



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TESIS

DETERMINACIÓN DE LOS COSTOS DEL SERVICIO Y SU
RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS
DE SOFTWARE DE GESTIÓN CONTABLE DEL DISTRITO DE
MIRAFLORES DEL PERIODO 2019

**PARA OBTENER EL GRADO DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORAS

FIGRELLA ROXANA QUISPE FLORES
JACQUELINE SELENE ORTIZ CONISLLA

ASESOR

MG. CPC. HUGO EMILIO GALLEGOS MONTALVO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

FINANZAS

LIMA, PERÚ, AGOSTO DE 2020

DEDICATORIA

Dedicado a toda la comunidad contable de mi querido Perú y Latinoamérica; y a todo aquel interesado en la labor investigativa.

Fiorella Quispe Flores.

Dedicado a mis abuelos por impulsarme a cumplir mis ideales, a ser mejor cada día y por darme aliento para conseguir mis sueños a pesar de las adversidades.

Jacqueline Ortiz Conislla

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios y a nuestras familias por encaminarnos en este sendero de la vida, por ayudarnos e impulsarnos a seguir y no desistir con nuestros sueños y metas en esta vida universitaria.

A la Universidad Autónoma del Perú, por seguir innovando para el desarrollo de nuestra enseñanza.

A nuestro docente Mg. CPC. Hugo Montalvo Gallegos, por brindarnos asesoría durante la elaboración de este proyecto.

A nuestro docente Mg. CPC. David de la Cruz Montoya, por ayudarnos incondicionalmente durante nuestra vida académica.

A nuestros compañeros de clase, con los que hemos compartido estos años de preparación profesional, en especial a José Macacho y María Guanilo.

ÍNDICE

| | |
|------------------------------|-----|
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTOS | iii |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| INTRODUCCIÓN | xi |

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

| | |
|---|----|
| 1.1 Realidad problemática..... | 15 |
| 1.2 Justificación e importancia de la investigación | 19 |
| 1.3 Objetivos de la investigación | 21 |
| 1.4 Limitaciones de la investigación | 22 |

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

| | |
|---|----|
| 2.1 Antecedentes de estudio | 25 |
| 2.2 Definición de la temática correspondiente empleada..... | 30 |
| 2.3 Definición conceptual de la terminología empleada..... | 57 |

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

| | |
|---|----|
| 3.1 Tipo y diseño de investigación..... | 63 |
| 3.2 Población y muestra | 64 |
| 3.3 Hipótesis | 65 |
| 3.4 Variables – Operacionalización | 66 |
| 3.5 Métodos y técnicas de investigación | 68 |
| 3.6 Análisis estadísticos e interpretaciones de los datos | 70 |

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

| | |
|--|----|
| 4.1 Análisis de fiabilidad de las variables | 72 |
| 4.2 Resultados descriptivos de las dimensiones de las variables..... | 75 |
| 4.3 Contrastación de la hipótesis..... | 99 |

CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| | |
|--------------------------|-----|
| 5.1 Discusiones..... | 105 |
| 5.2 Conclusiones..... | 107 |
| 5.3 Recomendaciones..... | 108 |

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

| | | |
|----------|---|-----|
| Tabla 1 | Población a estudiar..... | 644 |
| Tabla 2 | Muestra a encuestar | 65 |
| Tabla 3 | Matriz de operacionalización 1: Determinación de los costos del servicio..... | 65 |
| Tabla 4 | Matriz de operacionalización 2: Liquidez..... | 65 |
| Tabla 5 | Valoración de instrumento..... | 70 |
| Tabla 6 | Promedio de validación por expertos | 72 |
| Tabla 7 | Medición de valoración de las respuestas..... | 72 |
| Tabla 8 | Escala de confiabilidad | 73 |
| Tabla 9 | Estadística de fiabilidad variable 1 | 73 |
| Tabla 10 | Estadística de fiabilidad variable 2 | 74 |
| Tabla 11 | Mano de obra y elementos del costo..... | 75 |
| Tabla 12 | Remuneración mensual | 76 |
| Tabla 13 | Consideración de los materiales directos | 77 |
| Tabla 14 | Inclusión de los costos indirectos de fabricación | 78 |
| Tabla 15 | Los costos fijos y el flujo de caja monetario | 79 |
| Tabla 16 | Mano de obra suficiente | 80 |
| Tabla 17 | Costos variables y su influencia | 81 |
| Tabla 18 | Ingresos y análisis del punto de equilibrio | 82 |
| Tabla 19 | Costo por procesos y rotación de materiales | 83 |
| Tabla 20 | Requerimientos de los costos por órdenes de producción | 84 |
| Tabla 21 | Sistema de costos por órdenes de producción..... | 85 |
| Tabla 22 | Cumplimiento de las órdenes de servicio | 86 |
| Tabla 23 | Establecer el costeo por actividades (ABC) | 87 |
| Tabla 24 | Flujo de caja monetario y materiales directos | 88 |
| Tabla 25 | Punto de equilibrio monetario..... | 89 |
| Tabla 26 | Ingresos por ventas para cubrir los costos fijos..... | 90 |
| Tabla 27 | Liquidez corriente y materiales directos | 91 |
| Tabla 28 | Razón rápida y obligaciones a corto plazo | 92 |
| Tabla 29 | Capital neto de trabajo y la liquidez..... | 93 |
| Tabla 30 | Los costos variables y la rotación de materiales | 94 |
| Tabla 31 | Consideración del período: Promedio de cobro..... | 95 |

| | | |
|----------|--|-----|
| Tabla 32 | Políticas para el periodo: Promedio de cobro | 96 |
| Tabla 33 | Políticas para el período: Promedio de pago..... | 97 |
| Tabla 34 | Periodo promedio de pago y los costos indirectos de fabricación | 98 |
| Tabla 35 | Prueba de normalidad..... | 99 |
| Tabla 36 | Correlación hipótesis general..... | 100 |
| Tabla 37 | Correlación hipótesis específica 1 | 101 |
| Tabla 38 | Correlación hipótesis específica 2 | 102 |
| Tabla 39 | Correlación hipótesis específica 3..... | 103 |

LISTA DE FIGURAS

| | | |
|-----------|--|----|
| Figura 1 | Ecuación 1 - Determinación del costo variable unitario..... | 36 |
| Figura 2 | Ecuación 2 - Determinación del punto de equilibrio..... | 36 |
| Figura 3 | Ecuación 3 - Costo de ventas del servicio..... | 37 |
| Figura 4 | Ecuación 4 - Determinación del flujo de caja histórico..... | 48 |
| Figura 5 | Ecuación 5 - Determinación del punto de equilibrio contable | 48 |
| Figura 6 | Ecuación 6 - Determinación del margen de contribución..... | 49 |
| Figura 7 | Ecuación 7 - Determinación del punto de equilibrio monetario. | 49 |
| Figura 8 | Ecuación 8 - Determinación de liquidez corriente..... | 50 |
| Figura 9 | Ecuación 9 - Determinación de prueba ácida. | 50 |
| Figura 10 | Ecuación 10 - Determinación del capital neto de trabajo..... | 51 |
| Figura 11 | Ecuación 11 - Determinación de la rotación de inventarios | 51 |
| Figura 12 | Ecuación 12 - Determinación del período promedio de cobro | 52 |
| Figura 13 | Ecuación 13 - Determinación del período promedio de pago | 52 |
| Figura 14 | Pasos para la identificación de ingresos según NIIF 15 | 54 |
| Figura 15 | Mano de obra y elementos del costo..... | 75 |
| Figura 16 | Remuneración mensual | 76 |
| Figura 17 | Consideración de los materiales directos | 77 |
| Figura 18 | Inclusión de los costos indirectos de fabricación | 78 |
| Figura 19 | Los costos fijos y el flujo de caja monetario | 79 |
| Figura 20 | Mano de obra suficiente | 80 |
| Figura 21 | Costos variables y su influencia | 81 |
| Figura 22 | Ingresos y análisis del punto de equilibrio | 82 |
| Figura 23 | Costo por procesos y rotación de materiales | 83 |
| Figura 24 | Requerimientos de los costos por órdenes de producción | 84 |
| Figura 25 | Sistema de costos por órdenes de producción..... | 85 |
| Figura 26 | Cumplimiento de las órdenes de servicio | 86 |
| Figura 27 | Establecer el costeo por actividades (ABC) | 87 |
| Figura 28 | Flujo de caja monetario y materiales directos | 88 |
| Figura 29 | Punto de equilibrio monetario..... | 89 |
| Figura 30 | Ingresos por ventas para cubrir los costos fijos..... | 90 |
| Figura 31 | Liquidez corriente y materiales directos | 91 |
| Figura 32 | Razón rápida y obligaciones a corto plazo | 92 |

| | | |
|-----------|--|----|
| Figura 33 | Capital neto de trabajo y la liquidez..... | 93 |
| Figura 34 | Los costos variables y la rotación de materiales | 94 |
| Figura 35 | Consideración del período promedio de cobro | 95 |
| Figura 36 | Políticas para el periodo promedio de cobro | 96 |
| Figura 37 | Políticas para el periodo promedio de pago | 97 |
| Figura 38 | Periodo promedio de pago y los costos indirectos de fabricación | 98 |

**DETERMINACIÓN DE LOS COSTOS DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA
LIQUIDEZ DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE SOFTWARE CONTABLE
DEL DISTRITO DE MIRAFLORES DEL PERÍODO 2019**

**FIGURELLA ROXANA QUISPE FLORES
JACQUELINE SELENE ORTÍZ CONISLLA**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo principal relacionar la determinación de los costos del servicio y la liquidez de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019. La motivación es la constante falta de liquidez de las empresas de servicios para afrontar sus costos. El tipo de investigación empleada es no experimental- descriptiva con un enfoque cualitativo y el diseño de la investigación utilizado es de corte transversal. La muestra está compuesta por 15 colaboradores de una población de 66 trabajadores. Para la recopilación de información y análisis se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Para el procesamiento de los resultados estadísticos obtenidos se utilizó el software SPSS Estadístico y Microsoft Excel para obtener las tablas de frecuencia y los gráficos personalizados. A través de los resultados obtenidos se pudo comprobar que una adecuada determinación de los costos del servicio tiene una relación directa con la liquidez, también se pudo concluir que, de no contar con una correcta aplicación de esta, puede traer daños irreparables en la empresa y conllevarla a la quiebra desencadenando su cierre permanente.

Palabras clave: costos del servicio, liquidez, mano de obra, análisis de punto de equilibrio, costeo por actividades.

**DETERMINATION OF SERVICE COSTS AND THEIR RELATION TO THE
LIQUIDITY OF AN ACCOUNTING SOFTWARE SERVICES COMPANY IN THE
MIRAFLORES DISTRICT FOR THE PERIOD 2019**

**IORELLA ROXANA QUISPE FLORES
JACQUELINE SELENE ORTÍZ CONISLLA**

UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The main objective of this thesis is to relate the determination of service costs and liquidity of an accounting management software services company in the Miraflores district of the period 2019. The motivation is the constant lack of liquidity of the service companies to face their costs. The type of research used is non-experimental-descriptive with a qualitative approach and the design of the research used is cross-sectional. The sample is made up of 15 collaborators from a population of 66 workers. For the collection of information and analysis, collect the survey technique and use the questionnaire as an instrument. To obtain the processing of the statistical results, select the SPSS Statistics software and Microsoft Excel to obtain the frequency tables and custom graphs. Through the results obtained, it was possible to verify that an adequate determination of service costs has a direct relationship with liquidity, it also allows us to conclude that, if it is not properly applied, it can bring irreparable damage to the company. and lead to bankruptcy triggering its permanent closure.

Keywords: service costs, liquidity, labor, break-even point analysis, activity costing.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación titulado “Determinación de los costos del servicio y su relación con la liquidez de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del periodo 2019” tiene como objetivo principal describir la implicancia de una adecuada determinación de los costos del servicio y su relación con la liquidez de la empresa, con la finalidad de fomentar a que las entidades en el rubro de servicio contabilicen de forma adecuada sus costos, para determinar correctamente el margen de utilidad o ganancia que se proponen de acuerdo a sus objetivos empresariales.

En el mundo, es muy común que en estos últimos tiempos se utilice el término de economía global, por lo que las prestaciones de diversos servicios entre las naciones ha crecido de manera considerable, las tecnologías de la información permite estar conectados de manera virtual en tiempos reales y paralelos, así mismo, muchos productos y servicios son ofrecidos gracias a la magia del internet en plataformas amigables y de esta manera, las empresas empiezan a sobrepasar fronteras, ahora es común que el empresario peruano solicite servicios informáticos a un proveedor chino, sin que esto represente una barrera comercial. Sin embargo, se asume que, en aquellos países, las plataformas informáticas se encuentran mucho mejor dotadas de herramientas que les permita determinar de manera eficiente los costos por cada uno de los servicios ofrecidos a sus clientes y tener un impacto positivo en la liquidez de la empresa, así mismo, la presencia de compañías en diversos continentes requiere que el personal dispuesto a cumplir funciones de confianza, se encuentren mejor capacitados.

En Sudamérica, las empresas cuentan con deficiencias para determinar de manera estratégica los costos de los servicios generando escasez en la liquidez para afrontar compromisos a corto plazo, situación que se ve evidenciada a través de los análisis de estudio vertidos en la presente investigación, así mismo, existe una deficiencia al emplear herramientas estratégicas por parte de las entidades públicas de las diversas naciones del continente, el presente trabajo de investigación va a propiciar que se geste una nueva y ordenada forma de la

determinación de los costos del servicio con un impacto en la liquidez de una entidad.

En el caso de Perú, se puede apreciar que las empresas están haciendo denodados esfuerzos por brindar servicios de calidad, que les permita un crecimiento constante para así obtener la liquidez necesaria para afrontar sus obligaciones inmediatas, sin embargo, no todas las empresas cuentan con un área especializada de costos, es común que el personal que ocupa el cargo de asistente contable haga las veces de asistente de costos también, por lo que representa un riesgo latente y que al hacerse efectivo dicho peligro puede desencadenarse en un fracaso empresarial.

Por todo lo expuesto, se espera que, luego de describir la determinación de los costos del servicio y su relación con la liquidez de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019, los resultados de la investigación proporcionen la guía para que la empresa elabore un plan de mejora o en caso contrario, continúe con su plan de trabajo propuesto para la determinación de los costos del servicio para los años venideros, que le permita una liquidez cuantiosa y siga brindando a sus clientes servicios de calidad, a su vez le proporcione la sostenibilidad de la empresa en un período largo de tiempo.

La presente investigación consta de una estructura organizada de cinco capítulos, en el primer capítulo se abordará el planteamiento de la problemática, preguntas de investigación y los objetivos de la investigación todos estos apartados tienen congruencia al estar asociados entre sí, ya que proporcionan los elementos esenciales para su desarrollo, así mismo se describe la justificación y limitaciones surgidas al elaborar el presente trabajo de investigación.

El segundo capítulo ha sido elaborado mediante el análisis de los estudios realizados que se asemejan al presente trabajo de investigación, citando entre las más resaltantes investigaciones a nivel internacional y nacional, en las cuales se realizó un análisis exhaustivo de las conclusiones y recomendaciones vertidas en el presente estudio, sin embargo, no quiere decir que se estuvo totalmente de acuerdo con las conclusiones de las investigaciones citadas, así mismo, se describen las

variables analizadas teniendo como base lo recopilado en la literatura acerca de lo ya explorado, motivando a que los próximos investigadores sigan el camino de la ciencia.

El tercer capítulo se describe el tipo de investigación, siendo esta no experimental- descriptiva con un enfoque cualitativo ya que la obtención de datos no será cuantificable, y el diseño de la investigación es de tipo descriptivo de corte transversal. La muestra que se obtuvo está compuesta por 15 colaboradores de una población de 66 personas que conforman la empresa. Para la recopilación de la información y análisis se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

El cuarto capítulo está compuesto por los resultados obtenidos, se procesó mediante el software SPSS Estadístico y Microsoft Excel para obtener las tablas de frecuencia y los gráficos personalizados. El alcance del presente trabajo de investigación sustancialmente se basa en la interpretación de los resultados, para determinar la congruencia existente planteada en el primer capítulo. Es preciso indicar que la muestra de estudio se aplicó a los colaboradores de una empresa de servicios de software de gestión contable quienes laboraron en el periodo 2019.

El quinto capítulo, corresponde a las conclusiones y recomendaciones. En este se finaliza el trabajo de investigación de acuerdo con lo planteado a lo largo de los capítulos ya mencionados, esperando que sea de gran aporte a los nuevos investigadores, la ciencia y la especialidad contable y, se acepta de antemano cualquier discrepancia con la presente investigación.

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Realidad problemática

Para que las empresas tengan éxito y para que este sea constante, es necesario que se tenga un conocimiento certero de los costos que asumen al producir un determinado servicio, para ello es primordial que su equipo de trabajo, juntamente con los sistemas de información permitan reconocer, clasificar, analizar y acumular correctamente los costos en el que incurre el proceso productivo, así como también los costos generados en las diferentes áreas de la empresa. Así mismo, es necesario que estas tengan un control de los costos que son delimitados mediante la determinación efectiva de los costos del servicio.

La liquidez es definida como la capacidad que tiene una empresa para responder de manera inmediata con sus obligaciones a corto plazo con los acreedores de la empresa, estos a su vez pueden ser los colaboradores, proveedores, entidades financieras, hasta entidades del estado peruano. También, se considera liquidez a la capacidad que tiene una empresa para convertir sus activos corrientes en efectivo líquido sin causar perjuicio y que puede ser aprovechado para realizar inversiones futuras, todo esto en un plazo de tiempo determinado.

La empresa de servicios de software de gestión contable presenta el siguiente problema: Inadecuada determinación de los costos del servicio y escasa liquidez para afrontar sus pagos.

De continuar la situación problemática y de carecer de una determinación estratégica de los costos del servicio al producir el sistema contable y la implementación que conlleva su venta, la empresa puede evidenciar una falta de liquidez constante, sosteniendo un problema difícil de revertir, con pérdidas significativas hasta llegar a producirse una quiebra empresarial.

- **Realidad problemática a nivel internacional**

Artieda (2015) en su análisis de los sistemas de costos como herramienta estratégica de gestión en las pequeñas y medianas empresas (Pymes) de la ciudad de Quito, afirmó que las pequeñas y medianas empresas en el país de estudio representan un porcentaje en la generación del empleo, sin embargo la rentabilidad que estas generan se ven reducidas con el paso del tiempo debido a que se desconocen los sistemas de costos adecuados que les permitan tomar decisiones sobre la eficiencia de estos costos y generar un valor agregado para los consumidores finales a partir de la determinación de procesos y actividades eficientes, así también, poder determinar a tiempo la causa y el efecto en los costos dentro de la cadena de valor.

Castaño y Arias (2013) enfatizaron en la importancia de analizar los indicadores financieros que son determinados por las cuentas del balance y los resultados, para determinar las condiciones de liquidez, rentabilidad y endeudamiento, siendo las empresas de la región del Caribe quienes se caracterizan por presentar dificultades por la falta de liquidez, afirmando que los indicadores de liquidez deben ser considerados como un elemento importante en una empresa, ya que, indican la disponibilidad del dinero efectivo en un corto plazo, además de ello se debe poner atención a los componentes del capital, los inventarios, cuentas por cobrar y todos los demás componentes que intervienen en el ciclo operativo de cualquier organización.

Los problemas señalados están evidenciados en las empresas latinoamericanas, ya que en un mundo globalizado y para que las empresas sean competitivas necesitan mejorar la gestión de su negocio mediante una información oportuna y además confiable de los costos en los que incurren en su proceso productivo, que les permita conocer, analizar y evaluar su posicionamiento económico para optimizar sus resultados de acuerdo con sus objetivos propuestos.

- **Realidad problemática a nivel nacional**

Lara (2019) al realizar un análisis de las estrategias competitivas y la rentabilidad de las empresas peruanas exportadoras de polos de algodón definió las estrategias que pueden ser usadas por las empresas, en la cual, para el presente caso de estudio se consideró las estrategias en costos, y definió que existe tres estrategias genéricas que las empresas pueden utilizar e incluyen: la estrategia de liderazgo en costos, estrategia de diferenciación y estrategia de enfoque.

Luego de aplicar el método correlacional en la presente investigación, el autor concluye que, la estrategia de liderazgo en costos y la estrategia de diferenciación impactan a la rentabilidad de las empresas peruanas exportadoras de polos de algodón.

Gutierrez y Tapia (2016) en su estudio “Relación entre liquidez y rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la bolsa de valores de Lima, año 2005-2014”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la liquidez y la rentabilidad de las empresas del sector industrial, cuya muestra de estudio estuvo determinada por 29 empresas del sector, mediante el análisis de diseño no experimental y después de aplicar los instrumentos de la investigación concluyeron que existe una relación importante entre la liquidez y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la bolsa de valores de Lima durante el periodo estudiado.

Como se detalla en los estudios realizados, lo que se pretende es generar un aporte para que las empresas peruanas planteen un control oportuno de los costos y además se intensifique la búsqueda de una estrategia empresarial que les permita ser competitivas con el paso del tiempo, ya que la sostenibilidad y la creación de valor contribuirán en sus resultados financieros, para ello se basan en conceptos técnicos que han sido planteados por diversos autores.

- **Realidad problemática a nivel local**

La empresa de servicios, dedicada a elaboración de un software de gestión contable, el cual es un sistema integrado que cuenta con más de 22 módulos tiene como objetivo principal optimizar procesos, reducir costos y brindar información de manera eficaz, eficiente y oportuna para satisfacer la necesidad del cliente.

A inicios del año 2019 los directivos manifestaron que la empresa tuvo escasez de liquidez, razón por la cual se realizó un recorte de personal, debido a que sus costos y gastos eran mayores a sus ingresos, por lo tanto, la empresa presentó inconvenientes para asumir sus obligaciones para con el personal y los proveedores, manifestándose principalmente en el pago de la remuneración mensual a los colaboradores quienes elaboran y dan soporte al software de gestión contable.

En la empresa de servicios de software de gestión contable existen otros costos que la empresa asume como parte de sus operaciones, ya que la venta del software de gestión contable implica que se realice también el servicio de implementación del mismo, sin embargo, para este proceso se costeara solo la movilidad del personal asignado para su desplazamiento en el cumplimiento del proceso de implementación del sistema ERP, dejando de lado los costos implícitos en el servicio.

Otro factor evidenciado es representado por los viáticos entregados al personal destacado a realizar el proceso de implementación del sistema ERP al interior del país, en los cuales era difícil calcular dichos gastos sin una base de referencia que permita aproximarse a la realidad. Este problema puede suceder por diversos factores debido a que el personal que labora en el área contable de la empresa no estaba destinando correctamente los costos, evidenciándose en algunos casos al revisar la información económica y financiera de la empresa ya que los ingresos obtenidos no llegaban a las metas establecidas.

Por lo expuesto, se considera pertinente formular los siguientes problemas de estudio:

1.1.1 Problema general

¿Cuál es la relación de la determinación de los costos del servicio y la liquidez de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019?

1.1.2 Problemas específicos

¿De qué manera se correlacionan la determinación de los costos del servicio con los ingresos monetarios de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019?

¿Cómo se asocian la determinación de los costos del servicio con los ratios de liquidez de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019?

¿De qué forma se vinculan la determinación de los costos del servicio y los ratios de actividad de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019?

1.2 Justificación e importancia de la investigación

El presente proyecto de investigación titulado “Determinación de los costos del servicio y su relación con la liquidez de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019” es importante porque tiene como finalidad contribuir a que las empresas de servicios determinen correctamente sus costos mediante un registro ordenado, para determinar de forma eficiente el margen de utilidad deseado y así propiciar que la empresa sea sostenible en el tiempo, ya que al ser constituida bajo los términos legales respectivos, contribuye a que las personas que laboran en ella tengan un sustento diario y un desarrollo profesional. Así mismo, la presente investigación es importante porque puede ser útil para cualquier empresa en el rubro de servicios a través del estudio de la determinación de los costos y su influencia en la liquidez por

considerarse herramientas modernas en la gestión de costos bajo una perspectiva contable.

La investigación presentada se justifica considerando aspectos importantes para su comprensión de la siguiente manera:

- **Justificación contable**

La presente tesis se justifica contablemente porque contribuye al conocimiento contable en la determinación de los costos del servicio, lo que permitirá mantener esta información de manera actualizada y veraz a través de los lineamientos contables como: Los principios de contabilidad generalmente aceptados, las normas internacionales de contabilidad, las normas internacionales de información financiera y las normas de auditoría generalmente aceptadas, lo que proporciona confiabilidad respecto a su presentación.

- **Justificación económica**

La presente tesis tiene una justificación económica ya que su finalidad es que, a través de la determinación de los costos del servicio, las empresas del rubro puedan contar con la suficiente liquidez para hacer frente a las obligaciones contractuales y tenga un impacto positivo reflejado en el tiempo.

- **Justificación social**

Se justifica socialmente ya que mediante la presente investigación sobre la determinación de los costos del servicio y su relación con la liquidez de una empresa de servicios de software de gestión contable se pretende que contribuya al desarrollo de la sociedad y del país en general, por tratarse de una empresa debidamente constituida aporta con el pago de impuestos beneficiando a la comunidad en su conjunto y además se mantienen puestos de trabajo reduciendo el desempleo y genera un aporte.

- **Justificación empresarial**

La presente tesis tiene una justificación empresarial debido a que se pretende conocer la realidad existente en una empresa de servicios de software de gestión contable e investigar la manera como se determina los costos de los servicios prestados. A su vez se pretende que, mediante este estudio, las empresas del sector de servicios tomen como referencia la presente investigación y puedan mejorar sus técnicas y procesos en la determinación de sus costos por los servicios que ofrecen, mediante una evaluación estratégica que tenga un impacto significativo en la liquidez de las empresas del rubro por considerarse una herramienta importante y de esta manera se establezca un aporte significativo para futuras investigaciones.

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

- Relacionar la determinación de los costos del servicio con la liquidez de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

- Correlacionar la determinación de los costos del servicio con los ingresos monetarios de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019.
- Asociar la determinación de los costos del servicio con los ratios de liquidez de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019.

- Vincular la determinación de los costos del servicio y los ratios de actividad de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019.

1.4 Limitaciones de la investigación

La presente tesis tiene limitaciones para su elaboración, las cuales son detalladas a continuación:

- **Limitación de tiempo y espacio**

La limitación de tiempo es un elemento que acompaña una investigación ya que implica un número considerable de horas dedicadas a la labor investigativa y se requiere de ciertas estrategias para aprovechar el tiempo con resultados positivos, así como también, es necesario elaborar un plan de trabajo y definir los intervalos de tiempo dedicados a cada capítulo de una tesis. La limitación de espacio puede representar un factor considerable si se trata de palpar in situ la realidad existente en los países de la región, sin embargo, existen casas de estudio que ofrecen sus textos en línea que permiten conocer otras realidades que enriquezca el conocimiento y sirva de aporte a la investigación.

- **Limitación de recursos**

La bibliografía buscada acerca de tesis que involucren simultáneamente las dos variables de la investigación presentada es muy escasa, sin embargo, al consultar independientemente cada una de las variables, se han podido seleccionar entre una diversidad de tesis las que más se relacionen con el trabajo de investigación. Las limitaciones bibliográficas también se vieron evidenciadas dado a que no existe una diversificación de textos que aporten las bases teóricas de las variables de la presente tesis.

- **Limitación económica**

Esta limitación se ve reflejada en los costos de elaborar una tesis, ya que se requiere de ciertos recursos materiales, no obstante, depende de una organización eficiente y eficaz que contribuya a aprovechar dichos recursos. La limitación económica también se evidencia a través del conocimiento como un requisito implícito en una investigación y se necesita una capacitación constante que represente un desembolso monetario representando ciertos esfuerzos económicos.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudio

La presente tesis busca describir la determinación de los costos del servicio y su relación con la liquidez de una empresa de servicios de Software de Gestión Contable del distrito de Miraflores del período 2019. Ha sido estructurada luego de un estudio prolijo de las variables de estudio para determinar el impacto que conlleva el relacionar estas dos variables, además de ello, en el presente capítulo se mencionarán tres pilares teóricos que sustentan la presente tesis. Después de un minucioso análisis de las investigaciones realizadas previamente, que se encuentran relacionadas con las variables del estudio planteado, se procederá a sintetizar la información describiendo cada una de ellas que servirá como un valioso aporte científico, estas tesis han sido recopiladas mediante fuentes confiables a nivel internacional y nacional. Luego de haber recopilado información de las teorías definidas por diversos autores, se ha consolidado información extraída de la literatura que sirve como un lineamiento técnico de la tesis planteada. Por último, se define conceptualmente la terminología empleada de los términos comprendidos en la presente tesis.

