

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**“INCIDENCIA DEL COSTO DE SERVICIO EN LA
RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE
SERVICIOS. CAJAMARCA, AÑO 2020.”**

Tesis para optar al título profesional de:

Contador Público

Autores:

Jheyner Salazar Celis

Nery Raquel Vargas Cárdenas

Asesor:

CPCC. Ángel Martín Alfaro Vargas

<https://orcid.org/0000-0001-5245-5304>

Cajamarca - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Mg. Sindulfo Javier Díaz Angulo	43920437
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Mg. Juan Romelio, Mendoza Sánchez	43679106
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	CPCC. Luis Enrique, Céspedes Ortiz	12-491
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

A Dios por darnos la fortaleza de continuar en este proceso de nuestras vidas.

A nuestros padres quienes han sido el pilar de nuestras vidas para empezar nuevos retos, por su amor, trabajo, y sacrificio en todos estos años; depositando su entera confianza sin dudar de nuestras capacidades.

A la Universidad Privada del Norte por brindarnos la oportunidad de estudiar una carrera profesional durante estos años.

Nery y Jheyner

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirnos la vida, por acompañarnos y guiarnos a lo largo de nuestra existencia, por ser el apoyo y fortaleza en momentos difíciles y de debilidad.

A nuestros padres: Gilberto, Natividad, Percy, Amparo por ser principalmente los promotores de este sueño, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Nery y Jheyner

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR.....	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO.....	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
1.1 Realidad Problemática	9
1.2 Formulación del Problema General	20
1.3 Objetivo general.....	21
1.4 Objetivos específicos	21
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	22
2.1. Tipo de investigación.....	22
2.2. Enfoque de Investigación.....	22
2.3. Determinación del material de consulta.....	23
2.4 Criterios de búsqueda.....	23
2.5 Aspectos éticos.....	26
CAPÍTULO III. RESULTADOS	27
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN	38
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Procedimiento de selección de las variables en estudio.....	27
Figura 2 Determinación del Costo del Servicio	33
Figura 3 Determinación del Costo del Servicio	34

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Fuentes de búsqueda de información.....	24
Tabla 2 Indexación según las fuentes de búsqueda de información.....	28
Tabla 3 Repositorios según año de publicación	28
Tabla 4 Repositorios según país de publicación.....	29
Tabla 5 Finalidad de las investigaciones	29
Tabla 6 Nivel de estudio de las investigaciones	30
Tabla 7 Diseño de estudio de las investigaciones.....	31
Tabla 8 Enfoque de estudio de las investigaciones	32
Tabla 9 Determinación del costo del servicio.....	32
Tabla 10 Beneficios de los que implementaron un método de costeo para clasificar los costos	34
Tabla 11 Incidencia de los costos clasificados en la rentabilidad	35
Tabla 12 Costos y gastos no clasificados	36
Tabla 13 Estudios realizados bajo el Rho de Spearman.....	36

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tiene por objetivo Conocer la incidencia del costo de servicio en la rentabilidad de las empresas de servicios, Cajamarca 2020. La investigación es documental con enfoque cualitativo; el estudio se realizó bajo tesis de licenciatura recogidos de los repositorios de la Universidad Privada Del Norte (UPN), Universidad Nacional De Cajamarca (UNC), Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo (UPAGU), Universidad Nacional San Agustín De Arequipa (UNSA), Universidad Técnica de Ambato (UTA) y Universidad César Vallejo (UCV) comprendidos entre los años 2016 y 2020; de los 25 repositorios encontrados se seleccionaron 15, las cuales contienen información relacionada al desarrollo del tema en estudio, considerando criterios de inclusión y exclusión. Según los resultados obtenidos, se destaca que en todos los documentos analizados plantean que el costo de servicios incide de forma significativa y directa sobre la rentabilidad de las empresas de servicios. En consecuencia, el costo del servicio afecta de manera directa en la rentabilidad.

PALABRAS CLAVE: Costo de servicio, rentabilidad, empresas de servicios, sistema de costos ABC, ventaja competitiva.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

La competitividad exponencial que atraviesan las empresas de servicios del siglo XXI, las obliga a una constante adaptabilidad y resiliencia en una sociedad signada por los cambios, dentro de este escenario juega un papel preponderante la correcta gestión de los sistemas de contabilidad para la reducción de costos y maximización de la rentabilidad, siendo especialmente eficientes con el uso de sus recursos y su desempeño, ya que, en un entorno globalizado las organizaciones actuales se enfrentan a la necesidad de trabajar bajo exigentes estándares de competitividad para poder mantenerse operativas. En este sentido, la correcta gestión de los costos contribuirá a construir mecanismos para hacer frente a los competidores locales y globales, dinamizando así las ventajas competitivas (Vanderbeck & Mitchell, 2017).

El costo del servicio es fundamental dentro de las empresas, debido a que estas influyen en la determinación de la utilidad bruta, generando así modelos de sistemas adecuados para realizar un cálculo más preciso. Así mismo la sistematización de los costos permiten a la organización poder tener una rentabilidad acertada, la cual sirve para una correcta toma de decisiones. Además, en su artículo “la gestión de los costos en una empresa de servicios”, determinó que esta contribuye de gran manera (Catalina & Linio, 2019).

Ríos (2018) las empresas de servicios a nivel de Latinoamérica están tomando un rol importante en la economía, por lo que una estructura sólida de costos favorece a la competitividad de la organización; sin embargo, existen ineficiencias en el uso esta, por lo que varias empresas envían los costos al departamento de gastos o viceversa, cometiendo un error para la toma de decisiones. Así mismo en el artículo considera Ríos (2018) que la estructura es una característica de las empresas industriales; sin embargo, esta debe ser

aplicada en todas las empresas de gran escala, por lo que, esta compañía de servicios debería integrar en su sistema una estructura eficiente y adecuada para clasificar sus costos.

Así mismo la contabilidad de costos “se relaciona con la información de estos para uso interno y ayuda de manera considerable a la gerencia en la formulación de objetivos y programas de operación en la comparación del desempeño real con el esperado” (Inga, 2017, p.12). Esta información es relevante para la realización de una serie de procedimientos que permiten determinar el valor de un producto o servicio contemplando el ciclo de vida del mismo, es decir, desde su fabricación hasta la venta. Por tanto, la contabilidad de costos permite valorar los inventarios, controlar los costos de los procesos productivos, el margen de utilidad de los productos y elaborar presupuestos y proyectos en la organización (Centeno, 2017).

El costo del servicio es fundamental en las organizaciones, de esta manera pueden obtener datos verídicos, es así que las empresas de servicios en la actualidad han optado por llevar una contabilidad bajo el costeo basado en actividades, conocida por sus siglas en inglés como ABC (Activity-Based-Costing), los autores determinaron que, bajo este modelo las empresas de servicios han logrado obtener un costo acertado del servicio, y que este modelo es una herramienta de gestión óptima para tomar decisiones (Morillo y Del Carmen, 2017).

Por tanto, la necesidad de entender los conceptos de resultado e inversión y el estudio de la rentabilidad en la empresa se puede realizar en dos niveles, en función del tipo de resultado y de inversión relacionada con el mismo que se considere. El primer nivel se orienta al beneficio económico, este análisis es conocido como rentabilidad económica o del activo, aquí se relaciona un concepto de resultado conocido, con la totalidad de los capitales económicos empleados. En el segundo nivel, la rentabilidad financiera o como también se le conoce como rentabilidad de los fondos propios de la empresa, se obtiene un resultado

previsto, descontando los intereses o el costo de capital, con los recursos propios de la empresa, y que representa el rendimiento que corresponde a los mismos (Retamoso, 2019).

