



Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias Contables y Financieras Escuela Profesional de Contabilidad

Costos por orden de servicios y su influencia en la gestión financiera en la empresa ECYTEL SAC, Arequipa 2024

Tesis presentada por:

Mesia Matos, Benjamin Arturo

ORCID: 0009-0007-0121-9230

Ramos Sanchez, Leonardo Joaquin

ORCID: 0009-0000-3735-7140

Para optar el Título Profesional de Contador Público

Asesor:

Mg. Hernani Rodríguez, Leónidas Jorge

ORCID: 0000-0001-9163-3468

Arequipa - Perú

2026

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CONTABILIDAD

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 15 de Abril del 2026

Dictamen: 015168-C-EPC-2026

Visto el borrador del expediente 015168, presentado por:

2016202711 - RAMOS SANCHEZ LEONARDO JOAQUIN

2016204551 - MESIA MATOS BENJAMIN ARTURO

Titulado:

**COSTOS POR ORDEN DE SERVICIOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION FINANCIERA EN LA
EMPRESA ECYTEL SAC, AREQUIPA 2024**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Título Profesional/Título de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

CONTADOR PÚBLICO

**29301445 - TORRES ABRIL JEINE MARIA ANTONIETA
DICTAMINADOR**



**29223437 - SUCLLA REVILLA JORGE LUIS
DICTAMINADOR**



**29470950 - MONZON ROSAS HELMUT FRANK
DICTAMINADOR**



COSTOS POR ORDEN DE SERVICIOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA EMPRESA ECYTEL SAC, AREQUIPA 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	2%
2	repositorio.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
7	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1%

Dedicatoria

A nuestras familias,

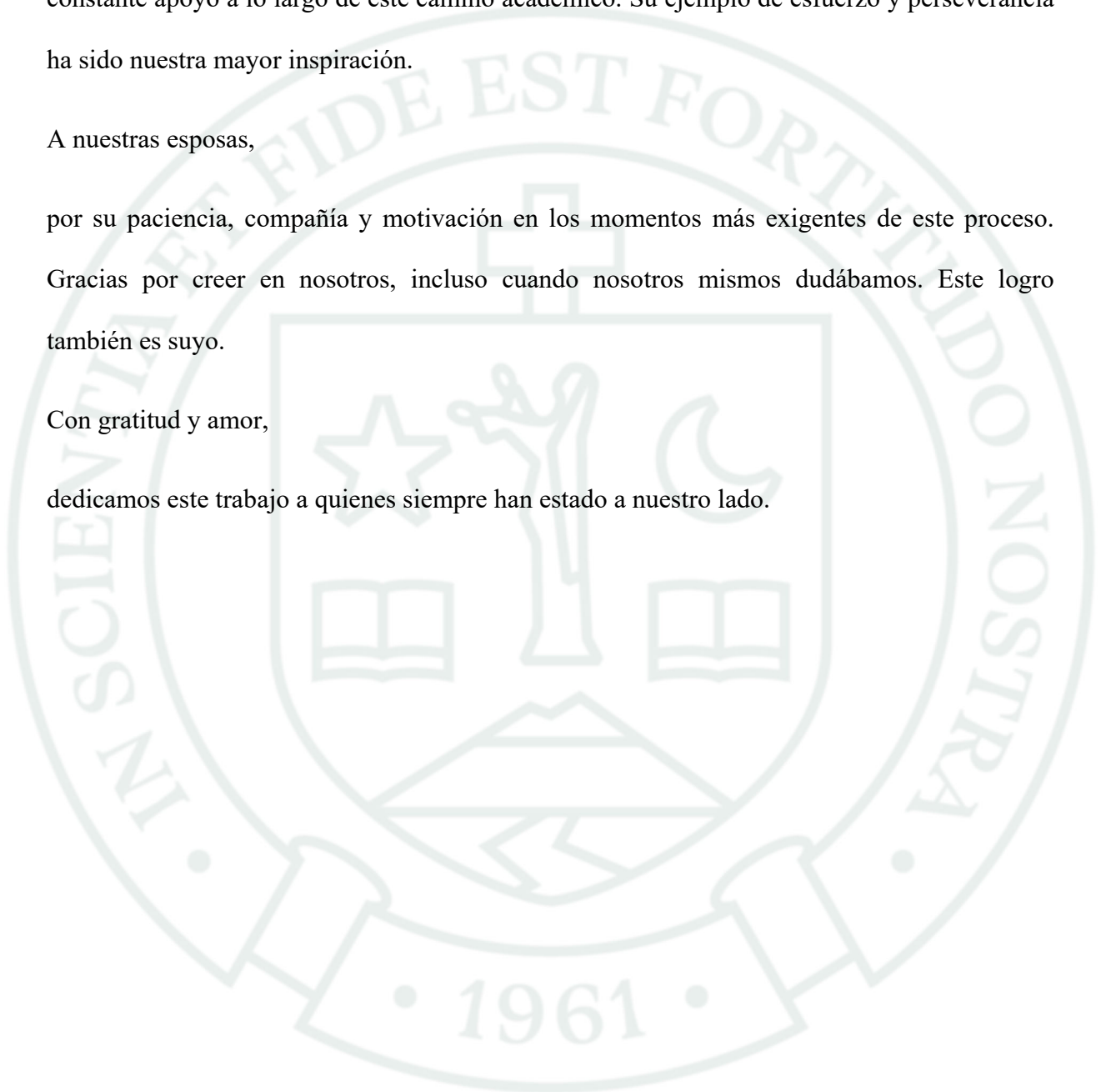
por ser el pilar fundamental en nuestras vidas, por su amor incondicional, comprensión y constante apoyo a lo largo de este camino académico. Su ejemplo de esfuerzo y perseverancia ha sido nuestra mayor inspiración.

A nuestras esposas,

por su paciencia, compañía y motivación en los momentos más exigentes de este proceso. Gracias por creer en nosotros, incluso cuando nosotros mismos dudábamos. Este logro también es suyo.

Con gratitud y amor,

dedicamos este trabajo a quienes siempre han estado a nuestro lado.



Agradecimientos

Expresamos nuestro sincero agradecimiento a la Universidad Católica de Santa María, a la Facultad de Ciencias Contables y Financieras y a la Escuela Profesional de Contabilidad, por brindarnos la formación académica, los conocimientos y las herramientas necesarias para nuestro desarrollo profesional y la culminación del presente trabajo de investigación.

A nuestro asesor de tesis, Mg. Hernani Rodríguez Leónidas Jorge, por su orientación, dedicación, paciencia y valiosos aportes académicos durante todo el proceso de elaboración de la tesis, los cuales fueron fundamentales para el logro de los objetivos planteados.

A los docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad, quienes a lo largo de nuestra formación contribuyeron con sus enseñanzas, experiencia y compromiso a fortalecer nuestras competencias profesionales y éticas.

A la empresa ECYTEL S.A.C., por facilitar el acceso a la información necesaria y brindar las condiciones para el desarrollo del estudio, permitiendo la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos.

Finalmente, agradecemos a todas aquellas personas que, de manera directa o indirecta, colaboraron y nos brindaron su apoyo durante el desarrollo de esta investigación, contribuyendo a la culminación satisfactoria de este importante logro académico.

Epígrafe

“Los costos bien controlados son la base de una gestión financiera eficiente y sostenible.”

Horngren, Charles T.



RESUMEN

El presente estudio tiene como propósito analizar de qué manera los costos por órdenes de servicios influyen en la gestión financiera de la empresa ECYTEL S.A.C., ubicada en la ciudad de Arequipa. Se desarrolla un examen exhaustivo de la estructura de costos que abarca la mano de obra directa e indirecta, los gastos operativos y los costos indirectos de fabricación, con el fin de identificar su incidencia en los principales indicadores financieros de la organización. Asimismo, se evalúa el impacto de la adecuada determinación, control y asignación de los costos en la rentabilidad y eficiencia económica de la empresa, considerando los ratios de gestión financiera, además del análisis del estado de resultados y la administración de los recursos financieros, incluyendo inventarios, activos fijos y caja chica. La investigación se enmarca en un enfoque mixto, integrando técnicas cuantitativas y cualitativas. Se aplicaron encuestas dirigidas al personal operativo y administrativo, complementadas con el análisis documental de los reportes financieros de la empresa al ejercicio 2024. Esta combinación metodológica permitió obtener una comprensión integral del proceso de control de costos y su relación directa con la toma de decisiones.

Los resultados obtenidos evidencian que una adecuada gestión de los costos por órdenes de servicios contribuye significativamente al fortalecimiento de la rentabilidad, la transparencia contable y la eficiencia operativa. Asimismo, se destaca que el uso de sistemas de costeo apropiados proporciona información más precisa y oportuna para la administración, lo que permite optimizar los recursos, reducir desviaciones presupuestales y generar una mejor planificación financiera. En conclusión, la correcta aplicación del sistema de costos constituye un elemento clave para el logro de una gestión financiera sólida y sostenible en Ecytel S.A.C.

Palabras clave: Costos por órdenes de servicios, gestión financiera y gastos.

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze how job order costs influence the financial management of the company ECYTEL S.A.C., located in the city of Arequipa. It involves a thorough examination of the cost structure encompassing direct and indirect labor, operating expenses, and indirect manufacturing costs, in order to identify their impact on the main financial indicators of the organization. Likewise, the study assesses the effect of proper determination, control, and allocation of costs on the profitability and economic efficiency of the company, taking into account financial management ratios, as well as the analysis of the income statement and the administration of financial resources, including inventories, fixed assets, and petty cash. The research follows a mixed approach, integrating quantitative and qualitative techniques. Surveys were conducted with operational and administrative staff, complemented by the documentary analysis of the company's financial reports for the 2024 fiscal year. This methodological combination allowed for a comprehensive understanding of the cost control process and its direct relationship with decision-making.

The results show that proper management of job order costs significantly contributes to strengthening profitability, accounting transparency, and operational efficiency. It is also highlighted that the use of appropriate costing systems provides more accurate and timely information for management, enabling resource optimization, reduction of budget deviations, and improved financial planning. In conclusion, the correct application of the cost system constitutes a key element for achieving solid and sustainable financial management at ECYTEL S.A.C.

Keywords: Job order costing, financial management, and expenses.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria

Agradecimientos

Epígrafe

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO..... 2

1. EL PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA 2

1.1. Determinación del problema 2

1.2. Enunciado del problema 4

1.3. Interrogantes a resolver 4

1.3.1. Interrogante General..... 4

1.3.2. Interrogante Específicas 4

2. Descripción..... 5

2.1. Área del conocimiento: 5

2.1.1. Campo 5

2.1.2. Área 5

2.1.3. Línea..... 5

2.2. Tipo y nivel 5

2.2.1. Tipo de Investigación 5

2.2.2. Nivel de Investigación..... 5

2.2.3. Diseño de Investigación 6

3. Operacionalización y descripción de variables 6

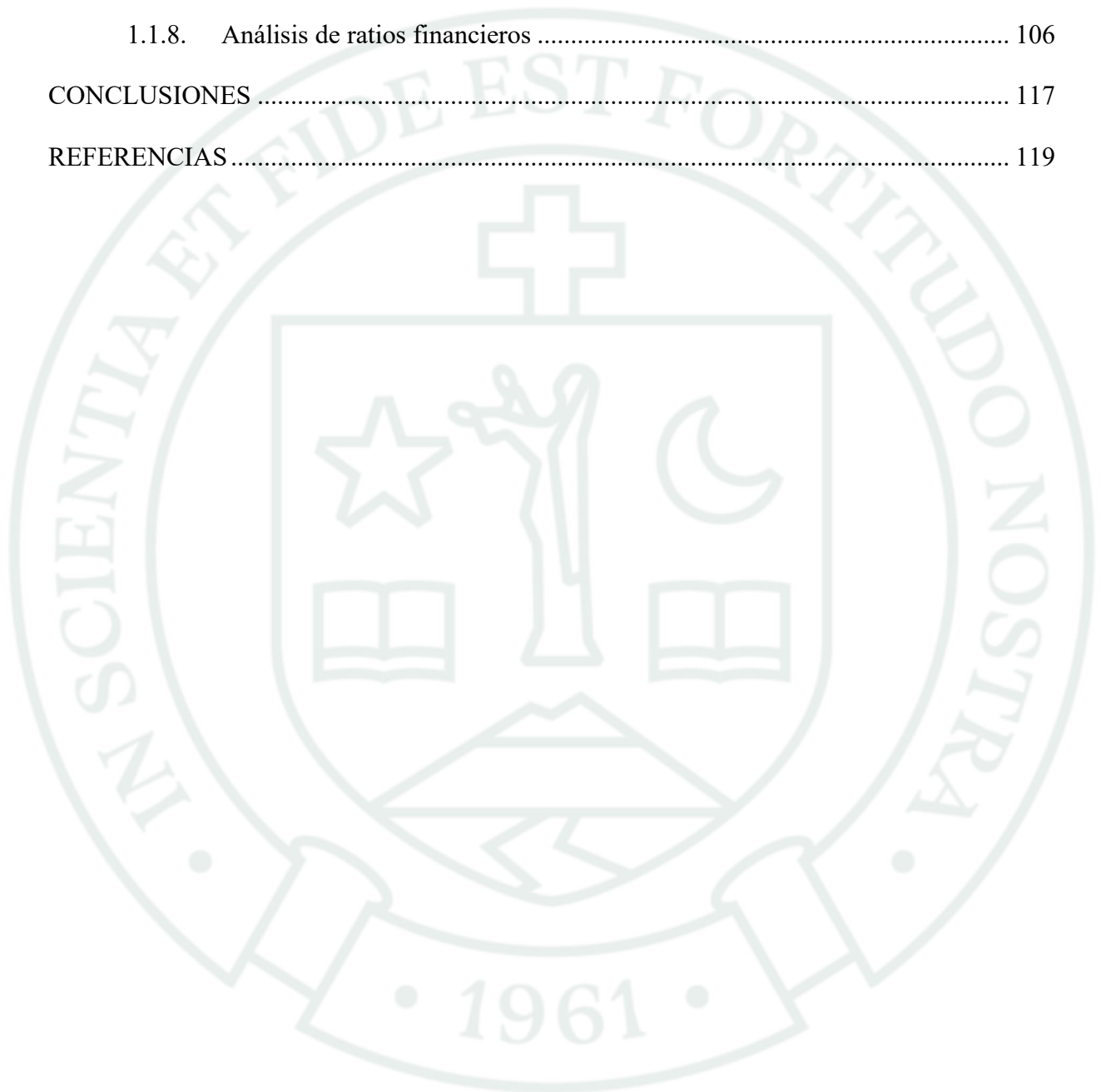
3.1. Variables..... 6

3.1.1.	Variable Independiente	6
3.1.2.	Variable dependiente.....	6
3.2.	Indicadores	7
3.2.1.	Variable independiente: Costos por órdenes de servicios.....	7
3.2.2.	Variable dependiente: Gestión Financiera	7
3.3.	Cuadro de variables, indicadores y subindicadores	8
4.	Justificación del problema.....	9
4.1.1.	Justificación Teórica	9
4.1.2.	Justificación Práctica.....	9
4.1.3.	Justificación Metodológica	9
5.	Marco teórico	10
5.1.	Antecedentes investigativos	10
5.1.1.	Antecedente Internacionales	10
5.1.2.	Antecedente Nacionales	12
5.1.3.	Antecedentes locales	15
5.2.	Marco conceptual	17
5.2.1.	Costo.....	17
5.2.2.	Mano de Obra.....	18
5.2.3.	Mano de Obra Directa	18
5.2.4.	Mano de Obra Indirecta.....	19
5.2.5.	Gastos Operativos	19
5.2.6.	Gastos de administración	20
5.2.7.	Gastos de Ventas	20
5.2.8.	Costos Indirectos de Fabricación	20
5.2.9.	Materiales Auxiliares	21

5.2.10.	Depreciación.....	21
5.2.11.	Alquiler.....	21
5.2.12.	Transporte.....	22
5.2.13.	Gestión Financiera.....	22
5.2.14.	Ratios Financieros	23
5.2.15.	ROE.....	24
5.2.16.	ROA	24
5.2.17.	ROCE	24
5.2.18.	Estado de Resultados.....	25
5.2.19.	Costo de Ventas.....	25
5.2.20.	Margen Comercial.....	26
5.2.21.	Utilidad.....	26
5.2.22.	Gestión de Recursos	26
5.2.23.	Inventario	27
5.2.24.	Activo Fijo.....	28
5.2.25.	Caja Chica	28
6.	Objetivos	28
6.1.	Objetivo General	28
6.2.	Objetivos Específicos	28
7.	Hipótesis.....	29
7.1.	Hipótesis General	29
7.2.	Hipótesis Específicas.....	29
CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL		30
1.	Técnicas, instrumentos y materiales de verificación.....	30
1.1	Técnicas.....	30

1.2	Instrumentos	32
1.3	Matriz de consistencia	33
2.	Campo de verificación	34
2.1	Ubicación Espacial	34
2.2	Ubicación Temporal	34
2.3	Unidades de Estudio	34
2.3.1.	Población	34
2.3.2.	Muestra	35
2.3.3.	Procedimientos de Muestreo	35
3.	Estrategia de recolección de datos	36
3.1	Organización	36
3.2	Recursos	38
3.2.1	Recursos humanos	38
3.2.2	Recursos físicos	38
3.2.3	Recursos financieros	38
3.3	Validación del instrumento	39
3.4	Confiabilidad del Instrumento	39
3.5	Criterio para el manejo de resultados	39
3.5.1	Tablas y gráficas	42
3.5.2	Estudio de datos sistematizados	42
CAPÍTULO III RESULTADOS		43
1.1.	Análisis Descriptivos	43
1.1.1.	Resultados de la Hipótesis General	43
1.1.2.	Resultados de la Fiabilidad	44
1.1.3.	Resultados de la Hipótesis Especifica 1	45

1.1.4.	Resultados de la Hipótesis Especifica 2	46
1.1.5.	Resultados de la Hipótesis Especifica 3	47
1.1.6.	Resultados de la Encuesta	48
1.1.7.	Análisis de Información de la Empresa ECYTEL SAC.....	83
1.1.8.	Análisis de ratios financieros	106
CONCLUSIONES		117
REFERENCIAS.....		119



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Variables, indicadores y subindicadores	8
Tabla 2	Matriz de consistencia	33
Tabla 3	Recursos Financieros.....	38
Tabla 4	Confiabilidad del instrumento usado.....	39
Tabla 5	Estadísticas de fiabilidad	39
Tabla 6	Correlaciones entre las Variables de Estudio	43
Tabla 7	Resumen de procesamiento de casos.....	44
Tabla 8	Estadísticas de fiabilidad	44
Tabla 9	Correlaciones de la Hipótesis Especifica 1	45
Tabla 10	Correlaciones Hipótesis Especifica 2	46
Tabla 11	Correlaciones de la Hipótesis Especifica 3	47
Tabla 12	Control de gastos de mano de obra directa.....	48
Tabla 13	Identificación de los costos reales de mano de obra directa.....	49
Tabla 14	Eficiencia en el control de la mano de obra indirecta	50
Tabla 15	Control en tiempo real de los costos de mano de obra indirecta.....	51
Tabla 16	Monitoreo de los gastos administrativos por orden de servicio	52
Tabla 17	Rregistro detallado de gastos administrativos	53
Tabla 18	Gestión adecuada de los gastos de ventas en los costos de servicios.....	54
Tabla 19	Distribución adecuada de los gastos de ventas por orden de servicio	55
Tabla 20	Identificación y contabilización de materiales auxiliares.....	56
Tabla 21	Asignación exacta de materiales auxiliares por orden de servicio	57
Tabla 22	Inclusión del alquiler de bienes o equipos en el cálculo de costos por orden	58
Tabla 23	Cálculo del alquiler de bienes o equipos basado en su uso real	59
Tabla 24	Inclusión oportuna de la depreciación de activos.....	60

Tabla 25	Correcta aplicación de la depreciación de activos por orden de servicio.....	61
Tabla 26	Incorporación adecuada del transporte al costo del servicio.....	62
Tabla 27	Inclusión exacta del transporte en el costo por orden.....	63
Tabla 28	Precisión del costo de ventas respecto a los servicios.....	64
Tabla 29	Determinación del costo de ventas con datos reales.....	65
Tabla 30	Influencia de la gestión de costos en el margen comercial.....	66
Tabla 31	Cálculo del margen comercial con costos reales.....	67
Tabla 32	Impacto del control de gastos operativos en la utilidad.....	68
Tabla 33	Afectación de la utilidad por el uso de datos estimados.....	69
Tabla 34	Impacto de la gestión eficiente de costos en la rentabilidad sobre activos (ROA).....	70
Tabla 35	Mejora de la rentabilidad sobre activos (ROA) mediante el uso de costos reales.....	71
Tabla 36	Relación entre el control de gastos y la rentabilidad sobre patrimonio (ROE)...	72
Tabla 37	Influencia de la correcta asignación de costos en la rentabilidad sobre patrimonio (ROE).....	73
Tabla 38	Fortalecimiento del rendimiento del capital empleado (ROCE) por la gestión de costos.....	74
Tabla 39	Mejora del rendimiento del capital empleado (ROCE) mediante datos reales ...	75
Tabla 40	Eficiencia en la gestión de inventarios respecto a los servicios prestados.....	76
Tabla 41	Valoración del inventario con base en datos reales por orden de servicio.....	77
Tabla 42	Administración de activos fijos para la optimización de resultados financieros.	78
Tabla 43	Gestión eficiente de activos fijos para la optimización de costos.....	79
Tabla 44	Uso de la caja chica basado en necesidades reales por orden de servicio.....	80
Tabla 45	Control en el uso de la caja chica durante las operaciones empresariales.....	81

Tabla 46 Estructura de costos	83
Tabla 47 Resumen Financiero Anual – Sede Lima	85
Tabla 48 Evolución mensual de los costos operativos y total acumulado – Sede Lima	87
Tabla 49 Distribución de costos de servicio según categoría de gasto – Sede Lima	89
Tabla 50 Resumen Financiero Anual – Sede Chiclayo	91
Tabla 51 Evolución mensual de los costos operativos y total acumulado – Sede Chiclayo	93
Tabla 52 Distribución de costos de servicio según categoría de gasto – Sede Chiclayo ...	95
Tabla 53 Resumen Financiero Anual – Sede Chimbote	98
Tabla 54 Evolución mensual de los costos operativos y total acumulado – Sede Chimbote	100
Tabla 55 Distribución de costos de servicio según categoría de gasto – Sede Chimbote	102
Tabla 56 Comparativa de costos	105
Tabla 57 Resultados del cálculo	106
Tabla 58 Cálculo y comparación con indicadores corporativos	108
Tabla 59 Comparación con indicadores corporativos	110
Tabla 60 Comparación con indicadores corporativos	112