- **A nivel internacional**

Villavicencio (2019) en su tesis que tiene por título “Evaluación comparativa de los costos de producción con enfoque en los niveles de liquidez y rentabilidad de una empresa camaronera” realizada en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Técnica de Machala (Ecuador), para optar el título profesional de Contador, tuvo como objetivo principal el análisis comparativo de los costos de producción frente a la rentabilidad y la liquidez, aplicando indicadores financieros pertinentes para su estudio, y de esta manera determinar la influencia de estos costos en los periodos establecidos en la empresa camaronera.

En la presente investigación, el autor concluye que, los costos de producción (materia prima, mano de obra y otros costos) se incrementaron debido a que la producción de camarón aumentó en ese periodo, sin embargo, no llegaron a la utilidad anhelada. También se determinó que, la liquidez de la empresa aumentó levemente considerándose próspera para la empresa, esto se obtuvo a través de la

aplicación de indicadores financieros por considerarse una herramienta de gran utilidad.

Se observa que, cada uno de los elementos que intervienen en la determinación de los costos de producción son sumamente importantes por tratarse de una empresa industrial. Asimismo, los elementos de los costos tienen una relación estrecha con el incremento de las ventas, ya que aumentan también todos los costos atribuibles al proceso productivo; a pesar que la empresa estudiada cuenta con mayor liquidez debido al crecimiento de sus ventas, tiene una menor rentabilidad, por considerarse que esta mide las inversiones realizadas en las que se incluyen los gastos indirectos de depreciación y el volúmen de ventas en un tiempo determinado.

Este problema también se evidencia en el mundo, Menéndez y Llumitaxi (2019) en su tesis que tiene por título “La gestión de ingresos y gastos del terminal terrestre de Babahoyo en los años octubre 2018 – marzo 2019” presentada a la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo (Ecuador), tesis para optar el título de Ingeniero en contabilidad y auditoría, tuvo como objetivo lograr identificar si los ingresos y gastos son registrados y realizados conforme lo establece el reglamento o ley.

La conclusión a la que llegaron los autores es que los ingresos y gastos realizados por los diferentes departamentos que tiene la entidad carece de un control idóneo que facilite su identificación a pesar de la existencia de la ordenanza sustitutiva de constitución, organización y funcionamiento del Transvial art. 48 y 49. Estos gastos superan sus ingresos, por lo cual se estaría vulnerando la ordenanza sustitutiva de constitución señalada. También se encuentra pendiente la implementación del asesoramiento de un auditor externo para que la entidad pueda medir los costos y gastos inherentes a la gestión empresarial. Los gastos son realizados con la finalidad de brindar un mejor servicio a los clientes y usuarios, para ello cuentan con empresas contratadas que a la fecha cumplen sus funciones parcialmente.

La investigación citada tiene concordancia con la tesis de estudio planteada, ya que busca describir y analizar el origen de los gastos de la entidad conforme a cada área o departamento que existe en la misma y dar un adecuado enfoque del origen de los gastos e ingresos, para que la entidad no incurra en pérdidas innecesarias.

García (2014) en su proyecto titulado “Rediseño del modelo de costos para el Colegio Bachiretato Técnico Comfandi el Prado” presentada a Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Buenaventura Cali, Ecuador, tesis para optar el título de especialista en Gerencia Estratégica de Costos, tuvo como objetivo principal rediseñar el modelo de costo de la unidad analizada bajo la metodología ABC para contribuir a que los recursos estén correctamente asignados, la investigación es de tipo descriptiva, utilizándose para ello las técnicas de entrevista, análisis de documentos y generación de información de los sistemas de soporte electrónico.

Las conclusiones a las que se llegó con la presente investigación fueron las siguientes: Si los recursos del Colegio Bachiretato Técnico Comfandi el Prado se encuentran correctamente asignados bajo el rediseño de modelo de costos ABC propuesto, la entidad tendrá un porcentaje de disminución de sus costos en 12.61%, siendo el más representativo el concepto de gastos generales. Así mismo, rediseñar el proceso de costo mediante el costeo ABC, va a permitir que se implementen estrategias de acuerdo a los gastos asignados por la prestación de servicios en cuatro diferentes categorías de alumnos, teniendo una tarifa diferenciada y alineada a los resultados del costo.

Por lo expuesto, la investigación examinada guarda relación con la presente tesis propuesta, ya que es necesario la identificación de los costos asignados a cada cliente diferenciando tarifas que se acomoden a las demandas de estos, así mismo, el presente estudio tiene una justificación económica y empresarial que contribuirá a que las empresas en el sector servicios determine e identifique correctamente los costos de estos servicios con un impacto en la liquidez que contribuya a la buena toma de decisiones.

- **A nivel nacional**

Alegre (2017) en su tesis titulada “Evaluación de los costos y propuesta de un sistema de costeo ABC para la Institución Educativa Particular La Edad de Oro S.R.L. Chimbote – 2017” de la ciudad de Chimbote, departamento de Ancash, sustentada ante la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, tesis para optar el título profesional de Contador, la cual tuvo como objetivo principal determinar los costos de la unidad estudiada y proponer un sistema de costeo ABC, el diseño de la investigación es de tipo descriptivo propositivo de enfoque cuantitativo, utilizando para la presente tesis la técnica de recolección de datos, entrevista y análisis documental.

En una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores ocurren hechos descritos en la tesis recopilada, ya que en la determinación de los costos totales se utiliza el sistema de costeo tradicional, excluyendo los costos indirectos, razón por la cuál se considera que existe cierta similitud en ambos trabajos de investigación, no obstante, la presente tesis busca generar un aporte significativo en la determinación de los costos del servicio en el cuál incluyen una serie de sistemas de costeo y que dependerá de cada empresa adaptarse de acuerdo a sus necesidades.

Achata (2019) en su tesis titulada “Evaluación del costo del servicio e incidencia en los resultados económicos de la empresa de Transporte de Carga NAYAKA S.R.L. de la ciudad de Puno, períodos 2015 y 2016” sustentada a la facultad de ciencias contables y administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano (Puno), tesis para optar el título de contador público, la cual tiene como objetivo principal evaluar la incidencia del costo del servicio en los resultados económicos de la empresa de Transportes Nayaka S.R.L. el diseño de investigación utilizado es no experimental - descriptivo y el tipo de investigación transversal porque la recolección de datos se realizó en un solo momento de la investigación, la población del presente trabajo de investigación estuvo dada por colaboradores de la empresa de Transportes Nayaka S.R.L. representada por el gerente, propietario de esta.

El autor llegó a la conclusión que una adecuada identificación, clasificación, acumulación y análisis de los costos incurridos en el proceso de la prestación de servicios es sumamente importante, pues la entidad ha determinado de manera ineficiente sus costos al no existir un correcto reconocimiento de estos, asimismo luego de la adecuada clasificación de los costos existe un gran porcentaje atribuido a los costos variables, constituido mayormente por el consumo de combustible producto de su giro económico. La empresa estima un margen de utilidad de 77.97% mayor a su utilidad real, por lo que el investigador concluye que en el costo del servicio debe incluirse el IGV que es un impuesto definitivo cobrado al cliente.

Se considera que la tesis obtenida tiene una cercana relación con el tema de investigación propuesto, ya que se busca investigar la determinación correcta de los costos del servicio y su incidencia en las razones financieras entre ellas la liquidez de la empresa, que permita un mejor resultado económico y por lo tanto la entidad tenga un crecimiento continuo.

Solano y Tarazona (2019) en su tesis titulada “Determinación del costo de servicio para un contrato de eventos nupciales de la empresa Q’Branta S.A.C. en el periodo 2017” presentada a la Facultad de Administración y negocios de la carrera de Contabilidad de la Universidad Tecnológica del Perú (Lima), tesis para optar el título de contador público, tuvo como objetivo precisar cuál es el efecto de la determinación del costo de servicio para un contrato de eventos nupciales de la empresa Q’Branta S.A.C. en el periodo 2017, el diseño de investigación es no experimental de tipo descriptiva y la muestra está conformada por 18 personas involucradas directamente en la prestación del servicio del evento.

La principal conclusión a la que llegaron los autores es que la entidad no considera al costo directo, a pesar de tener elementos que están implicados directamente al elaborar el servicio y de no clasificar a la mano de obra como directo e indirecto. Así mismo, al aplicar el sistema de costeo por cada orden de trabajo se refleja en ella la determinación de cada elemento del costo erróneamente. Por ende, se recomienda al área encargada distribuir y clasificar sus costos por cada uno de sus componentes para la determinación y aplicación del sistema por orden de

trabajo y así facilitar a la empresa de conocer el costo acumulado de cada servicio nupcial que tendrá un impacto en el estado de resultado.

Se precisa que el trabajo de investigación citado, está relacionado con la tesis planteada, debido a que los investigadores insisten en la clasificación e identificación correcta de los costos por cada unidad de servicio, ya que cada uno de los clientes que conforman la esencia del negocio de una empresa de servicios tienen distintas necesidades y la correcta clasificación de los costos permitirá una mayor eficiencia y rendimiento de las utilidades, además de ello es pertinente mencionar que en la empresa de servicios de Software de Gestión Contable del distrito de Miraflores, los costos previos a la contratación de un servicio como son las pruebas del funcionamiento del sistema contable, visitas a clientes, cotizaciones y demás que implican desplazamiento del personal fuera de la empresa, con la incertidumbre si el cliente tomará o no el servicio, no son considerados al momento de cotizar los costos y por ende el margen de utilidad que se desea obtener.

2.2 Definición de la temática correspondiente empleada

La presente investigación está fundamentada con las bases teóricas, sustentada en investigaciones realizadas por diversos autores, describiendo las variables de estudio como se muestra a continuación:

2.2.1 Bases teóricas de la variable: Determinación de los costos del servicio

2.2.1.1 Definiciones de la variable: Determinación de los costos del servicio

Definición de la determinación de los costos del servicio

El reconocimiento de los costos como consecuencia de la prestación de servicios en una empresa, considerado como una actividad económica principal, requiere cierta técnica y procedimiento, para lo cual se debe tomar en cuenta todos los desembolsos realizados como: pagos al personal, compra de insumos y otros recursos utilizados para brindar dicho servicio, que se caracteriza por ser

imperceptible y de consumo inmediata. La determinación de los costos en las empresas de servicios es más compleja y distinta, ya que los procedimientos de cálculo dependen del tipo de actividad económica de la empresa. Por ejemplo, el procedimiento de determinar el costo en una empresa de seguros es distinto al de una empresa de transporte, una entidad bancaria o un servicio realizado por un profesional. Es decir, para establecer los costos del servicio, es necesario tomar en consideración las características propias de cada empresa. (Choy, 2012).

La gestión de costos es una materia gerencial que se basa en el análisis de la información revelada y procesada por el departamento de costos o por la oficina de contabilidad de una entidad para tomar ciertas decisiones en un momento determinado. Por ejemplo, la gerencia puede evaluar el grado de eficiencia en la aplicación de la estimación del área de producción. (Isidro, 2016).

En una empresa de servicios el costo está constituido por el valor de adquisición del servicio básico, más los materiales empleados, más el valor de la mano de obra o del conocimiento empleado, más el valor de cualquier otro recurso utilizado en la prestación del servicio. (Castebianco, 2009).

2.2.1.2 Importancia de la variable: Determinación de los costos del servicio

La variable determinación de los costos del servicio es importante porque mediante ésta se establece un correcto costeo, lo cual, permite tener un mayor control de los recursos para la prestación del servicio, también permite conocer si estos se están empleando adecuadamente y además de ello contribuye en la toma de decisiones. Así mismo, la presente tesis fomenta a que las empresas obtengan información confiable, oportuna y relevante que les permita determinar los costos del servicio de manera adecuada y se encuentren en la capacidad de competir y enfrentarse a los cambios actuales.

2.2.1.3 Características de la determinación de los costos del servicio

La determinación de los costos del servicio posee las siguientes características:

- A diferencia de las empresas manufactureras o comercializadoras, los servicios producidos no pueden almacenarse y ser parte de los inventarios de una empresa para venderlos en el futuro, de manera que las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios no tienen que preocuparse de elaborar periódicamente informes de valoración de inventarios, como lo hacen las empresas manufactureras.
- Las pautas para la elaboración de informes financieros limitan de alguna manera la estructura de los informes de costos en las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios, por lo que éstas deben instaurar sus propios modelos de informe.
- La producción es compleja de medir, ya que las unidades de medidas de los servicios son menos evidentes que en las empresas manufactureras, es por tal razón que resulta conveniente medirlas en unidades mixtas, tales como metros cúbicos, kilómetros cuadrados, días, etcétera.

De acuerdo con lo concluido por el autor, una de las características principales de la determinación de los costos del servicio es que su medición es limitada, pues muchas veces se habla no de un producto si no de un intangible, en el caso de una empresa de servicios de software de gestión contable, sería el servicio de venta e implementación de un sistema contable ERP.

2.2.1.4 Teorías relacionadas a la determinación de los costos del servicio

La contabilidad general comprende todas las operaciones de una empresa y estipula los costos globales. La contabilidad de costos, que es una rama especializada de la contabilidad general, se encarga de fijar los costos de producir bienes, comercializar productos y prestar servicios, buscando determinar los costos unitarios y analizar cuidadosamente todos sus elementos. La contabilidad de costos contribuye en forma permanente, a la toma de decisiones de la gerencia de una empresa. Así como también, contribuye a determinar permanentemente los costos de los elementos o componentes de producción, comercialización o prestación de

servicios, con la finalidad de incrementar la eficiencia de ellos, mediante su mantenimiento, reducción o minimizando pérdidas. Así se podrá sustituir materiales, cambiar procedimientos en la producción o innovar tecnologías, con el objetivo de conservar el costo unitario o disminuirlo, sin que ello signifique una reducción en la calidad del producto, mercancía o servicio. (Zans, 2014).

2.2.1.5 Dimensiones de la variable: Determinación de los costos del servicio

Elementos del costo del servicio

Los elementos del costo de un producto son tres: material directo consumido, mano de obra directa y costos indirectos de fabricación. (Rivero, 2013).

a) Mano de obra

Representa el esfuerzo humano que está relacionado con la conversión de la materia prima o la prestación de un servicio, se clasifica en directa e indirecta, en una empresa, la mano de obra directa está representado por el costo de la remuneración y demás obligaciones generadas en la planilla de haberes de aquellos trabajadores que están en relación directa con los bienes producidos o servicios prestados, mientras que, la mano de obra indirecta está representada por el costo de la remuneración y demás obligaciones de aquellos trabajadores que no tienen contacto directo con el bien producido o servicio prestado.

b) Materia prima o materiales directos

Es el elemento primordial en la elaboración de un bien y que es plenamente identificable en el producto terminado, pueden clasificarse en directa e indirecta. La materia prima directa se caracteriza por constituir un costo significativo en la transformación de un bien o prestación de un servicio, mientras que la materia prima indirecta comprende un costo indirecto en la producción.

c) Costos indirectos de fabricación

Farfán (2000) indicó que: “Los costos indirectos de fabricación contienen todos aquellos costos de producción distintos a la materia prima directa y la mano de obra directa” (p. 118).

Forman parte de los costos de fabricación e intervienen de manera indirecta porque no representan un costo que afecte claramente el proceso productivo, sin embargo, es necesario su reconocimiento en los costos de fabricación.

Clasificación de los costos del servicio

Los costos de servicio se clasifican en variables, fijos y mixtos, con respecto a éstos lo define de la siguiente manera: Los costos pueden variar en relación con volumen de la producción, son clasificados como variables, fijos y mixtos. Sin embargo, el comportamiento de los costos solo podrá ser analizado desde el rango relevante de una empresa. El rango relevante es conocido también como la capacidad instalada o productiva de la planta. Es aquel intervalo en que los costos fijos totales y los costos variables unitarios permanecen constantes. Si se abre una nueva planta, es muy probable que cambien los costos fijos totales. (Rivero, 2013).

a) Costos fijos

Son aquellos costos que permanecen estáticos en una unidad productiva, es decir, no tiene relevancia el número de unidades producidas, ya que la empresa inevitablemente tendrá que afrontarlos. Ejemplo de ello, son los alquileres, la empresa tendrá que afrontar este costo independientemente de su nivel productivo.

Para que la empresa de servicios de software de gestión contable pueda desarrollar sus actividades de manera adecuada debe considerar como costos fijos el alquiler del local, ya que el local donde opera es ajeno y se paga un alquiler por ocuparlo, así como también, la mano de obra representado por el sueldo del personal en el puesto de programador por ser considerado imprescindible para desarrollar el software de gestión contable, el personal que ocupa el puesto de

implementador quienes se encargan de capacitar a los clientes para el correcto uso del software de gestión contable, así como también el costo fijo que representa la remuneración del personal encargado de la vigilancia del local en el que se encuentra la empresa.

b) Costos variables

Los costos variables varían de acuerdo al volumen de producción, si se incrementan las unidades producidas, también aumentará los costos variables, es por ello la importancia en la que radica la identificación de los costos variables, sobre todo si se trata de una empresa prestadora de servicios. Ejemplo de ello son el uso de materiales directos.

En el caso de una empresa de servicios de software de gestión contable los costos variables están representados por el costo de la movilidad que se les brinda a los colaboradores, ya que el personal en el puesto de implementador se encarga de realizar las visitas programadas a los clientes para efectuar capacitaciones sobre los diversos módulos del software de gestión contable, los costos variables también están representados por el costo de la impresión de talonarios de actas, las cuales son utilizadas en cada visita realizada a los clientes, así mismo la depreciación de las máquinas, la amortización de los software que intervienen en el desarrollo del sistema como por ejemplo (SQL server, visual diseño, ente otros).

c) Costos mixtos

Tienen la característica de ser fijos y variables, ya que en cada período la empresa necesariamente tendrá que disponer de ellos, sin embargo, su volumen depende de la cantidad de unidades producidas, ejemplo de ello son los servicios básicos de electricidad y agua, ya que mientras más se produce o los elementos mencionados intervengan en el proceso productivo, se incrementarán de forma proporcional.

Para la empresa de servicios de software de gestión contable los costos mixtos están representados por los pagos del servicio de electricidad e internet por considerarse fundamentales para el desempeño de sus actividades.

Análisis del punto de equilibrio

Rivero (2013) define al punto de equilibrio: “También se le conoce como el análisis costo – volumen – utilidad y es porque estudia el comportamiento y la relación entre los siguientes elementos: Ingresos totales, costos totales, gastos totales, costo variable unitario, unidades producidas” (p. 277).

Se define el punto de equilibrio como aquel análisis en el cual los ingresos son iguales a los gastos, por lo tanto, no existe beneficio económico alguno, pero se pretende que la empresa tenga un mínimo de producción para poder ayudar en la planeación y el control de la producción mensual, aunque este análisis sirva como referencia es importante considerarlo, ya que es una herramienta para determinar el volumen de los costos fijos versus los costos variables.

$$\text{Costo variable unitario} = \frac{\text{Costo variable total}}{\text{Unidades producidas}}$$

Figura 1. Ecuación 1 - Determinación del costo variable unitario.

$$\text{Punto de equilibrio} = \frac{\text{Costo fijo total}}{\text{Precio variable unitario} - \text{Costo variable unitario}}$$

Figura 2. Ecuación 2 - Determinación del punto de equilibrio.

Costo de ventas de un servicio

Calderón (2012) expresa que: “En la empresa industrial está representado por el valor de los productos terminados y enajenados en un determinado período”. (p. 12).

El autor propone la siguiente fórmula para el costo de ventas:

$$\text{Costo del servicio} = \text{Consumo de materiales} + \text{mano de obra} + \text{costos indirectos de la prestación del servicio}$$

Figura 3. Ecuación 3 - Costo de ventas del servicio. Adaptado de *Contabilidad de costos I*.

Sistemas de costos de servicio

Los costos por servicio tienen un sesgo de costos industriales, ya que éstos son una fuente de elaboración propia de una empresa prestadora de servicios, en esta línea, los informes de producción de cada período pueden elaborarse con periodicidad mensual o semanal, dependiendo de las necesidades de la empresa y son preparados para cada departamento de producción, reflejando las cantidades producidas, el costo total y el costo unitario. (Farfán, 2000).

La empresa de servicios de software de gestión contable debe medir este indicador de forma secuencial, es decir, desde la etapa de visita para contactar a un nuevo cliente, las órdenes de trabajo siguen un proceso por cada departamento, considerando que el tiempo requerido de la entrega de la información es clave para el desempeño de las funciones de las siguientes áreas funcionales, el proceso finaliza en la generación de un nuevo código de cliente y el posterior seguimiento de la satisfacción de cada uno de estos con el funcionamiento óptimo de cada uno de los módulos contratados.

a) Costos por proceso

En el sistema de costos por procesos, tanto el número de unidades fabricadas como el costo son contabilizados sobre una base departamental, seccional o para algún proceso específico y para un período dado. Los informes de producción de cada período (mensual, semanal) son preparados para cada departamento de

producción y muestran las cantidades del producto, el total del costo y el costo por unidad. (Farfán, 2000).

Los costos por procesos se definen en cada unidad o departamento de producción, es decir, la empresa tiene que definir el inicio, las fases que seguirá producir un bien o servicio y el seguimiento posterior o soporte que se brindará.

La empresa de servicios de software de gestión contable puede medir este indicador de forma secuencial, es decir, desde la etapa de visita para contactar a un nuevo cliente, las órdenes de trabajo siguen un proceso por cada departamento, considerando que el tiempo requerido de la entrega de la información es clave para el desempeño de las funciones de las siguientes áreas funcionales, el proceso llegaría a su fin en la generación de un nuevo código de cliente y el posterior seguimiento de la satisfacción de cada uno de estos, ofreciendo un servicio de post venta con la finalidad de asistir a los clientes de manera rápida y oportuna.

b) Costos por órdenes de servicio o trabajo

Un sistema de costos por órdenes de trabajo es un sistema de costeo en el cual el costo de un producto o servicio se obtiene por la asignación de costos a una unidad, lote o conjunto de productos o un proyecto. (Farfán, 2000).

En las empresas industriales se puede utilizar el concepto de lote producido, ya que algunos procesos productivos son destinados para un fin determinado, mientras que en las empresas de servicios las órdenes de trabajo están estrechamente relacionadas con las necesidades de cada uno de los clientes que solicitan el servicio.

En una empresa de servicios de software de gestión contable, los costos por órdenes de trabajo son medidos de acuerdo con las necesidades de cada cliente, por lo tanto, cada una de las órdenes de trabajo tiene un requerimiento general, ya que todos ingresan a la base de datos de la empresa, y otro requerimiento particular de acuerdo con cada uno de los módulos que desee contratar el cliente.

c) Costeo por actividades (ABC)

Los principios sobre los cuales está basado el sistema ABC son los siguientes:

- No son los productos los que consumen los recursos de la empresa si no las actividades.
- Los productos consumen actividades.
- La gran mayoría de los costos (gastos) indirectos se consideran generalmente como fijos (dentro del rango relevante, además pueden ser costos escalonados).
- No varían según los volúmenes de producción sino según los niveles de las actividades.

Por lo tanto, este método tiene dos ejes vertebrales muy importantes, los cuales se definen de la siguiente manera:

- 1) No son los productos sino las actividades las que causan los costos.
- 2) Son los productos los que consumen las actividades

Estos enfoques plantean que los costos se relacionan con los productos por medio de las actividades, las cuales son causa de los primeros y son consumidas por los segundos. (Sánchez, 2013).

2.2.1.6 NIIF o NIC relacionadas a la variable: Determinación de los costos de servicio

- **Norma internacional de contabilidad 2: Inventarios**

La presente norma tiene relación con la primera variable de estudio determinación de los costos del servicio porque es la que se encarga de prescribir el tratamiento contable de los inventarios. Un tema fundamental en la contabilidad de los inventarios es la cantidad de costo que debe reconocerse como un activo,

para que sea diferido hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos. Esta norma provee una guía práctica para la determinación de ese costo, así como para el subsiguiente reconocimiento como un gasto del periodo, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable.

Ministerio de Economía y Finanzas (2010a) en el párrafo 19 se menciona lo siguiente acerca del costo de los inventarios para un prestador de servicios:

En el caso de que un prestador de servicios tenga inventarios, los medirá por los costos que conjeture su producción. Estos costos lo conforman fundamentalmente la mano de obra y otros costos del personal directamente involucrado en la prestación del servicio, incluyendo personal de supervisión y otros costos indirectos atribuibles. La mano de obra y los demás costos relacionados con las ventas, y con el personal de administración general, no se incluirán en el costo de los inventarios, sino que se contabilizarán como gastos del periodo en el que se hayan incurrido. Los costos de los inventarios de un prestador de servicios no incluirán márgenes de ganancia ni costos indirectos no atribuibles que, a menudo, se tienen en cuenta en los precios facturados por el prestador de servicios. (párr. 19).

- **Norma internacional de información financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para Pymes)**

La presente norma guarda relación con la variable de estudio determinación de los costos de servicio, porque en la sección 13 habla sobre los inventarios en la cual se establecen los principios para el reconocimiento y medición de los inventarios. Como por ejemplo los inventarios mantenidos para la venta en el curso normal de las operaciones, en proceso de producción con vistas a esa venta; o en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción o en la prestación de servicios.

Ministerio de Economía y Finanzas (2010b) en el párrafo 13.16 de la sección 13 describe a las técnicas de medición del costo, tales como el costo estándar y el método de los minoristas y el precio de compra más reciente:

La NIIF menciona que una entidad puede utilizar técnicas tales como el método del costo estándar, el método de los minoristas o el precio de compra más reciente para medir el costo de los inventarios, siempre que los resultados se aproximen al costo. Los costos estándar tendrán en cuenta los niveles normales de las materias primas, los suministros, la mano de obra y la eficiencia y utilización de la capacidad. Éstos se revisarán de forma regular y periódica y, si es necesario, se cambiarán en función de las condiciones actuales. El método de los minoristas mide el costo reduciendo el precio de venta del inventario por un porcentaje apropiado de margen bruto. Provisiones contingentes y activos contingentes. Los inventarios de un prestador de servicios pueden ser clasificados como trabajos en curso. (párr. 13-16).

2.2.1.7 Normas legales relacionadas a la variable: Determinación de los costos del servicio

- **Norma tributaria: Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta**

Esta norma tiene relación con la determinación de los costos de servicio, pues en el artículo 35° del reglamento de la ley del impuesto a la renta se especifica de qué manera los deudores tributarios deberán llevar sus Inventarios y contabilizar sus costos.

