:

Fecha de publicación en repositorio:

