

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Una Institución Adventista

Costos de servicios y su impacto en la rentabilidad de área de atención al cliente en equipos de climatización de una empresa de refrigeración, Ucayali periodo 2019.

Por:

Katty Luz Quintana Trujillo

Rossana Paredes Vásquez

Asesor:

Mg. Silvia Virginia Montoya Torres

Lima, marzo de 2020

DECLARACIÓN JURADA
DE AUDITORÍA DEL INFORME DE TESIS

Yo Mg. Montoya Torres, Silvia Virginia (Asesor) de la Facultad de Ciencias Empresariales de la carrera profesional de Contabilidad y gestión tributaria de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado “Costos de servicios y su impacto en la rentabilidad de área de atención al cliente, en equipos de climatización de una empresa de refrigeración, Ucayali Periodo – 2019”, constituye la memoria que presentan los bachilleres Quintana Trujillo Katty Luz y Paredes Vásquez Rosanna, para aspirar al título profesional de Contador Público, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Pucallpa, noviembre del año 2019.



Mg. Silvia Virginia Montoya Torres

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Naña, Villa Unión, a uno día(s) del mes de marzo del año 2020 siendo las 12:00 horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del jurado: Dr. Marcos Arthur Cornejo Pazens, el secretario: Doña María Vallejos Antolaga de Cornejo y los demás miembros: Mg. Moises Efraim Salas Longa, Mg. Eric López Navarro y el asesor: Mg. Silvia Virginia Montoya Torres con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: Costos de servicios y su impacto en la rentabilidad de una empresa de refrigeración, Ucayali periodo 2019 de el(los)/la(las) bachiller(es): a) Paredes Vasquez Rosenna b) Quintana Traujillo Katty Luz conducente a la obtención del título profesional de Contador Público (Nombre del Título Profesional) con mención en.....

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (los)/a(la)(las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el(los)/la(las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Paredes Vasquez Rosenna

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobada</u>	<u>15</u>	<u>B-</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy bueno</u>

Candidato (b): Quintana Traujillo Katty Luz

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobada</u>	<u>15</u>	<u>B-</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy bueno</u>

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

[Firma]
Presidente

[Firma]
Asesor

[Firma]
Candidato/a (a)

[Firma]
Miembro

[Firma]
Secretario

[Firma]
Miembro

[Firma]
Candidato/a (b)

Dedicatoria

A mi familia; Jhannely, Meghan y mi esposo Amer, porque ellos son el pilar, del esfuerzo que pongo cada día. Y a mis suegros Amanda y Alfredo por brindarme el apoyo incondicional para con mis hijas, sé que no es fácil ser: estudiante, madre, esposa y trabajadora, pero con mucho esfuerzo alcanzaremos nuestra meta.

Katty Luz Quintana Trujillo

Mi gratitud a DIOS, por darme sabiduría e inteligencia , para que finalmente pudiera graduarme ; de igual manera agradezco a la distinguida Mg. Silvia Virginia Montoya Torres por su asesoría orientación efectiva . Asimismo, a Juan Manuel, mi esposo y a mis hijas Valentina y Rafaella que son la razón de mi vida y por compartir este sueño.

Rosanna Paredes Vásquez

Agradecimiento

Al padre celestial por mantenernos con vida, y poner en nosotras la perseverancia de salir adelante con nuestras metas propuestas.

También a nuestra distinguida asesora Mg. Silvia Virginia Montoya Torres por brindarnos el apoyo incondicional, sé que para ella no es fácil, por tener una agenda muy recargada, pero siempre supo darnos mucho de su apoyo y tiempo.

Así mismo agradecer al Dr. Alfonso Paredes Aguirre, por la dirección durante este ciclo académico, que siempre estuvo con nosotros brindándonos su apoyo a pesar de la distancia.

Y como no agradecer el apoyo de la Gerente de la empresa la Sra. Dina Montero, y a la Contadora la Sra. Romy Ulluari.

Resumen

El contenido de la tesis titulada COSTOS DE SERVICIOS Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE AREA DE ATENCION AL CLIENTE EN EQUIPOS DE CLIMATIZACIÓN, DE UNA EMPRESA DE REFRIGERANCION, UCAYALI PERIODO - 2019, está enfocado en demostrar la deficiencia de atención al cliente que existe debido a la falta de información de los costos de servicios. El cual tiene un objetivo esencial de determinar el costo de servicio y establecer su incidencia en la rentabilidad en una Empresa de Refrigeración, Ucayali periodo – 2019. La investigación ara posible conocer las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la valides y confiabilidad de los mismos con el fin de auscultar información que permita contrastar de la mejor manera la hipótesis de estudio. La muestra de estudio es no probabilística, no intencional a criterio del investigador y estará conformada por el gerente y contador de la empresa. La investigación es de tipo no experimental porque no se manipulara ninguna de las variables de estudio.

Palabras claves: costos de servicios, impacto, rentabilidad, atención al cliente, equipos de climatización y refrigeración.

Abstract

The content of the thesis entitled SERVICE COSTS AND ITS IMPACT ON THE CUSTOMER SERVICE AREA PROFITABILITY IN AIR CONDITIONING EQUIPMENT, FROM A COOLING COMPANY, UCAYALI PERIOD - 2019, is focused on demonstrating the deficiency of customer service that exists due to the lack of information on the costs of services. Which has an essential objective of determining the cost of service and establishing its impact on profitability in a Refrigeration Company, Ucayali period - 2019. The research is possible to know the techniques and instruments of data collection, as well as the validity and reliability of the same in order to auscultate information that allows to contrast in the best way the study hypothesis. The study sample is non-probabilistic, unintentional at the discretion of the researcher and will consist of the manager and accountant of the company. The research is non-experimental because none of the study variables will be manipulated.

Keywords: service costs, impact, cost effectiveness, Customer Support, air conditioning equipment and refrigeration.