Sunat (2004) menciona que el Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta se indica lo siguiente:

Artículo 35° Inventarios y contabilidad de costos: Los deudores tributarios deberán llevar sus inventarios y contabilizar sus costos de acuerdo con las siguientes normas:

- a) Cuando sus ingresos brutos anuales durante el ejercicio precedente hayan sido mayores a mil quinientas (1,500) unidades Impositivas tributarias del ejercicio en curso, deberán llevar un sistema de contabilidad de costos, cuya información deberá ser registrada en los siguientes registros: Registro de costos, registro de inventario permanente en unidades físicas y registro de inventario permanente valorizado.
- b) Cuando sus ingresos brutos anuales durante el ejercicio precedente hayan sido mayores o iguales a quinientas (500) unidades impositivas tributarias y menores o iguales a mil quinientas (1,500) unidades impositivas tributarias del ejercicio en curso, sólo deberán llevar un registro de inventario permanente en unidades físicas.
- c) Cuando sus ingresos brutos anuales durante el ejercicio precedente hayan sido inferiores a quinientas (500) Unidades Impositivas Tributarias del ejercicio en curso, sólo deberán realizar inventarios físicos de sus existencias al final del ejercicio.
- d) Tratándose de los deudores tributarios comprendidos en los incisos precedentes a) y b), adicionalmente deberán realizar, por lo menos, un inventario físico de sus existencias en cada ejercicio.
- e) Deberán contabilizar en un registro de costos, en cuentas separadas, los elementos constitutivos del costo de producción por cada etapa del proceso productivo. Dichos elementos son los comprendidos en la norma internacional de contabilidad correspondiente, tales como: materiales directos, mano de obra directa y gastos de producción indirectos.
- f) Aquellos que deben llevar un sistema de contabilidad de costos basado en registros de inventario permanente en unidades físicas o valorizados o los que sin estar obligados opten por llevarlo

regularmente, podrán deducir pérdidas por faltantes de inventario, en cualquier fecha dentro del ejercicio, siempre que los inventarios físicos y su valorización hayan sido aprobados por los responsables de su ejecución y además cumplan con lo dispuesto en el segundo párrafo del inciso c) del artículo 21º del reglamento.

g) No podrán variar el método de valuación de existencias sin autorización de la Sunat y surtirá efectos a partir del ejercicio siguiente a aquél en que se otorgue la aprobación, previa realización de los ajustes que dicha entidad determine.

h) La Sunat mediante resolución de superintendencia podrá:

- i. Establecer los requisitos, características, contenido, forma y condiciones en que deberá llevarse los registros establecidos en el presente Artículo.
- ii. Eximir a los deudores tributarios comprendidos en el inciso a) del presente artículo, de llevar el registro de inventario permanente en unidades físicas.
- iii. Establecer los procedimientos a seguir para la ejecución de la toma de inventarios físicos en armonía con las normas de contabilidad referidas a tales procedimientos.

En todos los casos en que los deudores tributarios practiquen inventarios físicos de sus existencias, los resultados de dichos inventarios deberán ser refrendados por el contador o persona responsable de su ejecución y aprobados por el representante legal.

A fin de mostrar el costo real, los deudores tributarios deberán acreditar, mediante los registros establecidos en el presente artículo, las unidades producidas durante el ejercicio, así como el costo unitario de los artículos que aparezcan en los inventarios finales.

En el transcurso del ejercicio gravable, los deudores tributarios podrán llevar un sistema de costo estándar que se adapte a su giro, pero al formular cualquier balance para efectos del impuesto, deberán necesariamente valorar sus existencias al costo real. Los deudores tributarios deberán proporcionar el informe y los estudios técnicos necesarios que sustenten la aplicación del sistema antes referido, cuando sea requerido por la Sunat. (p. 2).

- **Elemento 9 del Plan Contable General Empresarial**

Ministerio de Economía y Finanzas (2019b) en el Plan contable general empresarial en las especificaciones acerca del elemento 9: Contabilidad analítica de explotación: Costos de producción y gastos por función indica lo siguiente:

Este elemento abarca la contabilidad analítica de explotación, que muestra los costos de producción y los gastos por función.

La contabilización de costos de producción (manufactura) de bienes y servicios, otorga el costo de estos para su incorporación en los activos correspondientes. Así las cuentas de este elemento referidas al costo de producción representan cuentas de transición hasta la culminación del proceso de producción o el cierre del período, en que se incorporan en el activo que corresponda.

En lo que hace a los gastos por función, las cuentas de gastos por naturaleza 62 gastos de personal, directores y gerentes; 63 gastos de servicios prestados por terceros; 64 gastos por tributos; 65 otros gastos de gestión; y 68 valuación y deterioro de activos y provisiones, se trasladan a cuentas de acumulación por función, de acuerdo con la presentación que resulte más adecuada a las actividades de cada empresa, y de acuerdo con requerimiento de organismos supervisores, en los que les sea aplicable. Una presentación mínima por función incluye, sin limitarse, a los gastos de administración y gastos de venta o comercialización. (p. 216).

2.2.2. Bases teóricas de la variable de estudio: Liquidez

2.2.2.1 Definiciones de la variable: Liquidez

Posada (2014) indicó:

La liquidez puede entenderse como una posición financiera neta de una empresa (total de sus activos líquidos y casi líquidos menos monto de sus pasivos de corto plazo) pero también como una medida de cuantía de un activo (entre 0, para la iliquidez absoluta, y 100%, para la liquidez total o perfecta). (p. 46).

Palomino (2017) estable que: “Es la mayor o menor posibilidad que tiene el beneficiario de un título o un activo para convertirlo en dinero en un momento determinado” (p. 220).

De lo expuesto se afirma lo siguiente: La liquidez es la capacidad de una empresa de transformar en efectivo disponible los activos más líquidos en un determinado período de tiempo, mediante el estudio de herramientas de análisis financiero que ofrezcan alternativas estratégicas que se justifican mediante las razones de liquidez y razones de actividad para sostener su capacidad de pago.

2.2.2.2 Importancia de la variable: Liquidez

La importancia de la variable consiste en que una liquidez positiva contribuye en el buen funcionamiento de las empresas, pues representa la capacidad que tiene la entidad de convertir sus activos en dinero que pueda ser utilizado para hacer frente a sus obligaciones. Si la empresa de servicios de software de gestión contable carece de liquidez no tendría la posibilidad de asumir sus responsabilidades de pago llevándola a tener un crecimiento lento y en el peor de los casos una inestabilidad económica.

La importancia de la variable liquidez para la presente tesis está determinada por la significancia que conlleva a que una empresa pueda hacer frente a sus

pasivos inmediatos y está en relación directa a la determinación de los costos del servicio, mientras mejor se determine los costos, mayor será la liquidez de la empresa.

2.2.2.3 Características de la variable: Liquidez

Las características de liquidez se definen de la siguiente manera:

- Liquidez es la capacidad que presenta un activo para ser transformado en dinero disponible con la finalidad de asumir obligaciones a corto plazo, sin que ese activo conlleve pérdida alguna en su valor.
- Es la facultad de atender obligaciones a corto plazo, liquidez no es lo mismo a disponibilidad de efectivo, pues la primera hace alusión a la capacidad que se tiene para cumplir compromisos.
- En el ambiente empresarial se acostumbra a presentar las cuentas del activo en relación con su capacidad de liquidez y el pasivo en relación con su grado de exigibilidad. (Actualidad Empresarial, 2018).

2.2.2.4 Teorías relacionadas a la variable: Liquidez

Hernández (2007) extraído de Domínguez (2015) definió la teoría de la variable liquidez:

El análisis financiero de una empresa se puede distinguir desde dos perspectivas distintas, la primera tiene relación con el análisis externo establecido en el análisis del estado de resultados por ser considerado un estado financiero fundamental y el análisis de la posición financiera de la empresa, el mismo que establece las cuentas a las que se debe prestar mayor atención. La segunda perspectiva del análisis financiero de una empresa reside en un análisis estático y dinámico a través de una amplia contabilidad de gestión para determinar el estado de

funcionamiento de la empresa y cada una de sus partes, generalmente examinadas por los gerentes y aquellas personas con capacidad de dirección. (p. 68).

Por lo expuesto, se precisa que, el análisis estático de la variable liquidez lo integran aquellas técnicas que permiten un análisis cuantitativo y cualitativo en un tiempo establecido y contrastando esta variable entre dos períodos de tiempo para medir el cambio existente.

2.2.2.5 Dimensiones de la Variable: Liquidez

Ingresos monetarios

Ortíz (2018) indicó que son herramientas de información considerando lo siguiente: Son estados financieros proporcionados por la empresa como una información financiera complementaria. Las empresas realizan actividades y por lo tanto ingresos, ambos son considerados de naturaleza ordinaria y deben reconocerse debido a las circunstancias, ejemplo, las empresas que prestan servicios menores reconocerán los ingresos monetarios en ese preciso momento en el que prestan los servicios, sin embargo, cuando los pagos son anticipados, debe reconocerse dicho ingreso al momento en el que se perciben, generando una situación compleja. Se considera necesario incluir en este concepto el estudio del flujo de efectivo neto, flujo de caja proyectado y los ingresos por el cobro de servicios.

a) Flujo de caja monetario

Ortíz (2018) afirmó “El flujo de caja es la redención de los movimientos del dinero en efectivo, es decir, las entradas, salidas y saldo al final de un período” (p. 565).

En consecuencia, se enuncia que el flujo de caja es una herramienta poderosa de control gerencial de gran valor que permite conocer cuáles son las fuentes de ingresos que la empresa tiene y en qué invierte esos recursos. Un flujo de caja no

es un estado financiero, tampoco indica cuánto se vende y cuánto se compra, indica cuánto es el ingreso por la facturación de las ventas sea al crédito o al contado y cuánto realmente se recauda por mes a mes, ya que ésta herramienta es elaborada en general de forma anual, al mismo tiempo el flujo de caja indica cuánto realmente se paga a los proveedores de manera mensual y cuánto representa el desembolso de dinero con respecto a los gastos que conlleva el funcionamiento de un negocio, así como también en qué se invirtieron los recursos obtenidos sea de forma prospectiva o retrospectiva. El flujo de caja puede resumirse en:

$$\text{Flujo de caja} = \text{Saldo anterior} + \text{entradas} - \text{salidas}$$

Figura 4. Ecuación 4 - Determinación del flujo de caja histórico. Adaptado de *Análisis financiero aplicado bajo NIIF*.

b) Punto de equilibrio monetario

Tanaka (2015) “El punto de equilibrio contable se define como el nivel de ventas que causa que la utilidad sea cero; es decir, aquel grado de ventas que cubre los costos fijos y variables” (p. 282).

$$\begin{aligned} \text{Utilidad} &= \text{Ingreso total} - \text{Costo total} = 0 \\ \text{Ingreso total} &= \text{Costo total} \\ p * q &= CF + CV \\ \text{Donde: } p &= \text{Precio } q = \text{Cantidad } CF = \text{Costo fijo } CV = \text{Costo variable} \end{aligned}$$

Figura 5. Ecuación 5 - Determinación del punto de equilibrio contable. Adaptado de *Contabilidad y análisis financiero: Un enfoque para el Perú*.

Por lo tanto, el punto de equilibrio monetario se determina calculando preliminarmente el margen de contribución que se obtiene restando el costo variable al total de las ventas realizadas, para seguidamente hallar el punto de equilibrio como resultado de la razón de las ventas y dicho margen de contribución.

$$MC = Ventas - Costo\ variable$$

Donde : $MC = Margen\ de\ contribuci3n$

Figura 6 . Ecuaci3n 6 - Determinaci3n del margen de contribuci3n. Adaptado de *Contabilidad y an3lisis financiero: Un enfoque para el Per3*.

$$Punto\ de\ equilibrio = \frac{Ventas}{MC}$$

Figura 7. Ecuaci3n 7 - Determinaci3n del punto de equilibrio monetario. Adaptado de *Contabilidad y an3lisis financiero: Un enfoque para el Per3*.

c) Ingresos por ventas

Ort3z (2018) defini3 los ingresos en el cumplimiento de los principios b3sicos de los estados financieros “Los ingresos se reconocen siempre que su medici3n sea fiable y exista la probabilidad de recibir dichos beneficios. As3 mismo, debe haberse trasladado 3ntegramente la gesti3n y control de los bienes enajenados, as3 como de sus riesgos y ventajas”. Los ingresos por la prestaci3n de servicios deben ser reconocidos en proporci3n al ingreso estimado para culminar dicho servicio y, adem3s, cuando el monto del ingreso puede ser medido confiablemente, es probable que los beneficios econ3micos relacionados con la transacci3n fluyan en la empresa.

Ratios de liquidez

Ort3z (2018) sostuvo: “Mediante los indicadores de liquidez se determina la capacidad del negocio para generar efectivo para honrar los compromisos por pagos de obligaciones corrientes, considerando por corriente todo plazo inferior a un a3o” (p. 353).

a) Liquidez corriente

Se obtiene de la división del activo circulante entre el pasivo circulante. El cociente de la razón corriente es aceptable si el resultado es igual o mayor a uno, por lo tanto, la empresa protege su efectivo, si esta razón resulta mayor a uno la empresa tiene mayor liquidez.

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Figura 8. Ecuación 8 - Determinación de liquidez corriente. Adaptado de Análisis financiero aplicado bajo NIIF.

b) Razón rápida (Prueba ácida)

Ortíz (2018) indicó:

La razón rápida es conocida también como prueba del ácido o liquidez seca. Es una prueba más minuciosa cuya finalidad es verificar la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones corrientes, pero sin supeditarse a la venta de sus inventarios. (p. 374).

Es una prueba relacionada a la liquidez corriente, con la diferencia que se prescinde de la valorización de las existencias, debido a que, para ciertas empresas resulta dificultoso la obtención de dinero en efectivo por medio de la venta.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Figura 9. Ecuación 9 - Determinación de prueba ácida. Adaptado de Análisis financiero aplicado bajo NIIF.

c) **Capital neto de trabajo**

El capital de trabajo es la diferencia aritmética de los activos y los pasivos corrientes, se espera un resultado positivo, el mismo que indica que la empresa tiene un capital neto de trabajo eficiente.

$$\text{Capital neto de trabajo} = \text{Activos corrientes} - \text{Pasivos corrientes}$$

Figura 10. Ecuación 10 - Determinación del capital neto de trabajo.

Ratios de actividad

Ortíz (2018) sostuvo que estos permiten estimar si una empresa es eficiente en el uso de sus recursos tales como, inventarios, activos, cuentas por cobrar y por pagar, trabajando con el mínimo de inversión y logrando el máximo rendimiento de cada uno de dichos recursos. La importancia del estudio de éste ratio financiero radica en la evaluación de la eficiencia con la que se emplean los recursos disponibles, así como también el número de rotaciones que ha tenido el pago a proveedores y el cobro a clientes en un período determinado sobre los ingresos que obtiene la empresa producto de la prestación de servicios.

a) **Rotación de inventarios**

El índice de rotación de los de los inventarios mide cuántos días almacena la empresa el inventario. Este indicador permite calcular el número de días que demora la empresa para recuperar sus cuentas por cobrar a los clientes. Se determina multiplicando las cuentas por cobrar comerciales * 360 días.

$$\text{Rotación de inventarios} = \frac{\text{Inventario promedio} * 360 \text{ días}}{\text{Costo de ventas}}$$

Figura 11. Ecuación 11 - Determinación de la rotación de inventarios.

b) **Período promedio de cobro**

Conocido también como rotación de cuentas por cobrar, la razón determina los días que tarda la empresa en hacer efectivo el cobro a sus clientes, cuanto menor sea el cociente, la empresa tendrá mayor liquidez. Se determina multiplicando el promedio de las cuentas por cobrar comerciales por los días del año, dividiendo a este resultado las ventas totales.

$$\text{Período promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar comerciales} * 360 \text{ días}}{\text{Ventas}}$$

Figura 12. Ecuación 12 - Determinación del período promedio de cobro.

c) **Período promedio de pago**

Conocido también como rotación de cuentas por pagar, la razón determina los días que tarda la empresa en hacer efectivo el pago a sus proveedores, cuanto mayor sea el cociente, la empresa tendrá mayor liquidez. Se determina multiplicando el promedio de las cuentas por pagar comerciales por los días del año, dividiendo a este resultado las ventas totales.

$$\text{Período promedio de pago} = \frac{\text{Cuentas por pagar comerciales} * 360 \text{ días}}{\text{Ventas}}$$

Figura 13. Ecuación 13 - Determinación del período promedio de pago.

2.2.2.6 NIIF relacionadas a la variable: Liquidez

- **Marco conceptual de las Normas Internacionales de Información Financiera**

Los Estados Financieros, permiten estudiar el análisis financiero de una entidad, para poder medir su desempeño, para ello contamos con el marco conceptual de las normas internacionales de información financiera que ofrece los lineamientos en los que debe ser presentada la información financiera, entre ellos

se tiene: comprensibilidad, relevancia, fiabilidad, y comparabilidad de la Información financiera, así como las características que deben estar contenidas para una mejor comprensión por parte de los usuarios internos y externos de los estados financieros.

Ortiz (2018) definió las funciones de la actividad financiera:

La preparación del análisis financiero cumple una función esencial para el desarrollo de dos funciones principales: Una preparación adecuada y un análisis íntegro de la Información Financiera para la toma de decisiones en el presente o futuro.

Realizar un análisis cuidadoso de la estructura de los activos de la entidad, determinando la clase a la que pertenece dicho activo, para el desarrollo de sus actividades ordinarias.

Examinar la inversión en el activo corriente para tener presente el uso, o cuando exista la necesidad de reemplazarlos o retirarlos.

Estudiar el financiamiento o la constitución financiera de la entidad, para conocer las necesidades que se tenga y determinar si existe la necesidad de generar recursos para poder invertir, así mismo, determinar qué fuentes de financiación a corto, mediano o largo plazo pueden utilizarse, la correcta identificación de los pasivos con terceros y patrimonio sin dejar de lado el análisis de cada una de las fuentes.

Se incluyen entre las funciones de la Información financiera el análisis de los activos y pasivos corrientes y la composición de cada uno de estos. (p. 26).

Es importante conocer la industria a la que pertenece la entidad evaluada para poder realizar comparaciones a nivel macroeconómico.

- **NIIF 15: Ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes**

La Norma Internacional de Contabilidad NIIF 15 entró en vigor el 01 de enero del 2018, sustituyendo sobre todo a la norma internacional de contabilidad NIC 18 – Ingresos de actividades ordinarias, su importancia consiste en el modelo propuesto para el reconocimiento de los ingresos procedente de contratos con los clientes, que deberá reflejar la contraprestación que la entidad espera obtener derecho, a cambio de los bienes o servicios.

El Ministerio de Economía y Finanzas, a través de la Norma Internacional de Contabilidad establece cinco pasos para el establecimiento de los ingresos antes de su reconocimiento.

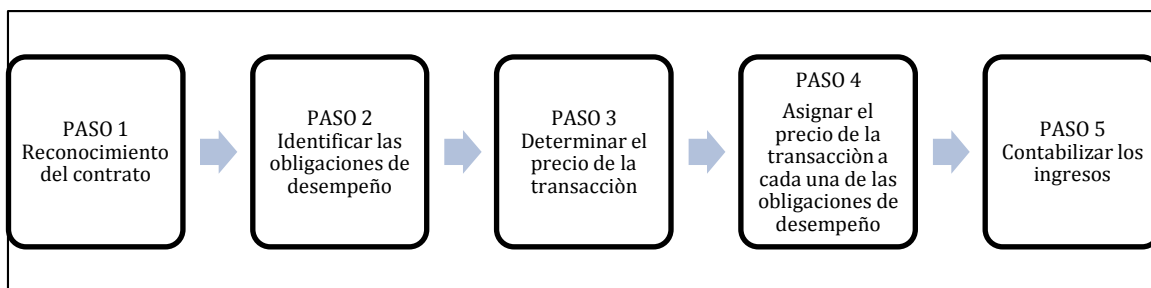


Figura 14. Pasos para la identificación de ingresos según NIIF 15.

La norma indica que se considera contrato a todo aquel celebrado con el cliente que puede ser de manera verbal o escrita en el cual nace una serie de derechos y obligaciones, sin embargo, se debe tener en cuenta las condiciones de dicho contrato. En cuanto a la identificación de las obligaciones de desempeño, la norma establece que debe identificarse cuando estas obligaciones pertenecen a naturaleza distinta, para poder identificar los compromisos; ejemplo la venta de un software contable que es un intangible, acompañado de una unidad de almacenamiento físico. Para determinar el precio de la negociación se debe tener en cuenta si existirán variables que afecten el precio de la transacción y si existe la probabilidad de que estas variables alteren el precio de lo antes mencionado, ejemplo, otorgar descuentos como incentivos por pronto pago, siempre y cuando no afecte los ingresos de forma significativa. Para determinar el precio de la transacción

en su conjunto, es necesario asignar a cada una de las obligaciones de desempeño un importe que represente la contraprestación del servicio asignado, sin embargo, la norma permite que se realice alguna modificación en los ingresos cuando exista un cambio sustancial de alguna variable ajena a la transacción. La medición o reconocimiento de los ingresos corresponde al registro contable para ser reflejado en los estados financieros.

2.2.2.7 Normas legales relacionadas a la variable: Liquidez

Ministerio de Economía y Finanzas (2017) define:

El 16 de marzo de 2017, se promulgó la resolución SMV N° 010 – 2017 conforme a texto único concordado con la ley orgánica de la superintendencia del mercado de valores – SMV aprobado mediante decreto ley N° 26126 y modificado por la ley de fortalecimiento de la supervisión del mercado de valores, ley N° 29782, la superintendencia del mercado de valores – SMV está facultada a dictar normas legales en pro de regular materias del mercado de valores. La presente resolución tiene como objetivo establecer los lineamientos, criterios y parámetros que las entidades deben contemplar en el diseño, avance y utilización de su riesgo de liquidez, de acuerdo con su naturaleza productiva, el tamaño de la organización, número de las transacciones realizadas. El riesgo de liquidez es la posibilidad de que exista pérdida derivada de la venta de activos de manera anticipada, forzosa o cualquier descuento inusual otorgado que le permita obtener liquidez para hacer frente a sus obligaciones, estableciendo lineamientos para que se realice de acuerdo con un precio razonable. En el presente reglamento se incluye también los requerimientos mínimos, la metodología que tiene que ser empleada, herramientas de medición de los activos y las responsabilidades del director de la entidad, así como también, los reportes de la gestión de los riesgos de liquidez realizados. (pp. 13-15).

- **Decreto de urgencia 005 – 2019**

El Ministerio de Economía y Finanzas (2019a) expresa que el 24 de octubre de 2019 el poder ejecutivo aprobó el decreto de urgencia N° 005 – 2019 modificando la ley N° 30341 ley que fomenta la liquidez e integración del mercado de valores, la misma que se extendió hasta el 31 de diciembre de 2022, exonerando del impuesto a la renta a la enajenación de valores, aplicándose a:

- Acciones comunes y acciones de inversión.
- American depositary receipts (ADR) y global depositary receipts (GDR).
- Unidades de exchange trade fund (ETF) que tenga como subyacentes acciones y/o valores representativos de deuda.
- Valores representativos de deuda.
- Certificados de participación en fondos mutuos de inversión en valores.
- Certificados de participación en fondo de inversión en renta de bienes inmuebles (Firbi) y certificados de participación en fideicomiso de titulización para inversión en renta de bienes raíces (Fibra).
- Facturas negociables. (p. 1).

De esta forma se establece la exoneración del impuesto a la renta, el monto de los valores negociados no podrá ser menor a seis unidades impositivas tributarias (UIT), cuya suma no podrá ser menor al límite establecido en la norma, que no podrá exceder al 45% del resultado.

La presente norma entra en vigencia a partir del 1 de enero del 2020, fomentando el desarrollo del mercado de capitales, con un impacto significativo en las inversiones, crecimiento económico y la liquidez de las empresas, ya que el mercado de capitales promueve el ahorro por parte de las empresas a un costo menor. La presente norma tiene un lineamiento con la política nacional de competitividad y productividad, cuyo objeto principal es impulsar mecanismos de financiamiento local y externo.

2.3 Definición conceptual de la terminología empleada

2.3.1 Mano de obra directa

Cuando hablamos de mano de obra directa, pensamos o mencionamos a personas, como carpinteros, albañiles, ingenieros, trabajadores, etcétera. Pero, cuando usamos este término, se refiere al trabajo que producen estas personas al desarrollar un esfuerzo físico ya sea para producir bienes o la prestación de servicios. Es decir, a los trabajadores que intervienen directamente en el proceso, ya sea que se opere manualmente o al operar la máquina, es el acto de convertir el material de un estado a otro. Este elemento del costo es esencial para el proceso en sí, pues el material no se transforma solo. Este costo se identifica y cuantifica fácilmente. (Hoyos, 2017).

2.3.2 Materiales directos

En una empresa industrial, el objetivo es fabricar productos y luego venderlos para conseguir beneficios económicos. Con este fin, lo primero en lo que se invierte es en el elemento básico, es decir, el material directo, y a raíz de este se agregan los otros costos de fabricación. Este costo es fácilmente identificado y cuantificado por el producto. (Hoyos, 2017).

2.3.3 Costos indirectos de fabricación (CIF)

Para llevar a cabo la conversión de materiales, se requieren una serie de gastos que, aunque no pertenecen al producto, son indispensables para su producción. Estos costos indirectos de fabricación deben ser considerados incluso si es imposible determinar o cuantificar. (Hoyos, 2017).

2.3.4 Costo fijo

Los costos fijos, también llamados estructurales, en períodos generalmente de corto o mediano plazo, son constantes, no cambian al variar el nivel de producción;

es decir, son independientes del volumen de producción de la empresa. (Garavello, 2017).

2.3.5 Costo variable

Arellano, Quispe, Ayaviri y Escobar (2017) mencionan que el costo variable se refiere al costo que cambia y evoluciona en paralelo con la actividad de la compañía, si la actividad es nula, el costo variable es cero. Si la actividad aumenta, el costo aumentará, entonces el costo variable es la suma de los costos marginales en todas las unidades de producción. Entre los costos fijos y los costos variables constituyen el costo total.

2.3.6 Análisis del punto de equilibrio

A través del análisis del punto de equilibrio, es posible calcular el nivel de ventas en unidades monetarias que la empresa debe alcanzar para cubrir sus costos. Desde este nivel, puede comenzar a proyectar para averiguar el volumen de ventas que necesita alcanzar para lograr un cierto margen de beneficio y concentrarse en las estrategias y planes necesarios de la empresa. (Actualícese, 2019).

2.3.7 Costos por proceso

El sistema de costos por proceso está relacionado con las actividades de producción continua de productos estandarizados. En este sistema, la atención se centra en la acumulación de costos de procesos, departamentos, funciones o centros de costos en un período de tiempo específico. (Martínez, 2017).

2.3.8 Costos por órdenes de producción

En este sistema de costos por órdenes de producción los consumos de los elementos se acumulan e identifican por cada orden o encargo, lo que permite conocer el costo de cada periodo y orden que se haya realizado. Es decir, el objeto de costos es la orden particular. Las empresas que generalmente trabajan en

pedidos especiales y producen productos heterogéneos en masa utilizan este sistema de costos. En resumen, para cualquier empresa que elabore productos a la medida del pedido de un cliente. (Garavello, 2017).

2.3.9 Costeo por actividades (ABC)

El modelo ABC se basa en la agrupación en centros de costos que constituyen la secuencia de valor de los productos y servicios de la actividad de la compañía, enfoca su trabajo en las razones para administrar completamente las actividades que causan costos y están relacionadas con ellas, a través del consumo y el costo del producto. Lo más importante es conocer el costo de producción para obtener el máximo beneficio, mientras se minimizan todos los factores que no aumentan el valor. (Hoyos, 2017).

2.3.10 Flujo de caja monetario

El flujo de caja o flujo de efectivo operativo es la cantidad de efectivo generado por las actividades operativas normales de una empresa durante un período específico de tiempo. Comienza con el ingreso neto, agrega elementos no monetarios y se ajusta a los cambios en el capital de trabajo neto para obtener la cantidad total de efectivo consumido o generado durante el período. (Redacción APD, 2019).

2.3.11 Punto de equilibrio monetario

El punto de equilibrio monetario es, entonces el punto donde la empresa no sufre pérdidas ni obtiene utilidades. Es el valor mínimo de ventas que debe efectuar una empresa para cubrir la totalidad de los gastos en los que ha incurrido en un periodo específico. (Kampf, Majerčák, y Švagr, 2016) extraído de (Mazón, Villao, Nuñez, y Serrano, 2017).

2.3.12 Ingresos por ventas

Las empresas generan ingresos por ventas a través de sus operaciones. Estas empresas incluyen la venta de bienes y servicios a clientes. Los ingresos existen como un valor dentro del estado de resultados, también conocido como estado de pérdidas y ganancias. Los ingresos por ventas tienen un equilibrio de crédito normal, lo que significa que un crédito en una cuenta de ingresos ilustra un aumento en las ventas. Calcular los ingresos por ventas de una empresa te ayuda a determinar si hubo ganancia o pérdidas. (Carter, 2013).

2.3.13 Razón rápida (prueba ácida)

La razón rápida o prueba ácida es un requisito más elevado para la solvencia a corto plazo de la empresa, pues no se considera el activo realizable. Resulta de la división de los activos más líquidos entre las deudas corrientes. Del mismo modo, cuanto mayor sea el valor del índice, mayor será la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones corrientes. Es una medición más exigente por cuanto no se consideran las existencias o inventarios, ya que tienen menor liquidez que los otros componentes del activo corriente. Aun cuando no se estila mucho mencionar los gastos pagados por anticipado hay que decir que, si los hubiese, también deberán restarse al igual que las existencias. (Carlos, Gabriel y Rodríguez, 2016).

2.3.14 Capital neto de trabajo

El capital de trabajo se entiende como la diferencia entre los activos y los pasivos corrientes. Su mayor contribución radica en su atención a los problemas financieros a largo plazo, que es uno de los aspectos más importantes de las finanzas de la empresa, que lamentablemente a menudo se pasa por alto. De hecho, debido a la gestión de proyectos a largo plazo, a menudo hay cambios en el capital de trabajo. Un aumento de aquél puede representar que se están financiando activos corrientes permanentes, de largo plazo, con fondos también permanentes. Por el contrario, una reducción en el capital de trabajo significa que muy probablemente se están financiando activos corrientes permanentes con fondos a

corto plazo. Siendo este punto esencial para explicar el crecimiento económico de la empresa. (Apaza, 2017).

2.3.15 Rotación de materiales

La rotación de materiales o inventarios es un indicador que permite comprender la cantidad de veces que se realiza el inventario en un período determinado. Permite determinar la cantidad de veces que el inventario se convierte en dinero o en cuentas por cobrar (se ha vendido). La rotación de inventarios se determina dividiendo el costo de las mercancías vendidas en el periodo entre el promedio de inventarios durante el periodo. $(\text{Coste mercancías vendidas} / \text{Promedio inventarios}) = N \text{ veces}$. (Suárez y Cárdenas, 2017).

2.3.16 Periodo promedio de cobro

Indica la eficiencia del cobro de las ventas de la compañía y también refleja la eficiencia de la política de crédito de esta. Si se le da más tiempo de pago al cliente, el tiempo promedio de cobro generalmente será más largo, un periodo de cobro largo no es necesariamente malo, puede que la empresa haya implementado una rigurosa política de crédito exigiendo a los clientes pagar más rápidamente, lo que puede conducir a una disminución en las ventas; sin embargo, un mayor tiempo de cobro generalmente refleja malas políticas de crédito y constituye un costo de oportunidad para la empresa y solo se justifica si es capaz de producir ventas mayores, cuanto más pronto la empresa reciba el efectivo de las ventas tanto más grande puede colocar el dinero a trabajar ganando interés, es decir, el costo de un periodo de cobro prolongado es un interés perdido con esos fondos. (Zenteno, 2015).

2.3.17 Periodo promedio de pago

Este es otro indicador que permite obtener indicios del comportamiento del capital de trabajo. Mide específicamente el número de días que las empresas pagan los créditos otorgados por los proveedores. Su fórmula es la siguiente: $\text{Rotación de cuentas por pagar} = \text{Cuentas x pagar} / (\text{Costo de ventas} / 360)$. (Ballesteros, 2017).

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación

Este capítulo es necesario para presentar la metodología empleada a nivel de tipo y diseño de investigación, las hipótesis, la muestra e instrumento de investigación.

- **Tipo de investigación**

La investigación se concibe como un conjunto de pasos metodológicos que son aplicados al estudio de un acontecimiento, siendo dinámica, evolutiva y variable; se expresan de tres formas que son: cualitativa, cuantitativa y mixta. Es descriptiva porque la meta de la investigación es entender y explicar un acontecimiento a través de las impresiones generadas por los conocimientos de la muestra poblacional. (Hernández y Mendoza, 2018).

La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional de carácter cualitativo ya que la obtención de datos no será cuantificable. Es descriptiva porque describe variables, dimensiones e indicadores; y correlacional porque se busca establecer la relación entre las dos variables de estudio: Determinación de los costos del servicio y la variable liquidez dentro de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019.

- **Diseño de investigación**

Una investigación no experimental es elaborada en estudios en los que no existe la manipulación de variables, limitándose a observar los acontecimientos usuales para luego estudiarlos. Del mismo modo, la investigación no experimental se subdivide en transversal y longitudinal; el estudio es de modo transversal cuando se recopila información en un preciso momento. (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño de investigación es de carácter no experimental, de corte transversal, ya que, se realizará un análisis exhaustivo sobre la relación existente entre la determinación de los costos del servicio y la liquidez de la una empresa de servicios

de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019, la misma que será aplicada a una sola muestra.

3.2 Población y muestra

- **Población**

Para que la investigación sea confiable se necesita contar con canales de información, las cuales son el conjunto de individuos a investigar, éstos son denominados población (N), encontrándose características sustantivas en ellos, ya que por lo general se ubican en un espacio determinado o asignado y pueden cambiar con el pasar del tiempo. (Vara, 2012).

La población de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019 está conformada de la siguiente manera:

Tabla 1

Población a estudiar

| Área | N° Colaboradores |
|----------------|-------------------------|
| Administración | 7 |
| Contabilidad | 5 |
| Finanzas | 3 |
| Implementación | 40 |
| Desarrollo | 11 |
| Total | 66 |

Población: 66 personas que pertenecen al área de administración, contabilidad, tesorería, implementación y desarrollo.

- **Muestra**

La muestra (n) de una investigación está determinada por el grupo de casos obtenidos de la población estudiada a través de criterios considerados relevantes para el presente estudio. (Vara, 2012).

Se ha visto conveniente determinar una muestra de estudio compuesta por 15 colaboradores de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 2

Muestra a encuestar

| Área | N° Colaboradores |
|----------------|-------------------------|
| Administración | 7 |
| Contabilidad | 5 |
| Finanzas | 3 |
| Total | 15 |

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general

- Existe una relación directa entre la determinación de los costos del servicio y la liquidez de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019.

3.3.2 Hipótesis específicas

- Existe una correlación significativa entre la determinación de los costos del servicio con los ingresos monetarios de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019.
- Existe una asociación relevante entre la determinación de los costos del servicio con los ratios de liquidez de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019.
- Existe un vínculo importante entre la determinación de los costos del servicio y los ratios de actividad de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019.

3.4 Variables – Operacionalización

Tabla 3

Matriz de operacionalización 1: Determinación de los costos del servicio

| Variable Nominal | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems |
|---|---|---|--|----------------------------------|--------------|
| Determinación de los costos de servicio | La determinación de los costos en las empresas de servicios es más compleja y diversa, ya que los procedimientos de cálculo dependen del tipo de actividad, y son diversos los servicios. Por ejemplo, el proceso de determinar el costo en una empresa de seguros es diferente de una empresa de transporte, banco o servicio profesional. Es decir, para determinar los costos de servicios, es necesario tomar en consideración las características propias de cada empresa. (Choy, 2012). | La adecuada determinación de los costos de servicio se mide a través de la identificación y medición de los elementos del costo del servicio, la clasificación de los costos de servicio y los sistemas de costos del servicio. | Elementos del Costo del Servicio | Mano de obra directa | Del 1 al 2 |
| | | | Clasificación de los Costos del Servicio | Materiales directos | 3 |
| | | | | Costos indirectos de fabricación | 4 |
| | | | | Costo fijo | Del 5 al 6 |
| | | | Sistemas de Costos del Servicio | Costo variable | 7 |
| | | | | Análisis del punto de equilibrio | 8 |
| | | | | Costos por proceso | 9 |
| | | | | Costos por órdenes de producción | Del 10 al 12 |
| | | | | Costeo por actividades (ABC) | 13 |

Tabla 4

Matriz de operacionalización 2: Liquidez

| Variable Nominal | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems |
|--------------------------|--|---|---------------------|-------------------------------|---------------------------|
| Liquidez | La liquidez puede concebirse como una posición financiera neta de un agente (monto de sus activos líquidos y casi líquido menos monto de sus deudas de corto plazo) pero también como un grado de calificación de un activo (entre 0, para la iliquidez absoluta, y 100%, para la liquidez total o perfecta). (Posada, 2014) | La liquidez es la capacidad que tiene la empresa de transformar en ingresos monetarios sus activos líquidos como resultado de sus ventas en un determinado período de tiempo y que para evaluar su eficiencia se utiliza herramientas financieras de gestión que se evidencia mediante los ratios de liquidez y ratios de actividad para la sostenibilidad de su capacidad de pago. | Ingresos monetarios | Flujo de caja monetario | 14 |
| | | | | Punto de equilibrio monetario | 15 |
| | | | | Ingresos por ventas | 16 |
| | | | | Liquidez corriente | 17 |
| | | | Ratios de liquidez | Razón rápida (Prueba ácida) | 18 |
| | | | | Capital neto de trabajo | 19 |
| | | | | Rotación de materiales | 20 |
| | | | | Ratios de actividad | Período promedio de cobro |
| Período promedio de pago | Del 23 al 24 | | | | |

3.5 Métodos y técnicas de investigación

En la presente se utilizaron métodos y técnicas de investigación con la finalidad de obtener datos que permitan realizar un mejor análisis del problema planteado, el instrumento utilizado fue el cuestionario realizando la técnica de la encuesta, la observación y el análisis documental.

- **La encuesta**

Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que permiten identificar a priori las preguntas a efectuar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, deslindar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo. (Trespacios, Vázquez y Bello, 2005).

- **La observación**

La observación es una técnica que permite obtener información mediante la inspección de las características o comportamientos de un grupo de individuos o elementos sin que se establezca un proceso de comunicación y por lo tanto sin la necesidad de colaboración por parte del colectivo analizado. (Fernández, 2004).

- **Análisis documental**

Se realizaron los análisis documentarios de la empresa de servicios de software de gestión contable como los estados de información financiera, comprobantes de pago, libros contables.

Con la finalidad de establecer la relación existente entre la determinación de los costos del servicio y la liquidez de una empresa de servicios de software de gestión contable, se elaboró el instrumento de recolección de datos mediante la técnica de la encuesta, como se detalla a continuación:

Instrumento I

Ficha técnica

- Nombre** : Determinación de los costos del servicio y su relación con la liquidez de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período
- Autoras** : Ortiz Conislla, Jacqueline Selene
Quispe Flores, Fiorella Roxana
- Administración:** Individual
- Duración** : Aproximadamente 35 minutos
- Aplicación** : Colaboradores de una empresa de servicios de software de gestión contable 2019
- Materiales** : Computadora, laptop o celular y conexión de internet

Descripción

El instrumento de investigación denominado determinación de los costos del servicio y su relación con la liquidez de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019, fue elaborado con la finalidad de medir la relación existente entre la determinación de los costos del servicio y la liquidez, el mismo que consta de 24 preguntas para medir las dimensiones de las variables planteadas, empleando para ello la escala de Likert con cinco categorías de respuesta, el puntaje mínimo a alcanzar por cada encuestado es de 24 puntos, teniendo una puntuación máxima de 120 puntos.

Normas de aplicación

El instrumento de investigación mediante la técnica de la encuesta ha sido elaborado a través de un enlace de creación de formularios web, el mismo que fue enviado a los encuestados seleccionados discriminadamente, ya que se necesita contar con requisitos mínimos de conocimientos. Consta de una escala de respuesta de cinco categorías, luego de leer las preguntas, el encuestado procede a marcar la alternativa que considere prudente y de manera objetiva, los puntajes de cada pregunta se describen a continuación:

Tabla 3

Valoración de instrumento

| Nivel | Valoración |
|--------------|------------|
| Nunca | 1 |
| Casi nunca | 2 |
| A veces | 3 |
| Casi siempre | 4 |
| Siempre | 5 |

3.7 Análisis estadísticos e interpretaciones de los datos

Con el propósito de obtener información válida y confiable, para su procesamiento y análisis, aplicamos los siguientes instrumentos para la recolección de datos:

- Mediante la creación del formulario web, dónde se planteó el cuestionario (ver anexo 3), se configuró el número máximo de participantes que consta de quince (15) encuestados.
- Culminado el proceso de toma de encuestas se procedió a exportar los resultados con el formato de datos utilizando el programa Microsoft Excel para la tabulación de las encuestas realizadas a la muestra de estudio para luego exportarlo a SPSS.
- Se utilizó el SPSS para el análisis y procesamiento de datos que serán organizados con la elaboración de gráficos y cuadros estadísticos.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1 Análisis de fiabilidad de las variables

- **Validez**

El presente trabajo de investigación presentó un instrumento de recolección de información, el cual fue validado por los siguientes expertos:

Tabla 4

Promedio de validación por expertos

| Experto | Promedio de valoración |
|--|------------------------|
| Mg. CPC David de la Cruz Montoya | 70% |
| Mg. CPC Hugo Emilio, Gallegos Montalvo | 75% |
| Mg. CPC Lorenzo, Zavaleta Orbegoso | 75% |
| Mg. Martín Gerardo, Saavedra Farfán | 80% |

A través de esta validación los expertos aprobaron el título de investigación, las matrices de operacionalización de variables, matriz de consistencia y las preguntas propuestas en el cuestionario. Gracias a ello, se procedió a realizar la encuesta a 15 colaboradores de la empresa quienes forman parte de nuestra muestra poblacional lo que proporciona validez al presente análisis.

Las respuestas obtenidas se calificaron bajo la herramienta de medición de valoración según la escala de Likert, formulada de la siguiente manera:

Tabla 5

Medición de valoración de las respuestas

| Opción de respuesta | Puntaje asignado |
|---------------------|------------------|
| Nunca | 1 |
| Casi nunca | 2 |
| A veces | 3 |
| Casi siempre | 4 |
| Siempre | 5 |

- **Confiabilidad**

Para determinar la confiabilidad de los resultados obtenidos en la presente investigación y que estos sean aceptados, se emplea la prueba del Alfa de Cronbach según los siguientes criterios:

Tabla 6

Escala de confiabilidad

| Alfa de Cronbach | Consistencia |
|---------------------------|---------------------|
| $\alpha < 0.50$ | Inaceptable |
| $0.50 \leq \alpha < 0.60$ | Malo |
| $0.60 \leq \alpha < 0.70$ | Dudoso |
| $0.70 \leq \alpha < 0.80$ | Aceptable |
| $0.80 \leq \alpha < 0.90$ | Bueno |
| $0.90 \leq \alpha$ | Excelente |

A continuación, se presentan los resultados del nivel de confiabilidad aplicado al cuestionario para cada variable de estudio:

- **Variable 1: Determinación de los costos del servicio**

Tabla 7

Estadística de fiabilidad variable 1

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|-------------------------|--|-----------------------|
| 0,869 | 0,871 | 13 |

- **Variable 2: Liquidez**

Tabla 8

Estadística de fiabilidad variable 2

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|-------------------------|--|-----------------------|
| 0,834 | 0,845 | 11 |

En las tablas N ° 8 y 9 se puede observar la fiabilidad de la escala del instrumento de cada variable que, conforme a la escala del Alfa de Cronbach mientras más se aproxime a su máximo valor (1) será más fiable. Por convenio, se consideró que, para garantizar la fiabilidad de la escala, el valor del alfa de Cronbach fuese mayor o igual a 0,7. Según el Alfa de Cronbach realizado al instrumento aplicado para la variable 1 determinación de los costos del servicio y la variable 2 liquidez, se obtuvo un valor de 0.869 y 0.834 respectivamente, por lo que se concluye que el instrumento es bueno.

4.2 Resultados descriptivos de las dimensiones de las variables

- **Pregunta 1:** ¿La mano de obra directa es considerada como uno de los elementos del costo de servicio de la empresa?

Tabla 9

Mano de obra y elementos del costo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| A veces | 2 | 13,33 | 13,33 |
| Casi siempre | 8 | 53,33 | 66,67 |
| Siempre | 5 | 33,33 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | |

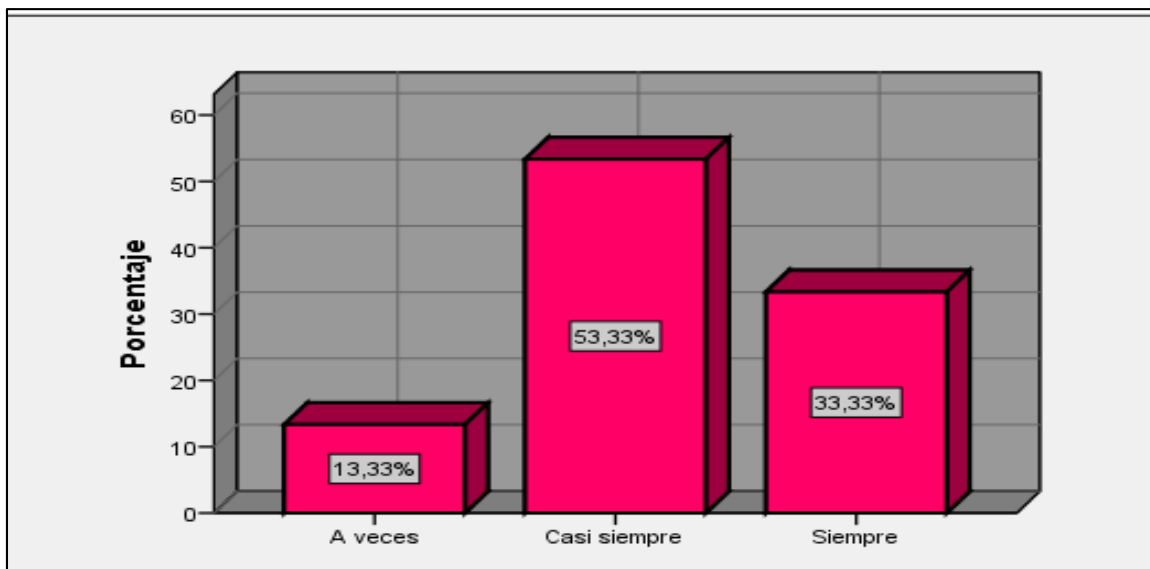


Figura 15. Mano de obra y elementos del costo.

Interpretación

Mediante estos resultados se puede evidenciar que la mayoría de la muestra poblacional respondió en un 53.33% que la empresa de servicios de software de gestión contable “casi siempre” considera a la mano de obra directa como uno de los elementos del costo de servicio, mientras que un 33.33% piensa que la entidad “siempre” considera este indicador como parte de sus elementos y un 13.33% cree que “a veces”, siendo minoría quienes están en desacuerdo.

- **Pregunta 2:** ¿Se abonó a tiempo la remuneración mensual que corresponde a la mano de obra directa del personal de la empresa?

Tabla 10

Remuneración mensual

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| A veces | 7 | 46,67 | 46,67 |
| Casi siempre | 5 | 33,33 | 80,00 |
| Siempre | 3 | 20,00 | 100,00 |
| Total | 15 | 100,00 | |

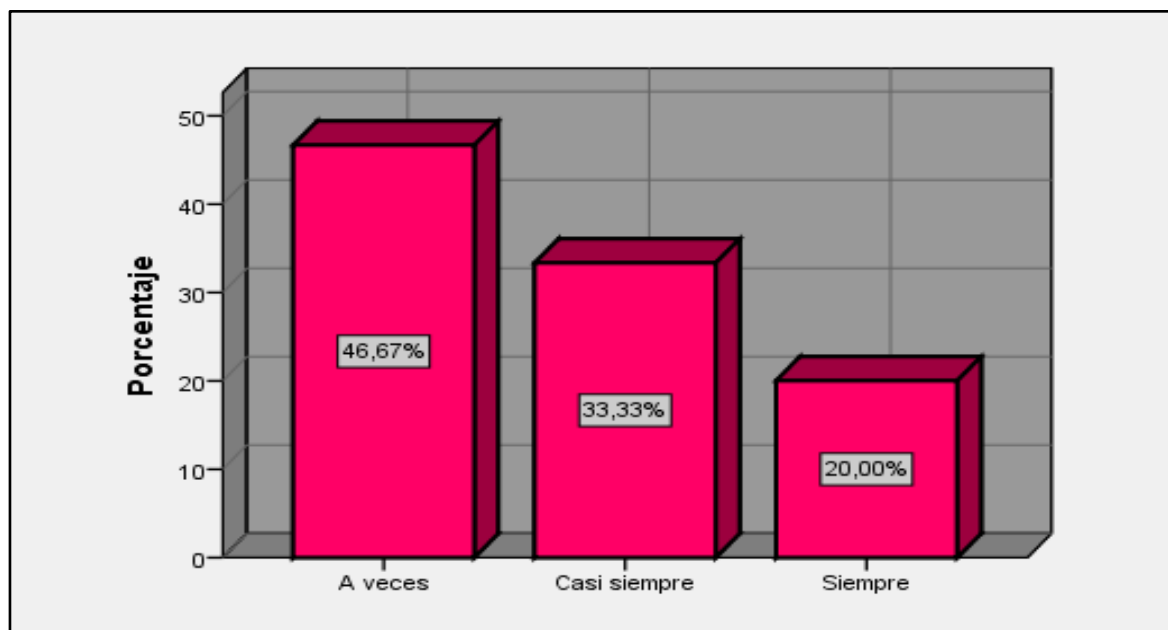


Figura 16. Remuneración mensual.

Interpretación

Para un 46.67% de un total del 100% de los encuestados de la empresa dedicada a la prestación de servicios de software de gestión contable la empresa “a veces” abona a tiempo la remuneración mensual de sus colaboradores evidenciándose una deficiencia en la liquidez con sus pasivos correspondientes a la mano de obra directa del personal, mientras que un grupo conformado por un 33.33% asegura que “casi siempre” se paga la remuneración a tiempo y una minoría de 20% difiere, indicando que esta actividad “siempre” se cumple.

- **Pregunta 3:** ¿Los materiales directos son considerados en la determinación de los costos del servicio de la empresa?

Tabla 11

Consideración de los materiales directos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| Casi nunca | 2 | 13,33 | 13,33 |
| A veces | 2 | 13,33 | 26,67 |
| Casi siempre | 6 | 40,00 | 66,67 |
| Siempre | 5 | 33,33 | 100,00 |
| Total | 15 | 100,00 | |

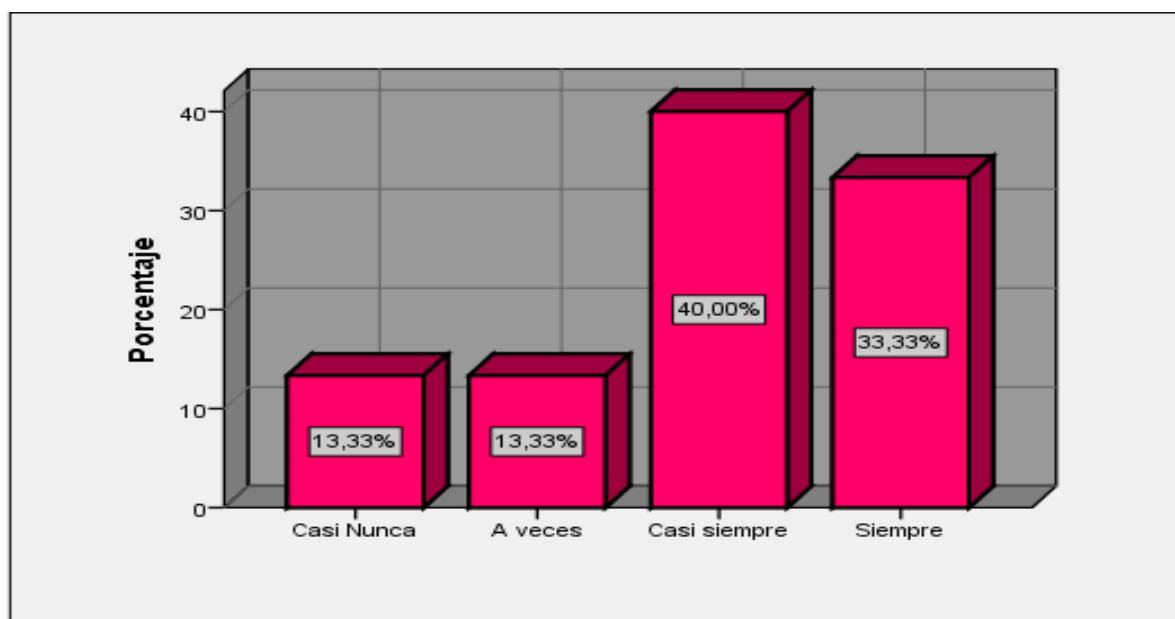


Figura 17. Consideración de los materiales directos.

Interpretación

De un total del 100% de encuestados, una mayoría de 40% respondió que “casi siempre” la empresa considera los materiales directos en la determinación de los costos del servicio, indicando que existe una adecuada gestión de los mismos, mientras que un 33.33% indicó que “siempre” seguido de un 13.33% aseguran que “casi nunca” y “a veces” este elemento es considerado al determinar los costos del servicio.

- **Pregunta 4:** ¿Cuándo determinan los costos de servicio considera necesario incluir los costos indirectos de fabricación de la empresa?

Tabla 12

Inclusión de los costos indirectos de fabricación

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| Casi nunca | 3 | 20,00 | 20,00 |
| A veces | 4 | 26,67 | 46,67 |
| Casi siempre | 2 | 13,33 | 60,00 |
| Siempre | 6 | 40,00 | 100,00 |
| Total | 15 | 100,00 | |

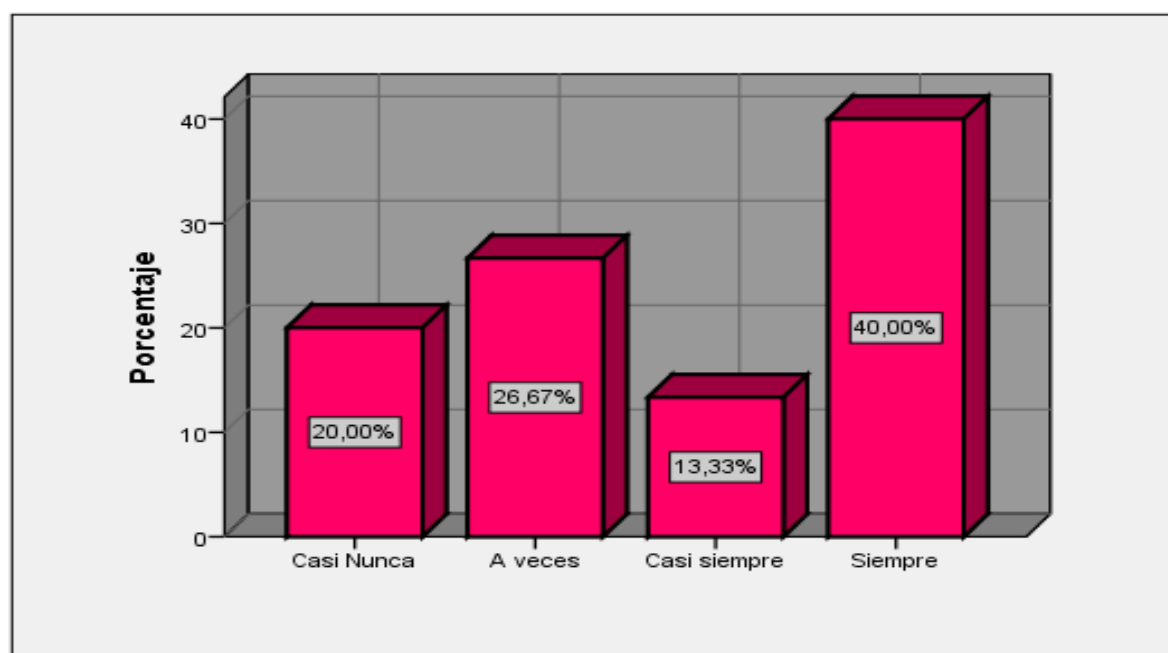


Figura 18. Inclusión de los costos indirectos de fabricación.

Interpretación

De la muestra encuestada, un 40% del total asegura que “siempre” se incluyen los costos indirectos de fabricación en la determinación de los costos del servicio, mientras que un 26.67% indica que estos costos se consideran “a veces” seguido de un 20% que respondió “casi nunca” y un menor porcentaje representado por un 13.33% indica que “casi siempre” se incluyen los costos indirectos de fabricación.

- **Pregunta 5:** ¿Los costos fijos forman parte fundamental en el flujo de caja monetario de la empresa?