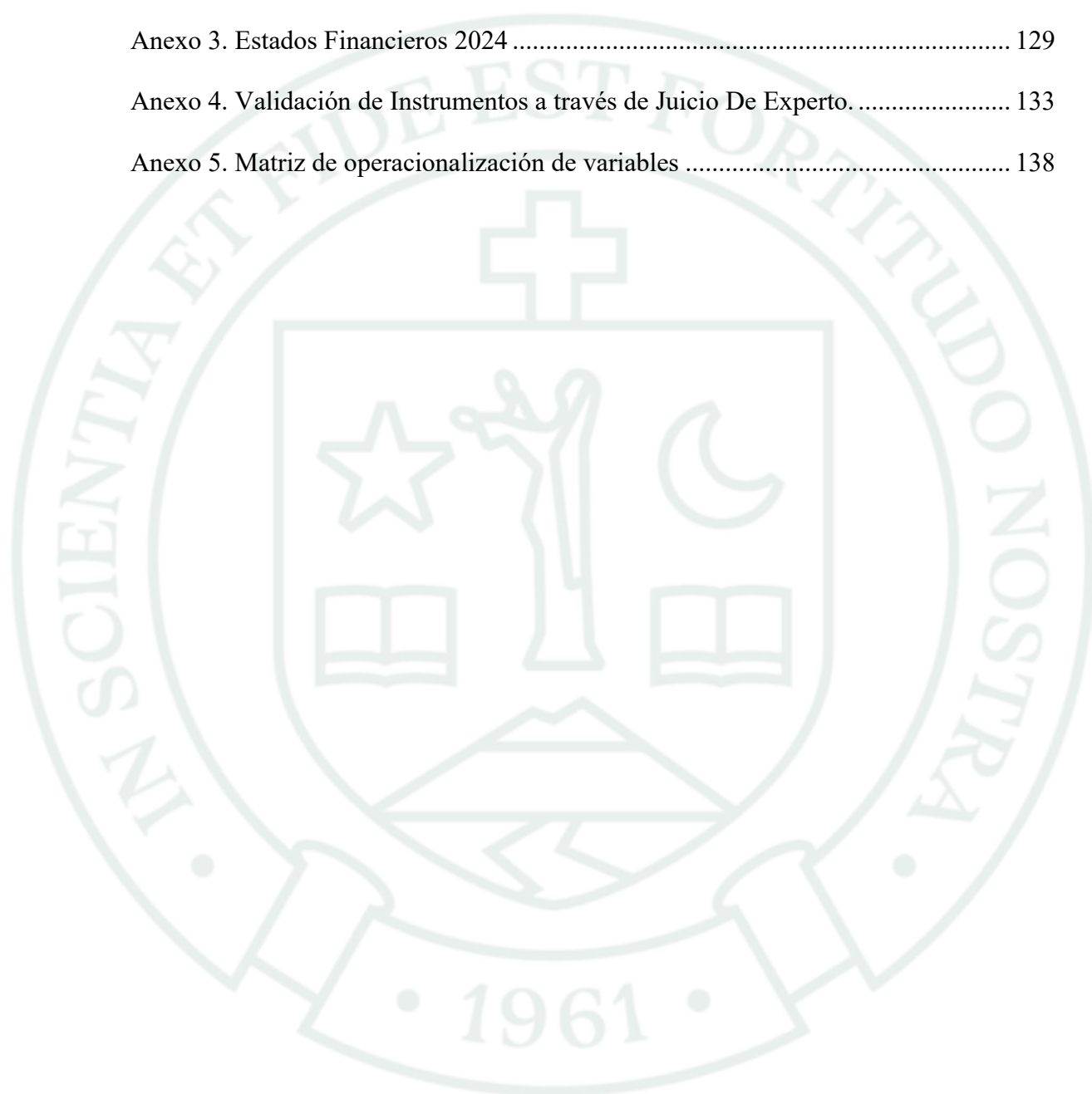
ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Control de gastos de mano de obra directa	48
Figura 2	Identificación de los costos reales de mano de obra directa	49
Figura 3	Eficiencia en el control de la mano de obra indirecta	50
Figura 4	Control en tiempo real de los costos de mano de obra indirecta.....	51
Figura 5	Monitoreo de los gastos administrativos por orden de servicio.....	52
Figura 6	Registro detallado de gastos administrativos	53
Figura 7	Frecuencia de la gestión adecuada de los gastos de ventas en los costos de servicios	54
Figura 8	Distribución adecuada de los gastos de ventas por orden de servicio.....	55
Figura 9	Identificación y contabilización de materiales auxiliares	56
Figura 10	Asignación exacta de materiales auxiliares por orden de servicio.....	57
Figura 11	Inclusión del alquiler de bienes o equipos en el cálculo de costos por orden....	58
Figura 12	Alquiler de bienes o equipos	59
Figura 13	Inclusión oportuna de la depreciación de activos en los costos	60
Figura 14	Correcta aplicación de la depreciación de activos por orden de servicio	61
Figura 15	Incorporación adecuada del transporte al costo del servicio.....	62
Figura 16	Inclusión exacta del transporte en el costo por orden	63
Figura 17	Precisión del costo de ventas respecto a los servicios	64
Figura 18	Determinación del costo de ventas con datos reales	65
Figura 19	Influencia de la gestión de costos en el margen comercial	66
Figura 20	Cálculo del margen comercial con costos reales.....	67
Figura 21	Impacto del control de gastos operativos en la utilidad	68
Figura 22	Afectación de la utilidad por el uso de datos estimados	69

Figura 23 Impacto de la gestión eficiente de costos en la rentabilidad sobre activos (ROA).....	70
Figura 24 Rentabilidad sobre activos con costos reales	71
Figura 25 Relación entre el control de gastos y la rentabilidad sobre patrimonio (ROE)..	72
Figura 26 Rentabilidad sobre patrimonio costos reales.....	73
Figura 27 Fortalecimiento del rendimiento del capital empleado (ROCE) por la gestión de costos	74
Figura 28 Mejora del rendimiento del capital empleado (ROCE) mediante datos reales ..	75
Figura 29 Eficiencia en la gestión de inventarios respecto a los servicios prestados.....	76
Figura 30 Valoración del inventario con base en datos reales por orden de servicio.....	77
Figura 31 Administración de activos fijos para la optimización de resultados financieros	78
Figura 32 Gestión eficiente de activos fijos para la optimización de costos.....	79
Figura 33 Uso de la caja chica basado en necesidades reales por orden de servicio.....	80
Figura 34 Control en el uso de la caja chica durante las operaciones empresariales	81

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Carta de Autorización	124
Anexo 2. Modelo de Instrumentos	125
Anexo 3. Estados Financieros 2024	129
Anexo 4. Validación de Instrumentos a través de Juicio De Experto.	133
Anexo 5. Matriz de operacionalización de variables	138



INTRODUCCIÓN

El control eficiente de los costos es fundamental para mantener la estabilidad financiera y el buen desempeño de cualquier organización. En un entorno empresarial competitivo y en constante cambio, las compañías necesitan gestionar sus costos de manera óptima para incrementar su rentabilidad y asegurar su continuidad. No obstante, muchas empresas presentan dificultades para vincular correctamente sus costos con los resultados financieros, lo cual limita su capacidad para tomar decisiones estratégicas adecuadas.

En este contexto, la investigación se centra en estudiar cómo los costos impactan la gestión financiera de la empresa Ecytel SAC, situada en Arequipa. Entender esta relación permitirá detectar oportunidades para mejorar el manejo y control de los costos, contribuyendo así a fortalecer la situación financiera de la organización.

El objetivo principal de este trabajo es analizar de qué manera los distintos componentes del costo —como la mano de obra directa e indirecta, los gastos operativos y los costos indirectos de fabricación— influyen en indicadores financieros relevantes, incluyendo el estado de resultados, los ratios financieros y la administración de recursos. Para ello, se aplicará una metodología mixta que combina encuestas al personal operativo con la revisión y análisis de los documentos financieros de la empresa. Esta aproximación busca proporcionar una visión integral que facilite la generación de propuestas orientadas a optimizar la eficiencia financiera y operativa de Ecytel SAC.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. EL PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Determinación del problema

En la actualidad ha surgido la necesidad de globalizarnos a través de comunicación instantánea e intercambio de información en tiempo real, para ello, las corporaciones enfocadas en este mercado de telecomunicaciones son responsables de proporcionar la infraestructura y los servicios que permiten la conectividad a nivel internacional, como las redes telefónicas, servicio de internet entre otros, lo cual es esencial para la economía y las relaciones internacionales, esto ha generado la exigencia de controlar la asignación precisa de costos a través de la gestión financiera.

Por lo tanto, los problemas de costos en las empresas de telecomunicaciones pueden ser diversos y pueden afectar diferentes áreas de su operación; gestionar eficazmente estos costos es fundamental para la rentabilidad y la sostenibilidad a largo plazo de las empresas en este sector, tal es el caso de la empresa Telefónica que ha quebrado en varios países del mundo debido a su descontrol de costos y gastos.

En Latinoamérica se vive una realidad que afrontan las empresas que ven los costos como un gasto realizado, algunos países latinoamericanos han logrado avances notables en términos de cobertura y calidad de los servicios de telecomunicaciones, con infraestructuras modernas y competitivas, sin embargo, desconocen los costos específicos designados a cada tipo de proyecto y esto podría mejorar con una correcta gestión financiera de los recursos de la corporación.

Así como también, hay desafíos importantes en la región, como la brecha digital, que se refiere a la falta de acceso a internet y tecnologías de la información en áreas rurales y

comunidades marginadas, y al ser nuevos proyectos desconocidos para ciertos proveedores de estos servicios se enfrentan al desconocimiento operativo de los costos.

Según Mufungizi (2022) en el caso de México Se ha observado que la industria de la conectividad está experimentando un crecimiento acelerado y está desplazando a los sectores tradicionales que solían dominar el mercado. Esto señala la necesidad de que los gobiernos trabajen en conjunto con el sector privado para establecer una gobernanza digital efectiva y mitigar las exclusiones sociales.

Es importante destacar que, en el mercado actual de las telecomunicaciones, los clientes están solicitando una gama más amplia de servicios con una calidad mejorada y a precios más bajos. Con la llegada de la nueva era digital, los cambios tecnológicos están ocurriendo a un ritmo acelerado, la competencia se ha vuelto global y estamos ingresando de lleno en la convergencia de servicios multimedia.

En el mercado nacional son pocas empresas que proporcionan servicios de telecomunicaciones; debido a la diversidad de servicios que ofrecen y a la necesidad de optimizar tiempo y sintetizar procesos se apoyan de empresas de menor capacidad como ECYTEL SAC. para conservar la calidad en sus servicios y aumentar la eficiencia de estos en el Perú.

La ciudad Arequipa ha experimentado un crecimiento significativo en su sector industrial en las últimas décadas. Esto ha generado la necesidad de controlar los costos de una forma más eficientes para mejorar el análisis financiero empresarial, como el caso de ECYTEL SAC., la cual presenta debilidad en la determinación de sus costos.

En la actualidad la empresa ECYTEL SAC ha experimentado dificultades para la determinación de costos de su servicio. Esto ha llevado a la empresa a reconocer la necesidad de costos más preciso y detallado, como el de costos por órdenes de servicios.

El problema principal en el análisis de costos de la compañía es que no se puede determinar un costo razonable por cada servicio que presta, lo que provoca la falta de información necesaria para toma de decisiones gerenciales.

El presente estudio tiene como objetivo analizar y ordenar los costos de la empresa mediante la gestión financiera, mediante los costos por órdenes de servicios, para la cual se ha tomado como muestra el año 2024 para efectuar dicho estudio.

1.2. Enunciado del problema

Costos por orden de servicios y su influencia en la gestión financiera en la empresa ECYTEL SAC, Arequipa 2024

1.3. Interrogantes a resolver

1.3.1. Interrogante General

¿Cómo el control y registro adecuado de los costos por órdenes de servicios se relacionan con la gestión financiera de la empresa ECYTEL SAC, Arequipa 2024?

1.3.2. Interrogante Específicas

¿El costo de mano de obra tiene relación con la gestión financiera en la empresa ECYTEL SAC, Arequipa 2024?

¿Cómo se viene dando los gastos operativos en la gestión financiera de la empresa ECYTEL SAC, Arequipa 2024?

¿Existe un vínculo entre el Gestión de recursos y la gestión financiera en la empresa ECYTEL SAC, Arequipa 2024?

2. Descripción

2.1. Área del conocimiento:

2.1.1. Campo

Ciencias Contables y Financieras.

2.1.2. Área

Costos

2.1.3. Línea

Contabilidad (Normatividad Contable)

2.2. Tipo y nivel

2.2.1. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo aplicada, según Sampieri y Torres (2018) se centra en generar conocimiento con la finalidad de abordar problemas específicos de la realidad práctica. Este tipo de investigación está enfocada hacia la solución de problemas concretos y la aplicación de sus hallazgos en situaciones prácticas y reales.

2.2.2. Nivel de Investigación

La investigación pertenece a un nivel correlacional: Según Salinas (2012), Se refiere a la investigación que se lleva a cabo una vez que se han producido cambios en la variable independiente como resultado de eventos normales, estas investigaciones buscan entender las relaciones entre diferentes fenómenos tal como suceden sin que el investigador intervenga directamente.

En la presente investigación se utiliza el coeficiente de correlación de Pearson debido a que permite evaluar la relación lineal entre variables cuantitativas con distribución

aproximadamente normal, tal como lo señala Field (2018), siendo esta prueba estadística adecuada para estudios de tipo correlacional.

2.2.3. Diseño de Investigación

La presente investigación es de diseño no experimental y transversal. Hernández et al. (2014) señalan que la recopilación de información se realizará en un periodo, además, no se realizará la manipulación de variables de la investigación. En esta investigación, se determinará la relación entre los Costos por órdenes de servicios y la Gestión Financiera.

El diseño transversal es el más adecuado para la presente investigación porque permite analizar la relación entre los costos por órdenes de servicios y la gestión financiera en un momento específico del tiempo, sin realizar manipulación alguna de las variables. Este estudio se basa en información correspondiente a un solo periodo contable (año 2024), lo cual es coherente con el diseño transversal, ya que este tipo de diseño se caracteriza por recolectar datos en un único momento para describir y analizar relaciones entre variables tal como ocurren en la realidad Hernández et al. (2014). En ese sentido, dicho diseño resulta pertinente para investigaciones de nivel correlacional, pues facilita la identificación de asociaciones entre variables mediante técnicas estadísticas, sin pretender establecer relaciones de causalidad ni evaluar su evolución temporal.

3. Operacionalización y descripción de variables

3.1. Variables

3.1.1. Variable Independiente

Costos por órdenes de servicios

3.1.2. Variable dependiente

Gestión Financiera

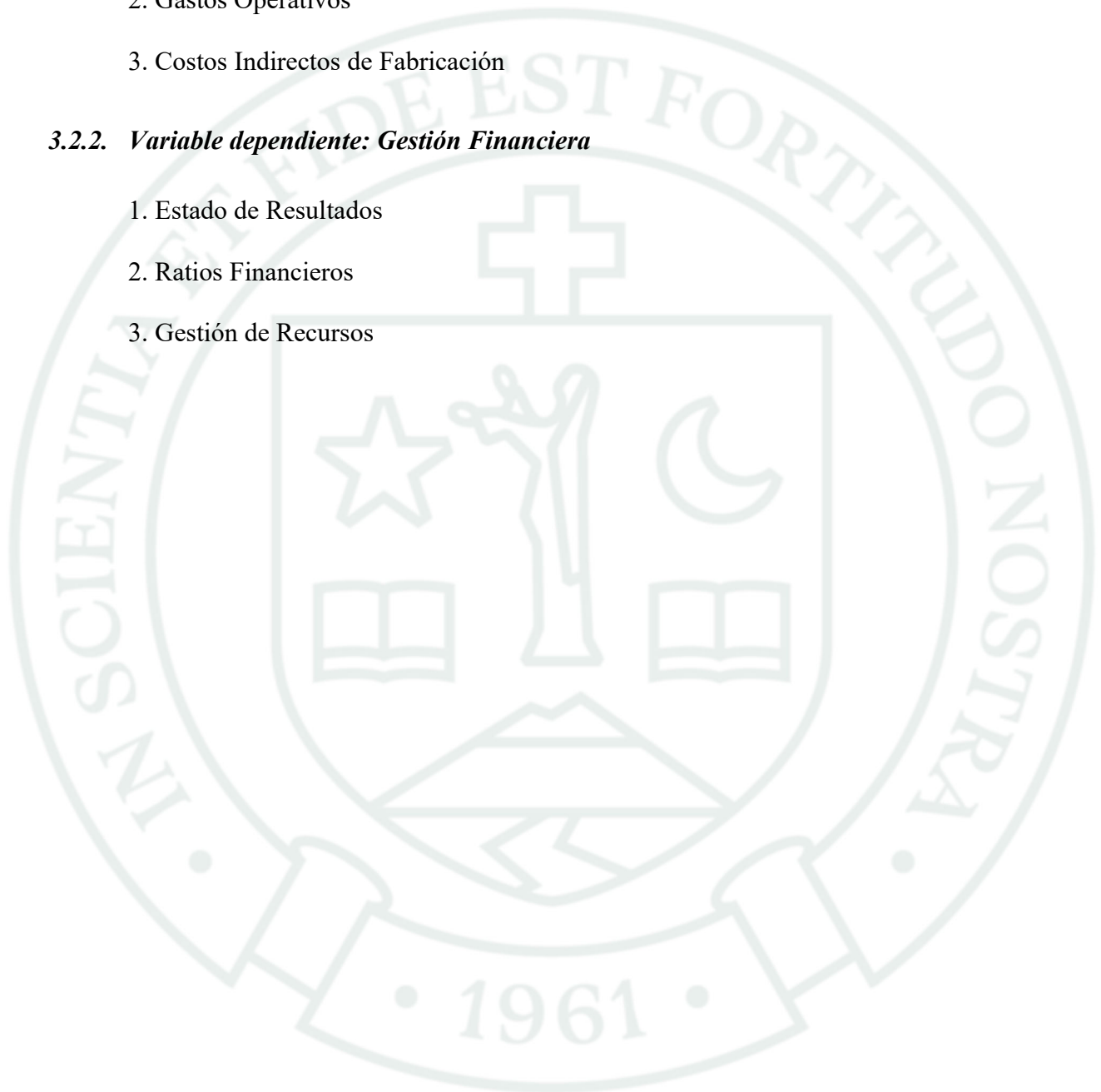
3.2. Indicadores

3.2.1. Variable independiente: Costos por órdenes de servicios

1. Mano de Obra
2. Gastos Operativos
3. Costos Indirectos de Fabricación

3.2.2. Variable dependiente: Gestión Financiera

1. Estado de Resultados
2. Ratios Financieros
3. Gestión de Recursos



3.3. Cuadro de variables, indicadores y subindicadores

Tabla 1

Variables, indicadores y subindicadores

VARIABLES	INDICADOR	SUBINDICADOR
COSTOS	1. Mano de Obra	1.1. Mano de Obra Directa
		1.2. Mano de obra Indirecta
	2. Gastos Operativos	2.1. Gastos de administración
		2.2. Gastos de ventas
	3. CIF	3.1 Materiales Auxiliares
		3.2 Alquiler
		3.3 Depreciación
		3.4 Transporte
	GESTION FINANCIERA	1. Estado de Resultados
1.2. Margen Comercial		
1.3. Utilidad		
2. Ratios Financieros		2.1 Rentabilidad sobre los activos –ROA
		2.2 Rentabilidad sobre el patrimonio–ROE
		2.3 Rentabilidad sobre el Capital Empleado-ROCE
3. Gestión de Recursos		3.1 Inventarios
		3.2 Activos Fijos
		3.3 Caja Chica

Nota. Elaboración propia, cuadro de relación de variables, indicadores y subindicadores.

4. Justificación del problema

4.1.1. Justificación Teórica

Los costos en las empresas de telecomunicaciones han evolucionado en los últimos años, por tanto, han sido objeto de interés en las corporaciones de este rubro. Se puede saber que realizando un eficiente análisis de costos mediante la gestión financiera se puede obtener números más acertados en relación con la utilidad siendo así este el principal problema ya que diversas compañías presentan dificultades para controlar sus costos. En conclusión, esta investigación se justifica teóricamente por la necesidad de abordar los beneficios con la correcta aplicación de los costos en este rubro empresarial.

4.1.2. Justificación Práctica

El presente estudio surge ante la necesidad de comprender la relevancia de los costos al determinar las ganancias en la prestación de un servicio, lo cual contribuye a mejorar la gestión financiera. Tener un sistema de costos eficiente y una adecuada administración de las finanzas facilita la toma de decisiones más acertadas, lo que se convierte en una ventaja competitiva, ofreciendo precios y servicios de alta calidad que satisfagan las necesidades de los clientes. Este análisis ayudará a la empresa y ampliará o mejorará el conocimiento existente en el campo de estudio de las empresas de telecomunicaciones y podrá influir en investigaciones futuras.

4.1.3. Justificación Metodológica

Al analizar los costos por órdenes de servicios con una metodología adecuada permitirá adaptar el enfoque de la investigación a las necesidades específicas de la empresa ECYTEL SAC y a las características del sector de las telecomunicaciones, lo que permitirá obtener información significativa y útil para la toma de decisiones.

5. Marco teórico

5.1. Antecedentes investigativos

5.1.1. Antecedente Internacionales

Berrio (2022), en su investigación “gestión financiera y su impacto en la liquidez de empresas de construcción y diseño en la localidad de Maicao”, se planteo como objetivo el análisis del impacto de la gestión financiera en la liquidez empresarial de empresas del rubro de construcción y diseño. Para efecto del estudio realizo revisión de bases teóricas como fundamento de investigación al marco teórico solido acerca de la influencia de una correcta administración financiera en la capacidad para mantener liquidez empresarial, lo cual resulta esencial para el sostenimiento y desarrollo. La metodología empleada fue descriptiva, transversal , cuantitativa y de diseño no experimental y tipo de estudio de campo, concluye en su estudio que un sistema de gestión financiera en las empresas de consultoría y diseño de la localidad esta cercanamente vinculada a su liquidez, el análisis del capital de trabajo, demostró que las empresas prefieren dar impulso a ventas de contado y la reducción de plazos de préstamo para incrementar la entrada de efectivo, a la vez que intentan la extensión de los plazos de pago a traves de proveedores y retardar la salida de dinero. Aun cuando las empresas identifican la problemática, le falta la aplicación de una solución efectiva, reflejando esto en un limitado flujo de caja, según el análisis de indicadores. También se observaron gestión deficiente de inventarios, esperando que, a mediano plazo, se pueda afrontar estos desafíos por medio del mejoramiento de procesos.

Párraga et al. (2021), en su estudio denominado “parámetros de gestión en pequeñas y medianas empresas de Iberoamérica”, acota que tanto pequeñas como medianas empresas tienen una función central en la economía de la sociedad y de las familias. La interacción establecida entre sociedad y empresas, especialmente familiar, resalta la urgencia de encontrar

los parámetros de gestión financiera que contribuyen al proceso de tomar una decisión en cada empresa. El estudio tuvo como objetivo la ejecución de una evaluación prospectiva pasando por una revisión sistemática de las investigaciones realizadas acerca de los parámetros de gestión financiera en Pymes iberoamericanas. Identificando los parámetros financieros mas empleados y por último dio el aporte de reflexiones acerca de la importancia de realizar el análisis contable con base de la gestión financiera.

Guevara (2021), en su tesis “aplicación de un sistema ABC de costos para la oficina de recursos humanos tarjeta naranja SA”, se planteo como objetivo la mejora en el proceso de automatización del costo por medio de una reestructuración de gestión en costos. El tipo de investigación fue aplicativo considerando de muestra la oficina de RRHH de la empresa donde la gestión se realizaba con herramientas tradicionales obsoletas sin la consideración de tecnologías recientes, la integración de nuevo personal aportante en la diversificación de funciones, capacitaciones para los empleados entre otros consiguió que dentro de la empresa se tenga mejora en los servicios prestados, evitando despidos de personal por baja capacitación. En sus conclusiones señala que la aplicación del sistema de costos al área de RRHH tendría un impacto positivo, y a su vez serviría para consulta a otras empresas de sector que estuvieran interesadas en mejorar tecnológicamente su impacto.

Mariño (2021), en su investigación “implementación de una propuesta de sistema ABC de costos en una empresa de servicios de seguridad y salud en la región de Bogotá”, tuvo como objetivos la canalización de los costos de seguridad laboral y salud al proponer un sistema ABC de costos, empleando una metodología de tipo descriptivo, en sus resultados señala que la contabilidad de los costos tiene un papel central dentro de las finanzas de una empresa, un adecuado control y planificación de costos favorecen a la rentabilidad del negocio y es

fundamental para la toma de decisiones dentro de la empresa, recomiendan que en el proceso de implementación de un sistema ABC de costos se pueda detallar el costo real y el costo de venta de cada una de las actividades a solicitud de los clientes, esto hace viable la reducción de costos en la contratación externa de asesores, logrando que la oficina de costos efectúe un registro detallado por cada unidad de venta, permitiendo mejoras en las estrategias de venta.

Cruz y Enriquez (2024), en trabajo de tesis “costo por orden de producción y su impacto en la rentabilidad de la corporación Publicenter, 2022”, plantearon como objetivos la definición de costo por orden de producción para poder conocer si el control distribución de forma correcta de gastos y costos tendrían un impacto positivo en la rentabilidad de la corporación. En la metodología aplicaron un estudio de tipo descriptivo no experimental. En los resultados mencionan que la propuesta de plantear una estructura de costos de producción resulta positiva por cuanto permite una mejor distribución de los costos aportando a la rentabilidad y elevando las utilidades, recomiendan a su vez realizar evaluaciones continuas de las ordenes de producción, otorgando mayor énfasis en la distinción de parámetros de costo del proceso productivo para tener conocimiento razonable de los costos del proceso, teniendo conocimiento exacto de los costos unitarios de cada procesos que se realiza al interior de la empresa aportando en la toma de decisiones y contribuyendo en la disminución de costos y mejora de la eficiencia.

5.1.2. Antecedente Nacionales

Silvera y Ventocilla (2023), en su investigación “gestión financiera y su impacto en la rentabilidad empresarial, Transportes Zárate 2020”, su objetivo fue conocer el impacto de la gestión financiera en la rentabilidad de la empresa, se consideró la problemática identificada respecto de la poca rentabilidad observada durante el año. Menciona que esto fue a causa de la excesiva rigidez de la gestión financiera mantenida desde la fundación de la corporación.

Aunque en sus inicios mostro eficiencia, al paso del tiempo no consiguió adaptarse idóneamente a los cambios producidos por la pandemia. Para la investigación emplearon un enfoque de tipo cuantitativo deductivo, de nivel básico explicativo, transversal y de diseño no experimental. En sus conclusiones mencionan la demostración efectiva de como la gestión financiera impacta de forma significativa en la rentabilidad empresarial, en virtud de que los análisis realizados evidenciaron que en la etapa del COVID la gestión no se adapto adecuadamente a los vaivenes económicos del contexto y provocados por la pandemia. Por lo cual la empresa fue afectada por la crisis seriamente en su rentabilidad, evidenciando un descenso considerable comparativamente con años anteriores. El análisis de resultados mostró que, en términos de rentabilidad, esta se mantuvo si mayores variaciones, lo cual refleja ausencia de reacción para el afrontamiento a pesar de la crisis, donde la gestión financiera fue estática lo cual no permitió superar los desafíos económicos del contexto.

Flores et al. (2021), en su tesis “Costos y gestión financiera en la corporación servicios Transeli SAC”, plantearon como objetivos la realización de un análisis para conocer si el cálculo del costo impacta de manera significativa en la gestión financiera empresarial. El analisis realizado permitió ver si la manera en que se ejecuta el calculo de los costos al interior de la empresa afecta de manera positiva o negativa en la efectividad y eficiencia de gestión financiera en el periodo de estudio particular. Dentro de la metodología se considero un enfoque cuantitativo, de tipo documental con nivel descriptivo. Los resultados evidencian que el calculo exacto de costos resulta clave para la toma de decisiones en la empresa, la eficiencia permite conseguir liquidez y rentabilidad indispensable para canalizar su inversión en mejorar, asegurando que la gestión financiera garantice el cumplimiento de los objetivos. El estudio demostró que la información alcanzada por la empresa carece de exactitud en la prestación de servicios, lo cual impacta de manera negativa en la gestión financiera de la empresa.

Ordinola y Puma (2021), en su tesis “formulación de una estructura de costos por orden para el laboratorio, INTESA S.A.C”, con el objetivo de conocer los costos reales de los servicios dados por la empresa para proponer un sistema exacto que contribuya a conocer detalladamente los costos relacionados con los procesos de servicio, de esta forma obtener información precisa para una mejor toma de decisiones en la empresa. La investigación fue de nivel cualitativo. En sus resultados mencionan que la construcción de la estructura de costos promueve el almacenamiento de información de costos y de esta manera se puede realizar el cálculo de los costos unitarios reales por servicio brindado, esta herramienta ayuda a las decisiones administrativas empresariales y la favorecen.

Cusihuaman (2021), en su investigación “costos por servicio de transporte y relación con la rentabilidad. Empresa Arone travel tours EIRL”, se planteó como objetivo la determinación de costos relacionados directamente a la entrega del servicio, el índice de rentabilidad para calcularse correctamente, puesto que se registraron problemáticas en la determinación precisa de los costos, lo cual genera una cadena de malas decisiones dentro de la empresa. El estudio es de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo- aplicado. En sus conclusiones resalta que los gastos y costos en que incurre la empresa afectan de forma negativa a las ganancias, ya que no se calculan correctamente. Evidencia que no se han considerado la totalidad de costos requeridos y no se clasificaron bien las distintas clases de gastos, lo cual genera que la empresa en un momento dado no tuviera la certeza exacta de cuanto en ganancias registraba, por lo que recomendó la implementación de directrices para una correcta administración de la gestión de costos y así conseguir una mejor gestión de decisiones.

Lopez y Zapata (2023), realizaron un estudio “gestión de costos y su relación con la rentabilidad en la empresa Lalos SAC de Chiclayo”, con la finalidad de conocer la relación exacta entre gestión de costos y rentabilidad empresarial, en razón de que la información recogida sobre costos no están actualizados y carecen de precisión, lo que provoca que a nivel

corporativo se encuentren dificultades en la toma de mejores decisiones. El estudio realizado fue de tipo aplicado, usando la técnica de la encuesta, el instrumento consistió en un cuestionario de preguntas dirigidas a una muestra de 30 colaboradores de la empresa. En sus resultados por medio del empleo de herramientas estadísticas, obtuvieron que existe una relación significativa exacta entre la gestión de costos y la rentabilidad empresarial, donde una gestión eficiente de los costos es capaz de promover un crecimiento en la rentabilidad corporativa, la recomendación hecha es que a nivel gerencial se implementen estrategias de gestión adecuadas promoviendo la reducción de costos, por medio de la evaluación y supervisión en las tareas de costeo y así se consiga un mejor desempeño y obtención de mayor eficiencia.

5.1.3. Antecedentes locales

Pérez y Yajo (2023), en su trabajo de investigación “sistema de costo y gestión financiera en pymes constructoras, Arequipa 2023”, se plantearon como objetivos el análisis de la relación entre el sistema de costo y la gestión financiera de las empresas, para el efecto en la metodología consideraron un estudio cuantitativo en el desarrollo, siendo el tipo de investigación aplicado, de nivel correlacional, de corte transversal y de diseño no experimental, donde la variable de estudio no fue manipulada para evaluar la relación. En el estudio concluyen la existencia de relación de influencia positiva significativa entre el sistema de costos y la gestión financiera corporativa de empresas de Mollendo, según los resultados encontrados. Esto quiere decir que cuanto más favorable y adecuado sea el sistema de costos, más eficiente se hará la gestión financiera, permitiendo un mayor crecimiento de la rentabilidad en las pymes de Mollendo.

León y Teves (2020), en su trabajo “rentabilidad y gestión financiera en la empresa COSE SRL AREQUIPA”, su objetivo fue determinar la relación entre gestión financiera y rentabilidad en la empresa de vigilancia COSE SRL en el año 2020. Inicio realizando una

evaluación de la situación actual desde la perspectiva financiera para conocer la problemática asociada con los servicios prestados en relación a la vigilancia y la influencia en la rentabilidad corporativa, considerando el desarrollo de actividades en la gestión entre 2019 y 2020. El estudio tuvo un enfoque mixto, abarcando tanto la metodología cualitativa como la cuantitativa, también se consideraron el tipo de investigación descriptiva, aplicada de campo y revisión bibliográfica. Respecto de la recopilación de data se empleó la técnica de las entrevistas. En sus conclusiones menciona que los resultados demostraron una relación significativa con un índice de 0,607 entre las variables estudiadas.

Laura y Sanchez (2019), en su investigación “aplicación de un sistema de costos por servicio para la mejora en la rentabilidad de la empresa Pluxtec SRL 2019”, tuvieron como objetivo diseñar un sistema de costos para la mejora de la rentabilidad de la empresa. La metodología aplicada fue aplicativa, descriptiva. El estudio consiguió mejorar la rentabilidad a través del aumento del margen de utilidades teniendo como conclusión que su aplicación dentro de la empresa aumenta significativamente las ganancias comparativamente con los costos antes de la implementación, superando las deficiencias advertidas y determinando cálculo de costos aplicados antes del costeo formal.

Castrillo y De la Cruz, (2021), en su investigación “implementación de un sistema de costos por orden en pymes del rubro confección en Arequipa” cuyo objetivo fue la creación de un sistema de costos específicas por orden en pequeñas empresas dedicadas a la confección. Empleo un tipo de estudio descriptivo, de corte transversal y de diseño no experimental. La conclusión obtenida fue que en el cálculo de los costos de mano de obra no se consideren los gastos durante el proceso de producción, como tampoco los costos indirectos totales en la fabricación.

Montesinos (2022), en su investigación “diseño de un sistema de costos por orden de servicio y su impacto en las decisiones financieras de empresas de mantenimiento y reparación

vehicular en Arequipa” se planteo del objetivo de implementar el costo por orden de servicios en la empresa, gestionando de esta manera con más precisión la administración financiera de las empresas y la toma de decisiones más acertadas. El estudio fue de tipo aplicativo, comparativo y explicativo. En su conclusión señala el impacto positivo que tiene en la rentabilidad el sistema de costos en la empresa de reparación vehicular.

5.2. Marco conceptual

5.2.1. Costo

Gamboa y Jiménez (2023) comentan que el costo es el valor de los recursos a entregar o entregados a terceros en retribución por adquirir un producto o servicio. Los costos representan los gastos directos o indirectos en la que una empresa incurre para poder posicionarla en el mercado y poner los bienes o servicios que se comercializa a disposición de los clientes interesados, en otras palabras el costo es una proposición económica necesaria y direccionada de una entidad donde invertirá sus diferentes recursos y poseen la condición de ser retribuidos o recuperados en el periodo estimado aunque puede que existan circunstancias fuera de lo normal en las que no se posibilite su retorno.

Reveles (2019) también indica que el costo es la suma de recursos y esfuerzos que se invierten para la producción de un bien o servicio. El costo es el sacrificio con el objeto de obtener algo o un bien en específico a través de factores intelectuales y técnicos, también se puede conceptualizar como el valor económico de los diversos recursos como materia prima, mano de obra y cargos indirectos que se entregan o en un futuro se entregarán y cuando se hayan vendido o hayan entregados a los clientes financieramente se podrá llevar al estado de resultados y mientras sean almacenados formarán parte del activo corriente de una empresa en sus informes financieros periódicos.

5.2.2. Mano de Obra

Guarnizo y Milena (2020) en su libro mencionan que es la remuneración que se da a los trabajadores, es cualquier forma de compensación o retribución por el esfuerzo y trabajo que una persona o un grupo de personas sitúan en la fabricación de bienes en una organización o en la prestación de servicios, por lo general esta labor se ejerce en relación con las materias primas, materiales tangibles que puede ser afectado con el producto directamente, así como también no puede ser evidenciado en el producto final, sería entonces de una forma indirecta y es así como puede ser reconocida directamente en el producto final sea para venta de bienes o en el servicio sea prestación de servicios.

Zapata (2019) también comenta que es la fuerza creativa del ser humano física o intelectual, la mano de obra son los esfuerzos humanos que conjuntamente con la maquinaria, los equipos, herramientas y distintos medios tecnológicos pueden transformar los materiales y materias primas en productos determinados a través de procedimientos industriales, comerciales o de servicios donde esta misma puede incurrir directa o indirectamente, según sea un bien o un servicio a prestar al cliente, se puede clasificar en dos categorías, directa e indirecta ya sea el fin dirigido o el tipo de sistema de producción acondicionada a la empresa.

5.2.3. Mano de Obra Directa

Lucero et al. (2017) mencionan que la mano de obra directa significa la retribución a toda la exigencia mental y física de los recursos humanos con una meta, este factor participa en el intercambio de un bien hacia otro, haciendo posible la continuidad en el proceso de producción de manera económicamente más factible, pueden ser por ejemplo los costos de utilización de empleados en las labores de cortar maderas en una fábrica de muebles, el costo debe incluir los pagos que por derecho perciban los empleados u otros conceptos que se generen por medio de los beneficios sociales, ya que implica dependencia de relaciones laborales.

5.2.4. Mano de Obra Indirecta

Para López y Xochitl (2018) este concepto esta referido a colaboradores que no laboran de forma directa en la producción sino como un apoyo adjunto a trabajadores que si participan en el proceso productivo. Este se refiere al costo de sueldos que percibe el personal que apoya en la fabricación de bienes, pero que no se encarga directamente de la fabricación, si tiene contacto directo con la materia prima y producto, pero no intervienen en su transformación, este concepto también engloba la fuerza laboral aplicada generalmente pero no interviene en la producción final o los servicios dados por las empresas.

5.2.5. Gastos Operativos

Según Gamboa y Jiménez (2023) consiste en la emisión de dinero empleado para las cuestiones operativas de una empresa que no están relacionados de forma directa con la prestación de servicios o la producción de bienes, resulta indispensable para la continuidad de la gestión operativa de la empresa además de no generar ningún retorno de dinero, se les llama también gastos de operación, ya que orientan el negocio, pero no consideran los costos de fabricación o entrega de un servicio o producto, dentro de estos se puede considerar los suministro de oficina, la depreciación de viene adquiridos como por ejemplo máquinas y vehículos, gastos en redes sociales y publicidad actual en redes.

Rodríguez (2023) menciona que se refiere a la suma de todas las causaciones, pagos y gastos que se realizan y son indispensables en la administración y venta de los productos o servicios de un determinado periodo, estos pueden clasificarse como de ventas o administrativos, representan el respaldo del área de producción desde el inicio del proceso de cambio de servicios o productos hasta la etapa final de venta, obteniendo los márgenes finales de ventas, ganancias o pérdidas, se pueden representar en los estados financieros o estado de resultados para su medición o evaluación por las entidades correspondientes de una empresa.

5.2.6. Gastos de administración

Según Calvo y Flores (2021) son los que están relacionados de forma directa con departamentos o sectores empresariales, como sistemas, logística, marketing, contabilidad, RRHH, entre otros; se encuentran fuera del área de producción u operaciones de la compañía, estos gastos pueden ser por ejemplo equipos de oficina sujetos a depreciación, los alquileres, los servicios como, telefonía móvil, internet, luz, también se encuentran diferentes clases de seguro y otros gastos relacionados con la instalación de ambientes administrativos.

5.2.7. Gastos de Ventas

Para Magallón (2015) son conocidos gastos de comercialización, se trata de recursos que parten de la comercialización directa de un servicio o producto. Incluye un conjunto de erogaciones realizadas luego de haber almacenado los productos finalizados o el resultado de la producción determinada como gasto de ventas, que desde la perspectiva contable se les conoce también como gastos de operación, no es posible incorporarlos al producto final y se pueden medir en periodos contables.

5.2.8. Costos Indirectos de Fabricación

Para Castelblanco (2019) son aquellos costos no relacionados de forma directa con la producción de un servicio o bien. Está definido como aquel costo de producción asignado de forma directa con infraestructura productiva o instalaciones para compañías de servicio o de tipo industrial, se clasifican como importantes componentes en las ordenes de producción y se establece un procedimiento administrativo y financiero para su regulación y control, resultan fundamentales para las operaciones productivas y generalmente son costos intangibles como los de mantenimiento, depreciación, seguros, alquileres, servicios eléctricos, etc.

Burbano (2019) al respecto menciona que estos costos parten de recursos utilizados en la producción de un bien o servicio, esta referido a la totalidad de gastos o erogaciones por

concepto de mano de obra directa y por concepto de materiales indirectos, todos los recursos y costos empleados que participan en la producción que no son razonablemente identificados con cada bien, resultan indispensables para el proceso de producción, se les puede controlar y medir por medio de la línea de producción, ya que por lo general son costos que guardan una línea plana y estable al momento de producir un servicio o producto.

5.2.9. Materiales Auxiliares

Mora (2023) menciona que estos materiales son fundamentales en todo proceso productivo, aunque no sean visibles en el producto final, están asociados directamente con este y pueden llegar en un tiempo a ser integrarse con el producto final, se les suministra en igual cantidad a cada producto para que puedan ser más prácticos. Pueden ser productos de limpieza, herramientas, lubricantes, entre otros, asegurando que las estructuras funcionen bien y el entorno laboral tenga seguridad y eficiencia, si su participación en el proceso productivo podría ser menos eficiente o detenerse, elevando los costos y bajando la calidad productiva.

5.2.10. Depreciación

Guevara (2015) detalla que la depreciación es la disminución periódica del valor de un bien, se refiere a una distribución sistemática del importe depreciable de un bien o más preciso un activo a lo largo de su vida útil, pueden influir el desgaste por el uso o con el pasar del tiempo. Es importante porque permite a las empresas distribuir el costo de estos activos en varios años, reflejando de manera más precisa sus gastos e ingresos, esto les ayuda a tener una mejor idea de su verdadera rentabilidad y a planificar cuándo necesitarán reemplazar sus activos.

5.2.11. Alquiler

Charlita (2019) expone que los alquileres son contratos donde se acuerda la cesión de un bien por un periodo determinado, son los gastos ocasionados por el esfuerzo de gestionar el

negocio, suelen ser fijos y periódicos. Los alquileres son importantes para una empresa porque permiten usar espacios o equipos necesarios sin tener que comprarlos directamente, esto ayuda a las empresas a ahorrar dinero, ya que no necesitan hacer grandes inversiones iniciales. Además, alquilar proporciona flexibilidad, permitiendo cambiar o actualizar espacios y equipos según sea necesario.

5.2.12. Transporte

Anaya (2015) señala que el transporte es un gasto que necesita una empresa para mover sus bienes, mercaderías o sus servicios desde un punto de partida hasta el punto de venta, es toda aquella actividad encaminada a trasladar los bienes o productos desde un punto de origen hasta el destino. Es fundamental para asegurar que los clientes reciban sus pedidos a tiempo y en buenas condiciones, lo que mejora la satisfacción del cliente, un buen sistema de transporte también ayuda a reducir costos al optimizar las rutas y los tiempos de entrega. Además, tener un transporte eficiente permite a las empresas expandirse a nuevos mercados y competir mejor ya que pueden llegar a más clientes en diferentes lugares.

5.2.13. Gestión Financiera

Velázquez, Colin y Hernández (2019) se centran en la fórmula que utilizan las empresas para crear valor y con el tiempo mantenerlo mediante los diferentes recursos financieros, la gestión financiera ya no es solo un aporte de información contable, si no de un diseño, planeamiento estratégico de las empresas, también implementa, da seguimiento, evalúa y reformula algún plan ineficiente. El objetivo principal está ligado a la generación de riqueza, la cual se alcanza cuando se llega a una adecuada rentabilidad del patrimonio por aportes de diferentes inversionistas, socios, etc. La NIIF 7 indica que los instrumentos usados en la planificación financiera tendrán un impacto en la gestión financiera de una organización.

González, Guzmán y Trujillo (2020) afirman que la gestión financiera se enfoca en la maximización de la riqueza en las compañías, y por ende de la plana mayor, por lo que se

debe dirigir, gobernar y administrar con este fin, se pretende que el proveedor de recursos financieros pueda certificar la vuelta y retorno de la inversión, sin embargo en los últimos años, las compañías gestionan con el fin de internalizar las expectativas de los distintos grupos interesados, ya que para la compañía resulta fundamental los acreedores financieros, accionistas y todo aquel que conlleve la producción de servicios y producción de bienes empresariales.

5.2.14. Ratios Financieros

Izar (2019) en su libro afirma que los ratios son instrumentos valiosos para efectuar los análisis financieros empresariales, estos ofrecen información que puede ser comparable con periodos anteriores o los de otras empresas del mismo rubro, tal análisis permite conocer exactamente el rendimiento financiero y las condiciones de la empresa principalmente considerando promedios en lugar de valores únicos.

Estos ratios son esenciales porque permiten una evaluación del rendimiento y salud de la compañía de manera comparativa y clara identificando fortalezas y debilidades aportando en la toma de decisiones y dando a las partes interesadas una radiografía de la situación financiera y económica de la empresa.

Pérez (2024) en su libro afirma que los indicadores financieros o ratios establecen una conexión entre dos índices generalmente representados en porcentaje, demuestran una condición del estado situacional de la empresa en un intervalo específico, afirma que ha encontrados casos en que no se utilizaron estos ratios de manera correcta provocando sobrestimación de indicadores los que no mostraron los resultados reales indispensables para la toma de buenas decisiones.

Estos indicadores entregan un análisis claro de la situación del desempeño de la compañía en un ámbito determinado, la información entregada es de utilidad para los gerentes y

administradores o personal involucrado con la empresa porque contribuye en la generación de valor y buena gestión de los recursos.

5.2.15. ROE

Según Arroyo y Vasquez (2020) este indicador muestra la capacidad que tiene la compañía para generar utilidades mediante la inversión de los accionistas, es decir cuantifica el retorno del capital de inversión fraccionando las utilidades netas entre el patrimonio, entregando un resultado reflejado en porcentajes. Este indicador tiene importancia por cuanto refleja la cantidad de dinero que está ganando una compañía en relación al total invertido por accionistas, el registro de un ROE elevado demuestra eficiencia en la utilización de recursos invertidos lo cual les genera riqueza.

5.2.16. ROA

Según Harvard Business Review (2021) el ROA se obtiene por medio de la división de los ingresos totales entre el activo total mostrando la eficacia con que la empresa hace uso de sus activos en la generación de utilidad, se trata de un indicador esencial para los gerentes y accionistas ya que entrega información sobre la manera que se esta gestionando los recursos de la compañía en un momento dado, un ROA elevado demuestra un buen uso de los recursos generando buenas ganancias, en cambio un ROA reducido sugiere menos eficiencia en la gestión de recursos.

5.2.17. ROCE

Scargo et al. (2022) mencionan que este indicador es otra opción al ROA bastante empleado para los análisis de rentabilidad, el ROCE representa la utilidad obtenida sobre el capital utilizado o mas claramente el capital de inversión, se trata de un ratio empleado para reflejar utilidades que serán requeridas por gerencia a diferentes áreas de la compañía para conocer la eficiencia con que se usan os recursos otorgados. Este indicador es un instrumento valioso

para las compañías de servicios, donde se encuentran sector telecomunicaciones y entrega una clara evidencia de la forma de tratamiento a los recursos de capital a fin de generar mayores ganancias operativas a la compañía.

5.2.18. Estado de Resultados

Espinosa (2022) menciona que el estado de resultados es un estado contable donde se encuentra la situación económica de un periodo, en un listado donde se indica una relación de ingresos y gastos, pudiendo así medir el desempeño de operación de la empresa comparando sus logros que son sus ventas y sus esfuerzos que son el costo de los bienes o servicios vendidos, el principal objetivo de este estado es la determinación de la utilidad o pérdida dependiendo del resultado. La NIC 1 establece que se debe seguir ciertos requerimientos para su presentación y asegurar que estos sean entendibles y comparables para su correcta revisión y exposición.

Rey (2022) es el estado donde se ven los tipos de cuentas que contienen los ingresos que inciden de forma positiva, donde se reflejan las ganancias, y las cuentas de gastos que inciden de forma negativa y significan pérdida, que en oportunidades pueden ser gastos innecesarios, la finalidad es que se desembolse en gastos realmente necesarios para la empresa, y se obtengan los mayores ingresos en dicho periodo para que el fin que es la ganancia o pérdida repercuta de una forma positiva en la corporación, se guarda formalismos tradicionales para el correcto registro de las cuentas que intervienen en el desarrollo del estado financiero.

5.2.19. Costo de Ventas

Jiménez y Gamboa (2020) Son los gastos relacionados a la producción, distribución y difusión de un producto o servicio, eso quiere decir que son todo el egreso de dinero que una empresa realiza para determinar qué tan equilibradas se encuentran con las ganancias. Es el resultado de un análisis de costos, midiendo los sistemas y los respectivos centros de costos, para que este sea acertado, la NIC 2 da referencias de cómo realizar ciertas fórmulas para

obtener el importe resultante de costo de ventas, el resultado final se puede visualizar en el estado de resultados.

5.2.20. Margen Comercial

Tanaka y Álvarez (2023) el margen comercial es el resultado de la diferencia de los ingresos menos el costo de ventas, funciona como indicador financiero del negocio en relación a las ventas de la rentabilidad, en este resultado no se incluye ningún tipo de impuesto ni tampoco otros gastos, ayuda a ver si la empresa es sostenible y si los precios están precisamente fijados, además teniendo un margen comercial sólido indica que la empresa está generando beneficios, gestiona bien sus costos y con todo esto atrae inversionistas potenciales.

5.2.21. Utilidad

Espinosa (2019) se refiere a la diferencia de ingresos con gastos de un negocio y esta operación da como resultado un monto superior el primero que el segundo ya que si fuera al revés sería una pérdida, en términos de ecuación son todos los ingresos menos todos los costos y gastos incurridos en la venta de los bienes o servicios, al tener utilidad nos da un índice de que la empresa está realizando la gestión de sus recursos de la mejor manera, el objetivo es tener siempre utilidad

5.2.22. Gestión de Recursos

Espejo (2022) detalla que la gestión de recursos implica principalmente el desarrollo de acciones que facilitan la gestión de los materiales necesarios para que una empresa continúe operando, con especial atención en las adquisiciones, el almacenamiento y el transporte. A partir de estas actividades fundamentales surgen diferentes conceptos y metas que giran en torno a la gestión de recursos. Se organizan tareas enfocadas en la planificación, administración y satisfacción de las necesidades de los clientes, formando un ciclo de

acciones dinámicas que influyen directamente en las áreas operativas de la empresa y, en menor medida, en las áreas de soporte.

Según López (2019) aborda la administración de bienes que una compañía requiere y que estén disponibles para garantizar que los procesos operen eficientemente y con los menores costos posibles. El inventario incluye la producción almacenada para su venta o uso futuro, la gestión de estos bienes está basada en políticas que establecen en que momento y que tanto deben reabastecerse. El proceso pretende un equilibrio de los objetivos: primero la reducción de la inversión en el inventario para la liberación de recursos y estos puedan destinarse a distintos proyectos y en segundo lugar la garantía de que la empresa cuente con productos suficientes para entregar a la demanda sin paradas en las ventas ni la producción. A modo de resumen, la correcta gestión de inventarios es fundamental para la continuidad de un flujo eficiente de bienes entre clientes, proveedores y producción, esto contribuye al correcto funcionamiento de la compañía, maximizando los beneficios y rentabilidad.

5.2.23. Inventario

Según López (2019) los inventarios son bienes con que cuenta una compañía y que se pueden almacenar para su posterior venta como curso normal de actividad, o el uso para ser transformados e integrados al proceso de producción. Puede tener similitud al término stock, aunque generalmente se confunde con mercancía. De acuerdo al plan general contable una mercancía es más bien una existencia que la compañía compra y vende sin ninguna modificación. Toda existencia resulta fundamental para garantizar la permanencia operativa de la empresa, estas permiten satisfacer las demandas de los usuarios y mantener el flujo productivo, la gestión adecuada contribuye a evitar excesos o desabastecimientos. Un adecuado control de existencias influye de manera directa en la capacidad de respuesta frente a cambios del mercado y en la rentabilidad.

5.2.24. Activo Fijo

De acuerdo a Espinosa (2019) se tratan de activos que no pertenecen a activos corrientes, por su conformación se dan a largo plazo, existe la posibilidad de que las empresas a futuro obtengan beneficios económicos, según la NIC 16 esto aplica para activos tangibles empleados en procesos productivos o suministro de servicios y bienes, para fines administrativos o arrendamiento a terceros, se espera su utilización por más de un periodo, con el tiempo son sujetos de depreciación a lo largo de su vida útil de manera sistemática.

5.2.25. Caja Chica

Según Palacios (2019) se trata de una suma limitada de dinero otorgado a un empleado para cubrir pequeños gastos frecuentes y que no es práctico la dación de pagos con cheques. La función de la caja chica es la atención de imprevistos y desembolsos diarios que demandan respuestas rápidas y que no requieren el paso por una autorización formal de procedimiento. Por lo general los gastos son de montos bajos y permiten celeridad de gestión para evitar algún contratiempo. Por ello una empresa privada o pública determina valores máximos de dinero.

6. Objetivos

6.1. Objetivo General

Determinar la relación de los costos por órdenes de servicios y la gestión financiera en la empresa ECYTEL SAC, Arequipa 2024

6.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación entre los gastos de mano de obra y la gestión financiera en la empresa ECYTEL SAC, Arequipa 2024.

Describir cómo se viene dando los gastos operativos en la gestión financiera de la empresa ECYTEL SAC, Arequipa 2024.

Establecer el vínculo que se da entre la gestión de recursos y la gestión financiera en la empresa ECYTEL SAC, Arequipa 2024

7. Hipótesis

7.1. *Hipótesis General*

Los costos por órdenes de servicios si se relacionan con la gestión financiera de la empresa ECYTEL SAC, Arequipa 2024

7.2. *Hipótesis Específicas*

Si existe relación directa entre los gastos de mano de obra y la gestión financiera en la empresa ECYTEL SAC, Arequipa 2024.

Si existe relación directa entre los gastos operativos y la gestión financiera en la empresa ECYTEL SAC, Arequipa 2024.

Si existe un vínculo claro entre los costos indirectos de fabricación y la gestión financiera en la empresa ECYTEL SAC, Arequipa 2024.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación

1.1 Técnicas

En la presente investigación se empleó lo siguiente:

a) Encuesta

se trata de una técnica cuantitativa de investigación, se emplea en la recopilación de datos de grupos determinados de personas, a través de un grupo de preguntas formuladas, una encuesta se aplica para conseguir información sobre la opinión, comportamiento, hechos importantes o características de un tema de investigación. En la formulación de preguntas, se puede recolectar información estandarizada y sistemática, facilitando la comparación y análisis de resultados.

Propósito: la finalidad de esta encuesta es la indagación y comprensión de cómo se gestionan o distribuyen los costos relacionados con la orden de servicios en la empresa de telecomunicaciones, se pretende conocer la practica actual en la asignación de recursos, identificando el diagnostico en las diferentes áreas y evaluando la rentabilidad de las ordenes otorgadas. Este estudio contribuirá información fundamental para mejorar la gestión de costos, así como la optimización de los procesos operativos apoyando a una mejor toma de decisiones y eficacia en la empresa de telecomunicaciones

Tipos de preguntas: Las preguntas formuladas fueron de tipo cerrado para hacer más fácil la respuesta de los participantes y de esta manera cuantificar la información sobre costo por orden de servicios, las preguntas tuvieron alternativa para una respuesta predeterminada, permitiendo a los encuestados elegir la mejor opción de acuerdo a su percepción o experiencia. Este diseño ayuda a la estandarización de la respuesta, haciendo más fácil el recuento comparativo y reportando data especifica acerca de la asignación de recursos,

rentabilidad y eficiencia operativa de las ordenes de servicio dentro del ámbito de la compañía de telecomunicaciones.

b) Análisis documental

Esta técnica esta relacionada con el instrumento de recopilación de datos, que es una fuente documental. En el análisis documental se realiza el examen y estudio sistemático de fuentes bibliográficas, grabaciones, fotografías, recuento audiovisual o digital, para la obtención de información importante para el estudio.

(Krippendorff, Metodología de análisis de contenido, 2019) concibe más ampliamente la visión de contenido como una técnica a aplicarse en contextos variados y en diferentes disciplinas. Este autor enfatiza en la importancia de interpretar y comprender el contexto de análisis logrando la comprensión más acertada de los documentos y su contenido.

Se trata de una técnica muy importante en el estudio, principalmente en estudios cuantitativos y cualitativos, permitiendo en el análisis documental la identificación de tendencias, patrones, variaciones y comportamientos en una línea de tiempo. Los documentos pueden ser grabaciones audiovisuales, imágenes y texto escrito.

Al indagar se recomienda ser cuidadoso en la selección de las fuentes y en el desarrollo de códigos y categorías para asegurar que el análisis es objetivo y confiable. También en la interpretación de resultados se deben incluir el contexto social e histórico de la creación del documento, esto permite una comprensión mas acertada de los hallazgos. En ese sentido la revisión documental es una gran ayuda en la obtención de información que respalde los resultados y conclusiones de la investigación.

1.2 Instrumentos

Para el presente estudio se utilizarán los siguientes instrumentos:

a) Cuestionario

El cuestionario es un instrumento de investigación ampliamente utilizado para recopilar datos a través de preguntas estructuradas y estandarizadas.

Babbie (ER, 2016) define el cuestionario como un instrumento de investigación que consta de preguntas estructuradas que se utilizan para recopilar datos de una muestra de participantes.

El cuestionario se presenta en forma de una serie de preguntas predefinidas, generalmente cerradas, con opciones de respuesta que los participantes deben seleccionar. Babbie destaca que los cuestionarios son útiles para obtener datos cuantitativos y son ampliamente utilizados en estudios de encuestas.

Para el presente estudio se elaboraron dos cuestionarios que se pueden apreciar en los Anexos 1 y 2.

b) Recolección de datos o fuentes documentales (Rejilla de análisis de contenido)

El término "Recolección de datos" se refiere al proceso de obtener información para su posterior análisis en una investigación. No es un instrumento de investigación en sí mismo, sino un concepto que engloba diversos métodos y técnicas para obtener datos. Uno de los métodos comunes de recolección de datos es a través de "fuentes documentales", que consiste en utilizar documentos escritos, imágenes, grabaciones u otros materiales preexistentes como fuente de información.

(Yin, 2018) menciona cómo la recolección de datos a través de fuentes documentales puede ser relevante en estudios de casos. Los documentos pueden ser utilizados como datos primarios o secundarios, proporcionando información sobre el caso en cuestión y su contexto.

Yin destaca la importancia de analizar y triangular diferentes fuentes documentales para obtener una imagen completa y precisa del caso bajo estudio.

Para el presente estudio se elaboró un formato para la recepción de documentos que se pueden ver en el Anexo 3.

1.3 Matriz de consistencia

Tabla 2

Matriz de consistencia

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	ÍTEM
Independiente: Costos	1. Mano de Obra	1.1. Mano de Obra			
		Directa			C. 1: 1
		1.2. Mano de obra Indirecta			C. 1: 2 C. 1: 3
	2. Gastos Operativos	2.1. Gastos de administración	Encuesta	Cuestionario	C. 2: 1.1 - 1.7
		2.2. Gastos de ventas			C. 2: 2.1 - 2.7
	3. CIF	3.1 Materiales Auxiliares			
		3.2 Alquiler			C. 2 :1.8, 2.8
		3.3 Depreciacion			
		3.4 Transporte			
	Dependiente: Gestion Financiera	1. Estado de Resultados	1.1. Costo de Ventas		
1.2. Margen Comercial					
1.3. Utilidad					
2. Ratios Financieros		2.1. ROA	Análisis documental	Fuentes documentales	Información financiera
		2.2. ROE			
		2.3 ROCE			
3. Gestión de Recursos		3.1. Inventario			
		3.2. Activos Fijos			
		3.3. Caja Chica			

Nota. Elaboración propia, relación entra variables, indicadores, técnicas a aplicar e instrumentos con los ítems de los instrumentos.

2. Campo de verificación

2.1 Ubicación Espacial

Esta investigación se centra en los costos por órdenes de servicios en la empresa de telecomunicaciones ECYTEL SAC ubicada en la ciudad de Arequipa, Perú.

2.2 Ubicación Temporal

La investigación abarcará el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio del 2024, una ventana temporal crucial para estudiar los costos por órdenes de servicios en una empresa de telecomunicaciones en Arequipa, Perú.

2.3 Unidades de Estudio

Esta investigación se centra en un estudio de caso realizado en la empresa ECYTEL SAC, una compañía líder en el sector de las telecomunicaciones ubicada en Arequipa, Perú. El estudio se llevará a cabo en colaboración con el área contable-administrativa de ECYTEL SAC, utilizando datos proporcionados por dicha área. Este enfoque permite una exploración detallada de cómo se gestionan y distribuyen los costos por órdenes de servicios dentro de la empresa durante el periodo del 01 de enero al 30 de junio del 2024. ECYTEL SAC ha sido seleccionada por su relevancia en el mercado local y su capacidad para proporcionar información significativa sobre las prácticas de gestión de costos en el contexto específico de las telecomunicaciones.

2.3.1. Población

La población está compuesta la totalidad de los trabajadores vinculados al área de contabilidad, logística, administración y proyectos de la empresa ECYTEL SAC, que corresponden a 20 personas.

(Hernandez , Fernandez, & Baptista, 2014) mencionan que la población es el conjunto de casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

2.3.2. Muestra

El tamaño de la muestra se justifica debido a que la población de estudio está conformada por 20 trabajadores vinculados directamente a los procesos de contabilidad, administración, logística y proyectos de la empresa ECYTEL S.A.C. Dado que la población es pequeña, finita y plenamente accesible, se optó por trabajar con la totalidad de los elementos, aplicando un muestreo censal, el cual consiste en incluir a todos los integrantes de la población sin realizar procedimientos de selección aleatoria.

Desde el punto de vista estadístico, el muestreo censal es adecuado cuando el número de unidades de análisis es reducido y se requiere obtener información completa y representativa del fenómeno estudiado, eliminando el error muestral y garantizando una mayor precisión en los resultados. Hernández et al. (2014) señalan que cuando la población es menor a 50 unidades y es posible acceder a todos sus elementos, resulta metodológicamente válido y recomendable trabajar con una muestra censal.

En consecuencia, no se aplicó un método probabilístico de selección en aplicó el muestro no probabilístico, ya que no fue necesario extraer una muestra representativa, sino que se analizó la totalidad de la población, asegurando así la validez estadística del estudio y la coherencia con el enfoque correlacional de la investigación.

2.3.3. Procedimientos de Muestreo

El presente trabajo de investigación no se realizó un procedimiento de muestreo, debido a que la población es pequeña, por lo cual se utilizó la totalidad de la población, dando una muestra no probabilística.

3. Estrategia de recolección de datos

3.1 Organización

Para organizar la investigación sobre los costos por órdenes de servicios y su influencia en la gestión financiera en la empresa ECYTEL SAC en Arequipa, junio de 2024, se seguirá la siguiente estructura:

a) Introducción:

- Presenta el contexto de la empresa ECYTEL SAC y la necesidad de analizar los costos por órdenes de servicios.
- Explica el propósito de la investigación y los objetivos específicos que se persiguen.

b) Marco teórico:

- Describe los conceptos y teorías relacionadas con sistemas de costos, órdenes de servicios y gestión financiera.
- Revisa la literatura existente sobre los costos por órdenes de servicios en empresas de servicios.

c) Metodología:

- Describe el diseño de investigación utilizado (por ejemplo, estudio de caso, investigación cualitativa, cuantitativa, etc.).
- Especifica la población o muestra seleccionada para el estudio.
- Detalla las técnicas de recolección de datos que utilizarás (entrevistas, encuestas, análisis documental, etc.).
- Explica cómo se llevará a cabo la implementación del sistema de costos y el período de estudio (junio de 2024).

d) Análisis de la situación actual:

- Realiza un diagnóstico de la situación actual de la empresa ECYTEL SAC en términos de sus costos y su gestión financiera.
- Identifica los problemas o deficiencias existentes en el sistema de costos actual.

e) Análisis de datos y resultados:

- Analiza los datos recopilados durante la implementación del sistema de costos.
- Presenta los resultados obtenidos y su relación con la gestión financiera de la empresa.

f) Conclusiones y recomendaciones:

- Resume las conclusiones derivadas del análisis de datos.
- Ofrece recomendaciones para mejorar la gestión financiera de la empresa basadas en los resultados obtenidos.

g) Limitaciones y futuras líneas de investigación:

- Reconoce las limitaciones de la investigación y cualquier sesgo que pueda haber afectado los resultados.
- Propone posibles áreas de investigación futuras relacionadas con la implementación del sistema de costos.

h) Referencias bibliográficas:

- Incluye una lista de todas las fuentes citadas en tu investigación, siguiendo el formato de citación adecuado.

i) Anexos:

- Agrega cualquier material adicional relevante para respaldar tu investigación (cuestionarios, transcripciones de entrevistas, gráficos, etc.).

3.2 Recursos

3.2.1 Recursos humanos

Investigadores:

- Mesía Matos Benjamín Arturo
- Ramos Sánchez Leonardo Joaquín

3.2.2 Recursos físicos

- Una computadora.
- Útiles de escritorio: papel bond, lapiceros, lápices y borrador

3.2.3 Recursos financieros

El costo de la investigación se estima en S. 1,270.00.

Tabla 3

Recursos Financieros

Descripción	Cantidad	Precio Unitarios S/	Total
Fotocopias	1,000.00	0.05	50.00
Movilidad	20 taxis	10.00	200.00
Internet	6 meses	100.00	600.00
Útiles de escritorio	2 personas	10.00	20.00
Otros	2 personas	200.00	400.00
			1,270.00

Nota. Elaboración Propia

3.3 Validación del instrumento

Los instrumentos se enviarán a tres especialistas del tema en estudio con una hoja de validación de instrumento.

3.4 Confiabilidad del Instrumento

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento usado

	N	%
Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Casos		
Total	20	100,0

α La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	34

Nota. Elaboración propia

Como resultado tenemos Coeficiente alfa de 0.935 que es excelente y confiable el instrumento para la presente investigación.

3.5 Criterio para el manejo de resultados

Se utilizarán los siguientes criterios para el manejo de resultados en la presente investigación:

a) Precisión y fiabilidad:

- Asegurarse de que los resultados sean precisos y estén respaldados por datos y evidencias sólidas.

- Utilizar métodos y técnicas de investigación confiables para garantizar la validez y la fiabilidad de los datos obtenidos.

b) Coherencia con los objetivos de la investigación:

- Relacionar los resultados obtenidos con los objetivos de la investigación y las preguntas planteadas en el estudio.
- Evitar la inclusión de información no relevante o que no esté directamente relacionada con los objetivos.

c) Organización y estructura:

- Presentar los resultados de manera organizada y estructurada, siguiendo una secuencia lógica.
- Utilizar tablas, gráficos y figuras para facilitar la comprensión y visualización de los datos.

d) Interpretación adecuada:

- Interpretar los resultados de manera objetiva y fundamentada en la teoría y los antecedentes revisados en la literatura.
- Evitar conclusiones exageradas o extrapolaciones no respaldadas por los datos.

e) Considerar las limitaciones:

- Reconocer y discutir las limitaciones del estudio y cómo podrían haber afectado los resultados.
- Ser transparente acerca de las restricciones y las áreas donde la investigación podría haber sido mejorada.

f) Comparación con la literatura existente:

- Comparar los resultados obtenidos con estudios previos y la literatura existente en el área de investigación.
- Identificar las similitudes y diferencias, y explicar las posibles razones detrás de ellas.

g) Relevancia y aplicabilidad:

- Evaluar la relevancia de los resultados para el campo de estudio y su aplicabilidad en la práctica o en el contexto en el que se realiza la investigación.
- Discutir las implicaciones prácticas y teóricas de los hallazgos.

h) Evitar sesgos:

- Ser consciente de posibles sesgos en la interpretación y presentación de los resultados.
- Utilizar un enfoque objetivo y evitar la interpretación selectiva para respaldar una opinión preconcebida.

i) Claridad y redacción:

- Presentar los resultados de manera clara y concisa, utilizando un lenguaje adecuado para el público objetivo.
- Evitar jerga innecesaria y explicar cualquier término técnico o estadístico utilizado.

j) Revisión por pares:

- Siempre es recomendable que los resultados sean revisados por pares o expertos en el campo antes de su publicación o presentación para obtener retroalimentación y asegurar la calidad del trabajo.

3.5.1 Tablas y gráficas

Las tablas y gráficos se desarrollarán en base a la información proporcionada por la empresa en estudio.

3.5.2 Estudio de datos sistematizados

El estudio de la data proporcionada por la empresa en estudio se manejará en hojas de cálculo para sistematizar los resultados de la investigación.



CAPÍTULO III

RESULTADOS

1.1. Análisis Descriptivos

1.1.1. Resultados de la Hipótesis General

Tabla 6

Correlaciones entre las Variables de Estudio

		Ordenes por servicios	Gestión Financiera
Ordenes por servicios	Corr. Pearson	1	0.902
	Sig.		0.0
	N	20.0	20.0
Gestión Financiera	Corr. Pearson	0.902	1
	Sig.	0.0	
	N	20.0	20.0

Nota. Elaboración propia

Según el resultado obtenido, se puede observar un coeficiente de Pearson de .902 entre las variables costo por orden de servicios y gestión financiera. Este valor indica la existencia de relación positiva significativa entre las variables analizadas, lo cual significa que cuanto más mejora el uso del costo por orden de servicios más mejora también la gestión financiera.

Así también el valor de significancia obtenido fue $p = 0.0$, que está por debajo del nivel crítico de 0.05, lo cual quiere decir que el resultado es confiable.

Por lo tanto, en el contraste, la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis de investigación se acepta, por lo que se puede concluir que los costos por orden de servicios están relacionados de forma significativa con la gestión financiera de la empresa de telecomunicaciones.

1.1.2. Resultados de la Fiabilidad

Tabla 7

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20.0	100
Excluido	0	0.0
Total	20.0	100

Nota. Elaboración propia

Tabla 8

Estadísticas de fiabilidad

α -Cronbach	Elementos
0.935	34

Nota. Elaboración propia

Según el resultado obtenido en el análisis de confiabilidad, se puede observar el procesamiento de veinte casos válidos, siendo el 100% de la muestra total, por lo que no fue excluido ningún cuestionario en el análisis.

Así también, el valor alfa de Cronbach fue de 0.935, con un contenido de 34 ítems en el cuestionario. Según el índice obtenido el instrumento registra un nivel de confiabilidad elevado, por lo cual se puede afirmar es óptimo y adecuado para su aplicación en el presente estudio.

1.1.3. Resultados de la Hipótesis Específica 1

Tabla 9

Correlaciones de la Hipótesis Específica 1

		Gestión	
		Financiera	Mano de Obra
Gestión Financiera	Corr. Pearson	1	0.796
	Sig.		0.0
	N	20.0	20.0
Mano de Obra	Corr. Pearson	0.796	1
	Sig.	0.0	
	N	20.0	20.0

Nota. Elaboración propia

Según el resultado obtenido, se puede observar un coeficiente de Pearson de .796 entre las variables mano de obra y gestión. Este valor indica la existencia de relación positiva significativa entre estas variables, lo cual significa que una buena administración en la mano de obra contribuye en la mejora de la gestión financiera empresarial.

Así también el valor de significancia obtenido fue $p = 0.0$, que está por debajo del nivel crítico de 0.05, esto significa que el resultado es confiable.

Por lo tanto, en el contraste, la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis específica 1 se acepta, por lo que se puede concluir que la mano de obra está relacionada de forma significativa con la gestión financiera de la empresa de telecomunicaciones.

1.1.4. Resultados de la Hipótesis Específica 2

Tabla 10

Correlaciones Hipótesis Específica 2

		Gestión Financiera	Gastos Operativos
Gestión Financiera	Corr. Pearson	1	0.761
	Sig.		0.0
	N	20.0	20.0
Gastos Operativos	Corr. Pearson	0.761	1
	Sig.	0.0	
	N	20.0	20.0

Nota. Elaboración propia

Según el resultado obtenido, se puede observar un coeficiente de Pearson de .761 entre las variables gastos operativos y gestión. Este valor indica la existencia de relación positiva significativa entre estas variables, lo cual significa que una buena administración de gastos operativos contribuye en la mejora de la gestión financiera empresarial.

Así también el valor de significancia obtenido fue $p = 0.0$, que está por debajo del nivel crítico de 0.05, esto significa que el análisis tiene buena confiabilidad.

Por lo tanto, en el contraste, la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis específica 2 se acepta, por lo que se puede concluir que los gastos operativos están relacionados de forma significativa con la gestión financiera de la empresa de telecomunicaciones.

1.1.5. Resultados de la Hipótesis Específica 3

Tabla 11

Correlaciones de la Hipótesis Específica 3

		Costos	
		Gestión	Indirectos de
		Financiera	Fabricación
Gestión Financiera	Corr. Pearson	1	0.883
	Sig.		0.0
	N	20.0	20.0
Costos Indirectos de Fabricación	Corr. Pearson	0.883	1
	Sig.	0.0	
	N	20.0	20.0

Nota. Elaboración propia

Según el resultado obtenido, se puede observar un coeficiente de Pearson de .883 entre las variables costo indirecto de fabricación y gestión. Este valor indica la existencia de relación positiva significativa entre estas variables, lo cual significa que una buena administración en el costo indirecto de fabricación contribuye en la mejora de la gestión financiera empresarial.

Así también el valor de significancia obtenido fue $p = 0.0$, que está por debajo del nivel crítico de 0.05, esto significa que el análisis tiene buena confiabilidad.

Por lo tanto, en el contraste, la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis específica 3 se acepta, por lo que se puede concluir que el costo indirecto de fabricación está relacionado de forma significativa con la gestión financiera de la empresa de telecomunicaciones.

1.1.6. Resultados de la Encuesta

Pregunta 1. ¿Se cuenta controlado los gastos relacionados a la mano de obra directa en la ejecución de servicios?

Tabla 12

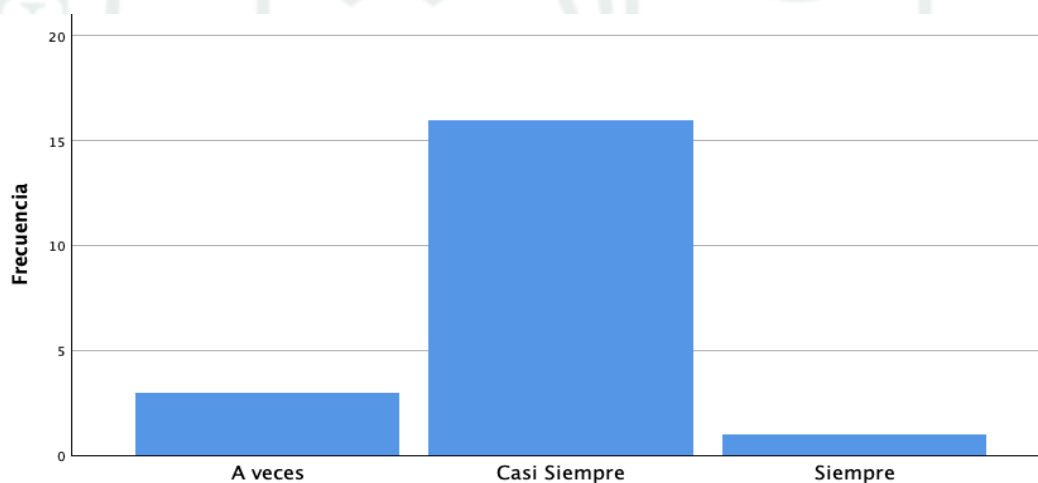
Control de gastos de mano de obra directa

	f	%
A veces	3	15%
Casi siempre	16	80%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 1

Control de gastos de mano de obra directa



Nota. Elaboración Propia

La mayoría de los encuestados considera que casi siempre se controlan los gastos de mano de obra directa, lo que demuestra una gestión relativamente eficiente de los recursos humanos involucrados en la ejecución de los servicios. Este control contribuye a evitar desviaciones presupuestarias y permite mejorar la exactitud del cálculo de los costos por orden de servicio, fortaleciendo así la gestión financiera de ECYTEL SAC.

Pregunta 2. ¿Se *identifican* correctamente los costos reales de la mano de obra directa para cada orden de servicios?

Tabla 13

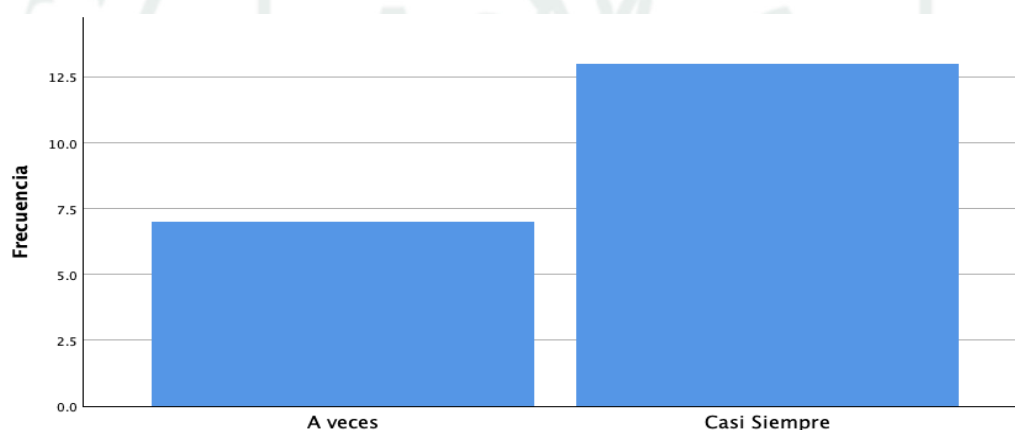
Identificación de los costos reales de mano de obra directa

	f	%
A veces	7	35%
Casi siempre	13	65%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 2

Identificación de los costos reales de mano de obra directa



Nota. Elaboración Propia

El resultado evidencia que el 65% de los participantes percibe que los costos reales de la mano de obra directa se identifican correctamente. Esto sugiere que la empresa cuenta con registros confiables y procesos de control que permiten asociar los costos laborales con cada orden de servicios, lo cual resulta esencial para una gestión de costos precisa y una adecuada toma de decisiones financieras.

Pregunta 3. ¿La mano de obra indirecta se controla de forma eficiente en la empresa?

Tabla 14

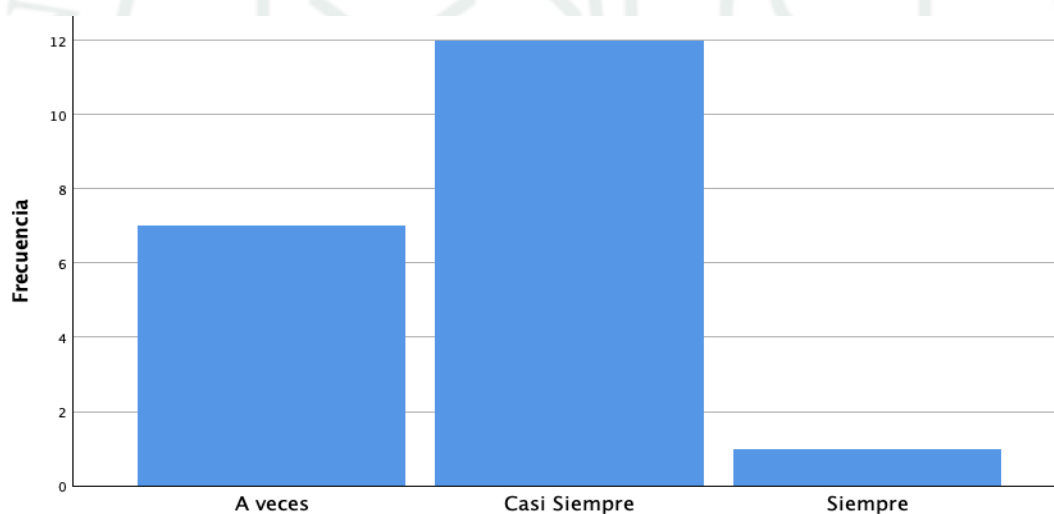
Eficiencia en el control de la mano de obra indirecta

	f	%
A veces	7	35%
Casi siempre	12	60
Siempre	1	5%
Total	20	100

Nota. Elaboración propia

Figura 3

Eficiencia en el control de la mano de obra indirecta



Nota. Elaboración Propia

El 60% de los encuestados considera que la mano de obra indirecta se controla de forma eficiente, aunque un porcentaje significativo (35%) opina que esto ocurre solo a veces. Este hallazgo revela que, si bien ECYTEL SAC mantiene cierto nivel de supervisión sobre la mano de obra indirecta, aún existen oportunidades para optimizar su registro y control a fin de reducir costos improductivos.

Pregunta 4. ¿Se controlan los costos de la mano de obra indirecta en tiempo real para cada orden de servicios?

Tabla 15

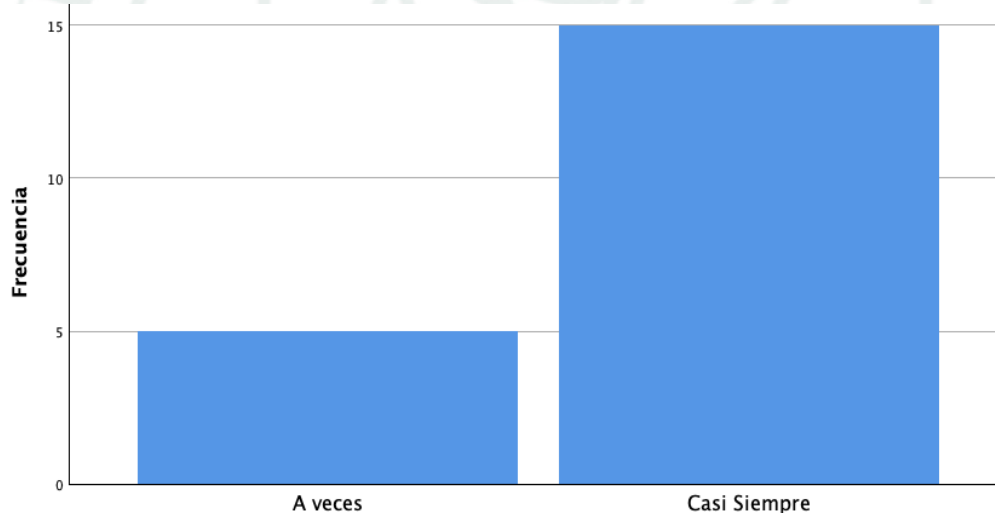
Control en tiempo real de los costos de mano de obra indirecta

	f	%
A veces	5	25%
Casi siempre	15	75%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 4

Control en tiempo real de los costos de mano de obra indirecta



Nota. Elaboración Propia

El 75% de los encuestados manifiesta que los costos de mano de obra indirecta se controlan en tiempo real, lo que demuestra una práctica positiva dentro del sistema de costos. Este control oportuno favorece la transparencia y permite a la empresa corregir desviaciones de forma inmediata, impactando de manera favorable en la eficiencia financiera.

Pregunta 5. ¿Los gastos administrativos son monitoreados en cada orden de servicios?

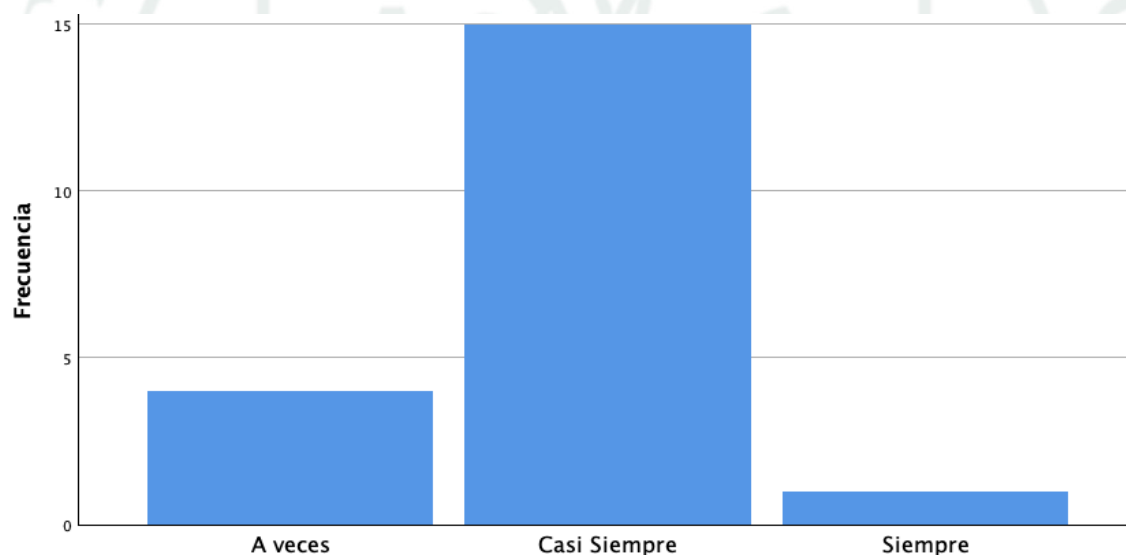
Tabla 16

Monitoreo de los gastos administrativos por orden de servicio

	f	%
A veces	4	20%
Casi siempre	15	75%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 5 Monitoreo de los gastos administrativos por orden de servicio



Nota. Elaboración Propia

El monitoreo de los gastos administrativos presenta resultados alentadores, pues tres cuartas partes de los participantes indican que casi siempre se realiza por orden de servicios. Este nivel de control facilita la correcta asignación de los costos fijos administrativos, promoviendo una gestión más eficiente y alineada con los objetivos financieros de la organización.

Pregunta 6. ¿Los gastos administrativos se registran de forma detallada por orden de servicios?

Tabla 17

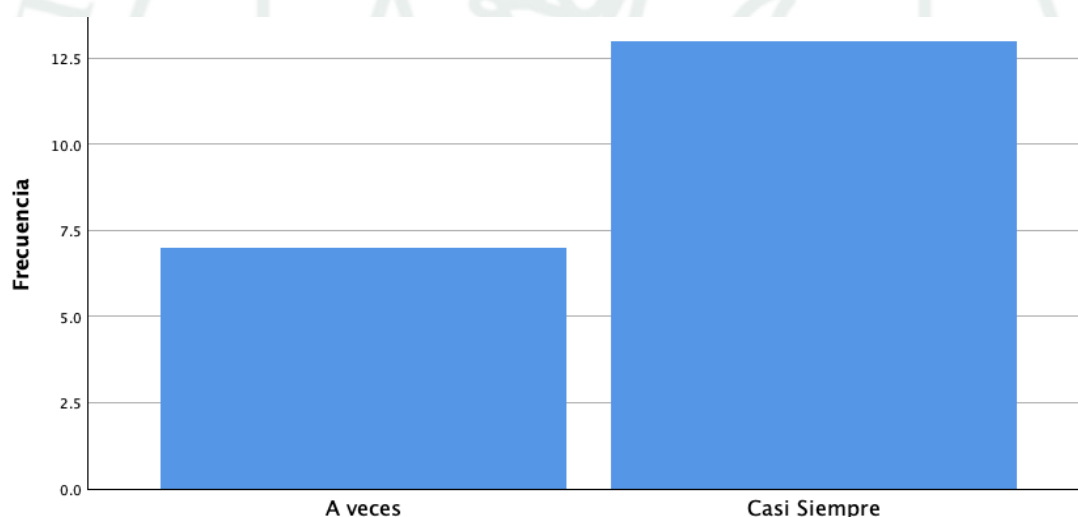
Registro detallado de gastos administrativos

	f	%
A veces	7	35%
Casi siempre	13	65%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 6

Registro detallado de gastos administrativos



Nota. Elaboración Propia

La mayoría de los encuestados coincide en que los gastos administrativos se registran de forma detallada, reflejando un adecuado manejo contable de los mismos. Esto fortalece el proceso de costeo por órdenes de servicio y contribuye a una mayor exactitud en la determinación de los resultados financieros de cada proyecto ejecutado.

Pregunta 7. ¿Los gastos de ventas se gestionan de manera adecuada en los costos de servicios?

Tabla 18

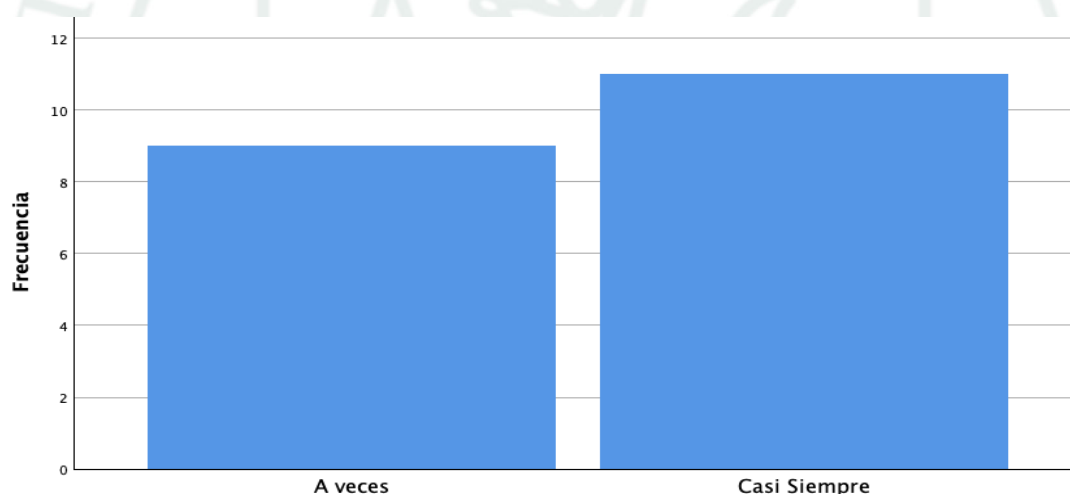
Gestión adecuada de los gastos de ventas en los costos de servicios

	f	%
A veces	9	45%
Casi siempre	11	55%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 7

Frecuencia de la gestión adecuada de los gastos de ventas en los costos de servicios



Nota. Elaboración Propia

Los resultados muestran que la gestión de los gastos de ventas se realiza de manera adecuada en más de la mitad de los casos, lo cual indica un manejo responsable de los costos asociados al área comercial. Esta práctica contribuye a mantener la rentabilidad y mejora la planeación presupuestal en el corto y mediano plazo.

Pregunta 8. ¿Los gastos de ventas se distribuyen adecuadamente por cada orden de servicios?

Tabla 19

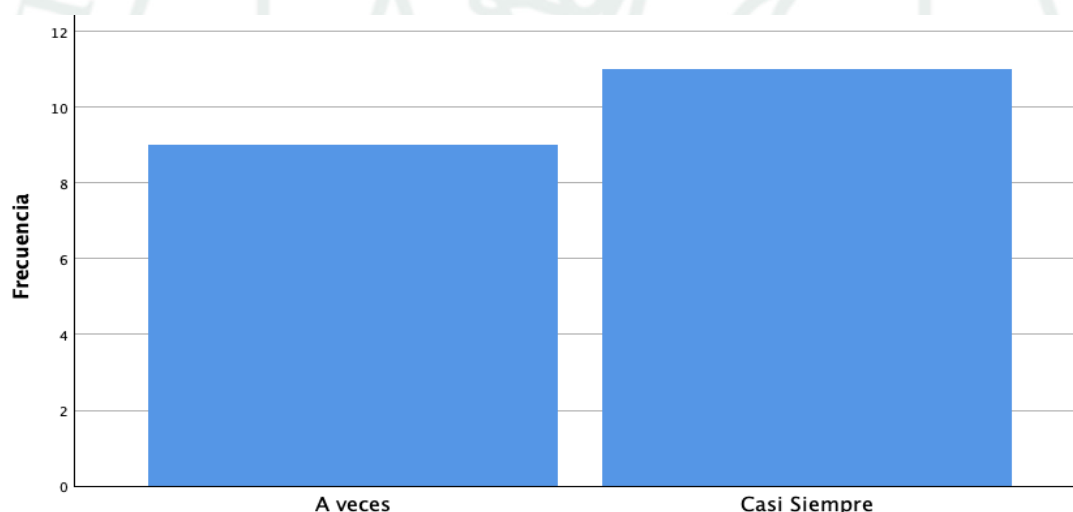
Distribución adecuada de los gastos de ventas por orden de servicio

	f	%
A veces	9	45%
Casi siempre	11	55%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 8

Distribución adecuada de los gastos de ventas por orden de servicio



Nota. Elaboración Propia

El 55% de los encuestados considera que los gastos de ventas se distribuyen adecuadamente por orden de servicio, lo que evidencia una gestión relativamente consistente. No obstante, el 45% restante sugiere la necesidad de fortalecer los criterios de distribución de estos gastos para evitar distorsiones en el cálculo del costo total de los servicios.

Pregunta 9. ¿Los materiales auxiliares son correctamente identificados y contabilizados?

Tabla 20

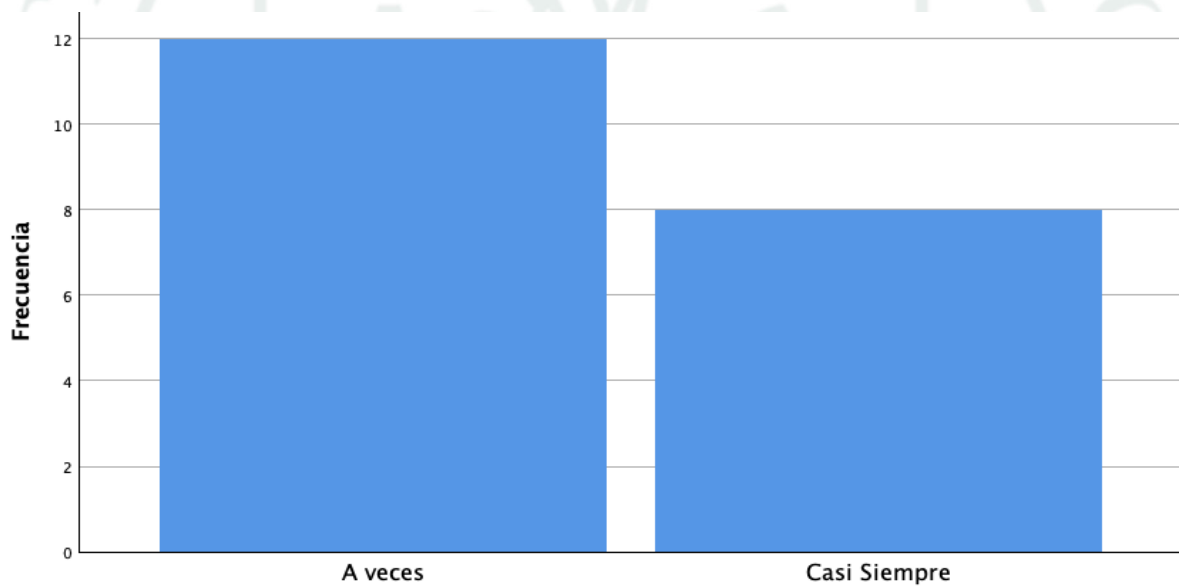
Identificación y contabilización de materiales auxiliares

	f	%
A veces	12	60%
Casi siempre	8	40%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 9

Identificación y contabilización de materiales auxiliares



Nota. Elaboración Propia

El control de los materiales auxiliares es un aspecto que presenta desafíos, ya que el 60% considera que solo a veces se identifican correctamente. Esto pone de manifiesto la necesidad de reforzar los procesos de control de inventarios y materiales, fundamentales para asegurar una correcta valoración de los costos en la empresa.

Pregunta 10. ¿Los materiales auxiliares se asignan con exactitud a cada orden de servicios?