Tabla de contenido

DECLARACIÓN JURADA	ii
Dedicatoria.....	x
Agradecimiento	xi
Resumen	xii
Abstract.....	xiii
Índice de tablas	xvi
Índice de figuras	xvii
Índice de anexos	xviii
Capítulo I.....	19
Planteamiento del Problema	19
1.1. La Identificación del Problema	19
1.2. Formulación del problema	20
1.2.1. Problema general	20
1.2.2. Problemas específicos.....	20
1.3. Objetivos	20
1.3.1. Objetivo general	20
1.3.2. Objetivos específicos.....	20
1.4. Justificación de la investigación	21
Capítulo II Marco Teórico.....	23
2.1. Antecedentes de la Investigación	23
2.1.1. Antecedentes internacionales	23
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	25
2.2. Bases teóricas	27
2.2.1. Costo de un servicio	27
2.2.2. Rentabilidad.....	29
2.3. Marco conceptual	31
2.3.1. Costos de servicios	31
2.3.1. Rentabilidad.....	31
Capítulo III. Materiales y Métodos.....	32

3.1.	Tipo de investigación.	32
3.2.	Diseño de investigación.	32
3.5.	Participantes	33
3.6.	Técnicas e instrumento de recolección de datos	33
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos.....	33
3.6.2.	Instrumento de recolección de datos	34
3.6.3.	Métodos de análisis de datos	34
Capítulo IV.	Análisis e interpretación de resultados	35
4.1.	Cálculo del costo de servicio en la empresa estudiada.....	35
4.2.	Análisis descriptivo de la variable de Control de Interno	36
4.3.	Cálculos del costo de servicio en la empresa estudiada	38
Capítulo V.	Conclusiones y Recomendaciones	40
5.1.	Conclusiones	40
5.2.	Recomendaciones	41
Referencias Bibliográficas.....		42

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i>	32
Tabla 2. <i>Respuestas de la entrevista realizada al Gerente de la empresa</i>	35
Tabla 3. <i>Resultados de la entrevista realizada al Contador acerca de la rentabilidad de la empresa</i>	36
Tabla 4. <i>Determinación del costo de servicio.</i>	38
Tabla 5. <i>Análisis de la Rentabilidad</i>	39

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Determinación del costo de servicio.....	38
---	----

Índice de anexos

Anexo 1 *Matriz de consistencia*44

Anexo 2 *Juicios de expertos*46

Capítulo I

Planteamiento del Problema

1.1. La Identificación del Problema

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

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

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

En la investigación se ha podido observar que la problemática en este tipo de empresa se centra básicamente en el área de atención al cliente en garantía de productos propios (fabricación/importación), el cual viene sufriendo inconvenientes es por ello que decidimos realizar un trabajo de investigación para resolver dicho problema, estos problemas son los siguientes:

- Mala atención al cliente.
- Retrasos en atención al cliente.
- Problemas en la forma de pago.
- Problemas de cobranza.
- Sobrecarga de funciones.

1.2. Formulación del problema

El presente trabajo de investigación, nos lleva a formular el siguiente problema principal y problemas secundarios:

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el costo de servicio y de qué manera impactó en la rentabilidad de una Empresa de Refrigeración, Ucayali Periodo - 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se calcula el costo de servicio en una Empresa de Refrigeración, Ucayali Periodo - 2019?
- ¿Cuál ha sido la rentabilidad de una Empresa de Refrigeración, Ucayali Periodo - 2019?
- ¿Cuál es el costo real del servicio en una Empresa de Refrigeración, Ucayali Periodo - 2019?
- ¿Cuál es el impacto del costo del servicio en la rentabilidad de una Empresa de Refrigeración, Ucayali Periodo - 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el impacto de los costos de servicios en la rentabilidad de una Empresa de Refrigeración, Ucayali periodo – 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir el costo de servicio de una Empresa de Refrigeración, Ucayali Periodo - 2019.
- Analizar la rentabilidad de una Empresa de Refrigeración, Ucayali Periodo - 2019.

- Determinar el costo real de servicio en una Empresa de Refrigeración, Ucayali Periodo - 2019.
- Determinar el impacto entre el costo de servicio y la rentabilidad de una Empresa de Refrigeración, Ucayali Periodo - 2019.

1.4. Justificación de la investigación

Relevancia social

“El estudio tiene una importancia social pues permitirá contribuir a la mejora de un buen servicio a los clientes; que nos permitirá estudiar el impacto de los costos y gastos de servicio con los resultados financieros, como una forma de buscar mayor rentabilidad para la empresa y un alto grado de exactitud al momento del cálculo del costo y gasto de servicio, de ese modo continuara la tendencia creciente de la empresa, todo empresario o ejecutivo es responsable del desempeño de su empresa, está obligado a conocer los costos y gastos de los servicios que ofrece, ya sea para tomar con propiedad las decisiones estratégicas de mayor trascendencia o para ejercer su rol supervisor en la empresa”.

Relevancia teórica

La investigación permitirá conocer las teorías (marco teórico), así como el marco conceptual de las variables en estudio; con lo cual será posible lograr la especialización en el temático Costos de Servicios y la Rentabilidad en el área de atención al cliente de una Empresa de Refrigeración en Ucayali.

El tema de investigación propuesto, tiene sustento teórico dentro del marco establecido por Argueta e Hidalgo, (2015):

Quien sostiene que el reto más importante es diseñar la estrategia, con el fin de acrecentar el costo beneficio de la actividad del servicio y la atención al cliente, para lo cual es necesario un

análisis más detallado y exhaustivo. El estudio profundo de los costos y gastos permite encontrar excesos e ineficiencias en el manejo de una empresa, la clave para reducir los costos y gastos es utilizar un sistema de costos como soporte y aprovechar su información para tomar decisiones acertadas en todo el nivel de la organización, de este modo las estrategias que se va tomar van a depender de la exactitud de la estructura de costos de toda la empresa. (p. 454)

Relevancia metodológica

La investigación hará posible conocer las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la validez y confiabilidad de los mismos, con el fin de auscultar información que permita contrastar de la mejor manera el estudio de caso.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Bich, N (2014). *Analyzing cost efficiency of customer service using the interactive kiosk*. Bachelor's Thesis of Degree Program in Business Management. Lapland University of Applied Sciences. FINLANDIA.