Tabla 13

Los costos fijos y el flujo de caja monetario

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Casi nunca | 2 | 13,33 | 13,33 |
| A veces | 4 | 26,67 | 40,00 |
| Casi siempre | 6 | 40,00 | 80,00 |
| Siempre | 3 | 20,00 | 100,00 |
| Total | 15 | 100,00 | |

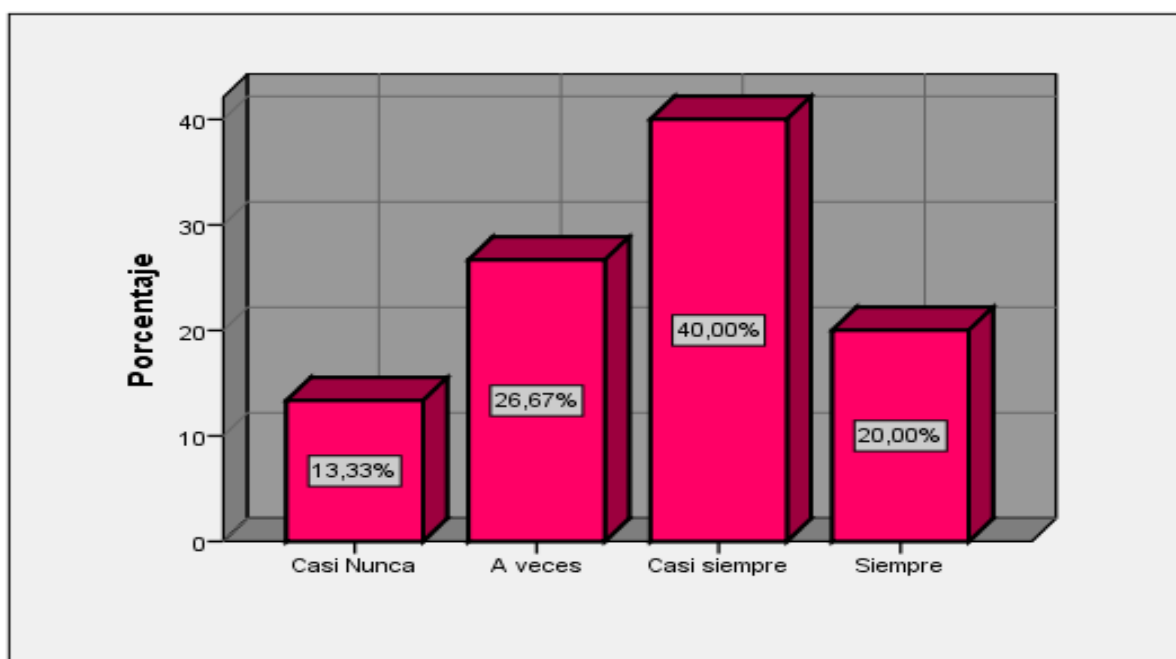


Figura 19. Los costos fijos y el flujo de caja monetario.

Interpretación

De los resultados obtenidos se indica que del 100% de encuestados el 40% asegura que “casi siempre” los costos fijos son considerados parte fundamental en el flujo de caja monetario, el 26.67% indicó que “a veces”, el 20% “siempre”, mientras que el 13.33% difiere con la mayoría de la población encuestada indicando que “casi nunca” los costos fijos forman parte fundamental del flujo de caja monetario.

- **Pregunta 6:** ¿Existe suficiente personal, que forma parte de los costos fijos, para cubrir el área de implementación y cumplir con las capacitaciones a los clientes de la empresa?

Tabla 14

Mano de obra suficiente

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| Casi nunca | 1 | 6,67 | 6,67 |
| A veces | 5 | 33,33 | 40,00 |
| Casi siempre | 5 | 33,33 | 73,33 |
| Siempre | 4 | 26,67 | 100,00 |
| Total | 15 | 100,00 | |

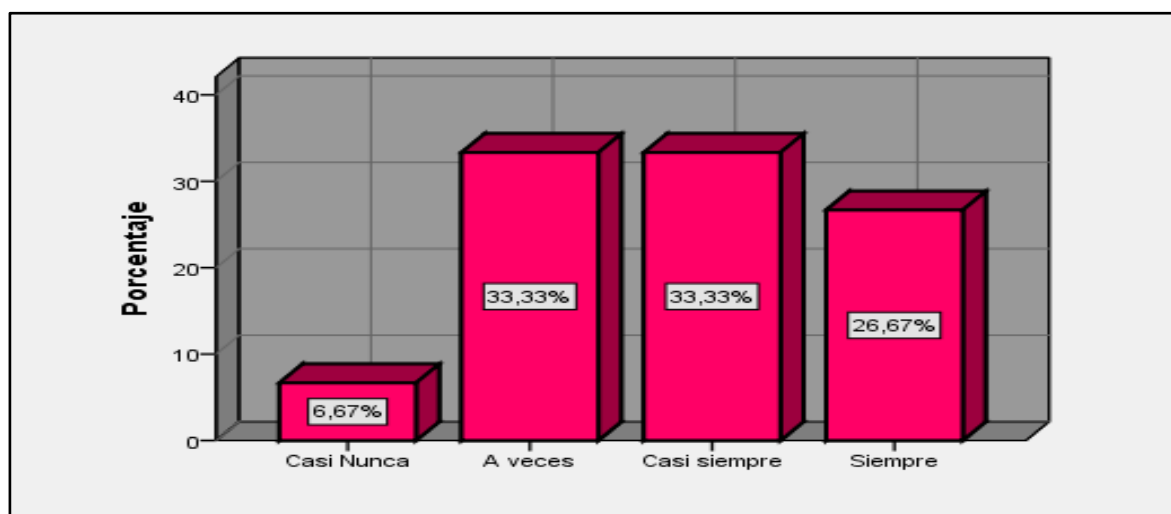


Figura 20. Mano de obra suficiente.

Interpretación

Existe igualdad en los resultados de las alternativas “A veces” y “Casi siempre” ya que el 33.33% indica que existe suficiente personal que forma parte de los costos fijos para cumplir con las capacitaciones a los clientes de la empresa, mientras que el 26.67% de los encuestados asegura que “Siempre”, lo cual demuestra que la empresa de servicios de software de gestión contable tiene una buena administración de sus costos fijos, no obstante existe una representación mínima de 6.67% de los encuestados señala que “Casi nunca” ocurre lo anteriormente expuesto.

- **Pregunta 7:** ¿Los costos variables por concepto de internet o pasaje de los implementadores influyen en la clasificación de los costos del servicio de la empresa?

Tabla 15

Costos variables y su influencia

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| Casi nunca | 1 | 6,67 | 6,67 |
| A veces | 5 | 33,33 | 40,00 |
| Casi siempre | 5 | 33,33 | 73,33 |
| Siempre | 4 | 26,67 | 100,00 |
| Total | 15 | 100,00 | |

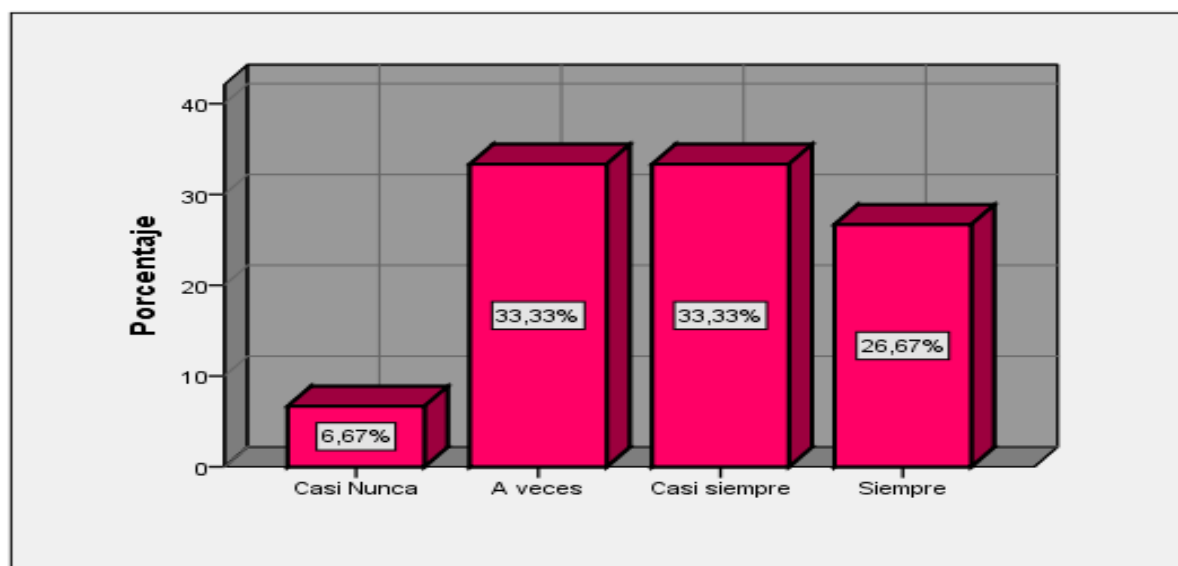


Figura 21. Costos variables y su influencia.

Interpretación

Un 33.33% de los encuestados de una muestra poblacional de 100% indica que “a veces” y “casi siempre” los costos variables por concepto de internet o pasaje de los implementadores influyen en la clasificación de los costos del servicio, mientras el 26.67% asegura que “siempre” y un 6.67% difiere, considerando que “casi nunca” estos costos influyen en la clasificación de los costos fijos de la empresa.

- **Pregunta 8:** ¿Los ingresos generados por la prestación del servicio realizado permiten un adecuado análisis del punto de equilibrio para la empresa?

Tabla 16

Ingresos y análisis del punto de equilibrio

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| A veces | 3 | 20,00 | 20,00 |
| Casi siempre | 7 | 46,67 | 66,67 |
| Siempre | 5 | 33,33 | 100,00 |
| Total | 15 | 100,00 | |

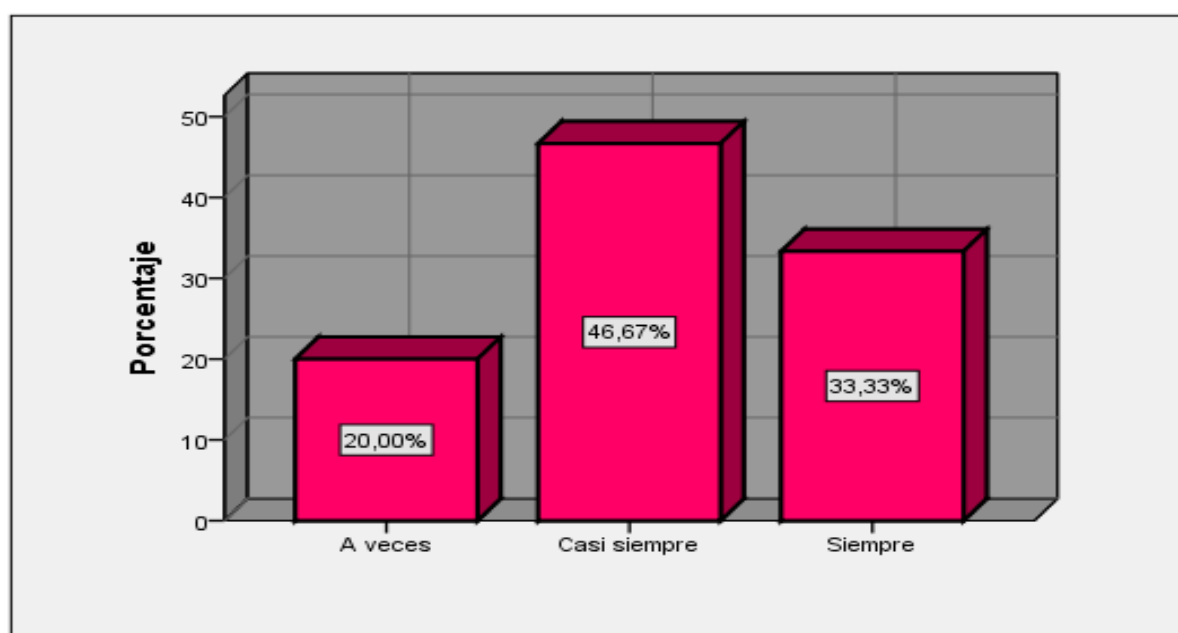


Figura 22. Ingresos y análisis del punto de equilibrio.

Interpretación

De las respuestas obtenidas, un 46.67% señala que “casi siempre” los ingresos generados por la prestación del servicio realizado permiten un adecuado análisis del punto de equilibrio para la empresa, mientras que un 33.33% asegura que “siempre”, por lo que se puede indicar que es un resultado positivo, además de ello, un 20% asegura que “a veces” existe un adecuado análisis del punto de equilibrio derivado de los ingresos generados por la prestación del servicio.

- **Pregunta 9:** ¿Se aplican los costos por procesos como una herramienta para la rotación de materiales de la empresa?

Tabla 17

Costo por procesos y rotación de materiales

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca | 1 | 6,67 | 6,67 |
| A veces | 8 | 53,33 | 60,00 |
| Casi siempre | 5 | 33,33 | 93,33 |
| Siempre | 1 | 6,67 | 100,00 |
| Total | 15 | 100,00 | |

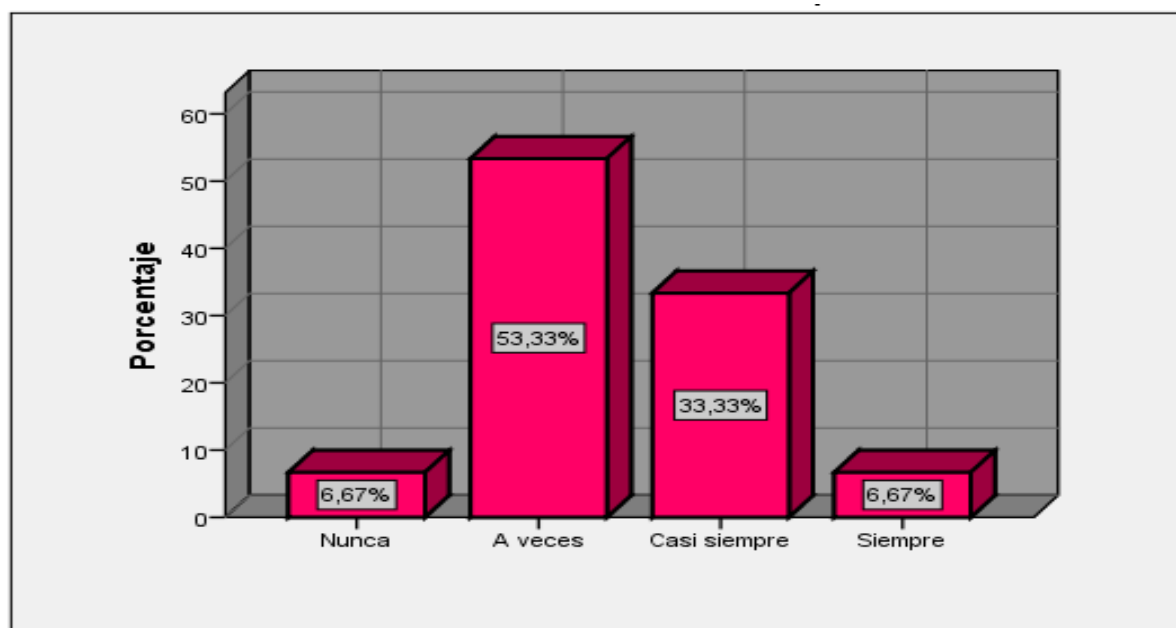


Figura 23. Costo por procesos y rotación de materiales.

Interpretación

De un total del 100% de los colaboradores encuestados, el 53.33% asegura que “a veces” se aplican los costos por procesos como una herramienta para la rotación de materiales de la empresa, siendo este resultado el más representativo por tratarse de más de la mitad de nuestra muestra poblacional, así mismo un 33.33% revela que “casi siempre” a diferencia de un 6.67% quienes señalan que “nunca” y “siempre” se realiza la aplicación descrita.

- **Pregunta 10:** ¿Los requerimientos de los costos por órdenes de producción se realizan en forma periódica en la empresa?

Tabla 18

Requerimientos de los costos por órdenes de producción

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| Casi nunca | 2 | 13,33 | 13,33 |
| A veces | 4 | 26,67 | 40,00 |
| Casi siempre | 6 | 40,00 | 80,00 |
| Siempre | 3 | 20,00 | 100,00 |
| Total | 15 | 100,00 | |

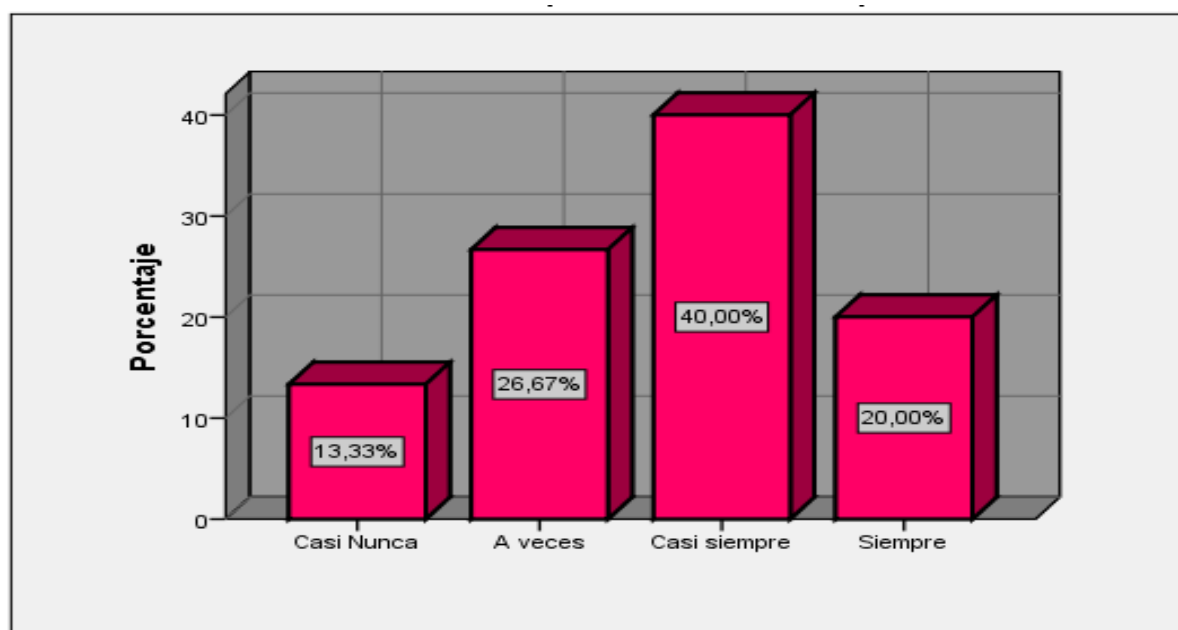


Figura 24. Requerimientos de los costos por órdenes de producción.

Interpretación

De los resultados obtenidos el 40% y el 20% indica que “casi siempre” y “siempre” respectivamente, los requerimientos de los costos por órdenes de producción se realizan en forma periódica en la empresa, representando el porcentaje más representativo de los resultados obtenidos, mientras que, un 26.67% señala que “a veces” y el 13.33% asegura que “casi Nunca” dichos requerimientos son realizados de forma periódica.

- **Pregunta 11:** ¿Existe un sistema de costos por órdenes de producción en la determinación de los costos del servicio de la empresa?

Tabla 19

Sistema de costos por órdenes de producción

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| Casi nunca | 2 | 13,33 | 13,33 |
| A veces | 5 | 33,33 | 46,67 |
| Casi siempre | 5 | 33,33 | 80,00 |
| Siempre | 3 | 20,00 | 100,00 |
| Total | 15 | 100,00 | |

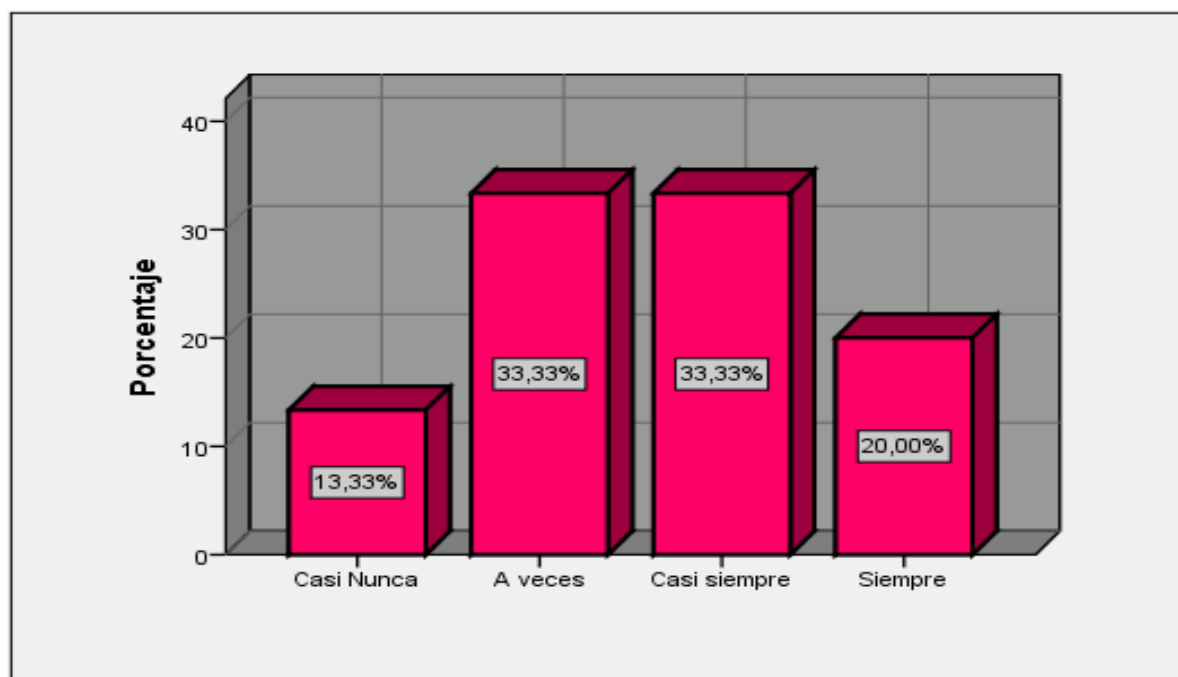


Figura 25. Sistema de costos por órdenes de producción.

Interpretación

De las respuestas obtenidas, un 33.33% de la muestra poblacional encuestada asegura que “casi siempre” existe un sistema de costos por órdenes de producción en la determinación de los costos de servicio de la empresa, mientras que un 20% señala que “siempre” y una minoría de 13.33% difiere de ese resultado indicando que “casi nunca” existe un sistema de costos por órdenes de producción.

- **Pregunta 12:** ¿Se cumple a tiempo con las órdenes de servicio de los clientes al aplicar el sistema de costos por órdenes de producción en la empresa?

Tabla 20

Cumplimiento de las órdenes de servicio

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| A veces | 4 | 26,67 | 26,67 |
| Casi siempre | 5 | 33,33 | 60,00 |
| Siempre | 6 | 40,00 | 100,00 |
| Total | 15 | 100,00 | |

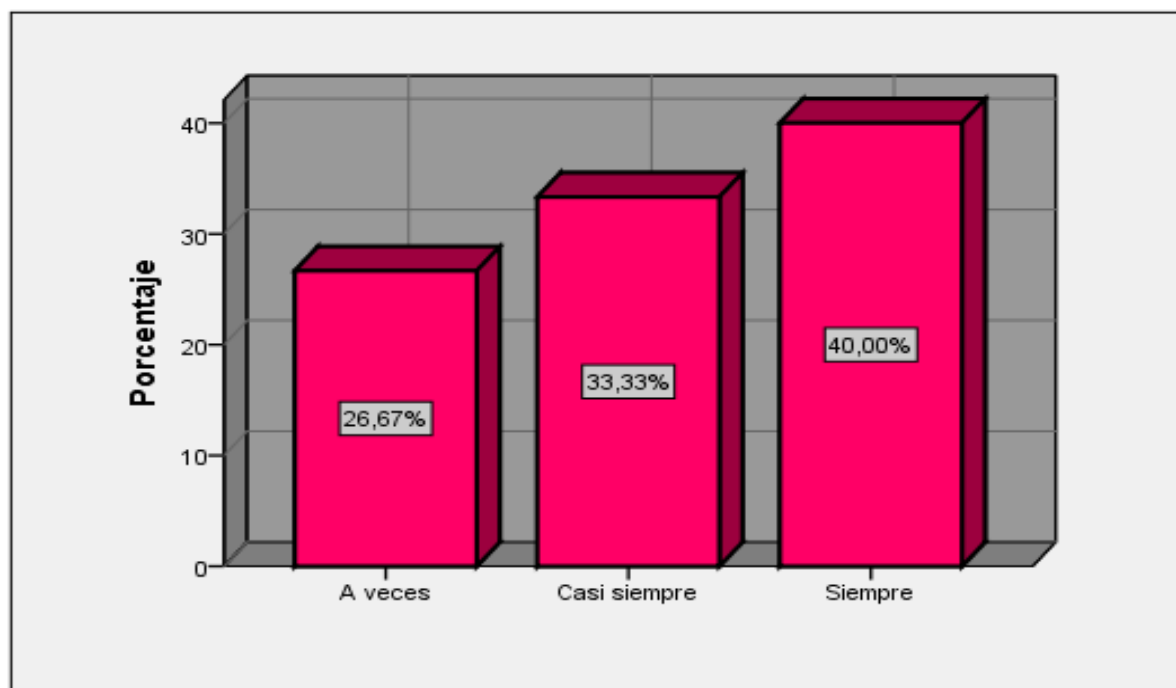


Figura 26. Cumplimiento de las órdenes de servicio.

Interpretación

Del 100% de la muestra encuestada, el porcentaje más representativo indica que “siempre” se cumple a tiempo con las órdenes de servicio de los clientes al aplicar el sistema de costos por órdenes de producción en la empresa siendo un 40%, así como también el 33.33% señala que “casi siempre” y un 26.67% señala que “a veces” se cumple lo antes descrito.

- **Pregunta 13:** ¿Considera necesario establecer el costeo por actividades (ABC) como un sistema para la determinación de los costos del servicio en la empresa?

Tabla 21

Establecer el costeo por actividades (ABC)

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| A veces | 4 | 26,67 | 26,67 |
| Casi siempre | 5 | 33,33 | 60,00 |
| Siempre | 6 | 40,00 | 100,00 |
| Total | 15 | 100,00 | |

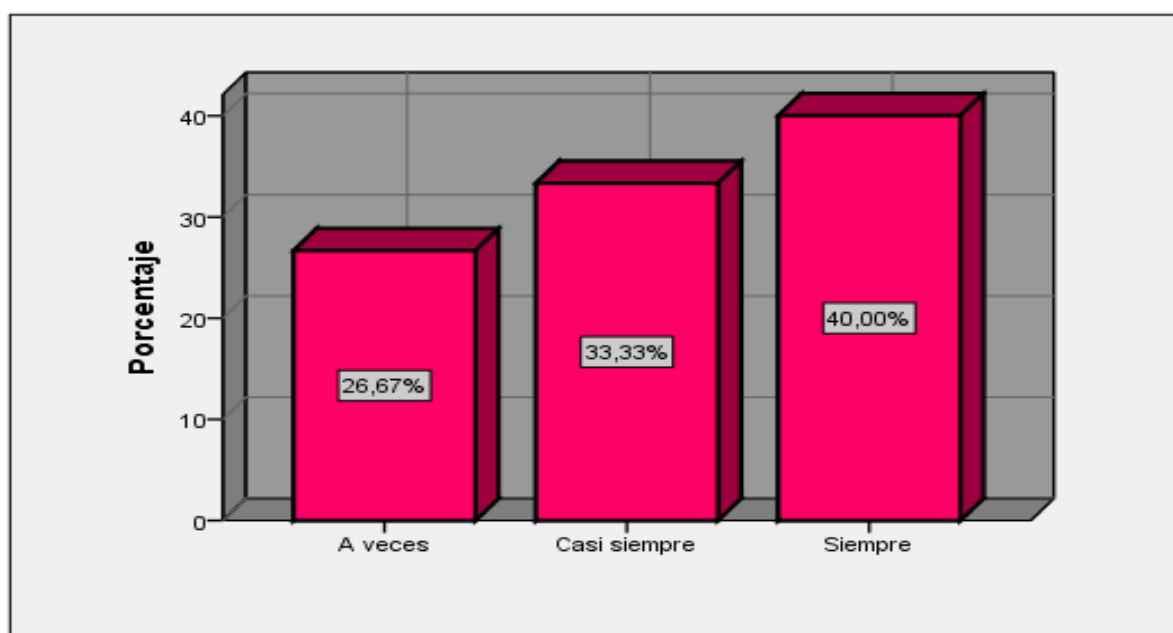


Figura 27. Establecer el costeo por actividades (ABC).