De igual forma Rodríguez (2017) expresa que, también es conocida como la rentabilidad de la inversión, esta tiene como variable referencial el tiempo; es decir, periodo de tiempo, que busca determinar el rendimiento de los activos de una empresa manteniendo la independencia en la financiación de estos. Desde otra perspectiva la 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, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad. Conocida también como la rentabilidad del negocio y este mide el grado de eficacia con que han sido utilizados los activos totales que posee la empresa sin considerar los efectos del financiamiento (Angeles, 2017).

Bravo y Díaz (2019) en su trabajo de investigación “Influencia de la gestión de costos en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales PARI EIRL, Cajamarca 2018” tuvo como objetivo principal determinar si el costo del servicio influye en la rentabilidad de la empresa. La investigación fue de nivel descriptivo correlacional con diseño no experimental, la técnica fue la recopilación y análisis de datos y su instrumento fue la entrevista, la población fue los directivos de la empresa y la muestra fue la empresa Servicios Generales PARI EIRL, la investigación tuvo como resultado que el 60% de los entrevistados indican que el costo del servicio influye en la rentabilidad, facilitando el logro de los beneficios esperados; la investigación concluye que la gestión de costos ayudan a aumentar la rentabilidad de la empresa.

Quispe (2018) en su investigación “Incidencia del sistema de costos ABC en la rentabilidad de la empresa JJM Servicios Generales SRL, año 2016”. Tuvo como objetivo general determinar la incidencia del costo del servicio en la rentabilidad de la empresa. La investigación fue de tipo aplicada y de diseño descriptivo. La técnica fue la observación, recolección documental y la entrevista, como instrumento tuvieron el análisis financiero, ratios y guía de entrevistas. La muestra fue el área de gerencia general, logística y administración. La investigación tuvo como resultado que, producto de la determinación del costo del servicio por modelo costo basado en actividades influyó en la rentabilidad bruta del servicio de alquiler de maquinaria pasando de 69% a 89%; así mismo la rentabilidad operativa de 47% a 81%. La investigación concluye que, la correcta estructura de costos incide en la rentabilidad de las organizaciones.

Fabian y Guevara (2017) en su trabajo de investigación “Determinación del costo del servicio de alquiler de maquinaria y la rentabilidad de la empresa Servicios y Maquinarias R&C, Trujillo”; tuvo como objetivo analizar el impacto de los costos estructurados sobre la rentabilidad de la empresa R&C Servicios y Maquinaria; la metodología fue descriptiva, de enfoque cuantitativo y con diseño no experimental; la técnica fue el análisis documental y el instrumento fue la ficha; los resultados fueron que, la determinación del costo del servicio incide de manera indirecta sobre la rentabilidad, con una disminución del 5% en la rentabilidad operativa, 10% en el retorno sobre los activos y 6% en la rentabilidad sobre el capital propio; la investigación concluye que, la estructura del costo incide de manera indirecta sobre la rentabilidad.

Chomba y Cotrina (2020) en su trabajo de investigación “Estructura de costos para mejorar la rentabilidad de la empresa Innova Cajamarca SRL 2020.” tuvo como objetivo demostrar la incidencia del costo en la rentabilidad. La investigación es de tipo aplicada de nivel descriptivo de método deductivo; la población es la empresa Innova Cajamarca SRL y

la muestra fueron los registros de costos y estados financieros; en cuanto a la técnica fue la revisión documentaria y el instrumento fue la ficha. Los resultados fueron que al establecer los costos de manera estructurada se logró un aumento en la rentabilidad operativa del 23% a 35%. la investigación concluye que, los gastos operativos se deben clasificar correctamente para determinar una rentabilidad acertada para una buena toma de decisiones.

Abanto y Ocas (2019) en su tesis titulada “Implementación del sistema ABC y su incidencia en el gerenciamiento de la empresa MAQUIRENT SRL, Cajamarca 2017”. Tuvo por objetivo determinar la incidencia de la implementación del sistema ABC en el gerenciamiento. El tipo de investigación fue aplicada con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. La población fue la empresa MAQUIRENT SRL dedicada a al alquiler de maquinaria pesada y la muestra fue la información contable. El estudio tuvo como técnica e instrumento la revisión documental y la entrevista. Los resultados del estudio fueron que la empresa no conocía los costos de sus servicios prestados producto del desorden documentario que presentaban, así mismo con la implementación generó un resultado de crecimiento en las ventas y por ende en el costo del servicio, contribuyendo en aumento de la rentabilidad en 5%. La investigación concluye que los costos distribuidos mediante el modelo ABC permite clasificar estos de manera correcta, permitiendo a la alta gerencia tomar decisiones correctas.

Retamozo (2019) En su investigación “Los costos de servicio y su relación con la rentabilidad en la empresa Integra Perú SAC, de taxis en la ciudad de Arequipa 2016-2017”. Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre los costos del servicio y la rentabilidad de la empresa Integra SAC. La metodología fue su investigación de tipo descriptivo, de diseño no experimental correlacional, la investigación tuvo como resultado que, la empresa mezclaba los costos y gastos, originando una rentabilidad errónea; así mismo

tuvo como resultado que, la reestructuración de costos tiene relación con la rentabilidad debido a que se determinó una variación positiva del 63.32% del año 2016 al 2017.

Contreras (2019) En su trabajo de investigación “El costo del servicio y su relación con la rentabilidad en la empresa comercializadora San Miguel, 2018”. Su objetivo principal fue determinar la relación entre el costo del servicio y la rentabilidad. El tipo de investigación fue descriptiva de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental – transversal; la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario; tuvo como población y muestra a 30 empleados con estudios en costos; la investigación tuvo como resultado que, mediante el SPSS se determinó una relación positiva significativa del 77.30%, la cual indica que la relación es directa. La investigación concluye que, las empresas con una estructura de costos adecuado inciden de manera directa en la rentabilidad.

A su vez, se presenta la investigación de Rodriguez (2019) “Evaluación del costo en el servicio y su influencia en la rentabilidad de la empresa Impact FITNES SAC, Cajamarca, 2017-2018”. El objetivo principal fue evaluar los costos en los servicios y el nivel de rentabilidad, para identificar la influencia de estos costos sobre la rentabilidad generada por la empresa Impact Fitness SAC. El tipo de investigación fue descriptiva, explicativa, con un diseño no experimental transversal. Como resultado encontró que, la rentabilidad de la empresa era muy baja para hacer frente a sus obligaciones a corto y largo plazo debido a la deficiente gestión financiera, de tal manera el gerente tiene que realizar cambios para la mejora de la empresa y empezar a calcular el costo de servicio para obtener resultados positivos.

Mejía (2019) en su estudio “Análisis de los costos del servicio para formular estrategias que incrementen la rentabilidad en la IEP ANGELITOS DE MARÍA, año 2018”. Tuvo como objetivo principal Analizar los costos del servicio para formular estrategias que incrementen la rentabilidad de la IEP "Angelitos de María; el tipo de estudio fue aplicada, el

diseño fue no experimental; la población fue la institución educativa y la muestra fue la documentación relacionada a los costos; la recolección de datos se realizó a través de entrevistas y revisión documental. La investigación tuvo como resultados que la propuesta generó una rentabilidad del 33% en comparativa con el 15% determinado por la institución; el estudio concluye que el costo del servicio determinado de forma correcta influye en la rentabilidad de manera positiva y directa.

Cerquín y Chaparro (2019) en su estudio “Determinación del costo de servicio educativo y a rentabilidad del colegio particular AMERICAN SCHOOL, Trujillo 2018”. Tuvo como objetivo principal determinar el costo del servicio y su incidencia en la rentabilidad; el tipo de estudio fue descriptivo no experimental; la población fue el colegio particular, y la muestra fue los ingresos, costos y gastos; la recolección de datos se realizó a través de entrevistas y revisión documental. La investigación tuvo como resultados que la clasificación de costos y gastos produjo un aumento en la rentabilidad del 3.45%, debido a varios costos y gastos omitidos por la institución. El estudio concluye que para mejorar la rentabilidad es necesario implementar el costo volumen utilidad la cual ayudaría a la gerencia poder tomar mejores decisiones y controlar los costos y gastos.