Analizó la eficiencia de los costos del servicio al cliente. Para lograr este objetivo estudió literatura sobre investigaciones anteriores específicamente sobre los conceptos de servicio al cliente. Además, realizó investigaciones sobre la eficiencia de los costos del servicio al cliente, incluido el concepto, los componentes clave de los costos y los pasos para medir la eficiencia de los costos. Recopiló fuentes relevantes para comprender a fondo la investigación, investigación documental y entrevista con el Director Ejecutivo de la compañía de casos. Sobre la base de las discusiones teóricas, su experiencia laboral y la entrevista en profundidad que realizó, los resultados de la investigación señalaron cómo y por qué el servicio al cliente es rentable. Los resultados de la investigación no solo son beneficiosos para la compañía de casos, sino también para sus clientes. Recomienda que los recursos humanos existentes sean capacitados con programas de capacitación proporcionados por la empresa de casos.

Rezapoor, A. Ebadi, F. & Safari, H. (2012). *Cost Analysis of Services Delivered to Patients with End-Stage Renal Disease referring to Bou-Ali-Sina Hospital Affiliated to Qazvin University of Medical Sciences*. World Applied Sciences Journal 18 (6): 796-802, 2012. IRÁN

Teniendo en cuenta todos los problemas de costos de los servicios prestados en este estudio, el costo promedio por sesión de servicios de hemodiálisis se calculó en 84.01 \$ y 129.53 \$ para

pacientes de emergencia y pacientes crónicos, respectivamente. El costo promedio por paciente crónico se calculó en \$ 13508. En este estudio, la carga financiera impuesta en el hospital por cada sesión de servicios de hemodiálisis recibidos por pacientes de emergencia y crónicos se estimó en 12966RL y 15916RL, respectivamente. Además, este hallazgo demostró que la variación entre los costos y los ingresos a los servicios prestados no era notable. El análisis financiero es necesario en la asignación de capital y recursos humanos para la prestación de servicios y cuidados de salud.

Lazarenka, A. (2014). *Il sistema di costing nelle piccole e medie aziende di servizi: il caso di un'azienda di ingegneria*. Tesi di laurea magistrale. Universita de Pisa. FRANCIA.

Se centró en el análisis y la gestión de los costos comerciales mediante un método de "orden de trabajo". Sostiene que las pequeñas empresas de servicios a menudo no tienen un método consolidado y homogéneo de detección y atribución del costo de sus servicios y, sobre todo, no utilizan un sistema de informes definido para analizar los resultados alcanzados.

Los estados financieros estatutarios, a los que tales empresas suelen tener son limitados, y no proporcionan a la administración datos precisos sobre los márgenes de beneficio de los pedidos individuales, ni tampoco pueden proporcionar estimaciones confiables del desempeño futuro de la compañía en su conjunto. Sostiene el autor que “para un desarrollo sólido y organizado, se vuelve esencial para estas empresas equiparse con un sistema de costos efectivo estudiado e implementado teniendo en cuenta su especificidad. Solo de esta manera la administración tendrá una imagen completa y precisa de la rentabilidad de los pedidos individuales, de la estructura de costos que permitirá tomar decisiones sobre futuras pautas de desarrollo. Las empresas de servicios que operan por encargo, tienen una realidad de gestión diferente y presentan una serie de peculiaridades para las que las aplicaciones clásicas de control de gestión para empresas

industriales pueden ser engañosas”. Finaliza con una propuesta que considera más adecuada para la empresa de ingeniería examinada.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Atahualpa, J. (2015). Los costos de servicios y su relación en la rentabilidad de la Empresa de Servicios ROA Ingenieros S.A.C. Tesis. Universidad Nacional del Callao.

El autor encuestó a 18 personas para conocer a la empresa en cuanto a su operatividad empírica y así elaborar un flujograma de costos de los servicios que presta con orientación de un sistema de órdenes, permitiendo calcular el Costo total del servicio a través de los elementos del costo del servicio propiamente dicho, así como de los gastos operativos y adicionalmente de los otros gastos que han influido sobre la rentabilidad. Se determina que el sistema por órdenes específicas es viable para este tipo de empresa.

Garcia, L. Montufar, H. (2016). Determinación de los costos de posesión, operación y el nivel de rentabilidad dela Empresa de Servicios García E.I.R.L. periodo 2015. Tesis. Universidad Andina del Cusco.

Realiza una investigación básica porque considera el autor que aumenta el conocimiento respecto a la aplicación de los costos operativos y la relación que guarda con la rentabilidad de la empresa. Establece los costos de servicio mediante una estructura de costo para determinar precios en esta empresa de servicios. Concluye que los costos de posesión y operación se determinan en forma empírica sin nivel técnico contable en la empresa de Servicios García E.I.R.L. pues no aplica un sistema de costeo, sin discriminar qué costos afectan a la rentabilidad. Esto no permite que se establezca un precio acorde a los costos. El precio lo determinan considerando los pares es decir lo que otras empresas cobran.

Phala, L. (2015). Gestión de costos de servicio y rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latinos S.A. 'Hotel Tierra Mística Qalabaya de la ciudad de Puno, periodo 2009-2010. Tesis. Universidad Nacional del Altiplano.

El autor realizo un análisis de los tipos de habitaciones que oferta el hotel de los periodos 2009 y 2010, entre ellos ofertan habitaciones simples, dobles matrimoniales y habitaciones suites, de las cuales se ha evidenciado que en el año 2010 pernoctaron más turistas que en el año 2009. Adicionalmente se realizó un estudio para determinan los costos, de tal manera se pudo evidenciar que estos fueron muy altos, en compra de insumos, gastos indirectos, gastos administrativos y ventas, todo ello por falta de capacitación al personal que labora en el hotel. Dando como resultado mucha pérdida y no solo de uno sino de los dos periodos. Estos resultados nos permiten aseverar que los márgenes de rentabilidad son muy bajos y desfavorables para la empresa.

Ballena, I. (2017). Costo de servicio y su influencia en la rentabilidad de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga S.R.L, Chiclayo 2016. Tesis. Universidad Cesar Vallejo.

Establece una investigación de tres tipos, descriptivo, explicativo y aplicativo, lo cual el autor asegura que la población y muestra la constituyo la documentación de situación de Estados Financieros y el Estado de Resultado, así mismo las técnicas, observación, entrevista y análisis documental fueron sacadas de la propia empresa.

Flores, J. (2016). Sistema de Costos por órdenes y su incidencia en la Rentabilidad de las Empresas Constructoras del Perú: caso Empresa F&C E.I.R.L. Trujillo, 2016. Tesis. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

El autor utilizó la metodología de revisión documental de libros sobre la materia en sistema de costos por órdenes, debido a que la empresa no contaba con la información necesaria para la puesta en marcha. Adicionalmente se determinó la estructura de costos de la empresa, debido a que la empresa cuenta con un sistema de costos globales, por el cual se pudo evidenciar las deficiencias de utilizar ese sistema en la empresa, para ello proponer un sistema de costos por obras que permita controlar los trabajos que realice cada etapa de la construcción y obtener una mayor rentabilidad.

Al implementar el sistema de costos por obras se pudo concluir que si tuvo un incremento razonable por parte de la rentabilidad de la empresa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Costo de un servicio

Citando a Kotler, Phillip y Choy, (2012), sostiene que “un servicio es todo acto o función que una parte puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no da como resultado ninguna propiedad. Su producción puede o no (...) vincularse a un producto físico”.

2.2.1.1. Desafíos en la determinación de los costos de servicio

En una empresa de servicios, el cálculo del servicio es más complejo y diverso. No es lo mismo hacer el cálculo del servicio en una compañía de seguros que en una empresa bancaria o de transporte.

2.2.1.2. Objetivos del control interno

Según Choy y Arturo, (2012) Los elementos del costo de servicios son:

- Costos directos: son costos los que se puedan identificarse específicamente en la unidad, compra de materiales e insumos, de tal manera se pueda brindar un buen servicio.

- Costos de mano de obra por el servicio: Costos conformados por los sueldos de los trabajadores que ofrecen el servicio.
- Costo de suministros diversos: Costos conformados por las compras que realiza la empresa para poder brindar el servicio.
- Gastos indirectos: Costos conformados por elementos que intervienen indirectamente en la prestación del servicio, tales como: depreciación, energía, agua, teléfono, alquileres, mantenimiento, reparaciones, etc.

2.2.1.3. Diferencia entre costo de servicio y costo de producto

- Intangibilidad.
- Imperdurabilidad.
- Variabilidad.
- Inseparabilidad.

2.2.1.4. Esquemas básicos de costeo de servicios Esquemas básicos de costeo de servicios

- Costeo por orden de trabajo. Se aplica a empresas de servicios profesionales, asesorías en diseño o ingeniería, clínicas, servicios de reparación, otros afines.
- Costeo por procesos. Se aplica generalmente en hoteles, bancos, transporte de mercancías, servicios de limpieza, otros afines.

2.2.1.5. Análisis de los clientes a partir de uso de servicios

Según Freeman et al (2000) citado por (Hau, 2013)

- Clientes altamente rentables pero que requieren grandes inversiones de activos (clientes atractivos para su atención y forman una barrera de entrada a otros competidores),

- Clientes que proporcionan alta rentabilidad a bajo costo (los mejores),
- Clientes poco rentables pero con bajas necesidades de capital (de ahí lo atractivo es proporcionar una atención diferenciada)
- Clientes poco rentables y consumen muchos recursos. Este último grupo genera cuestiones de valuación de la pertinencia o no de conservarlos.

2.2.1.6. *Proceso de la determinación del costo de servicio*

El proceso general que considera Hau (2013) es el siguiente:

- “La determinación de la contribución marginal
- La identificación de los costos indirectos asociados al servicio
- La generación de los inductores de costos de servicio mediante las actividades que se requieren para la atención al cliente.
- El costo del servicio al multiplicar los inductores generados con el número de actividades necesarias por cliente.
- El descuento del costo de servicio a la contribución marginal para determinar la rentabilidad por cliente.

2.2.2. *Rentabilidad*

Según (Sanchez, 2002). Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados.

2.2.2.1. *Niveles de análisis de la rentabilidad empresarial*

Rentabilidad económica o del activo

- Definición de rentabilidad económica.
- Cálculo de la rentabilidad económica.
- Otras formulaciones de la rentabilidad económica.

Descomposición de la rentabilidad económica:

- Margen
- Rotación
- La rentabilidad económica como producto de margen y rotación

Rentabilidad financiera

Según (Sanchez, 2002), La rentabilidad financiera o de los fondos propios, es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado.

2.2.2.2. Cálculo de la rentabilidad financiera

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

- Descomposición de la rentabilidad financiera.
- Descomposición de la rentabilidad financiera como producto de factores.
- Descomposición lineal de la rentabilidad financiera.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Costos de servicios

“Requiere cierta técnica y procedimiento, para lo cual se debe tomar en cuenta todos los desembolsos como: personal, insumos y otros recursos utilizados para brindar dicho servicio”. (Choy Zevallos, 2012).

Materiales directos: Son todos aquellos insumos que se utilizan directamente en el servicio, ejemplo: compra de materiales.

Mano de obra directa: Está conformado por la planilla de sueldos del personal que labora directamente con el servicio.

Costos indirectos de servicio: Son aquellos costos que están relacionados indirectamente con el área de servicio como: depreciaciones, pago de agua, energía, etc.

2.3.1. Rentabilidad

“Es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados”. (Sanchez Ballesta, 2002).

Rentabilidad económica: Es considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa, para generar valor con independencia de cómo han sido financiados.

Rentabilidad financiera: Es considerada como una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica.

Capítulo III.

Materiales y Métodos

3.1. Tipo de investigación.

La investigación es de tipo cualitativo y no experimental porque no se manipulará ninguna de las variables de estudio.

3.2. Diseño de investigación.

Descriptivo y aplicativo

Descriptivo: Porque se describió la situación problemática de los servicios que brinda la empresa de Refrigeración, mediante el costo de servicio para mejorar la rentabilidad, analizando e interpretando los documentos contables de la empresa.

Aplicativo: Porque se determinó el costo real del servicio en la rentabilidad anual.