Interpretación

Los resultados obtenidos indican que un 40% y 33.33% quienes conforman a la mayoría de los encuestados consideran que “siempre” y “casi siempre” es necesario establecer el costeo por actividades (ABC) como un sistema para la determinación de los costos del servicio en la empresa, seguido de un 26.67% que asegura que “a veces” es necesario establecer estos lineamientos.

- **Pregunta 14:** ¿Al determinar los ingresos de flujo de caja monetario permite la adquisición de materiales directos para la empresa?

Tabla 22

Flujo de caja monetario y materiales directos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| Casi nunca | 1 | 6,67 | 6,67 |
| A veces | 5 | 33,33 | 40,00 |
| Casi siempre | 6 | 40,00 | 80,00 |
| Siempre | 3 | 20,00 | 100,00 |
| Total | 15 | 100,00 | |

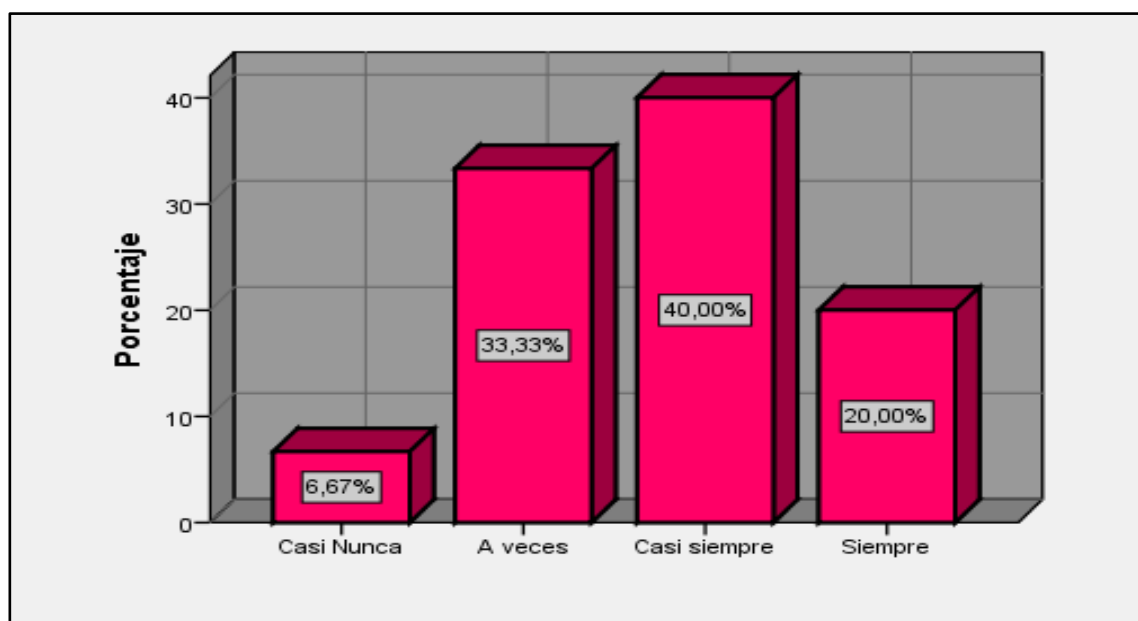


Figura 28. Flujo de caja monetario y materiales directos.

Interpretación

Respecto a la pregunta planteada los resultados indican que, el 40% de los encuestados manifiesta que al determinar los ingresos de flujo de caja monetario “casi siempre” permite la adquisición de materiales directos para la empresa, no obstante, el 33.33% indica que “a veces”, seguido de un 20% considera que “siempre” y un menor porcentaje representado por un 6.67% señala que “casi nunca”.

- **Pregunta 15:** ¿Al hallar el punto de equilibrio monetario consideran la depreciación de activos fijos de la empresa?

Tabla 23

Punto de equilibrio monetario

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| Casi nunca | 1 | 6,67 | 6,67 |
| A veces | 5 | 33,33 | 40,00 |
| Casi siempre | 7 | 46,67 | 86,67 |
| Siempre | 2 | 13,33 | 100,00 |
| Total | 15 | 100,00 | |

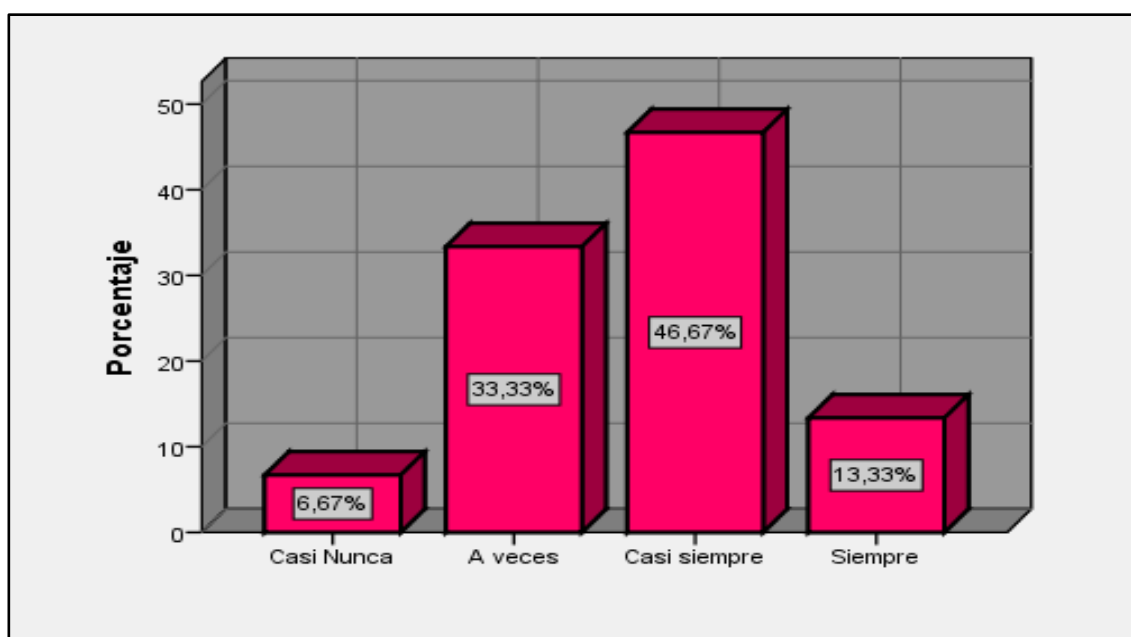


Figura 29. Punto de equilibrio monetario.

Interpretación

De un total del 100% de los colaboradores encuestados de una empresa de servicios de software de gestión contable, el 46.67% asegura que al hallar el punto de equilibrio monetario “casi siempre” consideran la depreciación de activos fijos de la empresa, seguido de un 33.33% que señala que “a veces”, un 13.33% indica que “siempre” y un 6.67% difiere indicando que “casi nunca” se considera la depreciación al hallar el punto de equilibrio.

- **Pregunta 16:** ¿Los ingresos por ventas de los diferentes servicios prestados le permiten cubrir los costos fijos a la empresa?

Tabla 24

Ingresos por ventas para cubrir los costos fijos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| A veces | 4 | 26,67 | 26,67 |
| Casi siempre | 8 | 53,33 | 80,00 |
| Siempre | 3 | 20,00 | 100,00 |
| Total | 15 | 100,00 | |

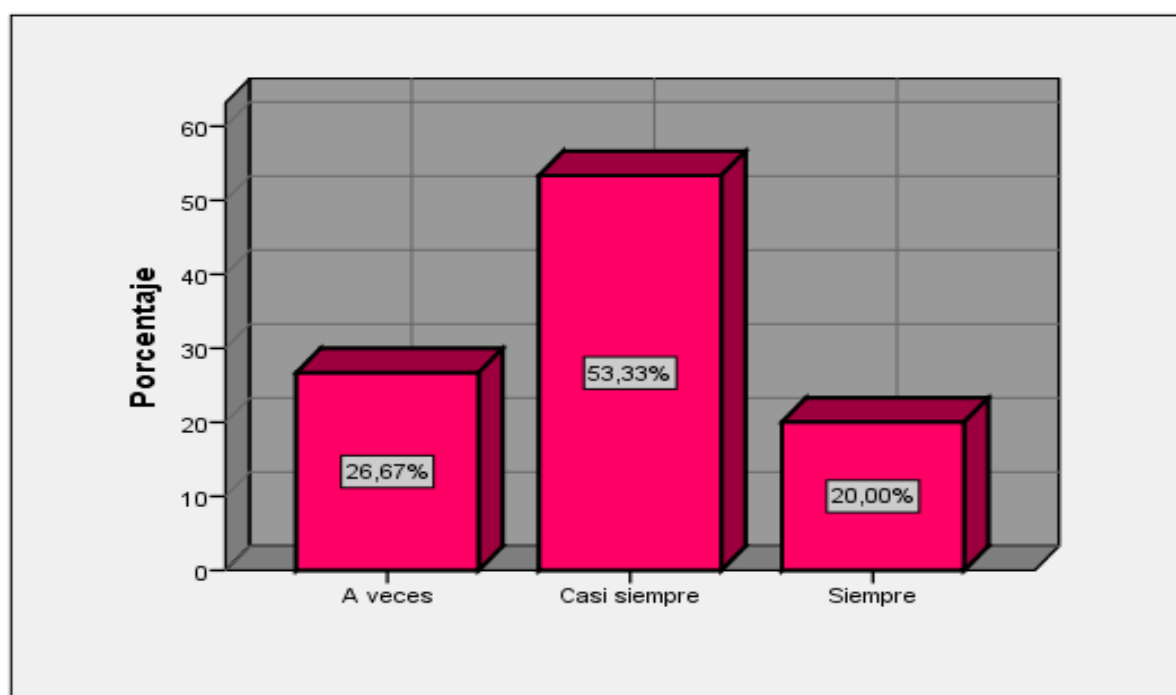


Figura 30. Ingresos por ventas para cubrir los costos fijos.

Interpretación

Para la población encuestada el 53.33% representado por la mayoría considera que “casi siempre” los ingresos por ventas de los diferentes servicios prestados le permiten cubrir los costos fijos, siendo este un resultado sustancial para la empresa, de igual manera un 20% señala que “siempre” y el 26.67% sostiene que “a veces”.

- **Pregunta 17:** ¿La liquidez corriente disponible es adecuada para asumir la compra de los materiales directos de la empresa?

Tabla 25

Liquidez corriente y materiales directos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| A veces | 5 | 33,33 | 33,33 |
| Casi siempre | 8 | 53,33 | 86,67 |
| Siempre | 2 | 13,33 | 100,00 |
| Total | 15 | 100,00 | |

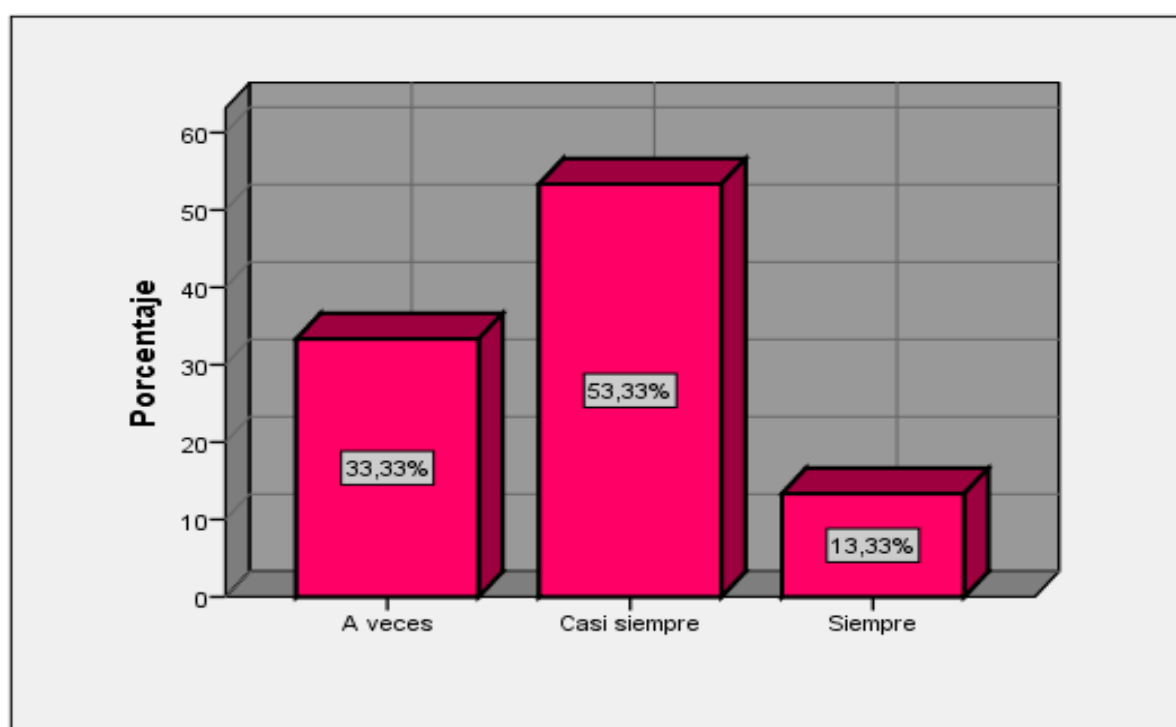


Figura 31. Liquidez corriente y materiales directos.

Interpretación

De un total de 15 encuestados, el 53.33% sostiene que la liquidez corriente disponible “casi siempre” es adecuada para asumir la compra de los materiales directos de la empresa, seguido de un 33.33% que considera que “a veces” y una minoría representada por un 13.33% señala que “siempre” existe una liquidez corriente adecuada.

- **Pregunta 18:** ¿Al determinar la razón rápida de manera mensual permite tener una adecuada liquidez para afrontar las obligaciones a corto plazo de la empresa?

Tabla 26

Razón rápida y obligaciones a corto plazo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| A veces | 4 | 26,67 | 26,67 |
| Casi siempre | 10 | 66,67 | 93,33 |
| Siempre | 1 | 6,67 | 100,00 |
| Total | 15 | 100,00 | |

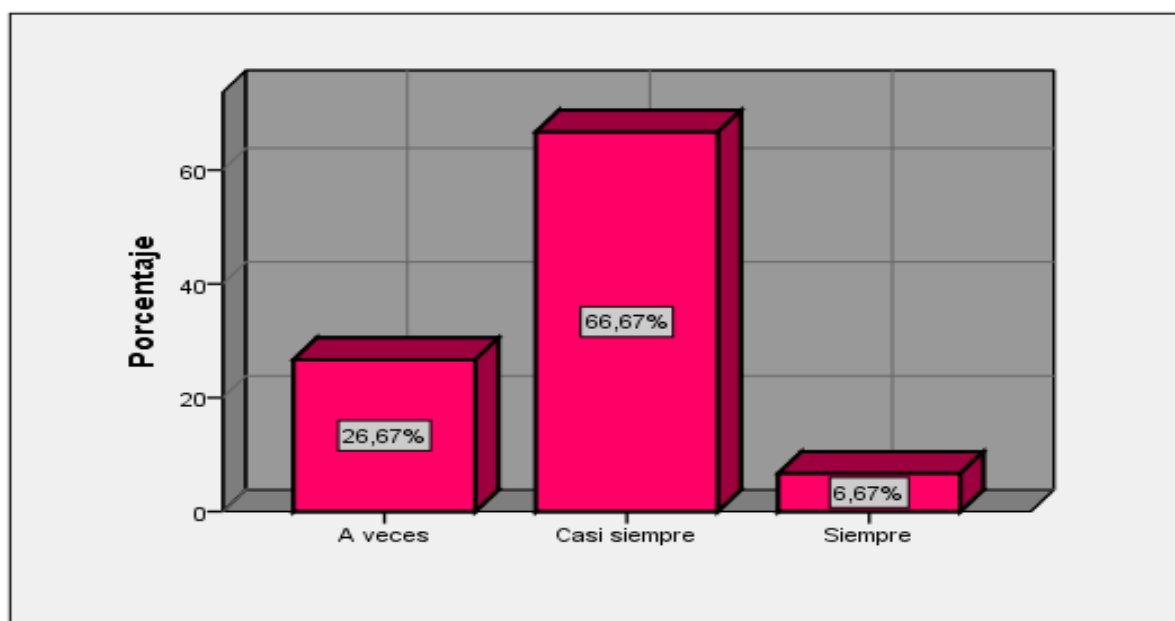


Figura 32. Razón rápida y obligaciones a corto plazo.

Interpretación

El personal de la empresa indica que al determinar la razón rápida de manera mensual “casi siempre” permite tener una adecuada liquidez para afrontar las obligaciones a corto plazo de la empresa, esto debidamente reflejado en los resultados obtenidos de la encuesta representado por un 66.67%, seguido de un 26.67% que asegura que “a veces” y un 6.67% señala que la razón rápida “siempre” permite tener una adecuada liquidez.

- **Pregunta 19:** ¿El capital neto de trabajo es adecuado para contar con liquidez frente a sus costos por procesos en la empresa?

Tabla 27

Capital neto de trabajo y la liquidez

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| Casi nunca | 2 | 13,33 | 13,33 |
| A veces | 7 | 46,67 | 60,00 |
| Casi siempre | 5 | 33,33 | 93,33 |
| Siempre | 1 | 6,67 | 100,00 |
| Total | 15 | 100,00 | |

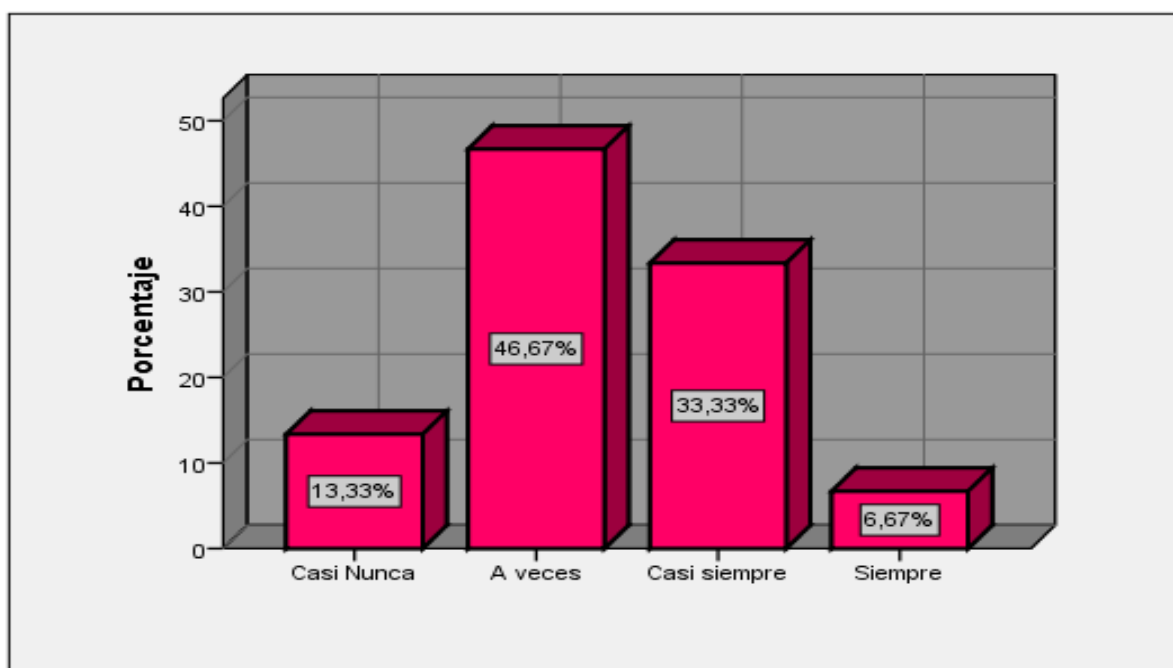


Figura 33. Capital neto de trabajo y la liquidez.

Interpretación

El 46.67% de la muestra poblacional encuestada indica que “a veces” El capital neto de trabajo es adecuado para contar con liquidez frente a sus costos por procesos en la empresa, de igual manera un 33.33% sostiene que “casi siempre”, un 13.33% señala que “casi Nunca” y un porcentaje mínimo de 6.67% indica que “siempre”.

- **Pregunta 20:** ¿Los costos variables tienen influencia en la rotación de materiales de la empresa?

Tabla 28

Los costos variables y la rotación de materiales

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| Casi nunca | 1 | 6,67 | 6,67 |
| A veces | 6 | 40,00 | 46,67 |
| Casi siempre | 8 | 53,33 | 100,00 |
| Total | 15 | 100,00 | |

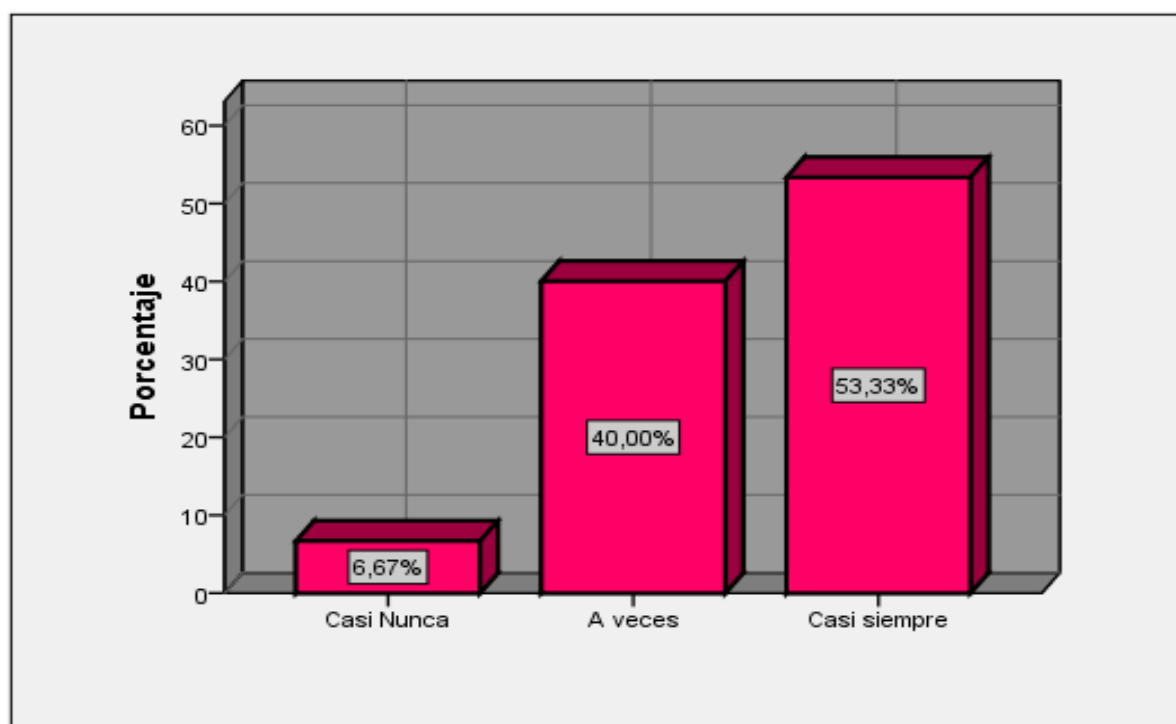


Figura 34. Los costos variables y la rotación de materiales.

Interpretación

De un total del 100% de encuestados, tiene preponderancia el 53.33% que indica que “casi siempre” los costos variables tienen influencia en la rotación de materiales de la empresa, de igual forma un 40% sostiene que “a veces” y un 6.67% difiere sosteniendo que “casi nunca” estos costos influyen en la rotación de materiales.

- **Pregunta 21:** ¿El tiempo del período promedio de cobro permite tener una adecuada liquidez para afrontar el pago de la mano de obra directa de la empresa?

Tabla 29

Consideración del período: Promedio de cobro

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| Casi nunca | 1 | 6,67 | 6,67 |
| A veces | 5 | 33,33 | 40,00 |
| Casi siempre | 9 | 60,00 | 100,00 |
| Total | 15 | 100,00 | |

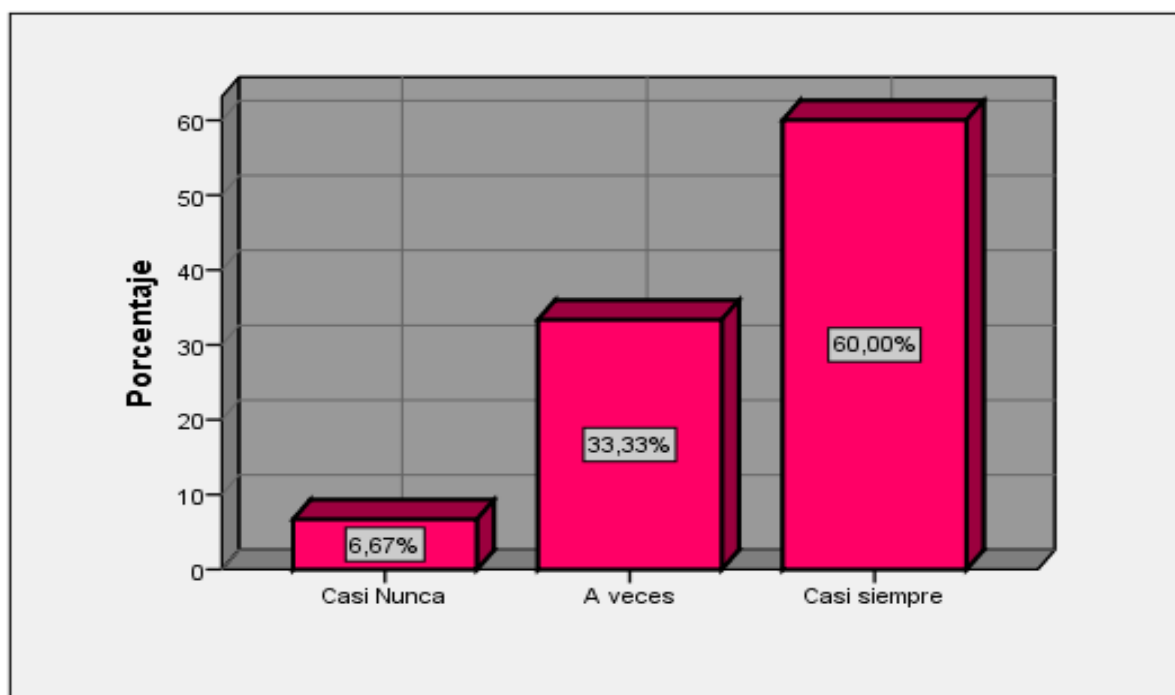


Figura 35. Consideración del período promedio de cobro.

Interpretación

El 60% de un total de 100% de los encuestados sostiene que el tiempo del período promedio de cobro “casi siempre” permite tener una adecuada liquidez para afrontar el pago de la mano de obra directa de la empresa, seguido de un 33.33% que asegura que “a veces” y una minoría de 6.67% señala que “casi nunca”.

- **Pregunta 22:** ¿Cuentan con políticas establecidas para el período promedio de cobro que le permita obtener liquidez a la empresa?