Vásquez (2019) en su estudio “Costos del servicio y la rentabilidad del pollo a la brasa en la empresa Ronald’s SAC, año 2017”. Tuvo como objetivo principal determinar la incidencia de los Cotos del servicio en la rentabilidad del pollo a la brasa en la empresa; el tipo de estudio fue descriptiva, de diseño no experimental, con corte transversal y de enfoque cuantitativo; la población fue los platos ofrecidos y la muestra fue un plato; la técnica fue la entrevista y revisión documental, el instrumento fue la guía de entrevista y las hojas de registro de datos. La investigación tuvo como resultados que la correcta distribución de los costos y gastos se logró obtener una rentabilidad del 12% respecto al 7% de la empresa; el estudio concluye que es fundamental realizar una distribución de los costos, y sobre todo los

costos indirectos del servicio, ya que permitirán determinar cuáles entran al costo del servicio.

Roldan (2019) en su estudio “Costo de servicio y la rentabilidad en las instituciones educativas privadas de secundaria, año 2018”. Tuvo como objetivo principal determinar la relación de los costos del servicio con la rentabilidad; el diseño de la investigación es no experimental de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo; la población fue de 51 trabajadores del colegio y la muestra fue de 46; la recolección de datos se realizó a través de la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. La investigación tuvo como resultados que la relación es significativa con un Rho de Spearman del 0.795 y además es directa con una significancia bilateral de 0.000; el estudio concluye que, las variables se relacionan positivamente fuerte.

Soriano (2016) en su estudio “Los costos de servicios y la rentabilidad de la empresa Operadora Kajol & Lavan Travel Kajol, Ecuador 2016”. Tuvo como objetivo principal implementar el costo volumen utilidad para incrementar la rentabilidad; el tipo de estudio fue descriptiva; la población y muestra se conformó por los 9 colaboradores de la empresa la recolección de datos se realizó a través de cuestionarios y entrevistas La investigación tuvo como resultados que la empresa no utiliza un sistema para clasificar sus costos por lo que los costos no se realizan con exactitud, afectando los costos unitarios del personal y suministros; el estudio concluye que, en una entidad es vital importancia la gestión de costos, ya que permite tener determinar una utilidad correcta y facilitando la toma de decisiones,

Diestra (2019) en su estudio “Influencia del sistema de costo en la rentabilidad en transporte carga pesada World Logistics Services Corporation SAC, Comas 2018”. Tuvo como objetivo principal evaluar la influencia de un sistema de Costos, en la rentabilidad en la empresa; la investigación es aplicada de nivel correlacional, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental; la población fue de 55 trabajadores de la empresa y la muestra fue

de 5 trabajadores; la recolección de datos se realizó a través de la encuesta, observación e investigación documental. La investigación tuvo como resultados que el 80% de los encuestados indicaron que un centro de costos permite obtener un costo de servicio correcto y por ende mejorar la rentabilidad; por otro lado, la clasificación de costos y gastos obtuvo como resultado que el margen bruto paso de 51% a 56%, el margen operativo de 1.92% a 5.41%, y el margen de utilidad de 2% a 3.31%; el estudio concluye que, la influencia de un sistema de costos determina márgenes positivos.

Ballena (2017) en su tesis titulada “Costo de servicio y su influencia en la rentabilidad de la empresa de transportes turismo Señor de Huamantanga SRL, Chiclayo, 2016”. Tuvo por objetivo determinar el nivel de influencia del costo de servicio en la rentabilidad de la empresa de transportes y turismo Señor de Huamantanga SRL, 2016, por medio de una investigación descriptiva, explicativa y aplicativa con diseño pre experimental, transversal. Como resultado obtuvo que la empresa calculaba 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 y costo de depreciación. Así mismo, cabe recalcar que se estaba considerando la remuneración del gerente, la cual no forma parte del costo del servicio, ya que tenía que ver directamente con la administración general del negocio, por lo que se ha tenido que redistribuir enviándola al gasto, pero la empresa lo ha determinado de forma global.

Según Gómez (2011) la estructura de los costos dentro de la empresa, constituyen una herramienta de calidad total en las gestiones operativas, permitiendo determinar un correcto costo del servicio o producto, de tal forma que la alta gerencia tome decisiones correctas; así mismo cada empresa es diferente de otra, por lo que, deben tener un sistema de costos adecuado en función a sus actividades.

Según Paviatos y Paggios (2009) la contabilidad de costos en las empresas de servicios es una herramienta importante para determinar el precio de un servicio, además que contribuye a la gestión de las organizaciones.

Por su parte Cooper y Kaplan (1991) indican que una estructura solida de costos en las empresas de servicios permite que sean competitivas, así mismo facilita a las compañías tomar buenas decisiones; por lo que los autores plantearon que al incorporar un sistema de costo basado en actividades, podrá determinar un costo real, ya que este será determinado en base a los recursos utilizados en dicha actividad.

Del mismo modo Chea (2011) manifiesta que el método de costeo por actividades, es una herramienta de gestión de calidad que mide el desempeño de las actividades, además que mejora la rentabilidad, debido a que las empresas de servicios, los recursos utilizados se deben medir correctamente. Así mismo Sánchez (2002) expresa que, en las empresas de servicios deben tener un centro de costos para que estos sean asignados a cada actividad desempeñada.

Para Brimson (1997) la determinación correcta de un precio de servicio está enfocada en la estructura del costo de producción, con la diferencia que en el sector servicios, el elemento de materia prima directa no conforma como parte de esta; por lo que Brimson (1997) indica que, se debe tener cuidado al momento de clasificar los costos y gastos.

Es por ello que, para Asobanca (2018) la Rentabilidad Financiera ROE (Return on Equity) es el beneficio neto obtenido por la inversión de los accionistas. Este es un indicador que tiene como referencia un periodo de tiempo específico para el rendimiento obtenido por los capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. Mientras que la Rentabilidad sobre Activos (ROA), es la medición de los resultados de la empresa sobre los activos totales (Nogueira, Medina & Hernández, 2017).

Así mismo, Ogliastrri & García (2016), afirman que esta razón financiera, da una imagen de cómo los activos totales fueron aprovechados para la generación de beneficios de los intereses y de impuestos.

Por lo tanto, la rentabilidad y los costos son dos elementos directamente interrelacionados, ya que, como lo refiere (De la Garza, Sánchez & Zerón, 2019), la rentabilidad estará marcada por los beneficios que puede obtener la empresa con una determinada inversión y sus costos asociados. Esta noción abarca toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener resultados positivos. En la actualidad las empresas prestadoras de servicios no se vislumbran a su real magnitud, debido a que muchas de ellas son empresas pequeñas y medianas y no ven la importancia conocer sobre los temas la gestión de los costos. Como resultado un número significativo de estas desconocen por completo el tema de costos, con una gestión empírica e inapropiada de los mismos, debido a que, solo llegan a manejar de forma superficial el valor sus servicios (De la Garza et al., 2019).

Además, “ante un manejo deficiente y desconocimiento de toda la magnitud de la estructura de costos muchas empresas en lugar de dar importancia a sus costos toman como referencia los de la competencia o del mercado” (Saavedra, Camarena & Adame, 2017, p.87). Lo que aumenta la probabilidad de disminuir los márgenes de rentabilidad. Esta situación, genera que las empresas desconozcan como el adecuado manejo de los costos de servicio y su relación con la rentabilidad permita mejorar sus resultados en aspectos financieros, tributarios, laborales, entre otros (Saavedra, Camarena, & Adame, 2017).