Tabla 21

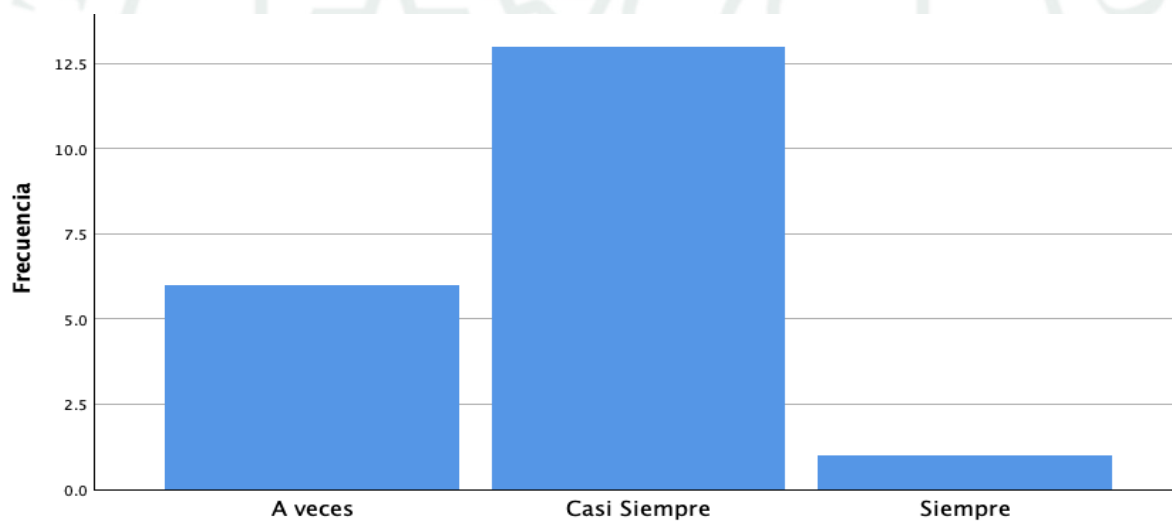
Asignación exacta de materiales auxiliares por orden de servicio

	f	%
A veces	6	30%
Casi siempre	13	65%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 10

Asignación exacta de materiales auxiliares por orden de servicio



Nota. Elaboración Propia

La mayoría de los encuestados manifiesta que los materiales auxiliares casi siempre se asignan con exactitud a las órdenes de servicio, lo que demuestra una mejora en los procedimientos de registro. Este control permite obtener información más confiable para la determinación del costo total, fortaleciendo la gestión financiera de ECYTEL SAC.

Pregunta 11. ¿El alquiler de bienes o equipos se considera en el cálculo de costos por orden?

Tabla 22

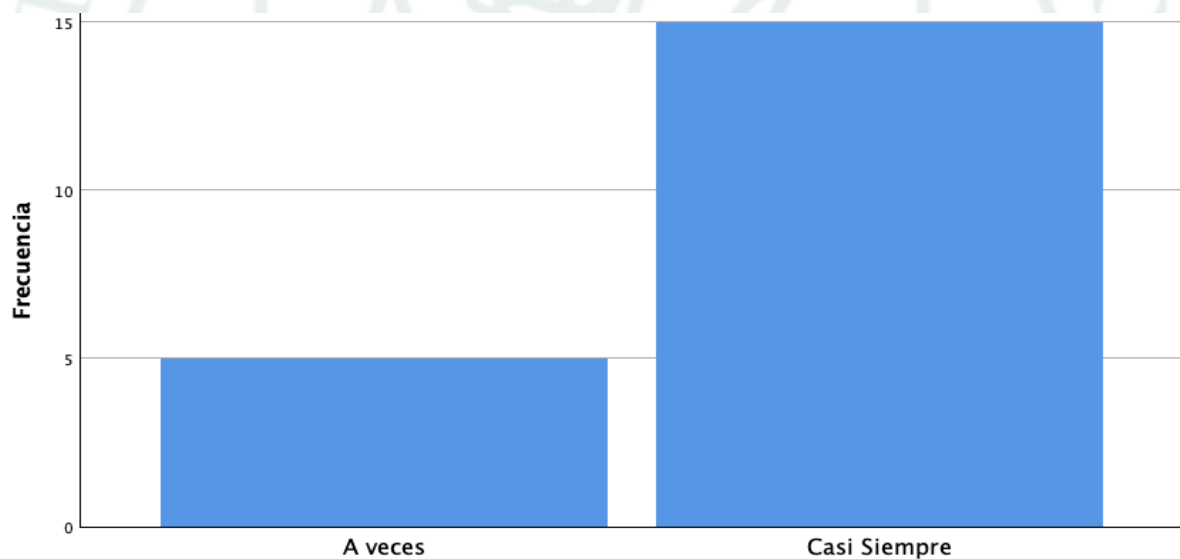
Inclusión del alquiler de bienes o equipos en el cálculo de costos por orden

	f	%
A veces	5	25%
Casi siempre	15	75%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 11

Inclusión del alquiler de bienes o equipos en el cálculo de costos por orden



Nota. Elaboración Propia

El 75% considera que el alquiler de bienes o equipos se tiene en cuenta en el cálculo de los costos por orden, lo que indica una adecuada incorporación de estos elementos dentro del costo total. Este control garantiza que los servicios reflejen de forma real los recursos utilizados, mejorando la rentabilidad por proyecto.

Pregunta 12. ¿El alquiler de equipos o bienes se calcula con base en su uso real por orden de servicios?

Tabla 23

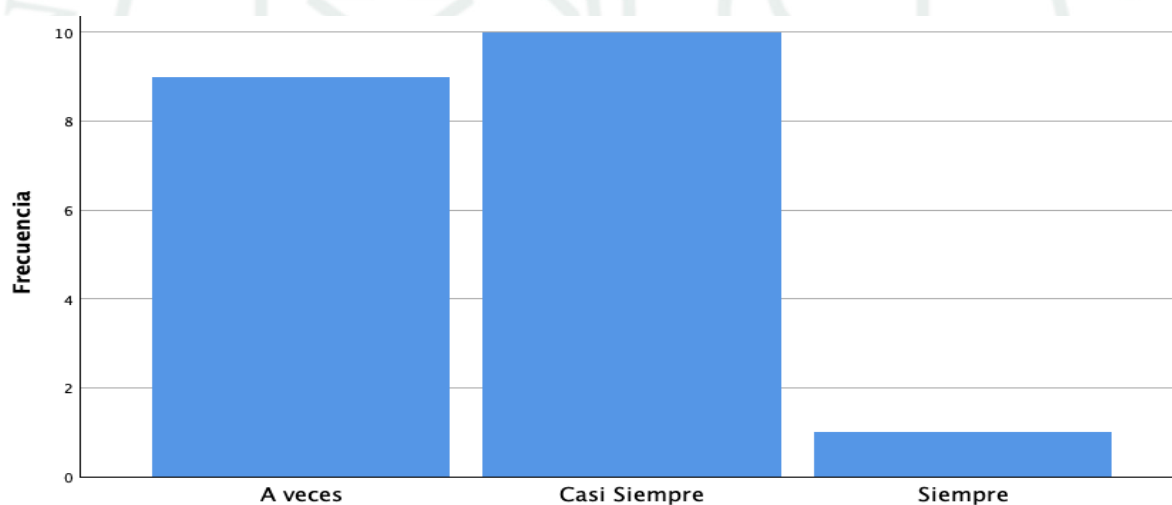
Cálculo del alquiler de bienes o equipos basado en su uso real

	f	%
A veces	9	45%
Casi siempre	10	50%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 12

Alquiler de bienes o equipos



Nota. Elaboración Propia

En cuanto al cálculo del alquiler basado en el uso real, los resultados son mixtos: aunque la mayoría lo considera casi siempre adecuado, un 45% señala deficiencias. Esto sugiere la necesidad de establecer criterios más precisos de asignación para evitar sub o sobrecostos que puedan afectar la gestión financiera.

Pregunta 13. ¿La depreciación de los activos se incluye de forma oportuna en los costos?

Tabla 24

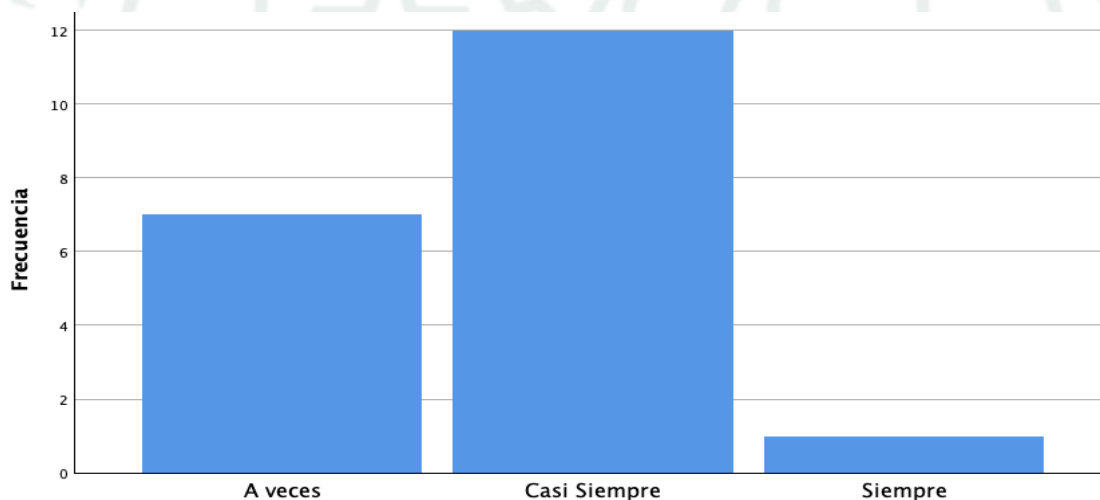
Inclusión oportuna de la depreciación de activos

	f	%
A veces	7	35%
Casi siempre	12	60%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 13

Inclusión oportuna de la depreciación de activos en los costos



Nota. Elaboración Propia

La inclusión oportuna de la depreciación de activos es reconocida por la mayoría como un proceso habitual en ECYTEL SAC, lo que refleja un manejo contable correcto. Este reconocimiento contribuye a una valoración más realista de los costos operativos y del rendimiento de los activos utilizados en las órdenes de servicios.

Pregunta 14. ¿La depreciación de activos se aplica correctamente a las órdenes de servicios correspondientes?

Tabla 25

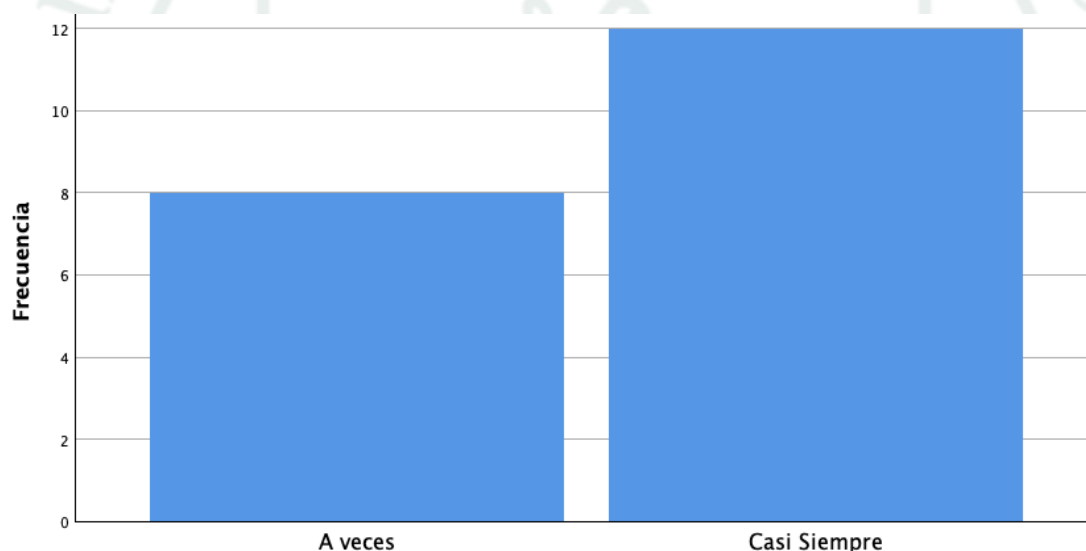
Correcta aplicación de la depreciación de activos por orden de servicio

	f	%
A veces	8	40%
Casi siempre	12	60%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 14

Correcta aplicación de la depreciación de activos por orden de servicio



Nota. Elaboración Propia

El 60% de los encuestados considera que la depreciación se aplica correctamente, confirmando que la empresa sigue políticas contables coherentes. Esto favorece una adecuada asignación de los costos fijos a los servicios prestados, contribuyendo a mejorar los indicadores financieros de rentabilidad.

Pregunta 15. ¿El transporte relacionado al servicio se incorpora de manera adecuada al costo?

Tabla 26

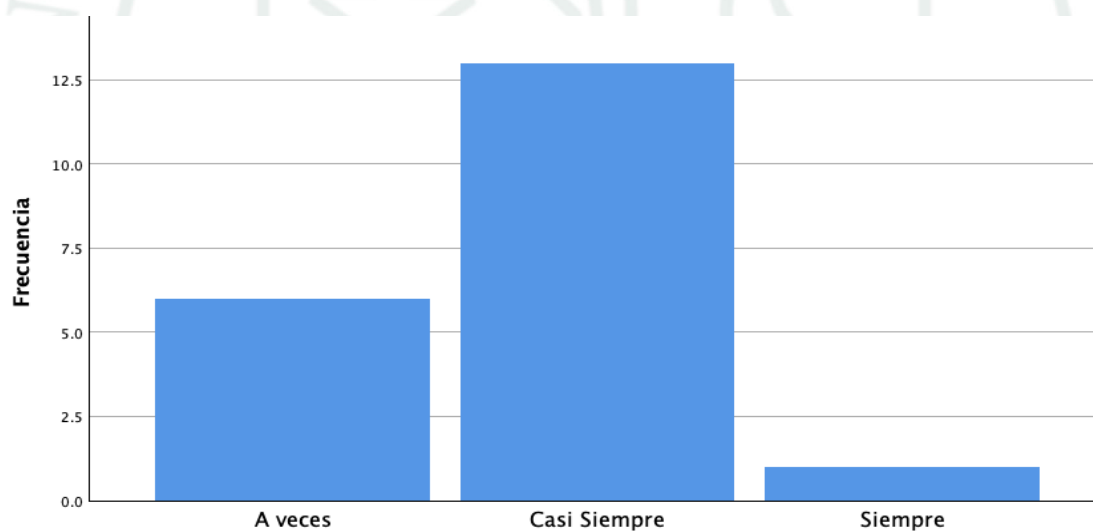
Incorporación adecuada del transporte al costo del servicio

	f	%
A veces	6	30%
Casi siempre	13	65%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 15

Incorporación adecuada del transporte al costo del servicio



Nota. Elaboración Propia

El transporte relacionado con el servicio se incorpora adecuadamente en la mayoría de los casos, lo cual permite un cálculo más completo de los costos. Esta práctica evidencia un esfuerzo por incluir todos los componentes relevantes del servicio, generando una mayor precisión en la determinación de los márgenes de utilidad.

Pregunta 16b. ¿El transporte se incluye de manera exacta en el costo de cada orden de servicios?

Tabla 27

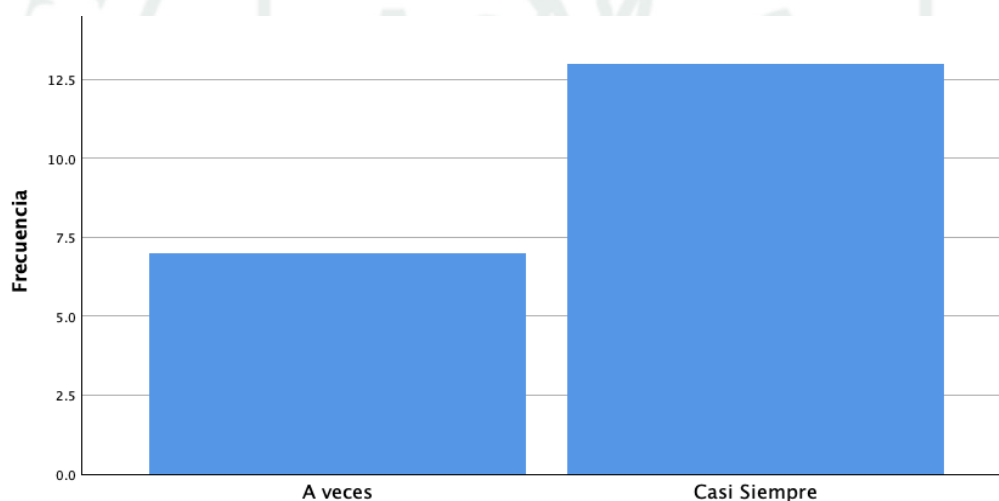
Inclusión exacta del transporte en el costo por orden

	f	%
A veces	7	35%
Casi siempre	13	65%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 16

Inclusión exacta del transporte en el costo por orden



Nota. Elaboración Propia

Los encuestados coinciden en que el transporte casi siempre se incluye de manera exacta, lo cual refuerza la coherencia del sistema de costos implementado. Este nivel de control es fundamental en una empresa de telecomunicaciones, donde los desplazamientos representan un componente significativo del costo total.

Pregunta 16a. ¿El costo de ventas refleja con precisión los servicios prestados?

Tabla 28

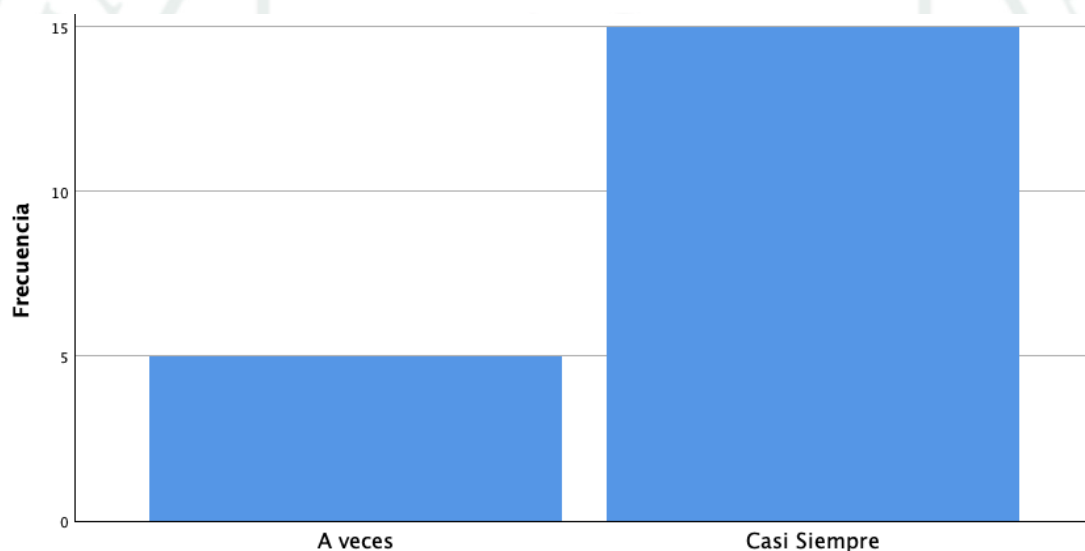
Precisión del costo de ventas respecto a los servicios

	f	%
A veces	5	25%
Casi siempre	15	75%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 17

Precisión del costo de ventas respecto a los servicios



Nota. Elaboración Propia

El 75% de los encuestados considera que el costo de ventas refleja con precisión los servicios prestados. Este resultado muestra que ECYTEL SAC posee una metodología de costeo confiable, que contribuye a una representación fiel de la relación entre costos incurridos y resultados obtenidos.

Pregunta 17. ¿El costo de ventas se determina con datos reales por cada orden de servicios?

Tabla 29

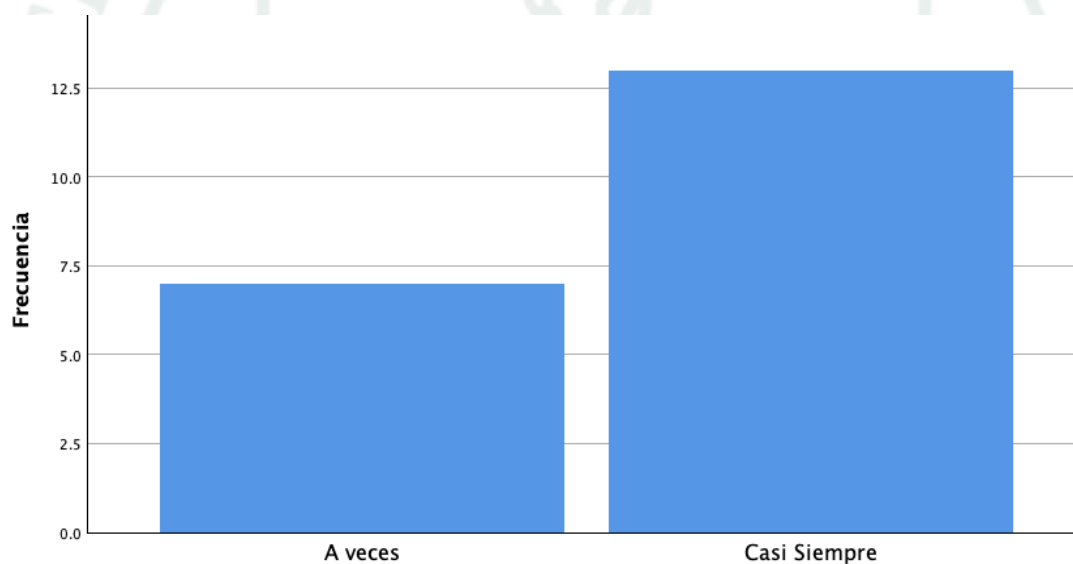
Determinación del costo de ventas con datos reales

	f	%
A veces	7	35%
Casi siempre	13	65%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 18

Determinación del costo de ventas con datos reales



Nota. Elaboración Propia

La determinación del costo de ventas basada en datos reales se considera adecuada por la mayoría, lo que evidencia un compromiso con la exactitud contable. Esta práctica fortalece la toma de decisiones y mejora la planificación financiera, al contar con información veraz sobre la rentabilidad de cada orden de servicio.

Pregunta 18. ¿El margen comercial se ve influenciado por una adecuada gestión de costos?

Tabla 30

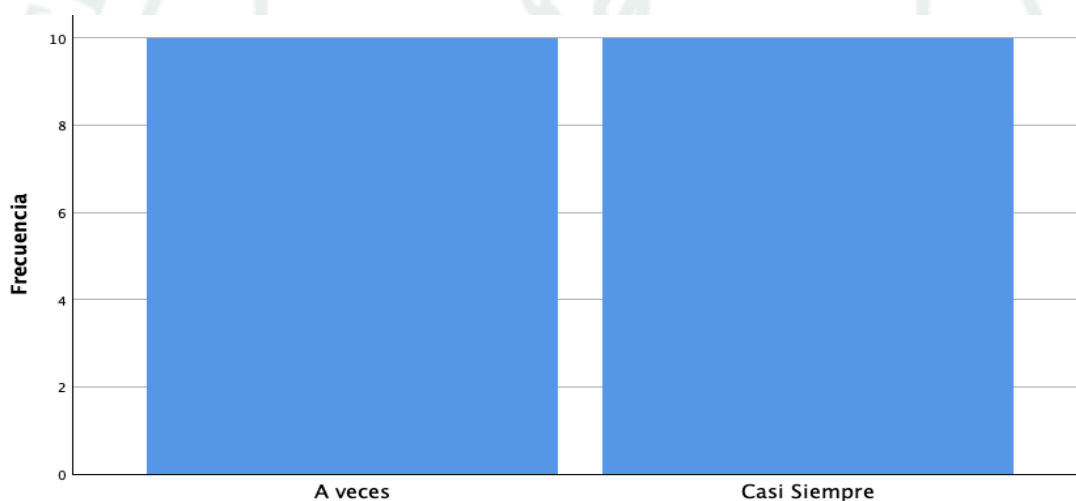
Influencia de la gestión de costos en el margen comercial

	f	%
A veces	10	50%
Casi siempre	10	50%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 19

Influencia de la gestión de costos en el margen comercial



Nota. Elaboración Propia

Los resultados muestran una percepción dividida sobre la influencia del control de costos en el margen comercial, aunque la mitad reconoce su importancia. Esto evidencia que una gestión más rigurosa de los costos podría incrementar la competitividad y optimizar los márgenes de ganancia de la empresa.