Tabla 30

Políticas para el periodo: Promedio de cobro

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| Casi nunca | 2 | 13,33 | 13,33 |
| A veces | 6 | 40,00 | 53,33 |
| Casi siempre | 7 | 46,67 | 100,00 |
| Total | 15 | 100,00 | |

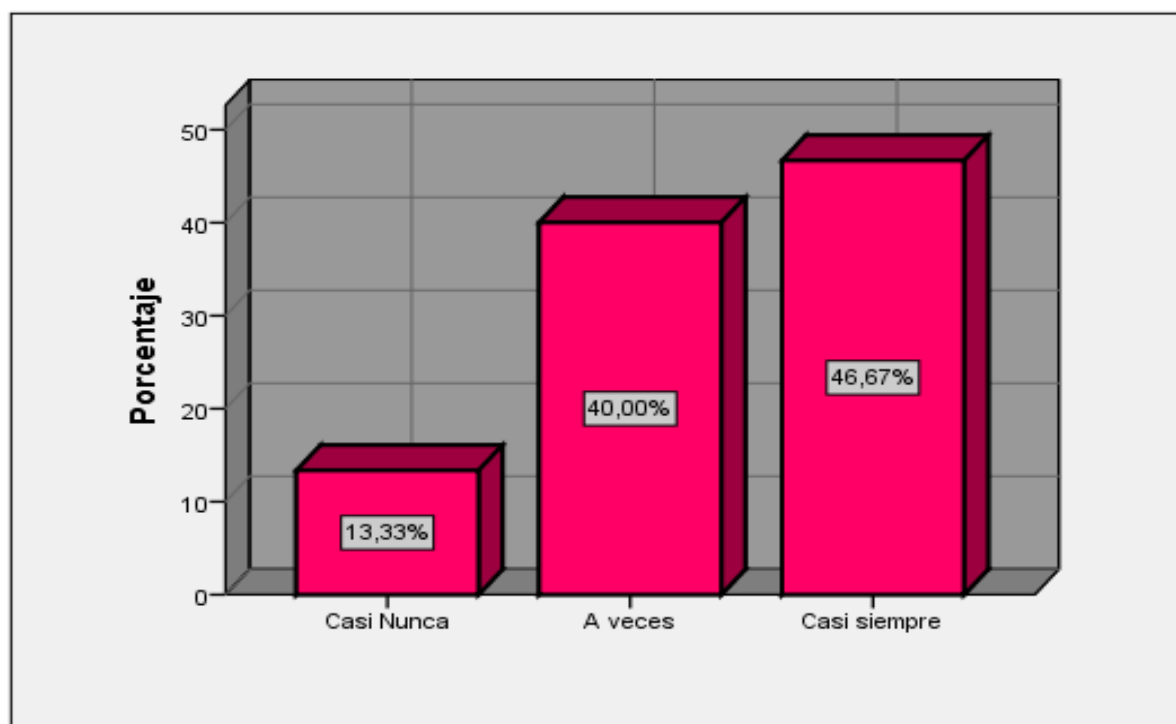


Figura 36. Políticas para el periodo promedio de cobro.

Interpretación

El 46.67% de la población encuestada considera que “casi siempre” la empresa cuenta con políticas establecidas para el período promedio de cobro que le permita obtener liquidez, de igual manera un 40% sostiene que “a veces” existe esta clase de lineamientos hacia los clientes, mientras que un 13.33% señala que “casi nunca” existe esta clase de políticas.

- **Pregunta 23:** ¿Cuentan con políticas establecidas para el período promedio de pago de pago que le permita cubrir con los pasivos corrientes de la empresa?

Tabla 31

Políticas para el período: Promedio de pago

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| Casi nunca | 2 | 13,33 | 13,33 |
| A veces | 6 | 40,00 | 53,33 |
| Casi siempre | 7 | 46,67 | 100,00 |
| Total | 15 | 100,00 | |

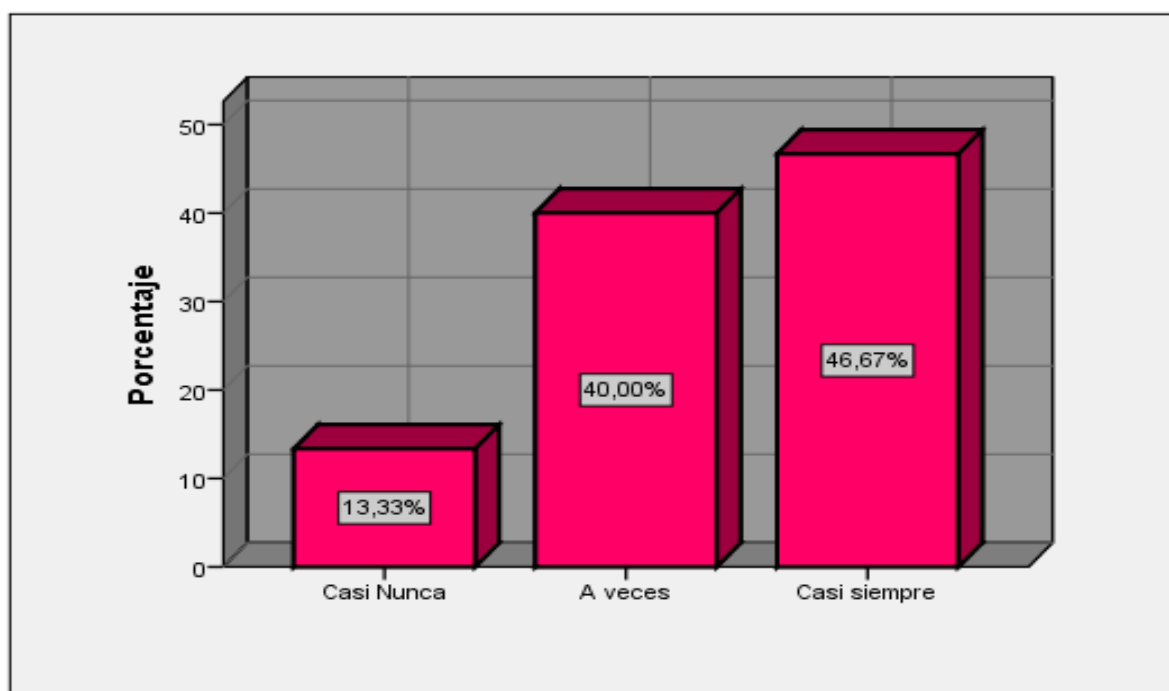


Figura 37. Políticas para el periodo promedio de pago.

Interpretación

Del 100% de encuestados, el 46.67% de colaboradores considera que “casi siempre” la empresa con políticas establecidas para el período promedio de pago que le permita cubrir con los pasivos corrientes, de igual manera un 40% sostiene que “a veces” existe esta clase de lineamientos hacia los proveedores, mientras que un 13.33% señala que “casi nunca” existe esta clase de políticas.

- **Pregunta 24:** ¿Tienen un periodo promedio de pago más largo que el requerido para el desembolso de los costos indirectos de fabricación de la empresa?

Tabla 32

Periodo promedio de pago y los costos indirectos de fabricación

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| Casi nunca | 1 | 6,67 | 6,67 |
| A veces | 5 | 33,33 | 40,00 |
| Casi siempre | 8 | 53,33 | 93,33 |
| Siempre | 1 | 6,67 | 100,00 |
| Total | 15 | 100,00 | |

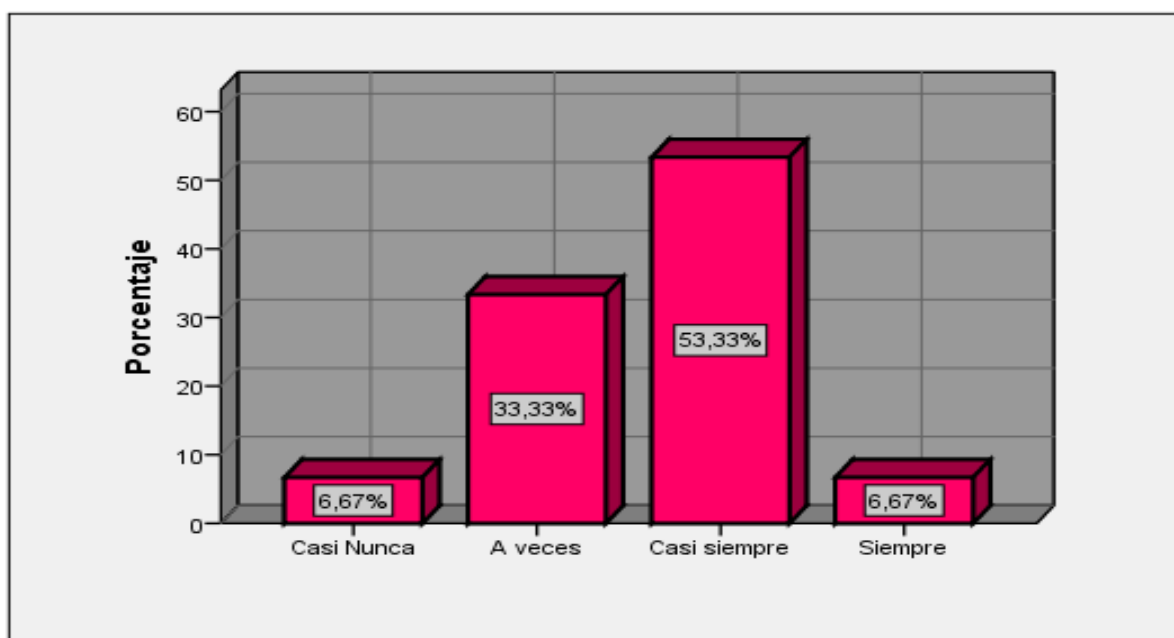


Figura 38. Periodo promedio de pago y los costos indirectos de fabricación.

Interpretación

Los colaboradores encuestados indican que “casi siempre” tienen un periodo promedio de pago más largo que el requerido para el desembolso de los costos indirectos de fabricación de la empresa quienes representan un 53.33% del 100% de la muestra poblacional, de igual forma el 33.33% sostiene que “a veces” y un 6.67% asegura que “casi nunca” se ejecuta este requerimiento.

4.3 Contrastación de la hipótesis

Prueba de normalidad

Tabla 33

Prueba de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|--|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Determinación de los costos por servicio | ,402 | 15 | ,000 | ,694 | 15 | ,000 |
| Liquidez | ,453 | 15 | ,000 | ,561 | 15 | ,000 |

En la tabla N° 35, se puede observar que el gl es 15 por lo tanto, se va a utilizar la prueba de normalidad de Shapiro Wilk. En el cual las variables determinación de los costos del servicio y liquidez muestran un nivel de significancia $p=0,000$ siendo estas menor a $p=0,05$, lo que demuestra que la distribución es “no normal”. La prueba estadística a utilizar es no paramétrica, para contrastar la hipótesis se utilizará la prueba de contrastación de Rho Sperman.

Contrastación de la hipótesis general

H₀: No existe una relación directa entre la determinación de los costos del servicio y la liquidez de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019.

H_a: Existe una relación directa entre la determinación de los costos del servicio y la liquidez de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019.

Nivel de significancia: 95%

Regla de decisión:

Si: $p < 0,05$ rechaza la hipótesis nula.

Si: $p > 0.05$ acepta la hipótesis nula.

Tabla 34

Correlación hipótesis general

| | | Determinación de los costos de servicio | | | Liquidez |
|-----------------|---|--|----|--------|-----------------|
| | | Coeficiente de correlación | de | 1,000 | ,766** |
| Rho de Spearman | Determinación de los costos de servicio | Sig. (bilateral) | | . | ,001 |
| | | N | | 15 | 15 |
| | | Coeficiente de correlación | de | ,766** | 1,000 |
| | Liquidez | Sig. (bilateral) | | ,001 | . |
| | | N | | 15 | 15 |

En la tabla N° 36 se observa un Rho de Spearman de 0,766 y un nivel de significancia de las variables determinación de los costos del servicio y liquidez es de 0,001 siendo este menor a 0,05 por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula H₀ y se acepta la hipótesis alterna planteada H_a, lo que demuestra que existe correlación entre ambas variables.

Contrastación de las hipótesis específicas

Hipótesis 1

H₀: No existe una correlación significativa entre la determinación de los costos del servicio con los ingresos monetarios de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019.

H₁: Existe una correlación significativa entre la determinación de los costos del servicio con los ingresos monetarios de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019.

Tabla 35

Correlación hipótesis específica 1

| | | | Determinación de los costos de servicio | Ingresos monetarios |
|-----------------|---|-----------------------------|---|------------------------|
| Rho de Spearman | Determinación de los costos de servicio | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,782** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 15 | 15 |
| | Ingresos monetarios | Coefficiente de correlación | ,782** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 15 | 15 |

En la tabla N° 37 se observa un Rho de Spearman de 0,782 y que el nivel de significancia de la variable determinación de los costos del servicio y la dimensión ingresos monetarios es de 0,001 siendo este menor a 0,05 por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula H₀ y se acepta la primera hipótesis alterna planteada H₁, lo que demuestra que existe correlación entre la variable y la dimensión.

Hipótesis 2

- H₀:** No existe una asociación relevante entre la determinación de los costos del servicio con los ratios de liquidez de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019.
- H₂:** Existe una asociación relevante entre la determinación de los costos del servicio con los ratios de liquidez de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019.

Tabla 36

Correlación hipótesis específica 2

| | | | Determinación de los costos de servicio | Ratios de liquidez |
|-----------------|---|----------------------------|---|--------------------|
| Rho de Spearman | Determinación de los costos de servicio | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,640** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,010 |
| | | N | 15 | 15 |
| | Ratios de liquidez | Coeficiente de correlación | ,640** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,010 | . |
| | | N | 15 | 15 |

En la tabla N° 38 se observa un Rho de Spearman de 0,640 a su vez muestra que el nivel de significancia de la variable determinación de los costos del servicio y la dimensión ratios de liquidez es de 0,010 siendo este menor a 0,05 por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula H₀ y se acepta la segunda hipótesis alterna planteada H₂, lo que demuestra que existe correlación entre la variable y la dimensión.

Hipótesis 3

- H₀:** No existe un vínculo importante entre la determinación de los costos del servicio y los ratios de actividad de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019.
- H₃:** Existe un vínculo importante entre la determinación de los costos del servicio y los ratios de actividad de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019.

Tabla 37

Correlación hipótesis específica 3

| | | | Determinación de los costos de servicio | Ratios de actividad |
|--------|---------------------|------------------|--|--------------------------------|
| | | Coeficiente de | 1,000 | ,610** |
| Rho de | Determinación | de | | |
| Spearm | los costos | de | | |
| an | servicio | | | |
| | | correlación | | |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,016 |
| | | N | 15 | 15 |
| | | Coeficiente de | ,610** | 1,000 |
| | Ratios de actividad | correlación | | |
| | | Sig. (bilateral) | ,016 | . |
| | | N | 15 | 15 |

En la tabla N° 39 se observa un Rho de Spearman de 0,610 a su vez muestra que el nivel de significancia de la variable determinación de los costos del servicio y la dimensión ratios de actividad es de 0,016 siendo este menor a 0,05 por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula H₀ y se acepta la tercera hipótesis alterna planteada H₃, lo que demuestra que existe correlación entre la variable y la dimensión.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1 Discusiones

La presente tesis trata de buscar la correlación existente entre la determinación de los costos del servicio y la liquidez de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del periodo 2019. Los resultados obtenidos fueron analizados luego de aplicar la técnica de la encuesta a 15 colaboradores del área de contabilidad, administración y finanzas de la entidad. Los cuales forman parte de la población estudiada, cuya muestra de estudio es de tipo censal.

Así mismo, mediante la prueba estadística del Alfa de Cronbach se puede aseverar que el instrumento aplicado en la elaboración de la presente tesis es fiable, debido a que se obtuvo un resultado de 0.869 y 0.834 para las variables determinación de los costos del servicio y liquidez respectivamente.

Por otro lado, se evidenció que las variables determinación de los costos del servicio y liquidez de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del periodo 2019 tienen un alto nivel de correlación sustentado mediante el coeficiente de Rho Spearman de 0,766 lo que implica que rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a , de esta manera se puede confirmar que la determinación de los costos del servicio es un mecanismo importante para que las empresas puedan contar con una adecuada liquidez para hacer frente a sus obligaciones inmediatas. Esto es congruente con Menéndez y Lluitaxi (2019) cuya conclusión fue que la entidad no realiza un idóneo control de sus gastos a pesar de existir una ordenanza que lo exija pues no controlan adecuadamente sus costos, así mismo, la entidad carece de un control de sus ingresos el mismo que incide en la liquidez desconociéndose el origen de los costos e ingresos mencionados.

Existe una correlación significativa entre la determinación de los costos de servicio con los ingresos monetarios de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del periodo 2019. Luego de constatar el resultado obtenido, mediante el análisis documental, la empresa tiene dificultades para cubrir sus pagos razón por la cual se considera que es congruente con el

resultado obtenido ya que si existe una correcta determinación de los costos de servicio los ingresos monetarios van a aumentar de manera proporcional. Esto concuerda con Villavicencio (2019) en su tesis titulada “Evaluación comparativa de los costos de producción con enfoque en los niveles de liquidez y rentabilidad de una empresa camaronera” en el cual concluye que los ingresos de la empresa aumentan cuando se incrementa la producción y se determinan correctamente los costos.

La determinación de los costos de servicio y los ratios de liquidez tiene un asociación relevante en una empresa de servicios de software contable del distrito de Miraflores del periodo 2019 según consta en los resultados estadísticos de Rho de Spearman de 0,640 con un nivel de significancia de 0,010, esto quiere decir que si se mejora la determinación de los costos del servicio los ratios de liquidez serán favorables para la empresa en un 64% por lo cual concuerda con Castaño y Arias (2013), quienes luego de su estudio aseveraron que las empresas de la región del Caribe se caracterizan por mostrar una falta de liquidez afirmando que los ratios de liquidez deben ser considerados un componente fundamental en la empresa por representar la disponibilidad del dinero para afrontar obligaciones a corto plazo.

Existe un vínculo importante entre la determinación de los costos del servicio y los ratios de actividad de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019. Ya que la correlación entre las variables tiene un resultado estadístico de 0,610 con un grado de significancia de 0,016. Esto coincide con Gutiérrez y Tapia (2016) en su estudio “Relación entre liquidez y rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la bolsa de valores de Lima, año 2005-2014” sostienen que existe una relación entre estos indicadores financieros en el que se incluyen los ratios de actividad que mide el periodo eficiente de cobro y pago con impacto en la liquidez, así también, las empresas peruanas deben plantear un control idóneo de los costos y una estrategia apropiada que le permita ser competitiva con el paso del tiempo.

5.2 Conclusiones

Mediante los resultados estadísticos se concluye que existe una relación directa entre las variables determinación de los costos del servicio y liquidez a través de un nivel de significancia de 0,001 obtenido mediante la prueba de Rho Spearman. Se determinó que existe una relación entre la determinación de los costos del servicio y la liquidez de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del periodo 2019 ya que si se consideran todos los elementos del costo de servicio va a implicar mejorar la liquidez de la empresa. Mediante el análisis documental se observó que la empresa carece de una determinación de los costos del servicio evidenciado en los estados financieros correspondiente al periodo de estudio (Anexo 6).

A través de los resultados obtenidos de la correlación de la hipótesis específica uno H_1 con un nivel de significancia de 0,001 se concluye que la determinación de los costos del servicio tiene una correlación significativa con los ingresos monetarios de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019. Ya que, al determinarse eficientemente los costos, los ingresos monetarios de la empresa se incrementan, lo que permite que esta pueda cumplir con sus obligaciones inmediatas.

Por medio del nivel de significancia de 0,010 obtenido a través de la correlación de Rho Spearman para la hipótesis específica dos H_2 se evidencia que existe una asociación relevante entre la determinación de los costos del servicio y los ratios de liquidez de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del periodo 2019. Involucrándose de manera conjunta estos dos elementos al analizarse los activos con los que cuenta la empresa para afrontar sus obligaciones generadas por la prestación del servicio.

Se concluye que, según los resultados obtenidos de la hipótesis específica tres H_3 con un nivel de significancia de 0,016, existe un vínculo importante entre la determinación de los costos del servicio y los ratios de actividad en una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del periodo 2019, así mismo, permite un correcto análisis en la evaluación de la rotación de materiales

que contribuyen en la creación de estrategias que garanticen tener un periodo promedio de pago mayor al periodo promedio de cobro y que favorezcan con el crecimiento económico de la empresa.

5.3 Recomendaciones

Se recomienda capacitar al personal en materia de costos ya que se debe gozar de un conocimiento mínimo para un correcto reconocimiento de estos e implementar un sistema de costos de servicio que se adecue con las necesidades de la empresa por considerarse un tanto complejo de medir puesto que la entidad se adecua a las solicitudes de cada cliente, así mismo se recomienda realizar un análisis periódico del posicionamiento económico de la empresa.

Se sugiere que la empresa determine los costos del servicio de acuerdo con los requerimientos de sus clientes que le permitan un margen de utilidad idóneo reflejado en los ingresos monetarios, ya que, al incrementarse estos últimos va a implicar que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones inmediatas.

Se recomienda analizar la determinación de los costos del servicio y los ratios de liquidez para medir fielmente la capacidad que tiene la empresa para asumir sus pasivos, teniendo como punto de partida sus activos líquidos.

La empresa debe realizar un análisis de la rotación de materiales para mejorar sus estrategias empresariales, así mismo es importante la negociación con sus acreedores para conseguir un plazo mayor de pago y contar con ciertas políticas hacia con sus clientes para acelerar el periodo promedio de cobro.

REFERENCIAS

Achata, J. (2019). *Evaluación del costo del servicio e incidencia en los resultados económicos de la empresa de transporte de carga NAYAKA S.R.L. de la ciudad de Puno, períodos 2015 y 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/10402>

Actualícese (2019). *Punto de equilibrio: ¿cómo se calcula?, ¿para qué sirve?*. Colombia: Actualícese.com. Recuperado de <https://actualicese.com/punto-de-equilibrio-como-se-calcula-para-que-sirve/>

Actualidad Empresarial. (2018). *Análisis financiero en las empresas*. Lima, Perú: Instituto Pacífico.

Alegre, L. (2017). *Evaluación de los costos y propuesta de un sistema de costeo ABC para la Institución Educativa Particular La Edad de Oro S.R.L. - 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10239/alegre_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Apaza, N. (2017). *Administración financiera del capital de trabajo como herramienta para lograr competitividad y sostenibilidad en las microempresas del sector comercial del mercado Metropolitano J.L.B Y R - Andrés Avelino Cáceres 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3717/Coaplan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arellano, O., Quispe, G., Ayaviri, D. y Escobar, F. (2017). Estudio de la aplicación del método de costos ABC en las Mypes del Ecuador. *Investigación Altoandina*, (19), 33-46. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2313-29572017000100004

Artieda, C. (2015). Análisis de los sistemas de costos como herramientas estratégicas de gestión en las pequeñas y medianas empresas (Pymes).

Revista Publicando, 2(3), 90-113. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833491>

Ballesteros, L. (2017). *Rotación de cuentas por pagar*. Colombia: Análisis Financiero. Recuperado de <https://ballesteros analisis financiero.wordpress.com/2017/04/21/6-3-rotacion-de-cuentas-por-pagar/>

Calderón, J. (2012). *Contabilidad de costos I* (4ª ed.). Lima, Perú: JCM Editores.

Carlos, E., Gabriel, S. y Rodriguez, J. (2016). *Influencia de los ratios financieros en la toma de desiciones de la empresa Architech Constructores S.A.C. ubicada en San Borja año 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/153/tesis%20-capitulo%20%28BN%29%20Edita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carter, C. (2013). *Cómo calcular los ingresos por ventas en contabilidad*. [EEUU.]: La Voz de Houston. Recuperado de <https://pyme.lavoztx.com/cmo-calcular-los-ingresos-por-ventas-en-contabilidad-5731.html>

Castaño, C. y Arias, J. (2013). Análisis financiero integral de empresas colombianas 2009-2010: perspectivas de competitividad regional. *Entramado*, 9 (1), 84-100. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4469417>

Castebianco, O. (2009). *Cómo definir los costos de tu empresa*. Recuperado de <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/11865/100000208.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Choy, E. (2012). El dilema de los costos en la empresa de servicios. *Quipukamayoc*, 20(37), 7-14. Recuperado de <https://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Publicaciones/quipukamayoc/2012/V20n35-l/pdf/a02v35n1.pdf>

Decreto de urgencia N° 005-2019, 24 de octubre de 2019, Ley que modifica la ley N° 30341 Ley que fomenta la liquidez e integración del mercado de valores. *Diario El Peruano*, Lima, pp. 4-5. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-de-urgencia-que-modifica-la-ley-n-30341-ley-que-fo-decreto-de-urgencia-n-005-2019-1819797-1>

Domínguez, I. (2015). Evolución de la teoría sobre el análisis y gestión de la Liquidez Empresarial. *CoFin Habana*, 9(1), 66-80. Recuperado de <http://www.cofinhab.uh.cu/index.php/RCCF/article/view/166/165>

Farfán, S. A. (2000). *Contabilidad de costos - Enfoque peruano internacional*. Lima, Perú: Editorial Imprenta Unión.

Fernández, Á. (2004). *Investigación y técnicas de mercado* (2ª ed.). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=LnVxgMkEhkgC&printsec=frontcover&dq=Fern%C3%A1ndez+2004&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjdpfPnefqAhUXE7kGHZC3D30Q6AEwAHoECAQQA#v=onepage&q=la%20observacion&f=false>.

Garavello, M. (2017). *Análisis de costos y rentabilidad el servicio de contratista rural* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13966/GARAVELLO%20MARIANELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, J. (2014). *Rediseño del modelo de costos para el Colegio Bachiretato Técnico Comfandi el Prado* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/2206/1/Redise%C3%B1o_modelo_costos_colegio_comfandi_Garcia_2014.pdf

Gutierrez, J. y Tapia, J. (2016). Relación entre liquidez y rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, 2005-2014. *Revista de Investigación Universitaria*, 6(1), 89-111. Recuperado de <https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1045>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México, México: Mc Graw-Hill.

Hoyos, Á. (Mayo de 2017). *Contabilidad de costos I. Manual autoformativo*. Recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4256/1/DO_FCE_319_MAI_UC0131_2018.pdf

IASCF (2010b). *Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para Pymes)*. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/niif/NIIF_PYMES.pdf

Isidro, G. (2016). La importancia de los costos en la toma de decisiones gerenciales. *Actualidad empresarial*, (364), 1-4. Recuperado de [https://actualidadempresarial.pe/revista/b0d97278-3468-44e4-b496-3962dbdbc4de?sH=144\\$172\\$highlight\\$null\\$dbd49e6b-a558-4e18-9862-5ab7888db162\\$0e5615d5-c4cf-4336-b6ea-730c1cfbc8bf](https://actualidadempresarial.pe/revista/b0d97278-3468-44e4-b496-3962dbdbc4de?sH=144$172$highlight$null$dbd49e6b-a558-4e18-9862-5ab7888db162$0e5615d5-c4cf-4336-b6ea-730c1cfbc8bf)

Lara, C. (2019). Estrategia competitiva y rentabilidad de las empresas peruanas exportadoras de polos de algodón. *Quipukamayoc*, 27(54), 57-64. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/16162/14227>

Martínez, J. (2017). *Los costos de los servicios de aguas y suelos del laboratorio ambiental cestta de la ciudad de Rio Bamba y su incidencia en la rentabilidad en el periodo 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/3806>

Mazón, L., Villao, D., Nuñez, W. y Serrano, M. (2017). Análisis de punto de equilibrio en la toma de decisiones de un negocio: Caso GRAND Bazar Río Bamba -

Ecuador. *Revista de estrategias de desarrollo empresarial*, 3(8), 14-24.
Recuperado de
https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Estrategias_del_Desarrollo_Empresarial/vol3num8/Revista_de_Estrategias_del_Desarrollo_Empresarial_V3_N8_2.pdf

Menéndez, J. y Llumitaxi, I. J. (2019). *La gestión de ingresos y gastos del terminal terrestre de Babahoyo* (Tesis de pregrado). Recuperado de
http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/6303/Llumitaxi_Aviles_Iris_Jazmin_Ingenieria_Contabilidad_Auditoria_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Economía y Finanzas. (2019b). *Plan contable general empresarial*. Recuperado de
https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/documentac/VERSION_MODIFICADA_PCG_EMPRESARIAL.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas. (2010a). *Norma Internacional de Contabilidad 2 - Inventarios*. Recuperado de
https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/nic/2_NIC.pdf

Ortíz, H. (2018). *Análisis financiero aplicado bajo NIIF* (16ª ed.). Recuperado de
https://es.scribd.com/read/374680452/Analisis-financiero-aplicado-bajo-NIIF-16a-Edicion#m_search-menu_69168

Palomino, C. (2017). *Diccionario de contabilidad*. Lima, Perú: Editorial Calpa.