Según Aznarán (2012) “La rentabilidad sobre las ventas es determinado bajo ratio de margen de utilidad operativa, la cual indica la cantidad de ganancias operativas por cada unidad vendida y se calcula comparando la utilidad operativa con el nivel de ventas” (p. 28).

Por su parte Aguirre (1997) “el cálculo de un margen bruto, evalúa la productividad de las ventas para generar beneficios, con la finalidad de medir la rotación eficaz generados por una gestión óptima de la empresa.

Ante toda esta realidad, la presente investigación es de gran relevancia debido a que busca servir como medio para difundir las bondades del manejo adecuado del costo del servicio, lo cual servirá para mejorar la rentabilidad de las transacciones de las organizaciones siendo esto un requisito necesario para la continuidad de la empresa, así como, para la toma de decisiones acertada por parte de la directiva. Es Indispensable que las organizaciones que se encuentran en fase de crecimiento económico conozcan todo sobre sus costos, ya que, de lo contrario no lograrán obtener un óptimo uso de recursos y operaciones para la prestación del servicio. Por otro lado, con este conocimiento podrán evaluar su rentabilidad mediante los diferentes tipos de ratios y mejorar sus ventajas competitivas en el mercado (Vanderbeck & Mitchell, 2017).

Además, Flores (2014) “La estructura del costo del servicio constituye una importante variable para la rentabilidad económica” (p. 50). El desarrollo del costo del servicio exige mecanismos y modelos bajo teorías fundamentales que las sostengan, el presente estudio contribuirá de manera teórica, para que estudios posteriores puedan fortalecer sus conocimientos, ya que esta investigación recoge diversos conceptos de las variables, las cuales se han recopilado de diversas fuentes de información académica.

Con base a todo lo anterior se ha llegado a la siguiente interrogante:

1.2 Formulación del Problema General

¿Cuál es la incidencia del costo de servicio en la rentabilidad de las empresas de servicios, Cajamarca 2020?

1.3 Objetivo general

Conocer la incidencia del costo de servicio en la rentabilidad de las empresas de servicios, Cajamarca 2020.

1.4 Objetivos específicos

Indagar la incidencia del costo del servicio estructurado de forma sistemática en la rentabilidad de la empresa de servicios, Cajamarca 2020.

Indagar la incidencia del costo del servicio no estructurado de forma sistemática en la rentabilidad de la empresa de servicios, Cajamarca 2020.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El estudio es documental de literatura científica basada en investigaciones retrospectivas publicadas sobre la incidencia del costo de servicio en la rentabilidad de las empresas de servicios. En palabras de Baena (2017) las investigaciones documentales son observacionales de carácter retrospectivo porque se encargar de analizar hechos ocurridos con base a información ya establecida.

Así mismo Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que las investigaciones documentales consisten en el análisis de documentos previamente seleccionados que estén relacionado al tema en estudio.

Por su parte Arias (2012) manifiesta que se trata de indagar, analizar y criticar material secundario, es decir documentos ya elaborados y registrados por otros investigadores.

La revisión documental es una estrategia útil en las investigaciones de cualquier índole, tomando en cuenta la planificación de la búsqueda de documentos y su posterior revisión en los medios necesarios para ello. No obstante, sin desestimar su orden “es primordial definir el “tipo de investigación” al que están orientadas las revisiones, el cual se clasifica como de investigación “secundaria”, debido a que no son trabajos experimentales (denominados investigación primaria)” (Aguilera, 2014).

2.2. Enfoque de Investigación

Citando a Hernández, Fernández y Baptista (2014) El enfoque es cualitativo, ya que estudia la realidad cómo se presenta el fenómeno en estudio, realizado bajo materiales de consulta.

Así mismo Arias (2012) nos indica que bajo este enfoque se trata de describir el fenómeno y sus características con la finalidad de tener un mayor conocimiento del caso.

2.3. Determinación del material de consulta

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el tipo fenomenológico, permite elegir una determinada cantidad de casos para realizar la investigación, debido a que esta se no se hace de forma probabilística.

Por su parte Arias (2012) expresa que se realiza la frecuencia o el número de casos pertenecientes a una determinada categoría.

Por lo tanto, el estudio se conformó por 14 tesis conforme al tema investigado.

2.4 Criterios de búsqueda

Los criterios de búsqueda se realizaron en la base de datos publicados en repositorios de Universidad Privada Del Norte (UPN), Universidad Nacional De Cajamarca (UNC), Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo (UPAGU), Universidad Nacional San Agustín De Arequipa (UNSA), Universidad Técnica de Ambato (UTA) y Universidad César Vallejo (UCV), que describen un enfoque relacionado al costo del servicio y su incidencia en la rentabilidad. En tal sentido se empleó un estudio documental para analizar la incidencia que tiene el costo del servicio en rentabilidad de las empresas de servicios, de los cuales se destaca los estudios válidos que contengan una literatura convencional. Se excluyeron los repositorios que no guardan relación con el tema en específico, y tienen una literatura no convencional o semipublicada. Destacando que los documentos en su generalidad, son estudios previos de la temática objeto de estudio.

Se utilizó términos de búsqueda por palabras clave en español, de las cuales generó mayor posibilidad de encontrar resultados en la búsqueda, costo del servicio, rentabilidad, empresas de servicios.

Por Delimitación Temporal, Geográfica e Idioma, se eligieron las tesis comprendidas en las fechas de 2016 al 2020, de los países que comprenden Latinoamérica, en español. Las investigaciones identificadas en la búsqueda fueron sometidos a un tamizaje de estudio en

donde se revisó su objeto y método de estudio. Se hallaron estudios medianamente similares y fueron descartados por no cumplir la finalidad del estudio. El registro de las tesis se realizó a través de un protocolo que permitió organizarlos de acuerdo, a las palabras clave, año de publicación, base de datos de datos, país, motivos de exclusión e inclusión; de los cuales se extrajeron para el análisis solamente aquellos que contenían una literatura convencional, respecto a las variables a estudiar.

Todos los documentos encontrados, se analizaron cuidadosamente para resaltar los conceptos más importantes relacionados al tema de investigación los cuales fueron incluidos, sin embargo, se hizo el descarte de aquellos que contenían una información no útil para la investigación. En tal sentido se consideraron las concepciones sobre costo del servicio y su incidencia en la rentabilidad de las empresas de servicios,

Tabla 1

Fuentes de búsqueda de información.

N°	Palabras Clave	Autores	Título	Año	Base de datos	Afiliaciones	Motivos de exclusión	Motivos de inclusión
1	Costo del servicio, costos directos e indirectos, rentabilidad.	Bravo Castro, María y Emma Díaz Benel, Yaneth	Influencia de la gestión de costos en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales PARI EIRL, Cajamarca 2018	2019	Repositorio UPAG U	Perú		Define al costo del servicio y la rentabilidad
2	Costo del servicio, costos directos e indirectos, rentabilidad.	Quispe Saldaña, Sandra Paola	Incidencia del sistema de costos abc en la rentabilidad de la empresa JJM Servicios Generales SRL, año 2016	2018	Repositorio UNC	Perú		Contiene literatura convencional
3	Costo del servicio, costos directos e indirectos, rentabilidad.	Fabian Castillo, Junior Enrique y Guevara Pérez, Sandy Thalia Chechenia	Determinación del costo del servicio de alquiler de maquinaria y la rentabilidad de la empresa Servicios y Maquinarias R&C, Trujillo-2016	2017	Repositorio UPN	Perú		Esta relacionado con el tema en investigación
4	Costo del servicio, costos directos e indirectos, rentabilidad.	Chomba Huamán, José Alfonso. Y Cotrina García, Juan Alexander	Estructura de costos para mejorar la rentabilidad de la empresa Innova	2020	Repositorio UPAG U	Perú		Se alinea con el objetivo de la investigación