Pregunta 19a. ¿El margen comercial se calcula con base en costos reales y no estimados?

Tabla 31

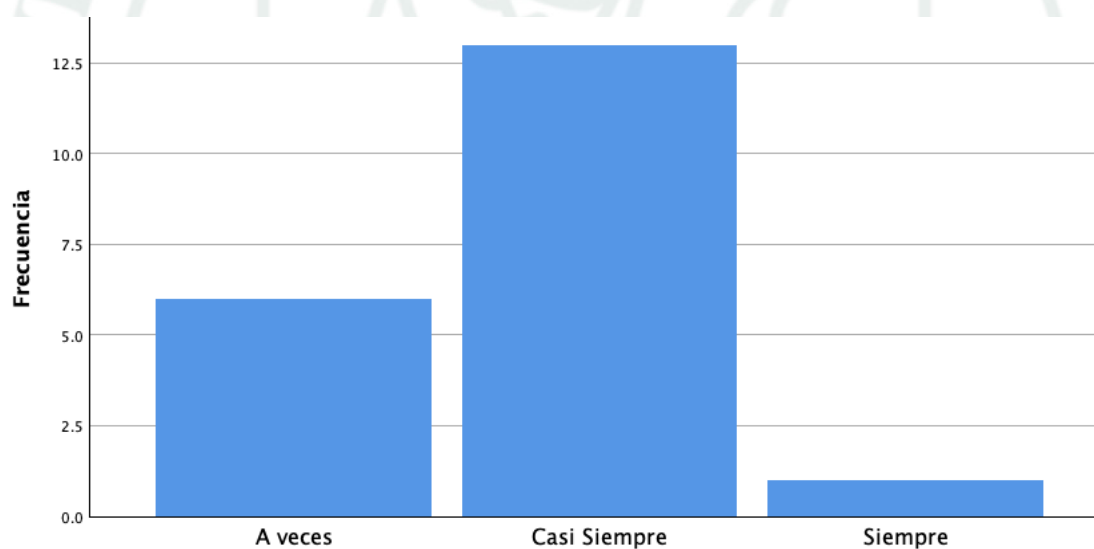
Cálculo del margen comercial con costos reales

	f	%
A veces	6	30%
Casi siempre	13	65%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 20

Cálculo del margen comercial con costos reales



Nota. Elaboración Propia

La mayoría considera que el margen comercial se calcula en base a costos reales, lo cual contribuye a una evaluación más precisa de la rentabilidad de cada proyecto. Este enfoque evita distorsiones y fortalece la sostenibilidad económica de la empresa en el mediano plazo.

Pregunta 19b. ¿La utilidad depende del control de los gastos operativos en la empresa?

Tabla 32

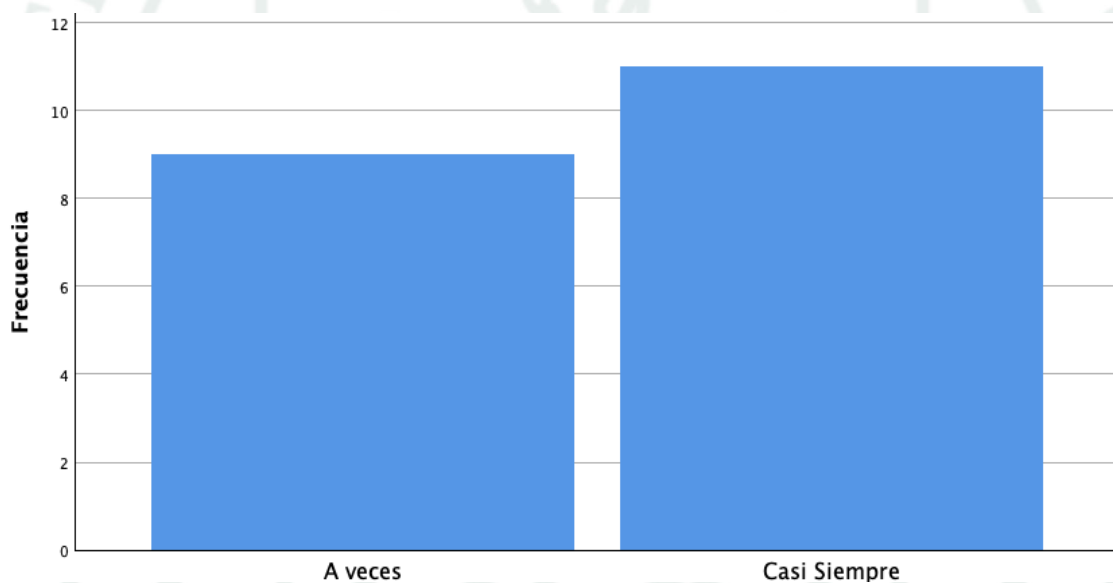
Impacto del control de gastos operativos en la utilidad

	f	%
A veces	9	45%
Casi siempre	11	55%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 21

Impacto del control de gastos operativos en la utilidad



Nota. Elaboración Propia

Los encuestados reconocen que la utilidad depende del control de los gastos operativos, lo que resalta la relación directa entre eficiencia y rentabilidad. Una gestión de costos adecuada permite maximizar la utilidad neta sin comprometer la calidad de los servicios brindados.

Pregunta 20. ¿La utilidad de la empresa se ve afectada por el uso de datos estimados en lugar de reales?

Tabla 33

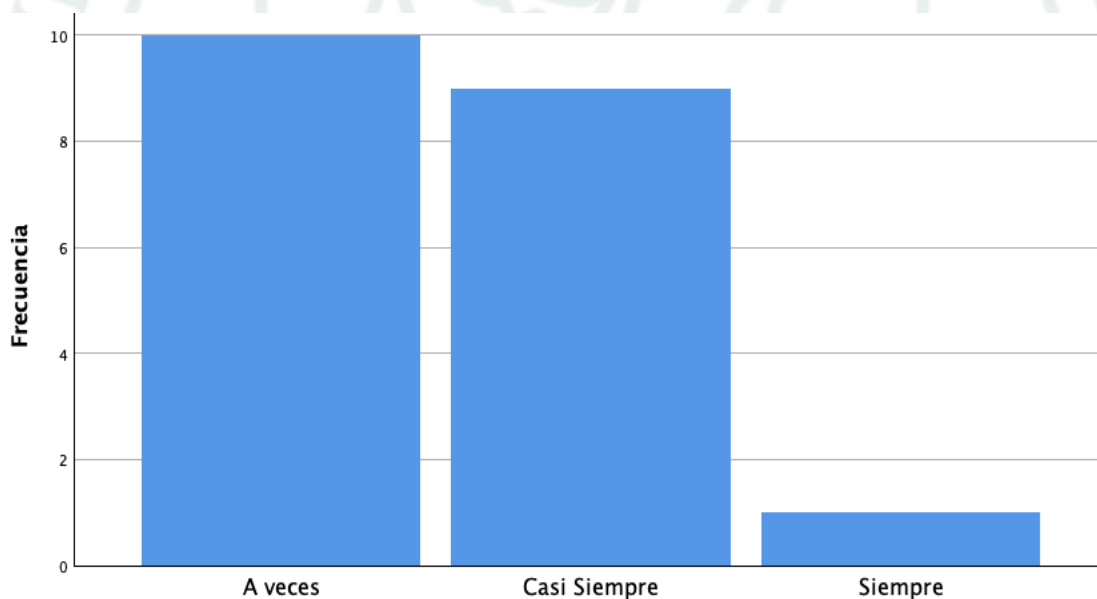
Afectación de la utilidad por el uso de datos estimados

	f	%
A veces	10	50%
Casi siempre	9	45%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 22

Afectación de la utilidad por el uso de datos estimados



Nota. Elaboración Propia

Un porcentaje considerable percibe que el uso de datos estimados puede afectar la utilidad empresarial. Esto demuestra la necesidad de implementar un sistema de costos más preciso y automatizado que reduzca la dependencia de estimaciones y mejore la exactitud de los resultados financieros.

Pregunta 21. ¿La rentabilidad sobre activos (ROA) mejora con una gestión eficiente de costos?

Tabla 34

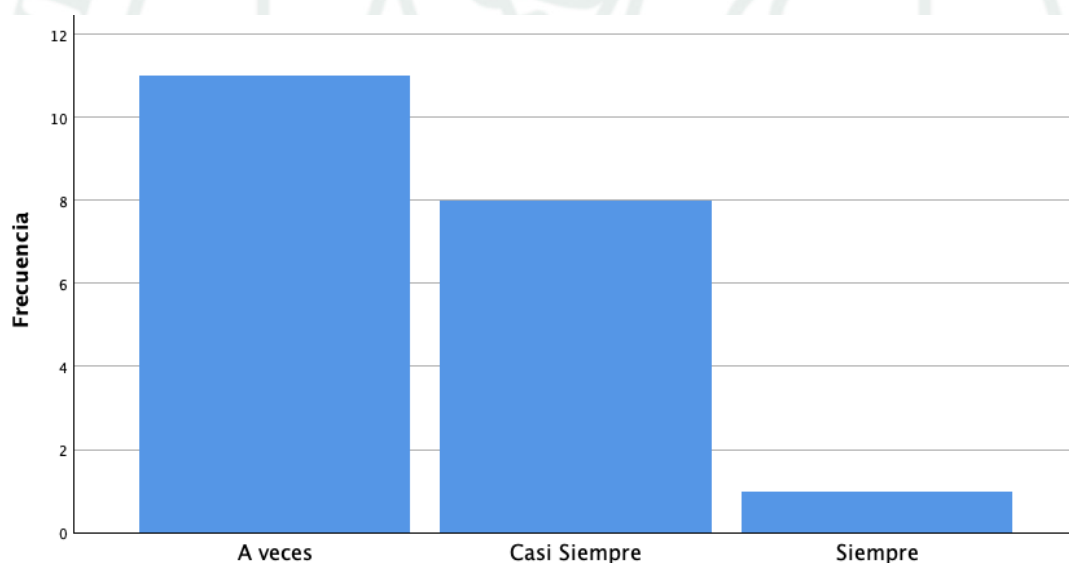
Impacto de la gestión eficiente de costos en la rentabilidad sobre activos (ROA)

	f	%
A veces	11	55%
Casi siempre	8	40%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 23

Impacto de la gestión eficiente de costos en la rentabilidad sobre activos (ROA)



Nota. Elaboración Propia

El 55% de los participantes señala que la rentabilidad sobre activos mejora con una gestión eficiente de costos, evidenciando una correlación positiva entre control y rendimiento financiero. Esto confirma que el manejo adecuado de los recursos genera una mejor utilización del activo total de la empresa.

Pregunta 22. ¿La rentabilidad sobre activos (ROA) mejora al usar costos reales por orden de servicios?

Tabla 35

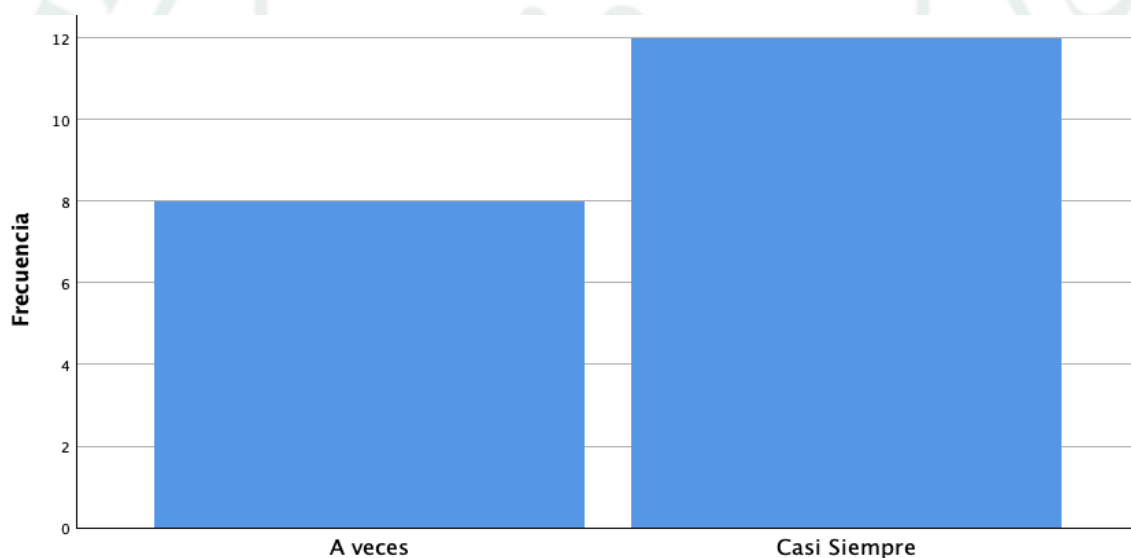
Mejora de la rentabilidad sobre activos (ROA) mediante el uso de costos reales

	f	%
A veces	8	40%
Casi siempre	12	60%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 24

Rentabilidad sobre activos con costos reales



Nota. Elaboración Propia

La aplicación de costos reales por orden se asocia con una mejora en la rentabilidad sobre activos, lo que demuestra la relevancia de contar con información precisa. Este resultado refleja que el costeo por órdenes de servicio contribuye directamente a la rentabilidad global de ECYTEL SAC.

Pregunta 23. ¿La rentabilidad sobre patrimonio (ROE) está ligada al control de los gastos?

Tabla 36

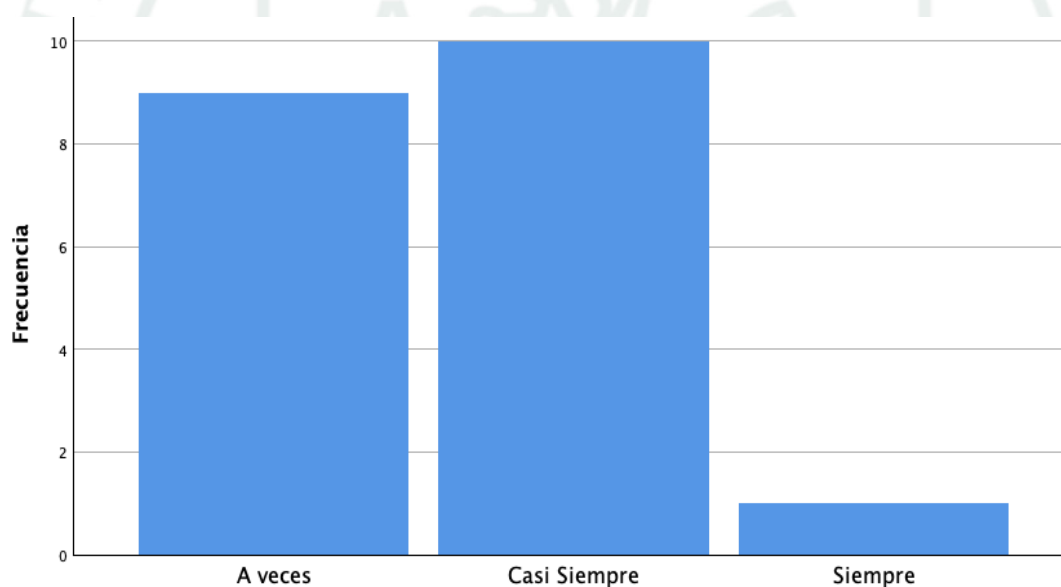
Relación entre el control de gastos y la rentabilidad sobre patrimonio (ROE)

	f	%
A veces	9	45%
Casi siempre	10	50%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 25

Relación entre el control de gastos y la rentabilidad sobre patrimonio (ROE)



Nota. Elaboración Propia

El control de los gastos influye positivamente en la rentabilidad sobre patrimonio, según la mayoría de los encuestados. Esto indica que la empresa logra mantener una gestión responsable que impacta favorablemente en la generación de valor para los accionistas.

Pregunta 24. ¿La rentabilidad sobre patrimonio (ROE) depende de la correcta asignación de costos?

Tabla 37

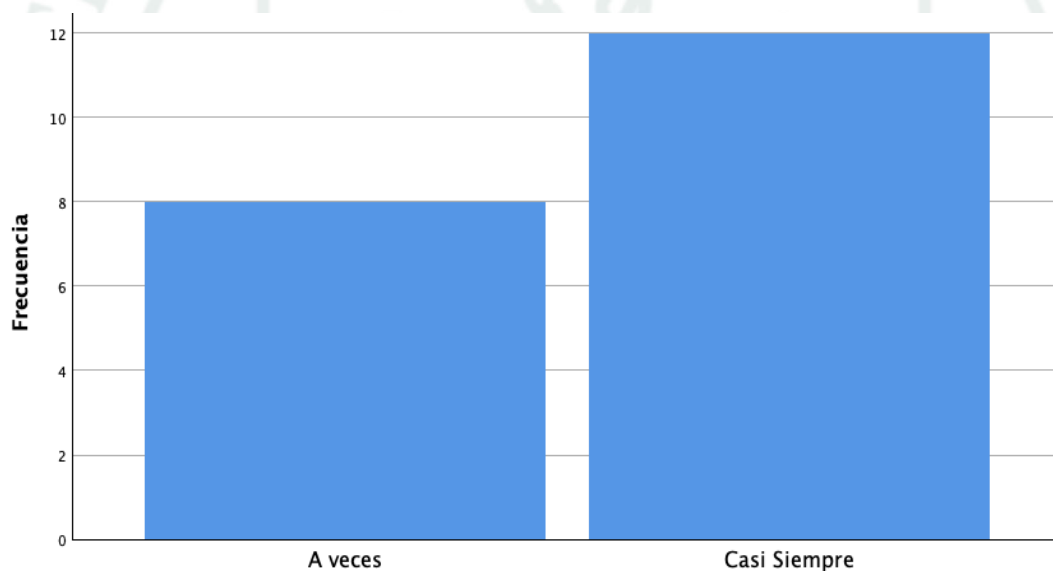
Influencia de la correcta asignación de costos en la rentabilidad sobre patrimonio (ROE)

	f	%
A veces	8	40%
Casi siempre	12	60%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 26

Rentabilidad sobre patrimonio costos reales



Nota. Elaboración Propia

La correcta asignación de costos se relaciona con una mayor rentabilidad sobre patrimonio, lo cual reafirma la importancia de los procesos contables precisos. Una estructura de costos bien gestionada asegura decisiones financieras más efectivas y sostenibles.

Pregunta 25. ¿El rendimiento del capital empleado (ROCE) se fortalece con una adecuada gestión de costos?

Tabla 38

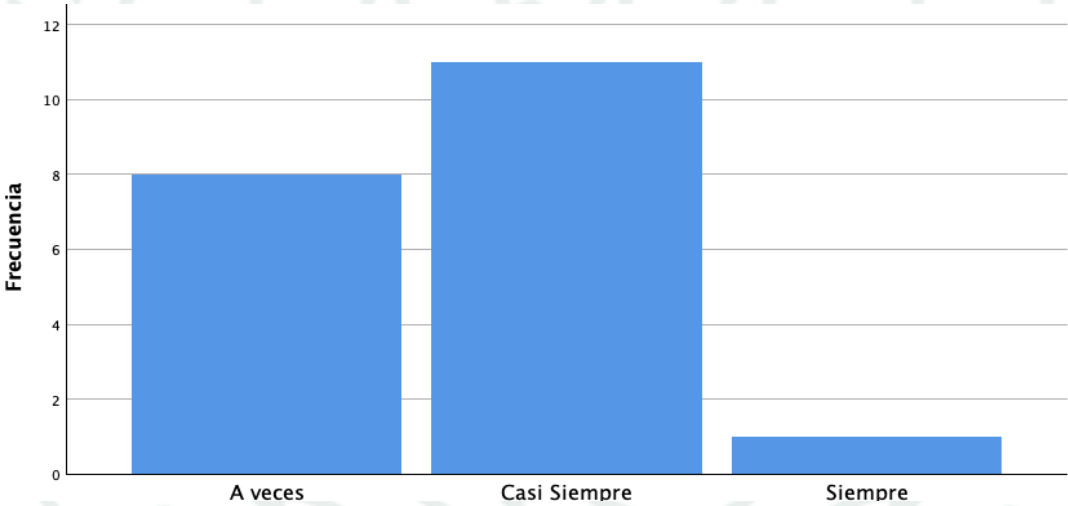
Fortalecimiento del rendimiento del capital empleado (ROCE) por la gestión de costos

	f	%
A veces	8	40%
Casi siempre	11	55%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 27

Fortalecimiento del rendimiento del capital empleado (ROCE) por la gestión de costos



Nota. Elaboración Propia

El 55% considera que el rendimiento del capital empleado mejora con una gestión adecuada de costos, lo que confirma la incidencia de un buen control financiero. Este resultado resalta la importancia del costeo eficiente como herramienta de planificación estratégica.

Pregunta 26. ¿El rendimiento del capital empleado (ROCE) mejora con datos reales en costos por orden de servicios?

Tabla 39

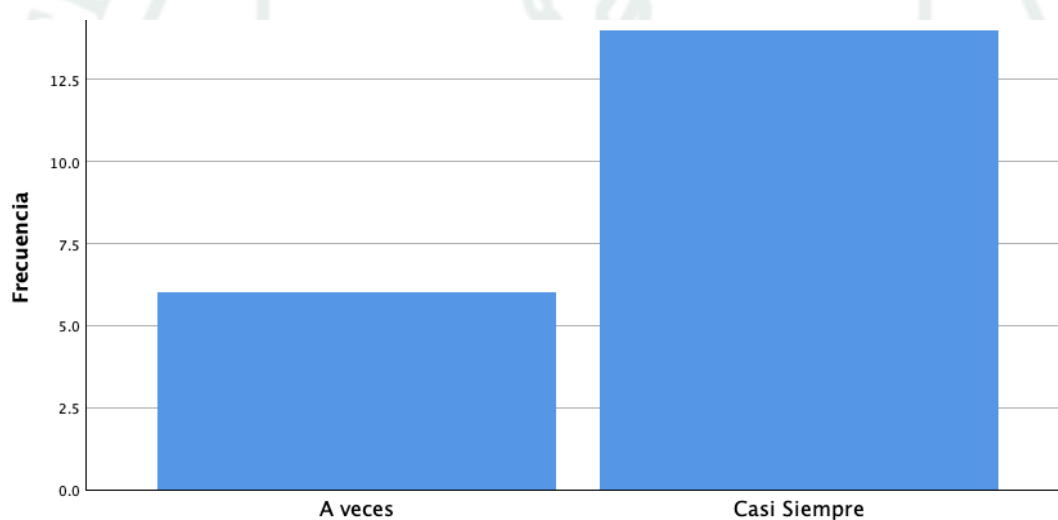
Mejora del rendimiento del capital empleado (ROCE) mediante datos reales

	f	%
A veces	6	30%
Casi siempre	14	70%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 28

Mejora del rendimiento del capital empleado (ROCE) mediante datos reales



Nota. Elaboración Propia

La mayoría de los encuestados señala que el rendimiento del capital empleado mejora al utilizar datos reales de costos, evidenciando la ventaja de la información fidedigna. Esto permite que ECYTEL SAC optimice su rentabilidad operativa y fortalezca su posición financiera.

Pregunta 27a. ¿El inventario es gestionado de manera eficiente en relación a los servicios?