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS
Costo de servicio	Materiales directos (MD)	Tipos de insumos Costo del servicio Horas hombres	
	Mano de obra (MOD)	N°. Personas por actividad Planilla de personal	Entrevista
	Costos indirectos de servicios (CIS)	Depreciación Artículo o producto Provisión del costo de servicio Provisión de seguro	

		Beneficio antes de impuesto y tributos/Activo total, Porcentaje	
Rentabilidad	Rentabilidad económica	Información de índice de Rentabilidad.	Análisis documental y entrevista
		Estados financieros	
	Rentabilidad financiera	Beneficio neto/ fondos propios porcentajes. Utilidad Neta (ventas netas)	

3.5. Participantes

Se basa prácticamente de la documentación de: Estado de resultado y la situación de los Estados Financieros periodo 2019, de la empresa de Refrigeración, teniendo en cuenta que toda la información fue alcanzada de la propia empresa, podemos decir también que se hizo la entrevista al gerente y al contador.

3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Observación: Es utilizada dicha técnica para observar la realidad de la empresa y en qué situación se encuentra, lo que nos permitió determinar el problema principal.

Análisis Documental: Esta técnica me permitió obtener información de fuentes bibliográficas relacionadas al tema, revistas, tesis y otros documentos.

Entrevista: Se aplicó al gerente y al contador de una empresa de Refrigeración, que permitió obtener información relacionada sobre el funcionamiento de las mismas, identificando situaciones que inciden en dicha entidad; tocando temas específicos, tales como el proceso de determinación de costo y como está afecta a la rentabilidad de la empresa.

3.6.2. Instrumento de recolección de datos

Ficha de Análisis: Documento de registro de información relevante de la investigación, que me permitirán organizar y registrar datos de importancia, generar resúmenes que ayudaran en la investigación, optimizando tiempos establecidos.

Guía de entrevista: Es instrumento de recolección de datos, referido a un objetivo específico obtenido por un informante en el que se determinan variables específicas. Este medio de recolección de datos es intencional dado entre dos personas que busca conocer los intereses en ambas partes.

3.6.3. Métodos de análisis de datos

Es toda la información que forma parte de esta investigación. El cual fue recolectada con las técnicas e instrumentos descritos con anterioridad.

A continuación detallaremos el método de análisis de datos:

Análisis Cualitativo: Se basa en las entrevistas y documentos que contengan descripciones de las actividades.

Capítulo IV.

Análisis e interpretación de resultados

4.1. Cálculo del costo de servicio en la empresa estudiada

Se aplicó una entrevista dirigida al gerente de una empresa de “Refrigeración, Ucayali Periodo - 2019” con el objetivo de identificar las actividades que realiza la empresa de Refrigeración, y así determinar si se aplica algún criterio relacionado al costo de servicio que puedan mejorar la toma de decisiones para la optimización de la rentabilidad.

En la Tabla 2, la entrevista buscó conocer si se aplican algún criterio relacionado al costo de servicio que pueda ser de utilidad para mejorar la toma de decisiones. El gerente nos dio a conocer que la empresa no necesita publicidad para prestar servicio con garantía a su propia marca de MONTERO y otras marcas, siempre coordinando con el área de repuestos y con las distintas marcas. Cuenta con 04 técnicos capacitados dividido por marcas; 01 técnico está encargado de la misma marca MONTERO y los 03 técnicos restantes de las demás marcas, ellos están por contratos cuentan con seguro contra todo riesgo (RIMAC SEGUROS) determinar el tiempo de atención del servicio. La empresa entre sus activos fijos cuenta con 05 Furgonetas, 02 motos y 03 carros son del año 2010 en adelante todos se encuentran operativos con SOAT por cada vehículo anualmente.

Tabla 2.

Respuestas de la entrevista realizada al Gerente de la empresa

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Cuáles son los tipos de servicios en garantía que se realizan?	Servicios en garantía de marca propia (MONTERO), y marcas que comercializamos: Ilumi, Ventus y Electrolux
¿Cuánto personal tiene usted como técnicos del	Tenemos cuatro (04) técnicos, de las cuales

área de atención al cliente?	están divididos por marcas; 01 técnico está encargado de la propia marca y los 03 que de las demás marcas mencionadas anteriormente El técnico tiene la facultad de determinar el tiempo.
¿Cómo determinan los tiempos de trabajo?	
¿Cuántas unidades de transporte tienen? ¿Todas están operativas?	Tenemos: 05 Furgonetas; 02 motos; y 03 carros. De las cuales todas están operativas. Los carros son del año 2010 en adelante;
¿Hace cuánto tiempo que adquirió las unidades de transporte?	Las furgonetas ya más de 02 años y las motos de igual manera que las furgonetas
¿Con cuanto personal administrativo cuenta en el área de atención al cliente?	Cuenta con dos (02) personal, un varón Jefe de servicio técnico y una mujer para atender al público
¿Conoce usted los costos del servicio?	Sí, porque son coordinados con el área de repuestos y con las distintas marcas
¿Conoce usted si tienen gastos de publicidad?	En servicio técnico no hacemos publicidad.
¿Compran repuestos y lo tienen en almacén?	Si compramos repuestos para la marca propia (MONTERO) y hay también otros que mandan la propia marca con lo que trabajamos y que ya fueron mencionadas al inicio. Y por supuesto que lo tenemos en almacén.

4.2. Análisis descriptivo de la variable de Control de Interno

En la Tabla 3, se presentan los resultados de la entrevista, aplicada al Contador de la empresa de “Refrigeración, Ucayali Periodo - 2019”, con el objetivo de identificar la rentabilidad de la empresa.

Tabla 3.