Cajamarca SRL 2020.							
5	Costo del servicio, costos directos e indirectos, rentabilidad.	Adelaida Bedi Romero y Yolanda Ocas Mantilla	Implementación del sistema ABC y su incidencia en el gerenciamiento de la empresa MAQUIRENT SRL, Cajamarca 2017	2019	Repositorio UPAG U	Perú	Delimitación geográfica
6	Costo del servicio, costos directos e indirectos, rentabilidad.	Retamozo Chullo, Sharit Samy	Los costos de servicio y su relación con la rentabilidad en la empresa Integra Perú SAC, de taxis en la ciudad de Arequipa 2016-2017	2019	Repositorio UNSA	Perú	Se relaciona con las variables de investigación
7	Costo del servicio, costos directos e indirectos, rentabilidad.	Contreras Zevallos, Manuel Martín	El costo del servicio y su relación con la rentabilidad en la empresa comercializadora San Miguel, 2018	2019	Repositorio UCV	Perú	Contempla las palabras clave
8	Costo del servicio, costos directos e indirectos, rentabilidad.	Rodríguez Vasquez, Luz Marina	Evaluación del costo en el servicio y su influencia en la rentabilidad de la empresa Impact FITNESS SAC, Cajamarca, 2017-2018	2019	Repositorio UPN	Perú	Delimitación geográfica
9	Costo del servicio, costos directos e indirectos, rentabilidad.	María de los Angeles Mejía Deza	Análisis de los costos del servicio para formular estrategias que incrementen la rentabilidad en la IEP ANGELITOS DE MARÍA, año 2018	2019	Repositorio UPN	Perú	Realiza las estrategias necesarias para mejorar la estructura de costos y mejorar su rentabilidad
10	Costo del servicio, costos directos e indirectos, rentabilidad.	Rocio Maribel Cerquín Castañeda y Oriana Khatterine Chaparro Jordán	Determinación del costo de servicio educativo y a rentabilidad del colegio particular AMERICAN SCHOOL, Trujillo 2018	2019	Repositorio UPN	Perú	Guarda relación con el tema de investigación
11	Costo del servicio, costos directos e indirectos, rentabilidad.	Vásquez Marquina, Wendy Kelly	Costos del servicio y la rentabilidad del pollo a la brasa en la empresa Ronald's SAC, año 2017	2019	Repositorio UPN	Perú	Contiene literatura convencional
12	Costo del servicio, costos directos e indirectos, rentabilidad.	Roldan Garay Carlos Enrique	Costo de servicio y la rentabilidad en las instituciones educativas privadas de secundaria, año 2018	2019	Repositorio UCV	Perú	Muestra la importancia del costo del servicio en la rentabilidad

13	Costo del servicio, costos directos e indirectos, rentabilidad.	Soriano Calderón, Edinson David	Los costos de servicios y la rentabilidad de la empresa Operadora Kajol & Lavan Travel Kajol, Ecuador 2016	2016	Repositorio UTA	Ecuador	Contempla las palabras clave
14	Costo del servicio, costos directos e indirectos, rentabilidad.	Diestra Alberto, Jimmy Ronald	Influencia del sistema de costo en la rentabilidad en transporte carga pesada World Logistics Services Corporation SAC, Comas 2018	2019	Repositorio UPN	Perú	Tiene literatura convencional
15	Costo del servicio, costos directos e indirectos, rentabilidad.	Ballena Alcántara, Ignacio	Costo de servicio y su influencia en la rentabilidad de la empresa de transportes turísticos Señor de Huamantanga SRL, Chiclayo, 2016	2017	Repositorio UCV	Perú	Guarda estrecha relación con el tema de investigación.

Fuente: Elaboración de los autores.

2.5 Aspectos éticos

La investigación se desarrolló respetando las ideas de los autores utilizados como sustento para este trabajo, las mismas están debidamente citadas según la normativa APA, reconociendo el aporte de cada autor y organización.

La investigación desarrollada es de uso exclusivamente educativo.

La información se utilizó con responsabilidad, respetando las ideas de los autores.

Cualquier tabla, cuyos datos fueron tomados de las investigaciones, fueron debidamente citados y respetando la autoría de cada investigación.

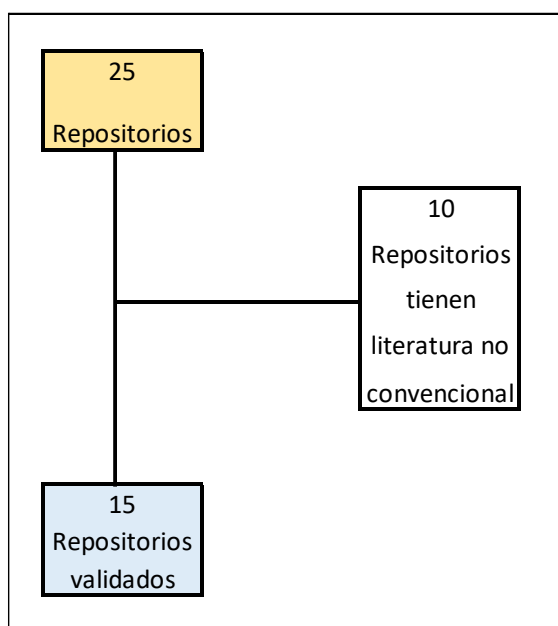
CAPÍTULO III. RESULTADOS

De la investigación documental se caracterizan los siguientes aspectos: el procedimiento de selección de las variables de estudio, fuentes de búsqueda de información, delimitación temporal, ubicación geográfica de las publicaciones, el muestreo y los instrumentos.

Se encontraron un total de 25 Repositorios de los cuales fueron descartados 15 investigaciones, ya que no cumplen con el criterio de inclusión y fueron excluidos porque presentan una literatura no convencional. Por lo tanto, la base de datos está constituida por 15 estudios que cumplen con los criterios de inclusión establecidos en la metodología, extraídos de repositorios de la Universidad Privada Del Norte (UPN), Universidad Nacional De Cajamarca (UNC), Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo (UPAGU), Universidad Nacional San Agustín De Arequipa (UNSA), Universidad Técnica de Ambato (UTA) y Universidad César Vallejo (UCV), comprendidos entre los años 20016 al 2020, tal como se muestran en la figura 1.

Figura 1

Procedimiento de selección de las variables en estudio



Fuente: Elaboración de los autores

En la figura 1, se muestran que los 25 repositorios encontrados solo se seleccionaron 15, los cuales cumplen con los criterios de selección.

Tabla 2

Indexación según las fuentes de búsqueda de información.

BASE DE DATOS / REPOSITARIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Universidad Privada Del Norte (UPN)	6	40%
Universidad Nacional De Cajamarca (UNC)	1	7%
Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo (UPAGU)	3	20%
Universidad Nacional San Agustín De Arequipa (UNSA)	1	7%
Universidad Técnica De Ambato (UTA)	1	7%
Universidad César Vallejo (UCV)	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración de los autores

De acuerdo a la tabla 2, se observan las fuentes de información incluidas según las palabras clave utilizadas.

Según la indexación, 6 repositorios son de la Universidad Privada Del Norte (UPN), 1 de la Universidad Nacional De Cajamarca (UNC), 3 de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo (UPAGU), 1 de la Universidad Nacional San Agustín De Arequipa (UNSA), 1 de la Universidad Técnica de Ambato (UTA) y 3 de la Universidad César Vallejo (UCV); siendo las más resaltante la UPN con un 40% de investigaciones encontradas.

Tabla 3

Repositorios según año de publicación.