Posada, P. (2014). El dinero y la liquidez. *Ensayos sobre Política Económica*, 32(74), 36-51. Recuperado de
<http://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/6507/?sequence=1>

Redacción APD. (2019). *¿Cómo calcular el flujo de caja y para qué sirve?* España: Redacción APD. Recuperado de <https://www.apd.es/como-calcular-flujo-de-caja/>

Resolución SMVN° 010-2017-SMV/01. (2017). Aprueban el reglamento de gestión del riesgo de liquidez. *Diario El Peruano*, Lima, pp. 13-15. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-reglamento-de-gestion-del-riesgo-de-liquidez-resolucion-no-010-2017-smv01-1498068-1/>

Rivero, J. (2013). *Costos y presupuestos: Reto de todos los días*. Lima, Perú: Fondo Editorial de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Sánchez, B. (2013). Implicancias del método de costeo ABC. Lima. *Quipukamayoc*. 21(39), 65-73. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/6273/5479>

Solano, M., y Tarazona, M. (2017). *Determinación del costo de servicio para un contrato de eventos nupciales de la empresa Q'Branta S.A.C. en el periodo 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2189/1/Mariela%20Solano_Mercedes%20Tarazona_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf

Suárez, G. y Cárdenas, P. (2017). *La rotación de los inventarios y su incidencia en el flujo de efectivo*. Recuperado de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/inventarios-flujo-efectivo.html>

Sunat. (2004). *Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta*. Perú: Sunat. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/renta/reglamento.html#>

Tanaka, G. (2015). *Contabilidad y análisis financiero: Un enfoque para el Perú*. Lima, Perú: Fondo Editorial PUCP.

Trespalcios, J., Vázquez, R. y Bello, L. (2005). *Investigación de mercados*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=nHx-K8_8Kl4C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=as%20encuestas%20son%20instrumentos%20de%20investigaci%C3%B3n%20descriptiva%20que%20precisan%20identificar%20a%20priori%20las%20preguntas

Vara, A. (2012). *7 Pasos para una tesis exitosa*. Recuperado de <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

Villavicencio, E. (2019). *Evaluación comparativa de los costos de producción con enfoque en los niveles de liquidez y rentabilidad de una empresa camaronera* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/14993>

Zans, W. (2014). *Contabilidad de costos I*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.

Zenteno, A. (2015). *Ratios de eficiencia de gestión*. Recuperado de <https://www.mbsperu.com/publicaciones/articulos/finanzas/ratios-de-eficiencia-de-gestion>

ANEXOS

Anexo 1

Informe de software anti-plagio (turnitin)

| Determinación del costo de servicio | | | |
|-------------------------------------|--|---------------|-------------------------|
| INFORME DE ORIGINALIDAD | | | |
| 8% | 9% | 3% | 10% |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |
| FUENTES PRIMARIAS | | | |
| 1 | idoc.pub Fuente de Internet | | 3% |
| 2 | www.calitae.com Fuente de Internet | | 1% |
| 3 | myslide.es Fuente de Internet | | 1% |
| 4 | Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante | | 1% |
| 5 | dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet | | 1% |
| 6 | fr.slideshare.net Fuente de Internet | | 1% |
| 7 | docplayer.es Fuente de Internet | | 1% |
| 8 | issuu.com Fuente de Internet | | 1% |
| 9 | Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante | | 1% |

Anexo 2

Matriz de consistencia

| Problema General | Objetivo General | Hipótesis General | Variables | Metodología |
|--|---|---|--|---|
| ¿Cuál es la relación de la Determinación de los Costos del Servicio y la Liquidez de una empresa de Servicios de Software de Gestión Contable del distrito de Miraflores del período 2019? | Relacionar la Determinación de los Costos del Servicio con la Liquidez de una empresa de Servicios de Software de Gestión Contable del distrito de Miraflores del período 2019. | Existe una relación directa entre la Determinación de los Costos del Servicio y la Liquidez de una empresa de Servicios de Software de Gestión Contable del distrito de Miraflores del período 2019. | Variable 1: Determinación de los costos de servicio Dimensiones V1 | Tipo de investigación Estudio correlacional Diseño de investigación No experimental Transversal |
| Problemas Específicos | Objetivos Específicos | Hipótesis Específicas | Elementos del costo de servicio | Muestra 15 colaboradores |
| ¿De qué manera se correlacionan la Determinación de los Costos del Servicio con los Ingresos Monetarios de una empresa de Servicios de Software de Gestión Contable del distrito de Miraflores del período 2019? | Correlacionar la Determinación de los Costos del Servicio con los Ingresos Monetarios de una empresa de Servicios de Software de Gestión Contable del distrito de Miraflores del período 2019 | Existe una correlación significativa entre la Determinación de los Costos del Servicio con los Ingresos Monetarios de una empresa de Servicios de Software de Gestión Contable del distrito de Miraflores del período 2019. | Clasificación de los costos de servicio Sistemas de costos de servicio | Técnica de recolección Encuesta |
| ¿Cómo se asocian la Determinación de los Costos del Servicio con los Ratios de Liquidez de una empresa de Servicios de Software de Gestión Contable del distrito de Miraflores del período 2019? | Asociar la Determinación de los Costos del Servicio con los Ratios de Liquidez de una empresa de Servicios de Software de Gestión Contable del distrito de Miraflores del período 2019. | Existe una asociación relevante entre la Determinación de los Costos del Servicio con los Ratios de Liquidez de una empresa de Servicios de Software de Gestión Contable del distrito de Miraflores del período 2019. | Variable 2 Liquidez Dimensiones V2 | Contrastación de hipótesis Estadística Inferencial |
| ¿De qué forma se vinculan la Determinación de los Costos del Servicio y los Ratios de Actividad de una empresa de Servicios de Software de Gestión Contable del distrito de Miraflores del período 2019? | Vincular la Determinación de los Costos del Servicio y los Ratios de Actividad de una empresa de Servicios de Software de Gestión Contable del distrito de Miraflores del período 2019. | Existe un vínculo importante entre la Determinación de los Costos del Servicio y los Ratios de Actividad de una empresa de Servicios de Software de Gestión Contable del distrito de Miraflores del período 2019. | Ingresos monetarios Ratios de liquidez Ratios de Actividad | |

Anexo 3

Cuestionario

“DETERMINACIÓN DE LOS COSTOS DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE SOFTWARE DE GESTIÓN CONTABLE DEL DISTRITO DE MIRAFLORES DEL PERÍODO 2019”.

Sres.:

Mucho agradeceremos contestar el presente cuestionario que forma parte de nuestra tesis para optar el título de contador en la *Universidad Autónoma del Perú* estamos realizando una investigación acerca de la “Determinación de los costos de servicio y su relación con la liquidez de una empresa de servicios de Software de Gestión Contable del distrito de Miraflores del período 2019”. Le demandará algunos breves minutos completarla y será de gran ayuda para nuestra investigación.

Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima. Por favor marcar con una (X) la que corresponde con su opinión aplicando la siguiente valoración.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

| N° | PREGUNTAS | | | | | |
|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| Determinación de los Costos del Servicio (X) | | | | | | |
| X1) Elementos de los costos de servicio | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | <i>La Mano de Obra Directa es considerada como uno de los elementos del Costo de Servicio de la empresa.</i> | | | | | |
| 2 | <i>Se abonó a tiempo la remuneración mensual que corresponde a la Mano de Obra Directa del personal de la empresa.</i> | | | | | |
| 3 | <i>Los Materiales directos son considerados en la determinación de los costos de servicio de la empresa.</i> | | | | | |
| 4 | <i>Cuando determinan los costos de servicio considera necesario incluir los costos Indirectos de Fabricación de la empresa.</i> | | | | | |
| X2) Clasificación de los costos del servicio | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | <i>Los Costos Fijos forman parte fundamental en el Flujo de Caja Monetario de la empresa.</i> | | | | | |
| 6 | <i>Existe suficiente personal, que forma parte de los costos Fijos, para cubrir el área de implementación y cumplir con las capacitaciones a los clientes de la empresa.</i> | | | | | |
| 7 | <i>Los costos variables por concepto de internet o pasaje de los implementadores influyen en la Clasificación de los costos de servicio de la empresa.</i> | | | | | |
| 8 | <i>Los ingresos generados por la prestación del servicio realizado permiten un adecuado análisis del punto de equilibrio para la empresa.</i> | | | | | |

| X3) Sistemas para la determinación de los costos del servicio | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 9 | <i>Se aplican los costos por procesos como una herramienta para la rotación de materiales de la empresa.</i> | | | | | |
| 10 | <i>Los requerimientos de los costos por órdenes de producción se realizan en forma periódica en la empresa.</i> | | | | | |
| 11 | <i>Existe un sistema de costos por órdenes de producción en la determinación de los costos de servicio de la empresa.</i> | | | | | |
| 12 | <i>Se cumple a tiempo con las órdenes de servicio de los clientes al aplicar el sistema de costos por órdenes de producción en la empresa.</i> | | | | | |
| 13 | <i>Considera necesario establecer el Costeo por Actividades (ABC) como un sistema para la determinación de los costos de servicio en la empresa.</i> | | | | | |
| Liquidez (Y) | | | | | | |
| Y1) Ingresos monetarios | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | <i>Al determinar los ingresos de flujo de caja monetario permite la adquisición de Materiales Directos para la empresa.</i> | | | | | |
| 15 | <i>Al hallar el punto de equilibrio monetario consideran la depreciación de activos fijos de la empresa.</i> | | | | | |
| 16 | <i>Los ingresos por ventas de los diferentes servicios prestados le permiten cubrir los costos fijos a la empresa.</i> | | | | | |
| Y2) Ratios de liquidez | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | <i>La liquidez corriente disponible es adecuada para asumir la compra de los Materiales Directos de la empresa.</i> | | | | | |
| 18 | <i>Al determinar la razón rápida de manera mensual permite tener una adecuada liquidez para afrontar las obligaciones a corto plazo de la empresa.</i> | | | | | |
| 19 | <i>El Capital Neto de Trabajo es adecuado para contar con liquidez frente a sus Costos por Proceso en la empresa.</i> | | | | | |
| Y3) Ratios de actividad | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | <i>Los costos Variables tienen influencia en la Rotación de Materiales de la empresa.</i> | | | | | |
| 21 | <i>El tiempo del periodo promedio de cobro permite tener una adecuada liquidez para afrontar el pago de la Mano de Obra Directa de la empresa.</i> | | | | | |
| 22 | <i>Cuentan con políticas establecidas para el período promedio de cobro que le permita obtener liquidez a la empresa.</i> | | | | | |
| 23 | <i>Cuentan con políticas establecidas para el período promedio de pago que le permita cubrir con los pasivos corrientes de la empresa.</i> | | | | | |
| 24 | <i>Tienen un periodo promedio de pago más largo que el requerido para el desembolso de los Costos Indirectos de Fabricación de la empresa.</i> | | | | | |

Anexo 4

Validación de instrumentos de investigación

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: David de la Cruz Montoya
- 1.2. Institución donde Labora: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ
- 1.3. Cargo que desempeña: Docente universitario
- 1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Magister
- 1.5. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: DETERMINACIÓN DE LOS COSTOS DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ.
- 1.6. Título de la Tesis: DETERMINACIÓN DE LOS COSTOS DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ DE UNA EMPRESA DE SOFTWARE DE GETIÓN CONTABLE DEL DISTRITO DE MIRAFLORES DEL PERÍODO 2019
- 1.7. Autores del Instrumentos: ORTIZ CONISLLA, JACQUELINE SELENE y QUISPE FLORES, FIORELLA ROXANA

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

| Nº | PREGUNTAS | APRECIACIÓN | | OBSERVACIONES |
|----|--|-------------|----------|---------------|
| 1 | El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema? | SI (x) | NO () | |
| 2 | El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio? | SI (x) | NO () | |
| 3 | Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas? | SI (x) | NO () | |
| 4 | El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable? | SI (x) | NO () | |
| 5 | La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta? | SI (x) | NO () | |
| 6 | Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa? | SI (x) | NO () | |
| 7 | ¿El número de preguntas es el adecuado? | SI (x) | NO () | |
| 8 | ¿Se debe eliminar alguna pregunta? | SI () | NO (x) | |

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

| REQUISITOS | Deficiente 0 – 20% | Regular 21 – 40% | Bueno 41 – 60% | Muy Bueno 61 – 80% | Excelente 81 – 100% |
|--|-----------------------|---------------------|-------------------|--------------------------|---------------------------|
| 1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes. | | | | 70 | |
| 2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir. | | | | 70 | |
| 3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación. | | | | 70 | |

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

70 %

IV. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

- (x) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
() El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

Lima, 11 de Julio del 2020


Mg. CPC. David De la Cruz Montoya
DNI N° 16438146
Experto

Lima, 11 de Julio del 2020.

Señor

David de la Cruz Montoya

Docente de la Docente de la Universidad Autónoma del Perú

Estimado Doctor/Magister/Docente:

Es grato dirigirme a Usted, para cordialmente saludarle y aprovechar la oportunidad de solicitar su colaboración, en el proceso de estimación de validez del contenido del instrumento titulado: "**Cuestionario determinación de los costos de servicio y su relación con la liquidez**", dirigido a colaboradores de una empresa de Servicios de software Contable.

Dicho instrumento, será utilizado para sostener los planteamientos de la investigación de la tesis denominada "**Determinación de los Costos de Servicio y su relación con la Liquidez de una empresa de Servicios de Software de Gestión Contable del distrito de Miraflores del período 2019**".

En tal sentido, el instrumento necesita ser validado a través del método de Juicio de Expertos, para lo cual recorro a Usted, adjuntando lo siguiente:

- Ficha de Evaluación denominada: Validación de Instrumento.
- Instrumento de recolección de información.
- Matriz de Operacionalización de las Variables.
- Matriz de Consistencia.

Agradeciendo su reconocida capacidad de experto en investigación y su amable colaboración con la presente solicitud, quedo de Usted.

Muy Cordialmente

DNI : 77421597

Alumno: Ortiz Conislla, Jacqueline Selene

DNI : 42228314

Alumno: Quispe Flores, Fiorella Roxana

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: LORENZO ZAVALETA ORBEGOSO
- 1.2. Institución donde Labora: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ
- 1.3. Cargo que desempeña: DOCENTE TIEMPO COMPLETO
- 1.5. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: **CONTABILIDAD CON MENCIÓN EN AUDITORÍA**
- 1.6. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: DETERMINACIÓN DE LOS COSTOS DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ.
- 1.7. Título de la Tesis: DETERMINACIÓN DE LOS COSTOS DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE SOFTWARE DE GESTIÓN CONTABLE DEL DISTRITO DE MIRAFLORES DEL PERÍODO 2019
- 1.7. Autores del Instrumentos: ORTIZ CONISLLA, JACQUELINE SELENE y QUISPE FLORES, FIORELLA ROXANA

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

| Nº | PREGUNTAS | APRECIACIÓN | | OBSERVACIONES |
|----|--|-------------|----------|---------------|
| 1 | El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema? | SI (X) | NO () | |
| 2 | El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio? | SI (X) | NO () | |
| 3 | Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas? | SI (X) | NO () | |
| 4 | El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable? | SI (X) | NO () | |
| 5 | La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta? | SI (X) | NO () | |
| 6 | Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa? | SI (X) | NO () | |
| 7 | ¿El número de preguntas es el adecuado? | SI (X) | NO () | |
| 8 | ¿Se debe eliminar alguna pregunta? | SI () | NO (X) | |

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

| REQUISITOS | Deficiente 0 – 20% | Regular 21 – 40% | Bueno 41 – 60% | Muy Bueno 61 – 80% | Excelente 81 – 100% |
|--|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
| 1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes. | | | | 75 | |
| 2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir. | | | | 75 | |
| 3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación. | | | | 75 | |

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

75

IV. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

- (X) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
() El Instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado
Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo



Lima, 17 de junio de 2020

Experto: Lorenzo Zavaleta Orbegoso.
DNI : 17959732

Lima, 17 de junio del 2020.

Señor

Lorenzo Zavaleta Orbegoso

Docente de la Docente de la Universidad Autónoma del Perú

Estimado Doctor/Magister/Docente:

Es grato dirigirme a Usted, para cordialmente saludarle y aprovechar la oportunidad de solicitar su colaboración, en el proceso de estimación de validez del contenido del instrumento titulado: **“Cuestionario determinación de los costos de servicio y su relación con la liquidez”**, dirigido a colaboradores de una empresa de Servicios de Gestión de Software Contable.

Dicho instrumento, será utilizado para sostener los planteamientos de la investigación de la tesis denominada **“Determinación de los Costos de Servicio y su relación con la Liquidez de una empresa de Servicios de Software de Gestión Contable del distrito de Miraflores del período 2019”**.

En tal sentido, el instrumento necesita ser validado a través del método de Juicio de Expertos, para lo cual recorro a Usted, adjuntando lo siguiente:

- Ficha de Evaluación denominada: Validación de Instrumento.
- Instrumento de recolección de información.
- Matriz de Operacionalización de las Variables.
- Matriz de Consistencia.

Agradeciendo su reconocida capacidad de experto en investigación y su amable colaboración con la presente solicitud, quedo de Usted.

Muy Cordialmente

DNI : 77421597

Alumno: Ortíz Conislla, Jacqueline Selene

DNI : 42228314

Alumno: Quispe Flores, Fiorella Roxana

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: **SAAVEDRA FARFÁN MARTIN GERARDO**
- 1.2. Institución donde Labora: **UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**
- 1.3. Cargo que desempeña: **DOCENTE**
- 1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: **MBA**
- 1.5. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: **DETERMINACIÓN DE LOS COSTOS DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ.**
- 1.6. Título de la Tesis: **DETERMINACIÓN DE LOS COSTOS DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE SOFTWARE DE GESTIÓN CONTABLE DEL DISTRITO DE MIRAFLORES DEL PERÍODO 2019**
- 1.7. Autores del Instrumentos: **ORTIZ CONISLLA, JACQUELINE SELENE y QUISPE FLORES, FIORELLA ROXANA**

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

| Nº | PREGUNTAS | APRECIACIÓN | | OBSERVACIONES |
|----|--|-------------|----------|---------------|
| 1 | El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema? | SI (X) | NO () | |
| 2 | El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio? | SI (X) | NO () | |
| 3 | Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas? | SI (X) | NO () | |
| 4 | El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable? | SI (X) | NO () | |
| 5 | La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta? | SI (X) | NO () | |
| 6 | Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa? | SI (X) | NO () | |
| 7 | ¿El número de preguntas es el adecuado? | SI (X) | NO () | |
| 8 | ¿Se debe eliminar alguna pregunta? | SI () | NO (X) | |

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

| REQUISITOS | Deficiente 0 – 20% | Regular 21 – 40% | Bueno 41 – 60% | Muy Bueno 61 – 80% | Excelente 81 – 100% |
|--|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
| 1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes. | | | | 80% | |
| 2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir. | | | | 80% | |
| 3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación. | | | | 80% | |

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %

IV. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

- (X) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
() El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo



Experto:
Saavedra Farfán Martin
DNI: 02649481

Lima, 11 de Julio del 2020

Lima, 11 de Julio de 2020.

Señor

Martín Saavedra Farfán

Docente de la Docente de la Universidad Autónoma del Perú

Estimado Doctor/Magister/Docente:

Es grato dirigirme a Usted, para cordialmente saludarle y aprovechar la oportunidad de solicitar su colaboración, en el proceso de estimación de validez del contenido del instrumento titulado: **“Cuestionario determinación de los costos de servicio y su relación con la liquidez”**, dirigido a colaboradores de una empresa de Servicios de software Contable.

Dicho instrumento, será utilizado para sostener los planteamientos de la investigación de la tesis denominada **“Determinación de los Costos de Servicio y su relación con la Liquidez de una empresa de Servicios de Software de Gestión Contable del distrito de Miraflores del período 2019”**.

En tal sentido, el instrumento necesita ser validado a través del método de Juicio de Expertos, para lo cual recorro a Usted, adjuntando lo siguiente:

- Ficha de Evaluación denominada: Validación de Instrumento.
- Instrumento de recolección de información.
- Matriz de Operacionalización de las Variables.
- Matriz de Consistencia.

Agradeciendo su reconocida capacidad de experto en investigación y su amable colaboración con la presente solicitud, quedo de Usted.

Muy Cordialmente

DNI : 77421597

Alumno: Ortiz Conislla, Jacqueline Selene

DNI : 42228314

Alumno: Quispe Flores, Fiorella Roxana

Anexo 5

Estado de Situación Financiera de una empresa de servicios de software contable del distrito de Miraflores

| ESTADO DE SITUACION FINANCIERA | | | | | | | |
|--|-------|------------------|----------------|---|-------|------------------|----------------|
| AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | | | | | | | |
| (Expresados en Nuevos Soles y Dólares Americanos) | | | | | | | |
| | Anexo | S/. | US\$ | | Anexo | S/. | US\$ |
| <u>ACTIVO</u> | | | | <u>PASIVO Y PATRIMONIO</u> | | | |
| <u>ACTIVO CORRIENTE</u> | | | | <u>PASIVO CORRIENTE</u> | | | |
| Efectivo y Equivalente de Efectivo | | 338,128 | 104,425 | Sobregiros y Pagarés Bancarios | | - | - |
| Cuentas por Cobrar Comerciales (neto) | | 732,038 | 226,077 | Tributos por Pagar | | 497,707 | 153,377 |
| Otras Cuentas por Cobrar a personal y accionistas (neto) | | 1,826 | 564 | Cuentas por Pagar Comerciales | | 40,890 | 12,601 |
| Cuentas por cobrar diversas | | 186,538 | 57,609 | Remuneraciones por pagar | | 314,622 | 96,956 |
| Otros Activos (Crédito Fiscal - Renta) | | 103,836 | 32,068 | Otras Cuentas por Pagar | | 226,769 | 69,883 |
| Servicios y Otros contratados por anticipado | | 37,689 | 11,640 | Cuentas por pagar a instituciones financieras | | 353,828 | 109,038 |
| Total Activo Corriente | | 1,400,054 | 432,382 | Total Pasivo Corriente | | 1,433,816 | 441,854 |
| <u>ACTIVO NO CORRIENTE</u> | | | | <u>PASIVO NO CORRIENTE</u> | | | |
| Inversiones | | - | - | Otras Cuentas por Pagar Diversas - AFP | | 44,002 | 13,560 |
| Cuentas por Cobrar Comerciales | | - | - | Tributos por Pagar - Fraccionamientos | | 312,539 | 96,314 |
| Otras Cuentas por Cobrar a Partes Relacionadas | | - | - | Remuneraciones por pagar - CTS | | 196,717 | 60,622 |
| Otras Cuentas por Cobrar | | - | - | Total Pasivo No Corriente | | 553,258 | 170,496 |
| Inversiones Inmobiliarias | | - | - | <u>PATRIMONIO NETO</u> | | | |
| Inmuebles, Maquinaria y Equipos (neto) | | 133,064 | 41,095 | Capital | | 350,000 | 107,858 |
| Activos Intangibles (neto) | | 1,139,451 | 351,900 | Resultados Acumulados | | 554,333 | 170,827 |
| Otros Activos | | - | - | Resultado del Ejercicio | | (218,838) | (67,439) |
| Total Activo No Corriente | | 1,272,516 | 392,994 | Ajuste Conversión Monetaria | | - | 1,780 |
| TOTAL ACTIVO ==> | | 2,672,570 | 825,377 | Total Patrimonio Neto | | 685,495 | 213,027 |
| | | | | TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO ==> | | 2,672,570 | 825,376 |

Anexo 6

Estado de Resultados de una empresa de servicios de software contable del distrito de Miraflores

| ESTADO DE RESULTADO INTEGRALES POR FUNCIÓN | | | | |
|---|--------------|------------------|---|-----------------|
| AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | | | | |
| (Expresados en Nuevos Soles y Dólares Americanos) | | | | |
| | <u>NOTAS</u> | S/. | % | US\$ |
| Servicio de Asesoría Contable | | 1,775,119 | | 526,898 |
| Venta de sesión de uso de SOFTWARE ERP | | 6,142 | | 1,823 |
| Servicio de Planilla | | 61,314 | | 18,200 |
| Servicio de destaque de personal | | 51,987 | | 15,431 |
| Servicio de Alquiler de Oficina | | 24,003 | | 7,125 |
| Servicios Administrativos | | 67,128 | | 19,925 |
| Servicio de Mantenimiento y Soporte ERP | | 17,124 | | 5,083 |
| Servicio de Hosting | | 10,244 | | 3,041 |
| Servicio de Alquiler de Software ERP | | 2,293 | | 681 |
| (-) COSTO DE VENTAS | | - | | - |
| (-) Desc. Rebajas y Bonific. Concedidos | | - | | - |
| UTILIDAD BRUTA | | <u>2,015,353</u> | | <u>598,205</u> |
| GASTOS OPERACIONALES | | | | |
| (-) Gastos de Ventas | | (894,200) | | (265,420) |
| (-) Gastos de Administración | | (1,340,416) | | (397,868) |
| UTILIDAD OPERATIVA | | <u>(219,263)</u> | | <u>(65,083)</u> |
| OTROS INGRESOS Y GASTOS | | | | |
| Ingresos Financieros | | 23,113 | | 6,861 |
| Ingresos Excepcionales | | - | | - |
| (-) Gastos Financieros | | (77,960) | | (23,140) |
| (-) Cargas Excepcionales | | - | | - |
| Otros Ingresos | | 55,271 | | 16,406 |
| (-) Otros Egresos | | - | | - |
| RAPEI | | <u>(218,838)</u> | | <u>(64,957)</u> |
| (-) Participaciones de los Trabajadores | | - | | - |
| (-) Impuesto a la Renta 29.5% | | - | | - |
| RESULTADO DEL EJERCICIO | | <u>(218,838)</u> | | <u>(64,957)</u> |

Anexo 7

Caso práctico

CASO 01: La empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores, dedicada a la elaboración e implementación de un ERP centraliza los asientos contables correspondientes al cálculo de la planilla del mes de diciembre del 2019.

Asiento contable de una empresa de servicios de software de gestión contable del distrito de Miraflores del período 2019

| | | DEBE | HABER |
|-----------|--|-----------|-----------|
| 1 | | | |
| 62 | GASTOS DE PERSONAL, DIRECTORES Y GERENTES | 88,824.10 | |
| 621 | Remuneraciones | | |
| 6211 | Sueldos y salarios | 78,700.00 | |
| 622 | Otras remuneraciones | | |
| 6211 | Asignación familiar | 2,790.00 | |
| 627 | Seguridad, previsión social y otras contribuciones | | |
| 6271 | Régimen de prestaciones de salud | 7,334.10 | |
| 40 | TRIBUTOS, CONTRAPRESTACIONES Y APORTES AL SISTEMA DE PENSIONES Y DE SALUD POR PAGAR | | 16,876.34 |
| 403 | Instituciones públicas | | |
| 4031 | ESSALUD | 7,334.10 | |
| 4032 | ONP | 2,309.45 | |
| 407 | Administradoras de fondos de pensiones | | |
| 4071 | AFP Integra | 7,232.79 | |
| 41 | REMUNERACIONES Y PARTICIPACIONES POR PAGAR | | 71,947.76 |
| 411 | Remuneraciones por pagar | 71,947.76 | |
| 4111 | Sueldos y salarios por pagar | | |
| 31-Dic | Por la provisión de la Planilla de remuneración mensual | | |
| 2 | | | |
| 94 | GASTOS ADMINISTRATIVOS | 68,394.56 | |
| 95 | GASTOS DE VENTAS | 20,429.54 | |
| 79 | CARGAS IMPUTABLES A CUENTAS DE COSTOS Y GASTOS | | 88,824.10 |
| 31-Dic | Por el destino de los gastos de planilla del mes | | |
| 3 | | | |