Resultados de la entrevista realizada al Contador acerca de la rentabilidad de la empresa

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Provisionan los costos del servicio o todo lo manda a la cuenta 94 (gastos de administración)	La empresa presta servicios por lo que se provisiona costos de servicios, gastos

y a la cuenta 95(gastos de venta)?	administrativos y gastos de venta según sea el caso
¿Las unidades de transporte de la empresa se deprecian anualmente?	Si se deprecian anualmente
¿Se informa a la gerencia sobre los índices de la rentabilidad en el área de atención al cliente	Si, según lo requiera la gerencia
Dentro del costo de servicio ¿Cuánto mensualmente asigna de su presupuesto por mantenimiento por unidad de transporte?	No existe presupuesto definido pero mensualmente se realiza mantenimiento a las unidades de transporte
¿Los gastos del personal del área de atención al cliente están por contrato o por recibos por honorarios?	Todos están por contratos
¿Se provisiona algún gasto de seguro por accidente?	Si, SCTR - Seguro contra todo riesgo (RIMAC SEGUROS)
¿Cuánto se gasta por SOAT por cada unidad de transporte y como se paga anual o mensual?	Se paga según la tasa estipulada para cada vehículo y el pago se hace anual
¿Cuánto se provisiona para capacitación del personal del área de atención al cliente de la empresa mensualmente?	No existe un monto mensual definido pero siempre se está capacitando al personal

En la entrevista realizada al contador se tuvo como objetivo el análisis de la rentabilidad de la empresa de “Refrigeración, Ucayali Periodo - 2019” nos dio a conocer que la empresa presta servicio por lo tanto tiene costo de servicio, gastos de administración, gastos de ventas según sea el caso.

Sus unidades de transporte se deprecian anualmente; no tienen presupuesto definido para mantenimiento pero se realiza mensualmente. Su personal se encuentra con contrato de trabajo con SCTR seguro contra todo riesgo en RIMAC SEGUROS, se encuentran siempre capacitados. Se informa a la Gerencia sobre los índices de rentabilidad.

4.3. Cálculos del costo de servicio en la empresa estudiada

Tabla 4.

Determinación del costo de servicio.

Análisis vertical	2019	%
Suministro	12,348.00	26
Repuestos	2,396.00	05
Depreciación activo fijo	470.00	01
Gastos del personal	32,188.00	68
Total	47, 402.00	100

Fuente: Empresa de Refrigeración

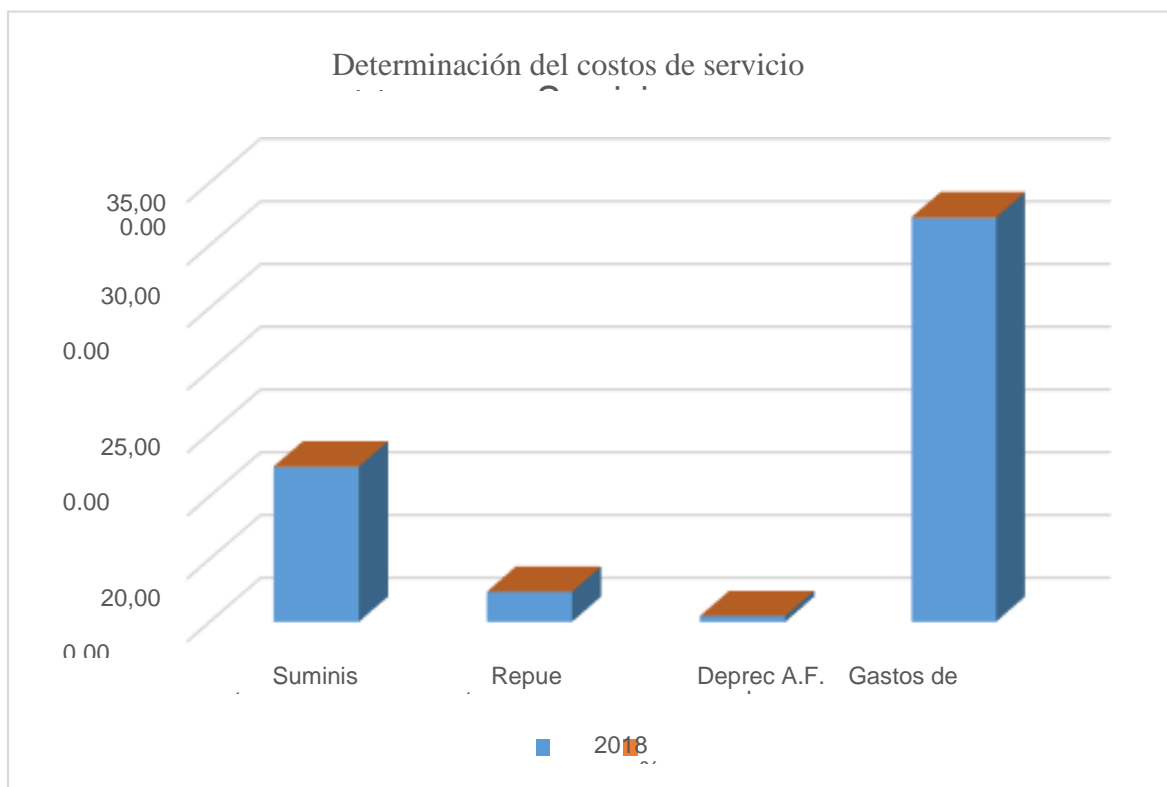


Figura 1. Determinación del costo de servicio

En la Tabla 4, se explica cómo la empresa en estudio calcula los costos del servicio como los suministros que ascienden a S/. 12,348.00, el costos de personal S/.32,188.00, repuestos 2,396.00, y una depreciación S/. 470.00, haciendo una suma total de S/.47,402.00

Se precisa que la empresa está cargando los gastos de las remuneraciones del gerente al costo de servicio, lo que no debe ser porque los gastos no forman parte del costo del servicio, sino más bien forma parte del gasto administrativo ya que tiene que ver directamente con la administración general de la empresa.

Tabla 5.
Análisis de la Rentabilidad

RATIOS 2019	PORCENTAJES
Margen bruta de utilidad	68%
Rentabilidad Financiera	9,4%
Rentabilidad Económica	7,6%

Fuente: EE.FF. de la Empresa en estudio.

De lo observado se puede inferir que en el año 2019, se ha determinado la rentabilidad mediante tres fórmulas que nos demuestra la utilidad bruta obtenida después de descontar los costos de ventas es 68%, así mismo la rentabilidad financiera nos mide la rentabilidad de los fondos propios, es decir, los beneficios que han obtenido han supuesto un 9,41%. En cuanto a la rentabilidad económica se trata de analizar la rentabilidad del activo independiente de cómo está financiado el mismo, es decir sin tener en cuenta la estructura del pasivo. El porcentaje en este año es de 7,6% el cual indica que es la productividad que se ha generado del activo.

Capítulo V.

Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

- Se determinó que el impacto de los costos de servicios producen una rentabilidad favorable.
- Se Diagnosticó que la empresa en estudio, calcula el costo de servicio de mantenimiento y reparación de manera empírica incluyendo los siguientes ítems: suministros diversos, costo de personal, repuestos y costo de depreciación.
- Se efectuó el análisis de la Rentabilidad de la Empresa de Refrigeración, según los datos alcanzados por la presente empresa de un 68% que viene ser una utilidad bruta obtenida después de descontar los costos de ventas.
- Se determinó el costo real del servicio de mantenimiento y reparación de la Empresa de Refrigeración, la cual se ha reestructurado los costos del servicio para poder determinar el costo del suministro S/ 12,348.00, el costo de la Mano de Obra S/ 32,188.00 y costos indirectos S/ 2,866.00 que da un total de S/ 47,402.00
- Se ha tomado la fórmula del Margen Bruto de Utilidad ya que a través de esta fórmula se puede identificar el impacto que se ha comprobado al aplicar; ya que se toma la utilidad bruta/ventas netas y se puede notar como varía en términos cuantitativos la rentabilidad calculada con los datos de la empresa 68%.

5.2. Recomendaciones

- Que se continúe realizando el cálculo de los costos de servicios ya que su rentabilidad es favorable.
- Se recomienda que el costo de servicio se siga calculando en forma empírica ósea según las experiencias realizadas y observadas.
- Para que continúe la rentabilidad esperada se debe continuar la forma del cálculo.
- Se recomienda seguir con esta estructura del costo de servicio.
- Aplicar este sistema ya que favorece a la disminución del costo del servicio y a tener una mayor rentabilidad.

Referencias Bibliográficas

- Arturo, R. (2012). Costos en una empresa de servicio. Retrieved from <https://www.crecenegocios.com/costos-en-una-empresa-de-servicio/>
- Atahualpa, J. (2015). Los costos de servicios y su relación en la rentabilidad de la Empresa de Servicios ROA Ingenieros S.A.C.
- Ballena, I. (2017). Costo de servicio y su influencia en la rentabilidad de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga S.R.L, Chiclayo 2016.
- BICH, N. (2014). Analyzing cost efficiency of customer service using the interactive kiosk. Bachelor's Thesis of Degree Program in Business Management., 60.
- Flores, J. (2016). Sistema de Costos por órdenes y su incidencia en la Rentabilidad de las Empresas Constructoras del Perú: caso Empresa F&C E.I.R.L. Trujillo, 2016.
- Garcia, Luz y Montufar, H. (2016). Determinación de los costos de posesión, operación y el nivel de rentabilidad dela Empresa de Servicios García E.I.R.L. periodo 2015.
- Hau, W. (2013). Análisis del costo de servicio al cliente : estrategia competitiva.
- Kotler, Phillip y Choy, E. (2012). El dilema de los costos en las empresas de servicios., 20, 7–14.
- Lazarenka, A. (2014). “Il sistema di costing nelle piccole e medie aziende di servizi: il caso di un'azienda di ingegneria.” Retrieved from etd-09162014-084002
- Phala, L. (2015). Gestión de costos de servicio y rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latinos S.A.'Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno, periodo 2009-2010.
- Rezapoor, A., Ebadi, F., Azar, F., & Safari, H. (2012). Cost Analysis of Services Delivered to

Patients with End-Stage Renal Disease referring to Bou-Ali-Sina Hospital Affiliated to Qazvin University of Medical Sciences Health Services Management student (MSc), Tehran University of Medical Sciences , Tehran , Iran, *18*(6), 796–802.

<https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2012.18.06.645>

Sanchez, J. (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa, 1–24.

Anexo 1
Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>1.2. Problema General: ¿Cuál es el impacto de los costos de servicio en la rentabilidad de una Empresa de Refrigeración, Ucayali Periodo - 2019?</p> <p>1.2.1. Problemas Específicos:</p> <p>P1 ¿Cómo se calcula el costo de servicio en una Empresa de Refrigeración, Ucayali Periodo - 2019?</p> <p>P2.- ¿Cuál ha sido la rentabilidad de una Empresa de Refrigeración, Ucayali Periodo - 2019?</p> <p>P3.- ¿Cuál es el costo real del servicio en una Empresa de Refrigeración, Ucayali Periodo - 2019?</p>	<p>1.3. Objetivo general: Determinar el impacto de los costos de servicio en la rentabilidad de una Empresa de Refrigeración, Ucayali Periodo – 2019.</p> <p>1.3.1. Objetivos específicos:</p> <p>O1.- Describir el costo de servicio en una Empresa de Refrigeración, Ucayali Periodo - 2019.</p> <p>O2.- Analizar la rentabilidad de una Empresa de Refrigeración, Ucayali Periodo -2019.</p> <p>O3.- Determinar el costo real de servicio de una Empresa de Refrigeración, Ucayali</p>	<p>1.5. Identificación de variables.</p> <p>Variable 1:</p> <p>Costos de servicios.</p> <p>Variable 2:</p> <p>Rentabilidad</p>	<p>1.6 Operacionalización de variables</p> <p>Para la Variable 1:</p> <p>D1.- Materiales directos D2.- Mano de obra directa. D3.- Costos indirectos de servicios.</p> <p>Para la variable 2:</p> <p>D1.- Rentabilidad económica D2.- Rentabilidad financiera</p>	<p>3.1 Tipo de investigación. Cualitativo y no experimental</p> <p>3.2 Diseño de investigación. Descriptivo y Aplicativo</p> <p>3.3 Definición de la población y muestra</p> <p>Documentación propia de la empresa y entrevista al gerente y contador.</p>

P4.- ¿Cuál es el impacto entre el costo del servicio y la rentabilidad de una Empresa de Refrigeración, Ucayali Periodo – 2019?

Periodo -2019.

O4.- Determinar el impacto entre el costo de servicio y la rentabilidad de una Empresa de Refrigeración, Ucayali Periodo -2019.