Año de publicación	Cantidad	Porcentaje
2016	1	7%
2017	2	13%
2018	1	7%
2019	10	67%

2020	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración de los autores

De acuerdo a la tabla 3, se observan que hay 1 repositorio del año 2016, 2 del año 2017, 1 del año 2018, 10 del 2019 y 1 del 2020; siendo del año 2019 el más representativo representando un 67% del total de las investigaciones encontradas; tales estudios están comprendidos dentro de los últimos 5 años.

Tabla 4

Repositorios según país de publicación.

País de publicación	Cantidad	Porcentaje
Perú	14	93%
Ecuador	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración de los autores

De acuerdo a la tabla 4, se observa que 14 repositorios pertenecen a Perú, y 1 a Ecuador; siendo el más representativo las investigaciones nacionales con un 93% del total.

Tabla 5

Finalidad de las investigaciones.

Base de datos	Finalidad		No estipula ninguna finalidad
	Básica	Aplicada	
Universidad Privada Del Norte (UPN)	1	1	4
Universidad Nacional De Cajamarca (UNC)		1	
Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo (UPAGU)		2	1
Universidad Nacional San Agustín De Arequipa (UNSA)			1

Universidad Técnica De Ambato (UTA)			1
Universidad César Vallejo (UCV)	1		2
Total	1	5	9

Fuente: Elaboración de los autores

De acuerdo a la tabla 5, se observa que de los 15 repositorios solo 6 indicaron la finalidad de su estudio, 1 en el tipo básico y 5 en el aplicado, siendo la más resaltante el aplicado, así mismo se tiene que 9 repositorios no indicaron la finalidad de su estudio.

Tabla 6

Nivel de estudio de las investigaciones.

Base de datos	Nivel		No estipula ningún nivel
	Descriptivo	Correlacional	
Universidad Privada Del Norte (UPN)	4	1	1
Universidad Nacional De Cajamarca (UNC)	1		
Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo (UPAGU)	2		1
Universidad Nacional San Agustín De Arequipa (UNSA)	1		
Universidad Técnica De Ambato (UTA)	1		
Universidad César Vallejo (UCV)	3		
Total	12	1	2

Fuente: Elaboración de los autores

De acuerdo a la tabla 6, se observa que de los 15 en cuando al nivel, solo 13 manifestaron su nivel de investigación, 12 en el nivel descriptivo y 1 en correlacional, siendo la más realizada el descriptivo; no obstante, solo 2 no estipularon el nivel.

Tabla 7

Diseño de estudio de las investigaciones.

Base de datos	Diseño			No estipula ningún diseño
	No experimental	Experimental	Pre Experimental	
Universidad Privada Del Norte (UPN)	5			1
Universidad Nacional De Cajamarca (UNC)				1
Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo (UPAGU)	2			1
Universidad Nacional San Agustín De Arequipa (UNSA)	1			
Universidad Técnica De Ambato (UTA)				1
Universidad César Vallejo (UCV)	2		1	
Total	10	0	1	4

Fuente: Elaboración de los autores

En la tabla 7 se observa que, de los 15 estudios, solo 11 indicaron su diseño de investigación, 10 en el diseño no experimental y 1 en el preexperimental, y 4 no indicaron

Tabla 8
Enfoque de estudio de las investigaciones.

Base de datos	Enfoque			No estipula ningún enfoque
	Cuantitativo	Cualitativo	Mixto	
Universidad Privada Del Norte (UPN)	3			3
Universidad Nacional De Cajamarca (UNC)				1
Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo (UPAGU)	1			2
Universidad Nacional San Agustín De Arequipa (UNSA)				1
Universidad Técnica De Ambato (UTA)				1
Universidad César Vallejo (UCV)	2			1
Total	6	0	0	9

Fuente: Elaboración de los autores

En la tabla 8 se observa que, de los 15 estudios, solo 6 manifestaron su enfoque, siendo el total de estas el enfoque cuantitativo, y 9 no manifestaron a que enfoque pertenece su estudio.

Tabla 9
Determinación del costo del servicio.

AUTOR Y AÑO	COMPENDIO DE LOS RESULTADOS
Quispe, S. (2018)	Determinó el costo del servicio para el servicio de perforación y voladura un importe de S/ 8.20 soles el m ³ y para el servicio de Alquiler de retroexcavadora un S/ 45.83 soles por hora incorporando los elementos (Suministros Directos, Mano de Obra Directa y Costos Indirectos del Servicio).

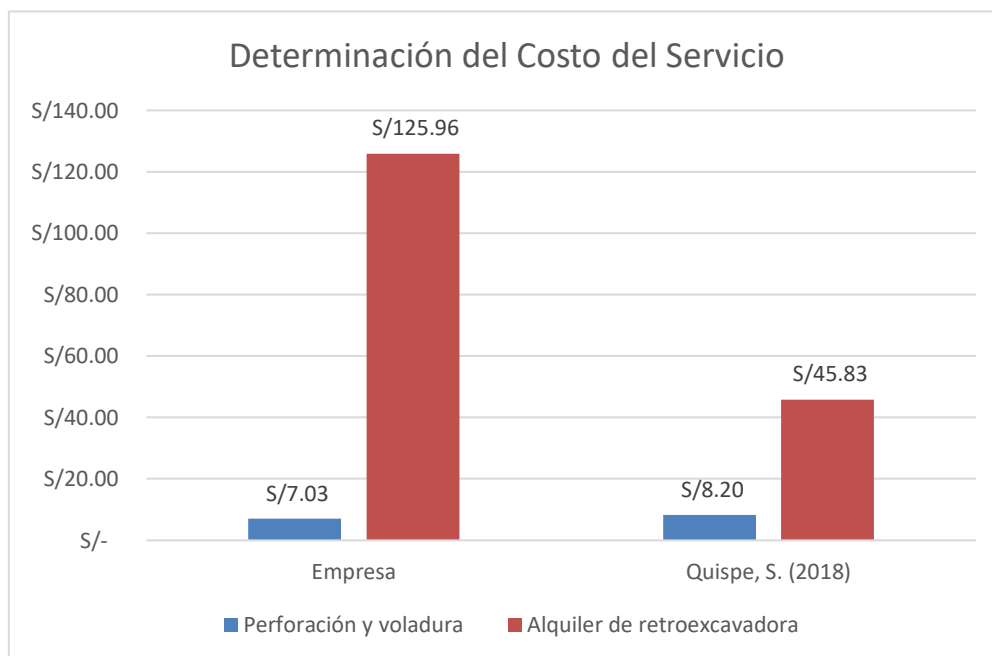
Diestra, J. (2019) Determinó el costo del servicio para el servicio de transporte de carga un importe total de S/ 5,553,455.00 soles, considerando los elementos (Mano de Obra Directa y Costos Indirectos de Servicio)

Fuente: Elaboración de los autores.

En la tabla 9 se observa que, los estudios realizados por Quispe (2018) y Diestra (2019) han realizado la determinación del costo del servicio en función a los elementos Mano de Obra Directa y Costo Indirecto del Servicio (la cual incorpora al Suministro Directo).

Figura 2

Determinación del Costo del Servicio

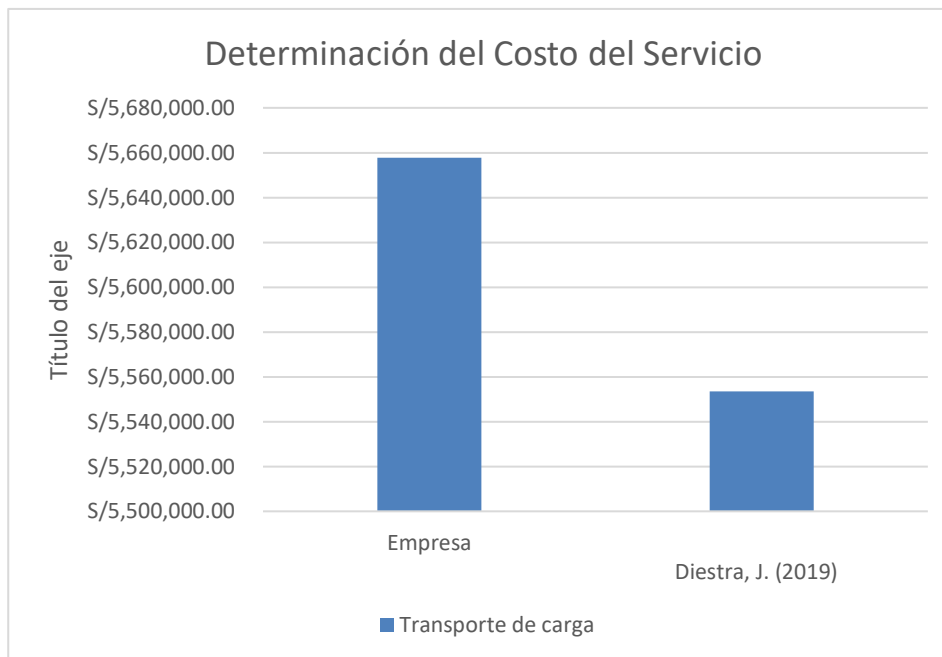


Fuente: Elaboración de los autores.

En la figura mostrada, se aprecia que, en el servicio de alquiler de la retroexcavadora, la empresa que lo desarrollaba de manera empírica sin ninguna clasificación de costos ha tenido un costo muy elevado, por su parte Quispe, S. (2018) ha realizado una clasificación de acuerdo a los elementos del costo del servicio y producto de esto ha determinado un costo menor respecto a la empresa.

Figura 3

Determinación del Costo del Servicio



Fuente: Elaboración de los autores.

En la figura mostrada, se aprecia que, en el servicio del transporte de carga; la empresa que lo desarrollaba de manera empírica sin ninguna clasificación de costos ha tenido un costo muy elevado, por su parte Diestra, J. (2019) ha realizado una clasificación de acuerdo a los elementos del costo del servicio y producto de esto ha determinado un costo menor respecto a la empresa.

Tabla 10

Beneficios de los que implementaron un método de costeo para clasificar los costos.

AUTOR Y AÑO	COMPENDIO DE LOS RESULTADOS
Abanto, R. y Ocas, Y. (2019)	La propuesta de la clasificación de los costos de forma sistemática dentro de la empresa MAQUIRENT SRL dedicada al alquiler de Excavadoras permitió que el costo del servicio contemple los elementos (Mano de Obra Directa y los Costos Indirectos del Servicio) y llevando gastos a sus respectivos departamentos los cuales estaban integrados en el costo del servicio.

Mejía, M. (2019)	La propuesta de incrementar la rentabilidad bajo una estructuración de los costos y gastos, permitió que la IE Angelitos de María obtenga un beneficio del 17% en la rentabilidad.
-------------------------	--

Fuente: Elaboración de los autores.

En la tabla 10 se observa que, los estudios realizados por Abanto y Ocas (2019) y Mejía (2019) han realizado la implementación del modelo de costo basado en actividades (ABC) logrando beneficiar a las entidades, ya que además del modelo, desarrollaron una clasificación sistematizada de los costos y gastos; producto de esta malgama incrementaron su rentabilidad.

Tabla 11

Incidencia de los costos clasificados en la rentabilidad.

AUTOR Y AÑO	COMPENDIO DE LOS RESULTADOS
Fabian, J. y Guevara, S. (2017)	Obtuvieron resultados adversos, con una disminución del 5% en la rentabilidad operativa, 10% en el retorno sobre los activos y 6% en la rentabilidad sobre el capital propio.
Chomba, J. y Cotrina, J. (2020)	Determinaron un aumento en la rentabilidad operativa del 23% a 35%
Retamozo, S. (2019)	Con la clasificación de costos y gastos logró una variación positiva del 63.32% en la rentabilidad.
Cerquín, R. y Chaparro, O. (2019)	La clasificación de costos y gastos produjo un aumento en la rentabilidad bruta del 3.45%, debido a gastos administrativos considerados como costos.

Fuente: Elaboración de los autores.

En la tabla 11 se observa que, los estudios realizados Chomba y Cotrina (2019), Retamozo (2019) y Cerquín y Chaparro (2019) han determinado una incidencia positiva en la rentabilidad generado por la sistematización de los costos y gastos. Por otro lado, el estudio de Fabian y Guevara (2017) la incidencia fue negativa, determinando disminuciones

den la rentabilidad, producto de costos omitidos por la empresa (depreciación de la maquinaria).

Tabla 12

Costos y gastos no clasificados.

AUTOR Y AÑO	COMPENDIO DE LOS RESULTADOS
Rodríguez, (2019)	L. Determinó que gastos del departamento de ventas estaban siendo considerados como costo dentro de la estructura del costo del servicio, desencadenando una rentabilidad bruta equívoca.
Soriano, E. (2016)	Encontró que la empresa no utiliza un sistema para clasificar sus costos por lo que los costos no se realizan con exactitud, afectando a la rentabilidad de la empresa.
Ballena, I. (2017)	Determinó que la empresa calculaba el costo de servicio de manera empírica incluyendo los siguientes ítems: suministros diversos, costo de personal y sueldo del gerente.
Vásquez, (2019)	W. Determinó el costo del servicio del pollo a la brasa en un importe total de S/ 53,212.00 soles considerando los elementos (Materia Prima Directa, Mano de Obra Directa, Costos Indirectos del Servicio)

Fuente: Elaboración de los autores.

En la tabla 12 se observa que, los estudios por realizados Rodríguez (2019), Soriano (2016) y Ballena (2017) han determinado que el costo del servicio era realizado de manera empírica, produciendo errores en los estados de resultados y por ende una rentabilidad inconsistente. En el estudio de Vásquez (2019) ha determinado el costo del servicio adicionando la Materia Prima, por lo que vendría a ser costo de producción.

Tabla 13

Estudios realizados bajo el Rho de Spearman.

AUTOR Y AÑO	COMPENDIO DE LOS RESULTADOS
Contreras, M. (2019)	Existe relación directa entre el costo del servicio y la rentabilidad con un Rho de Spearman del 77.30%

Roldan, C. (2019)	Determinó una relación significativa y directa entre ambas variables con un Rho de Spearman del 79.5%.
Bravo, M. y Díaz, Y. (2019)	Determinaron una relación positiva y directa entre ambas variables con un Rho de Spearman del 69%.

Fuente: Elaboración de los autores.

En la tabla 13 se observa que, los estudios realizados por Contreras (2019), Roldan (2019), Bravo & Días (2019) han determinado el costo del servicio inciden de manera directa en la rentabilidad, respecto a que los índices encontrados fueron superiores al 50% del Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

La presente discusión de una revisión sistemática de la literatura científica se basa en nuestra pregunta de investigación que es: ¿Cuál es la incidencia del costo de servicio en la rentabilidad de las empresas de servicios, Cajamarca 2020?; por lo tanto, se tomaron en cuenta los criterios de inclusión, que fueron repositorios, publicados en los últimos 5 años y que estén alineados al propósito del estudio, las cuales arrojaron resultados que el costo del servicio se genera a través de dos elementos, primero la mano de obra directa y segundo el costo indirecto del servicio, seguidamente se analizaron aquellos estudios que implementaron un modelo de costos conjuntamente con la clasificación de costos y gastos, generando variaciones positivas en la rentabilidad de las entidades, así mismo se analizaron aquellos que no realizaban ninguna clasificación, conduciendo a que hayan inconsistencias en la determinación del costo del servicio y por ende una rentabilidad equívoca; por otro, el análisis realizado a los estudios que comprendían la relación entre variables, se encontraron que las investigaciones determinaban que se correlacionaban se forma significativa y directa, realizados a través del Rho de Spearman. Finalmente, en un análisis global, encontramos que las organizaciones que no realizan una adecuada sistematización de sus costos y gastos, generan un costo del servicio equivocado y a la par una rentabilidad errada; por lo que se puede afirmar que los costos y gastos llevados de manera estructurada y sistemática genera un costo correcto y por consiguiente una rentabilidad consistente generando credibilidad para la toma de decisiones por parte de la gerencia.