Anexo 2*Juicios de expertos*

Pucallpa, 16 de Agosto del 2019

Señor(a): Dr. ALFONSO PAREDES AGUIRRE

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo Egresados de la Universidad Peruana Unión con mención la escuela Profesional de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión sede de Pucallpa, solicitamos valide nuestro instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Contador Publico

El título de nuestro proyecto de investigación es: "COSTOS DE SERVICIOS Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DEL AREA DE ATENCION AL CLIENTE, EN EQUIPOS DE CLIMATIZACIÓN DE UNA EMPRESA DE REFRIGERACIÓN, UCAYALI PERIODO - 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de Contadores de renombre para poder aplicar los instrumentos en mención, considere conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Costos y/o Rentabilidad.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia y definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestro sentimiento de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

KATTY LUZ QUINTANA TRUJILLO
DNI : 46202217

Firma

ROSANNA PAREDES VASQUEZ
DNI : 00102718

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
POR JUICIO DE EXPERTOS**

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 ✓

2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 ✓

3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 ✓

4. Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 ✓

5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 ✓

6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?

7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): 8-8-2019 Firma: 

Validado por: Alfonso Paredes Aguirre Título: Doctor

Institución: UPEU Ciudad/País: Lima, Perú



Pucallpa, 16 de Agosto del 2019

Señor(a): Mg. SILVIA VIRGINIA MONTOYA TORRES

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo Egresados de la Universidad Peruana Unión con mención la escuela Profesional de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión sede de Pucallpa, solicitamos valide nuestro instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Contador Publico

El título de nuestro proyecto de investigación es: "COSTOS DE SERVICIOS Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DEL AREA DE ATENCION AL CLIENTE, EN EQUIPOS DE CLIMATIZACIÓN DE UNA EMPRESA DE REFRIGERACIÓN, UCAYALI PERIODO - 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de Contadores de renombre para poder aplicar los instrumentos en mención, considere conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Costos y/o Rentabilidad.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia y definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestro sentimiento de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

KATTY LUZ QUINTANA TRUJILLO
DNI : 46202217

Firma

ROSANNA PAREDES VASQUEZ
DNI : 00102718

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
POR JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 (100)

2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 (100)

3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 (100)

4. Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?

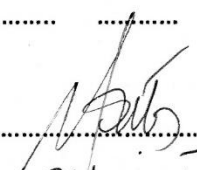
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 (100)

5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 (100)

6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?

7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): Firma: 

Validado por: *Patricia V. Montoya Torres* Título: *Magister*

Institución: *Universidad Umo* Ciudad/País: *Tuvalu*



Pucallpa, 16 de Agosto del 2019

Señor(a): Mg. ROCIO JUSTINA ROMERO AMASIFUEN

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo Egresados de la Universidad Peruana Unión con mención la escuela Profesional de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión sede de Pucallpa, solicitamos valide nuestro instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Contador Publico

El título de nuestro proyecto de investigación es: "COSTOS DE SERVICIOS Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DEL AREA DE ATENCION AL CLIENTE, EN EQUIPOS DE CLIMATIZACIÓN DE UNA EMPRESA DE REFRIGERACIÓN, UCAYALI PERIODO - 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de Contadores de renombre para poder aplicar los instrumentos en mención, considere conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Costos y/o Rentabilidad.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia y definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestro sentimiento de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

KATTY LUZ QUINTANA TRUJILLO
DNI: 46202217

Firma

ROSANNA PAREDES VASQUEZ
DNI: 00102718

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
POR JUICIO DE EXPERTOS**

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100

2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100

3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**

4. Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100

5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**

6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?

7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): 18 de Agosto del 2019 Firma: *Romero*

Validado por: *Rocio Justina Romero Amis, Iyer* Título: *MAGISTER*

Institución: *UPEU UNU* Ciudad/País: *Pucallpa*



Pucallpa, 16 de Agosto del 2019

Señor(a): Dr. ENOC LOPEZ NAVARRO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo Egresados de la Universidad Peruana Unión con mención la escuela Profesional de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión sede de Pucallpa, solicitamos valide nuestro instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Contador Publico

El título de nuestro proyecto de investigación es: "COSTOS DE SERVICIOS Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DEL AREA DE ATENCION AL CLIENTE, EN EQUIPOS DE CLIMATIZACIÓN DE UNA EMPRESA DE REFRIGERACIÓN, UCAYALI PERIODO - 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de Contadores de renombre para poder aplicar los instrumentos en mención, considere conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Costos y/o Rentabilidad.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia y definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestro sentimiento de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

KATTY LUZ QUINTANA TRUJILLO
DNI : 46202217

Firma

ROSANNA PAREDES VASQUEZ
DNI : 00102718

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
 POR JUICIO DE EXPERTOS
 - ANEXO N° 01 -

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100

2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100

3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**

4. Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?

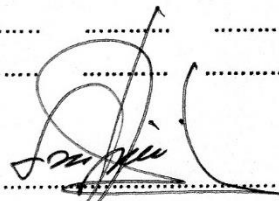
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**

5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100

6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?

7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): 22.08.2019 Firma: 

Validado por: DR. ENOC LOPEZ NAVARRO Título: CONTADOR PUBLICO

Institución: UNIVERSIDAD NACIONAL UCAYALI Ciudad/País: PUCALLPA



Pucallpa, 16 de Agosto del 2019

Señor(a): Mg. MOISES EFRAIN SALAS LONGA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo Egresados de la Universidad Peruana Unión con mención la escuela Profesional de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión sede de Pucallpa, solicitamos valide nuestro instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Contador Publico

El título de nuestro proyecto de investigación es: "COSTOS DE SERVICIOS Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DEL AREA DE ATENCION AL CLIENTE, EN EQUIPOS DE CLIMATIZACIÓN DE UNA EMPRESA DE REFRIGERACIÓN, UCAYALI PERIODO - 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de Contadores de renombre para poder aplicar los instrumentos en mención, considere conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Costos y/o Rentabilidad.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia y definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestro sentimiento de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

KATTY LUZ QUINTANA TRUJILLO
DNI : 46202217

Firma

ROSANNA PAREDES VASQUEZ
DNI : 00102718

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
POR JUICIO DE EXPERTOS**

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

4. Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?

7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): 18/08/2019 Firma: 

Validado por: Moisés E. SAAVEDRA Título: Mg. (MAGISTER)

Institución: UPEL Ciudad/País: ZUCALLPA