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

Las investigaciones recopiladas sobre la incidencia del costo de servicio en la rentabilidad de las empresas de servicios, concluyen que los costos y gastos distribuidos conforme a su departamento bajo una estructura adecuada y sistematizada, logra genera un impacto directo en la rentabilidad de las empresas.

Los estudios analizados concuerdan que las empresas que no realizan una distribución correcta de sus costos y gastos, determinan un costo del servicio incongruente y por ende una rentabilidad inconsistente y desproporcionada.

Las investigaciones nos muestran que los elementos que se debe tener en cuenta para la determinación del costo del servicio son la Mano de Obra Directa y el Costo Indirecto del Servicio.

Por último, los estudios sintetizan que los costos llevados de manera empírica generan inconsistencias en la determinación del costo del servicio y en la rentabilidad; por lo que se debe realizar conforme a una estructura sistematizada.

REFERENCIAS

- Abanto, R. y Ocas, Y. (2019). Implementación del sistema ABC y su incidencia en el gerenciamiento de la empresa MAQUIRENT SRL, Cajamarca 2017 (Tesis de Licenciatura).
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/980/INFORME%20FINAL%20IMPLEMENTACION%20DEL%20SISTEMA%20%20ABC%20Y%20SU%20INCIDENC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguilera Eguía, R. (2014). ¿Revisión sistemática, revisión narrativa o metaanálisis? Revista de la Sociedad Española del Dolor, 21(6), 359-360. <https://dx.doi.org/10.4321/S1134-80462014000600010>
- Arias, F. (2012) El proyecto de investigación (6° Edición). <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación científica. Tercera Edición. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Ballena, I. (2017) Costo de servicio y su influencia en la rentabilidad de la empresa de transporte turismo Señor de Huamantanga, SRL. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10173>
- Borja, M. (2012). Metodología de la investigación científica para ingenieros. https://www.academia.edu/33692697/Metodolog%C3%ADa_de_Investigaci%C3%B3n_Cient%C3%ADfica_para_ingenier%C3%ADa_Civil
- Bravo, M. y Díaz, Y. (2019). Influencia de la gestión de costos en la rentabilidad de la empresa: servicios generales PARI E.I.R.L. Cajamarca-2018 (Tesis de Licenciatura). <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1046/TESIS%20PARI%20EIRL%202018%20-%20PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bravo, M., & Díaz, Y. (2019). Influencia de la gestión de costos en la rentabilidad de la empresa: Servicios Generales Pari E.I.R.L Cajamarca, 2018. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1046>
- Catalina, G. & Lino, J. (2019). Modelo de Gestión de servicios de cómputo en la nube para las compañías de consumo. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-07052019000200020&script=sci_arttext
- Centeno, J. (2017). Los costos de servicio y su influencia en la rentabilidad de la agencia de viajes y turismo Kontiki Tours Eirll periodos 2012 y 2013. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4632>
- Cerquín, R. y Chaparro, O. (2019). Determinación del costo de servicio educativo y a rentabilidad del colegio particular AMERICAN SCHOOL, Trujillo 2018 (Tesis de Licenciatura).
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22477/Cerquin%20Casta%20%20b1eda%20Roc%20%20ado%20Maribel-Chaparro%20Jord%20%20a1n%20Oriana%20Khattherine.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chomba, J. y Cotrina, J. (2020). Estructura de costos para mejorar la rentabilidad de la empresa Innova Cajamarca SRL 2020 (Tesis de Licenciatura). https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/1707/T016_70502778_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Contreras, M. (2019) El costo del servicio y su relación con la rentabilidad en la empresa comercializadora San Miguel, 2018 (Tesis de Licenciatura). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57404>

- Cuenca, S., & Cuba, G. (2018). Determinación de los costos de producción mediante el sistema de costos por órdenes específicas en la empresa Curtiembre Cuenca S.A.C. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21418>
- Diestra, J. (2019) Influencia del sistema de costo en la rentabilidad en transporte carga pesada World Logistics Services Corporation SAC, Comas 2018 (Tesis de Licenciatura). <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22892/Diestra%20%20Alberto%2c%20Jimmy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fabian, J., & Guevara, S. (2017). Determinación del costo del servicio de alquiler de maquinaria y la rentabilidad por orden en la empresa Servicios y Maquinarias R&C S.A.C, Trujillo-2016 (Tesis de Licenciatura). <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12484>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (6^o Edición). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Mejía, M. (2019) Análisis de los costos del servicio para formular estrategias que incrementen la rentabilidad en la IEP ANGELITOS DE MARÍA, año 2018 (Tesis de Licenciatura). <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23247/Mej%c3%ada%20Deza%20Mar%c3%ada%20de%20los%20Angeles.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Morillo, M. y Del Carmen, C. (2017). Sistema de costos basado en actividades en hoteles cuatro estrellas del estado Mérida. <https://www.redalyc.org/journal/818/81850404010/html/>
- Muñoz, H., Osorio, R., & Zúñiga, L. (2016). Inteligencia de los negocios. Clave del éxito en la era de la información. *Clío América*, 10(20), 194. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5826494>
- Ogliastri, J., & García Carvajal, S. (2016). Contexto de Aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera. *Academia y Virtualidad*, 9(2), 73–89. <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/ravi/article/view/2003>
- Quispe, S. (2018). Incidencia Del Sistema De Costos Abc En La Rentabilidad De La Empresa JJM Servicios Generales SRL En el Período 2016 (Tesis de Licenciatura). https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/1707/T016_70502778_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Retamozo, S. (2019). Los costos de servicio y su relación con la rentabilidad en la empresa Integra Perú SAC, de taxis en la ciudad de Arequipa 2016-20170 (Tesis de Licenciatura). <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8991/COrechss.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ríos, L. (2018). Un cambio paradigmático necesario en la enseñanza de la estructura de los costos en la formación del contador público. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5518/551859777007/index.html>
- Rodriguez, L. (2019) Evaluación del costo en el servicio y su influencia en la rentabilidad de la empresa Impact FITNESS SAC, Cajamarca, 2017-2018 (Revisión Sistemática). <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22086/Rodriguez%20Vasquez%20Luz%20Marina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Roldan, C. (2019) Costo de servicio y la rentabilidad en las instituciones educativas privadas de secundaria, año 2018 (Tesis de Licenciatura). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43432/Roldan_GCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Saavedra, M., Camarena, M., & Adame, C. (2017). La gestión financiera de las PYME en la ciudad de México y su relación de la competitividad. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/332828>
- Soriano, E. (2016) Los costos de servicios y la rentabilidad de la empresa Operadora Kajol & Lavan Travel Kajol, Ecuador 2016 (Tesis de Licenciatura). <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24339/1/T3830i.pdf>
- Vanderbeck, E., & Mitchell, M. (2017). Principios de contabilidad de costos (17th ed.). <https://www.universitalibros.com/libro/principios-de-contabilidad-de-costos-17-ed-117856>
- Vásquez, W. (2019) Costos del servicio y la rentabilidad del pollo a la brasa en la empresa Ronald's SAC, año 2017 (Tesis de Licenciatura).