Tabla 40

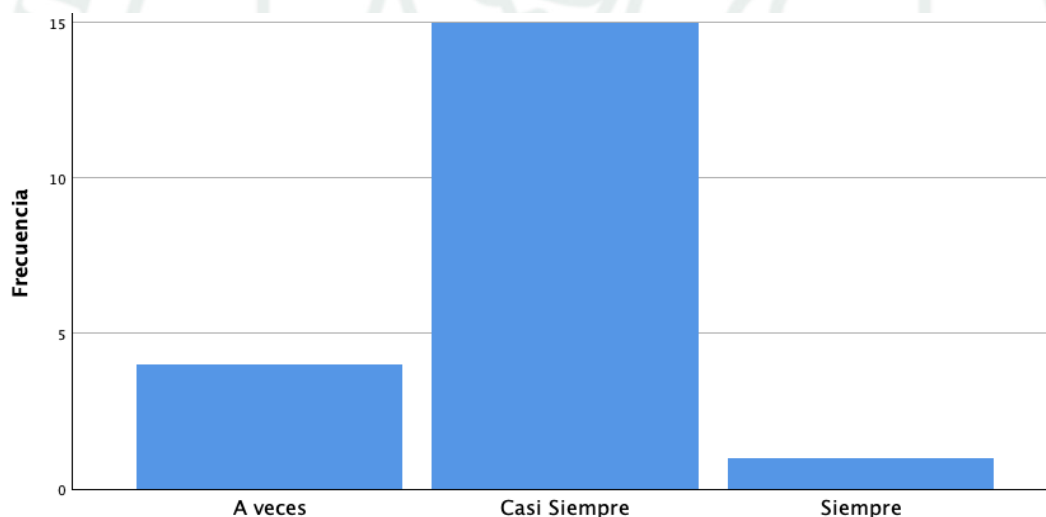
Eficiencia en la gestión de inventarios respecto a los servicios prestados

	f	%
A veces	4	20%
Casi siempre	15	75%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 29

Eficiencia en la gestión de inventarios respecto a los servicios prestados



Nota. Elaboración Propia

El inventario es gestionado de manera eficiente según el 75% de los encuestados, lo que refleja un control adecuado de los materiales y suministros empleados. Esta gestión contribuye a reducir pérdidas y mejorar la disponibilidad de recursos, garantizando continuidad en las operaciones de servicio.

Pregunta 27b. ¿El inventario se valora correctamente con base en datos reales por orden de servicios?

Tabla 41

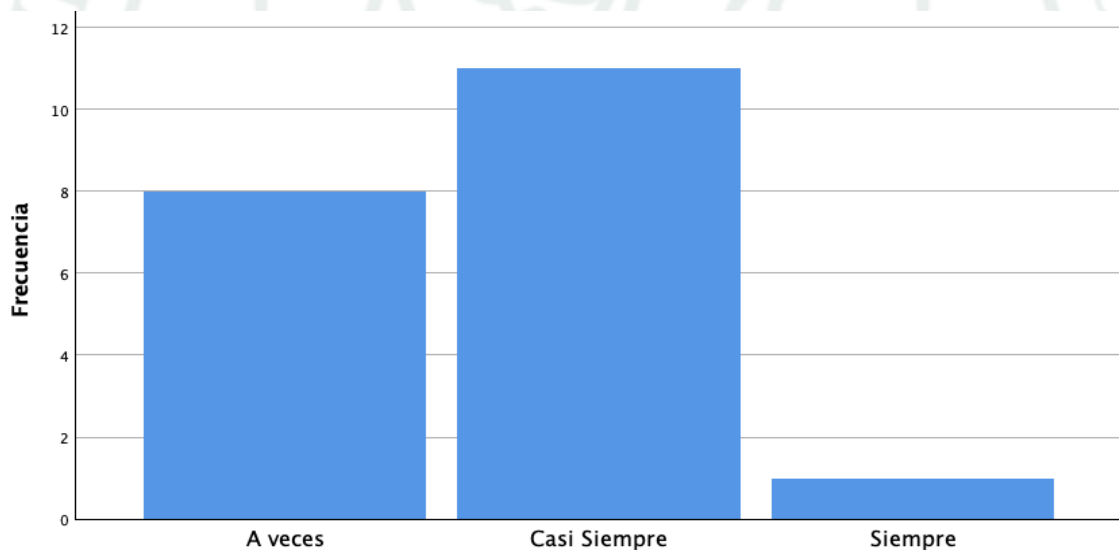
Valoración del inventario con base en datos reales por orden de servicio

	f	%
A veces	8	40%
Casi siempre	11	55%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 30

Valoración del inventario con base en datos reales por orden de servicio



Nota. Elaboración Propia

El 55% considera que el inventario se valora correctamente con base en datos reales, lo que indica una aplicación adecuada de los principios contables. Este control permite conocer el valor exacto de los materiales, contribuyendo a una presentación fiel de los costos en los estados financieros.

Pregunta 28. ¿Los activos fijos están bien administrados para optimizar los resultados financieros?

Tabla 42

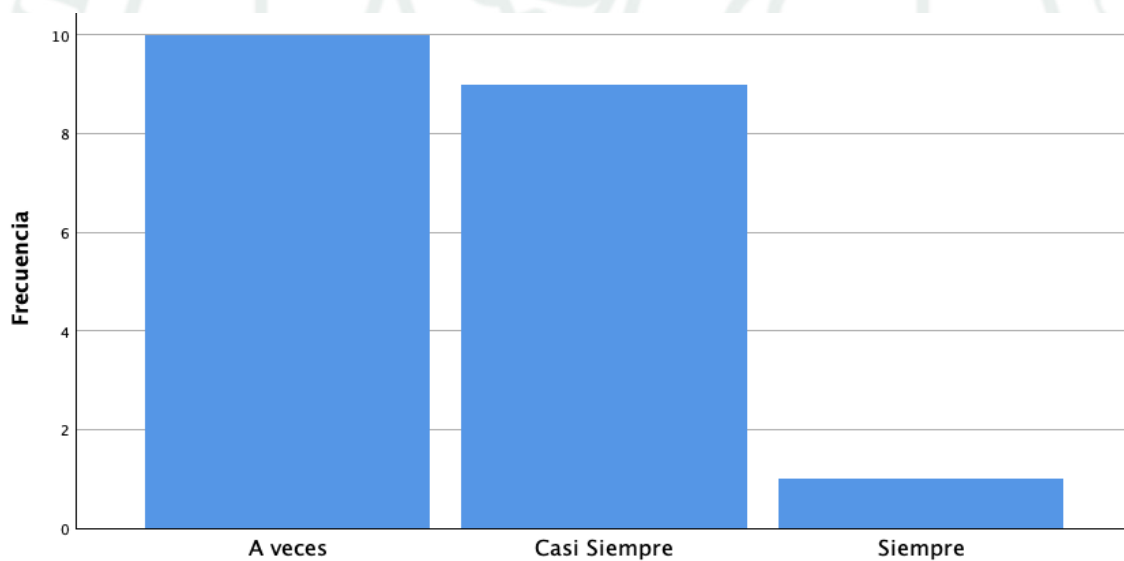
Administración de activos fijos para la optimización de resultados financieros

	f	%
A veces	10	50%
Casi siempre	9	45%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 31

Administración de activos fijos para la optimización de resultados financieros



Nota. Elaboración Propia

Los resultados muestran que los activos fijos son administrados de manera eficiente, aunque el 50% indica que aún existen aspectos por optimizar. Un mejor control sobre su utilización y mantenimiento podría generar una mayor eficiencia operativa y mejorar los indicadores de rentabilidad.

Pregunta 29. ¿Los activos fijos se gestionan de forma eficiente para optimizar los costos?

Tabla 43

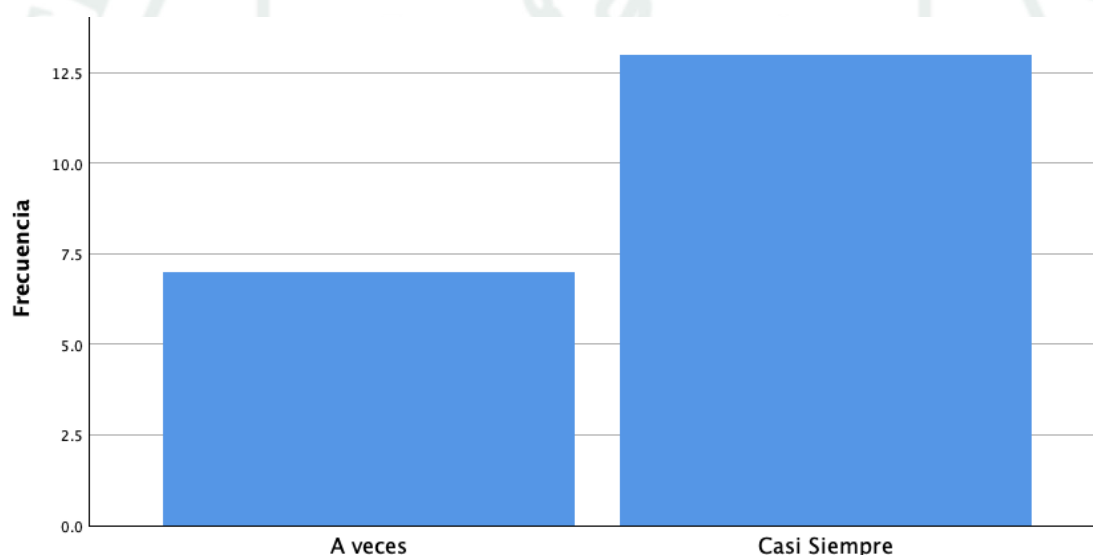
Gestión eficiente de activos fijos para la optimización de costos

	f	%
A veces	7	35%
Casi siempre	13	65%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 32

Gestión eficiente de activos fijos para la optimización de costos



Nota. Elaboración Propia

La gestión eficiente de los activos fijos se percibe positivamente, con un 65% que afirma que casi siempre se realiza correctamente. Este resultado evidencia que ECYTEL SAC aplica políticas adecuadas para maximizar el rendimiento de sus recursos materiales y financieros.

Pregunta 30. ¿La caja chica se utiliza con base en necesidades reales por orden de servicios?

Tabla 44

Uso de la caja chica basado en necesidades reales por orden de servicio

	f	%
A veces	8	40%
Casi siempre	11	55%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 33

Uso de la caja chica basado en necesidades reales por orden de servicio



Nota. Elaboración Propia

El uso de la caja chica se considera mayormente controlado, con un 55% de aprobación, lo que demuestra un manejo prudente de los recursos disponibles. Este control contribuye a la transparencia y facilita la trazabilidad de los gastos menores en la ejecución de las órdenes de servicio.

Pregunta 31. ¿La caja chica se utiliza de forma controlada en las operaciones de la empresa?

Tabla 45

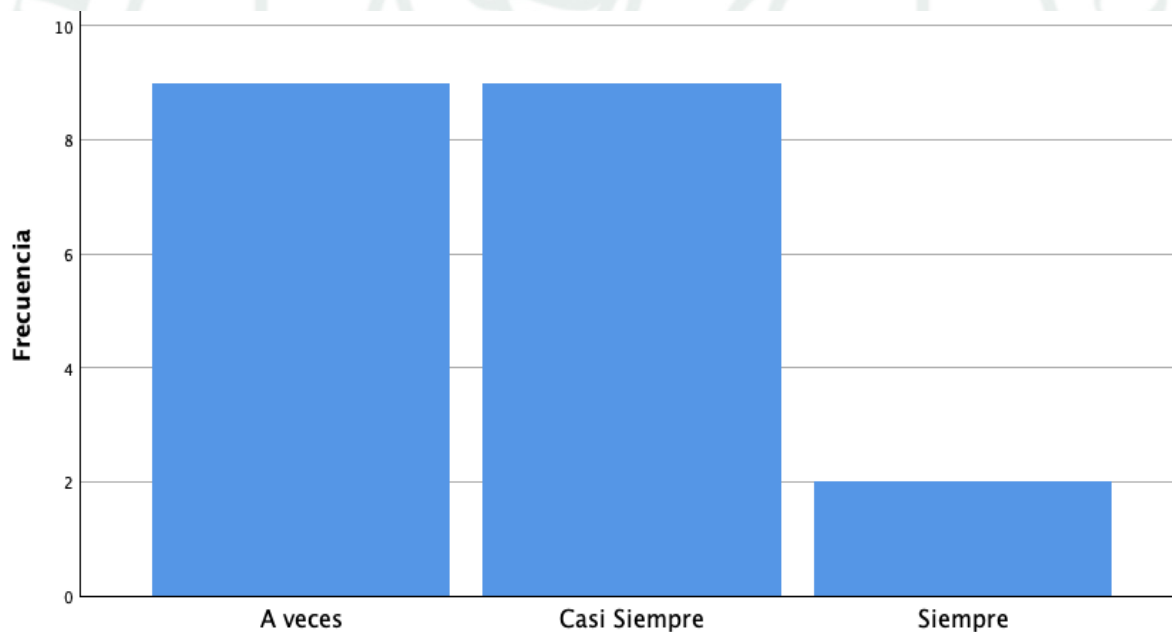
Control en el uso de la caja chica durante las operaciones empresariales

	f	%
A veces	9	45%
Casi siempre	9	45%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 34

Control en el uso de la caja chica durante las operaciones empresariales



Nota. Elaboración Propia

Por último, un 45% opina que el uso de la caja chica es de forma controlada y 10% dicen que su gestión siempre es correcta. Se observa responsabilidad en las prácticas contables, lo cual mejora la eficiencia administrativa y fortalece el control interno de ECYTEL SAC.

De manera general, se evidencia según los resultados del cuestionario que la empresa ECYTEL SAC dispone de herramientas para el control de costos, aunque la aplicación de estas es de forma parcial sin la aplicación estructurada de ordenes de servicio. Aunque algunos de los participantes consideren que los gastos administrativos, materiales y mano de obra se controlen de manera frecuente, según los resultados se pudo ver que los registros están basados fundamentalmente en estimaciones y cotizaciones, esto reduce la precisión para la determinación real del costo en los servicios prestados.

Estas condiciones afectan directamente en la gestión financiera, ya que la ausencia de costeos detallados limita el conocimiento exacto de la rentabilidad de las ordenes de servicio, impidiendo la evaluación del desempeño económico y la toma de decisiones informada. Por lo que se hace evidente la urgente implementación de un sistema de costo por ordenes de servicio que faciliten controles mas exactos, oportunos y alineados con las metas financieras de la empresa. En consecuencia, los hallazgos encontrados apoyan el planteamiento del presente estudio, al demostrar que la implementación de un sistema formal de costeo permitirá mejorar significativamente la rentabilidad y eficiencia de la empresa ECYTEL SAC.

1.1.7. Análisis de Información de la Empresa ECYTEL SAC

1.1.7.1. Estructura de costos por órdenes de servicios

Tabla 46

Estructura de costos

Estructura de costo de servicios	S/.	Porcentaje (%)
Costo servicio		
Quillabamba	69,268.98	6.81%
Costo Servicio		
Cusco	88,895.14	8.74%
Costo Servicio		
Jaén 1	78,551.26	7.73%
Costo Servicio		
Aguas Calientes	34,876.86	3.43%
Costo Servicio		
Tayabamba	88,723.40	8.73%
Costo Servicio		
Tarapoto	75,015.11	7.38%
Costo Servicio		
Lima	267,948.40	26.36%
Costo Servicio		
Chiclayo	104,987.57	10.33%
Costo Servicio		
Chimbote	108,335.28	10.66%
Costo Servicio		
Jaen 2	99,972.40	9.83%
Costo de ventas	1,016,574.40	

Nota. Elaboración propia

Se decidió analizar los costos de Lima, Chiclayo y Chimbote porque son los que más peso tienen en la estructura, llegando juntos a representar casi la mitad del costo total. En el caso de Lima, concentra el mayor porcentaje (26.36%), lo que se explica por la cantidad de operaciones, la complejidad logística y el movimiento de servicios que se generan en la capital además se decidió incurrir en el análisis de la sede de Lima debido a que el costo presupuestado es inferior al costo real de la sede, causando un sobrecosto lo cual requiere de un análisis para descubrir la razón de esta variación.

Chimbote (10.66%) y Chiclayo (10.33%) también se les considera por su importancia dentro de las regiones, ya que allí la demanda es constante y los gastos operativos suelen ser más altos. Analizarlos de manera individual permite entender mejor dónde se generan los mayores costos y facilita tomar decisiones para optimizarlos, ya que cualquier mejora en estas tres sedes impactaría directamente en los resultados financieros de la empresa.

Ahora bien, al observar los demás servicios, se aprecia que, si bien tienen un peso menor, algunos presentan porcentajes que no deben pasarse por alto. Por ejemplo, Cusco y Tayabamba registran costos similares, ambos alrededor del 8.7%, lo que indica que, a pesar de no ser tan grandes como Lima, se concentran en un rango medio-alto que podría ser optimizado. Esto abre la posibilidad de indagar si en estas sedes existen gastos logísticos o administrativos que podrían ser ajustados sin afectar la calidad del servicio.

Asimismo, hay sedes como Aguas Calientes (3.43%) que, aunque representan un porcentaje reducido, generan la duda de si se mantienen por motivos estratégicos más que financieros. En estos casos, la empresa podría evaluar si los costos se justifican en función de los beneficios que aportan, como el posicionamiento en determinadas zonas o la fidelización de clientes. No siempre el criterio debe ser únicamente económico, pero es importante tener claridad sobre el aporte real de estas operaciones.

Otro aspecto relevante es que, en conjunto, las sedes regionales fuera de Lima suman un porcentaje considerable del costo total (más del 70%). Esto sugiere que, aunque Lima lidere en términos absolutos, los gastos descentralizados no son menores y merecen estrategias diferenciadas. Una política de control de costos que considere la realidad particular de cada zona, acceso a insumos, transporte, infraestructura local podría ser clave para lograr un mayor equilibrio en la estructura.

Finalmente, este análisis no solo ayuda a entender dónde se concentran los gastos, sino también a anticipar decisiones estratégicas. Por ejemplo, si se busca reducir costos generales en un 5%, resulta evidente que los mayores esfuerzos deben estar enfocados en Lima, Chiclayo y Chimbote, ya que un ajuste en estas tres sedes tendría un efecto inmediato y más significativo que en otras con menor participación. En cambio, las sedes más pequeñas podrían priorizarse desde una perspectiva de crecimiento y expansión futura más que de ahorro inmediato.

1.1.7.2. Análisis de costo de servicio Lima

Tabla 47

Resumen Financiero Anual – Sede Lima

Valor Anual	Costo Total	Utilidad	Porcentaje
256,700.00	267,948.40	-11,248.40	-4.38%

Nota. Elaboración propia

Como se observa el costo total que la empresa incurrió en la sede de Lima tiene un exceso de 11,248.40 causando un sobrecosto del 4.38% lo que resulta en una variación negativa debido a que los costos reales son mayores a los costos proyectados según la tarifa plana de mantenimiento que está representado como el valor anual en la tabla, el principal factor que

explica esta diferencia son los honorarios por ejecución de trabajos, que representan la mayor parte del gasto y superan lo estimado. También se observan ligeros incrementos en los costos operativos de activos, mientras que otros rubros como transporte, logística o arrendamientos tienen montos menores y no impactan de forma significativa.

En conclusión, el sobrecosto de Lima obedece principalmente a los honorarios profesionales y, en menor medida, a incrementos operativos puntuales. Esto pone en evidencia la necesidad de afinar los mecanismos de proyección, revisando con mayor detalle los contratos, tarifas vigentes y condiciones de mercado antes de definir los presupuestos. Si bien un 4.38% puede parecer un margen reducido, aplicado a montos elevados representa un impacto económico considerable que se repite en el tiempo si no se toman medidas.

Finalmente, conviene considerar que la sede de Lima, al concentrar el mayor volumen de operaciones de la empresa, tiene un efecto multiplicador sobre los resultados financieros globales. Una mejor gestión de los honorarios y del control operativo podría no solo reducir desviaciones, sino también liberar recursos que la empresa podría redirigir hacia inversiones estratégicas en otras regiones. En ese sentido, un monitoreo más cercano y la actualización constante de las proyecciones permitirán minimizar riesgos y fortalecer la planificación.

Tabla 48*Evolución mensual de los costos operativos y total acumulado – Sede Lima*

Mes	Monto S/
Enero	43,200.23
Febrero	44,125.45
Marzo	44,583.55
Abril	49,817.97
Mayo	43,623.36
Junio	42,597.83
Total	267,948.40

Nota. Elaboración propia

El comportamiento mensual de los costos muestra cierta estabilidad durante la mayor parte del semestre, aunque se identifican variaciones puntuales que merecen atención. En líneas generales, los montos fluctúan entre S/ 42,000 y S/ 44,500, lo que indica un rango relativamente estable en los primeros y últimos meses analizados. Sin embargo, abril destaca de manera clara como el mes con mayor gasto, alcanzando casi los S/ 50,000, lo que lo convierte en una diferencia clara dentro de la tendencia.

Este incremento sugiere que durante abril se presentaron factores extraordinarios, tales como mayores requerimientos de servicios, contratación de personal adicional o adquisición de materiales imprevistos. Lo relevante no es solo la cifra en sí, sino la magnitud de la diferencia con respecto al promedio, que bordea los S/ 44,000: abril supera ese nivel en más de S/ 5,000. En términos porcentuales, equivale a un 12% por encima del promedio de los otros meses, lo cual constituye una variación significativa.

En contraste, los meses de enero y junio registran los valores más bajos, ligeramente por encima de los S/ 42,000. Esto podría deberse a que, en esos meses, la demanda de servicios

fue menor o los procesos se desarrollaron con mayor eficiencia. Es posible también que en esos periodos se haya trabajado con cargas operativas más controladas, evitando gastos extraordinarios en honorarios o materiales.

Otro aspecto a destacar es la relativa uniformidad de los meses de febrero y marzo, cuyos valores se mantienen muy cercanos entre sí, lo que refleja un comportamiento previsible y alineado con las proyecciones iniciales. Esta estabilidad sugiere que, en condiciones normales, los costos de la sede de Lima deberían mantenerse en ese rango, y que los picos como el de abril deben ser analizados para identificar causas específicas.

A nivel de gestión, estos hallazgos remarcan la importancia de contar con mecanismos de control más detallados en meses de alta demanda. Si bien un aumento en los costos puede ser inevitable en determinadas circunstancias, resulta clave distinguir si el incremento responde a una mayor actividad productiva (lo cual podría estar justificado) o a una falta de previsión en la planificación de recursos. En el primer caso, el gasto se traduce en ingresos adicionales y puede considerarse positivo; en el segundo, representa un sobrecosto que afecta directamente la rentabilidad.

En conclusión, la revisión mensual evidencia que el mayor reto se concentra en abril, mientras que el resto de meses se mantiene dentro de un rango aceptable. Una recomendación clave sería analizar en detalle qué ocurrió en abril: contratos extraordinarios, proyectos puntuales, incremento en demanda de clientes y, con base en ello, implementar medidas preventivas. Una proyección más realista de los meses de alta exigencia permitirá a la empresa no solo reducir desviaciones en el presupuesto, sino también anticiparse y asignar recursos de manera más eficiente.

Tabla 49*Distribución de costos de servicio según categoría de gasto – Sede Lima*

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Descripción							
Honorarios Por Ejecución De Trabajos	S/ 34,556.4	S/ 37,059.2	S/ 36,814.3	S/ 41,207.1	S/ 36,482.4	S/ 35,893.5	S/ 222,013.1
	8	4	2	2	4	7	6
Costos Operativos De Activos	S/ 5,124.97	S/ 5,198.31	S/ 5,110.44	S/ 5,793.01	S/ 5,784.86	S/ 4,178.30	S/ 31,189.90
Costos De Transporte De Personal	S/ 267.37	S/ 221.00	S/ 473.50	S/ 57.00	S/ 42.00	S/ 123.00	S/ 1,183.87
Costos Logísticos Envíos/Transportes	S/ 458.48	S/ 94.07	S/ 352.48	S/ 113.56	S/ 30.51	S/ 94.07	S/ 1,143.17
Costos Por Arrendamientos De Inmueble	S/ 633.04	S/ 272.20	S/ 459.20	S/ 275.10	S/ -	S/ 701.00	S/ 2,340.54
Costos De Seguridad Y Salud Ocupacional	S/ 754.92	S/ 645.30	S/ 792.09	S/ 799.59	S/ 799.59	S/ 799.59	S/ 4,591.06
Costos De Materiales, Suministros, Consumibles	S/ 1,404.97	S/ 635.33	S/ 581.52	S/ 1,572.61	S/ 483.97	S/ 808.31	S/ 5,486.70

Nota. Elaboración propia

Al analizar el cuadro de costos de manera detallada, salta a la vista que el rubro con mayor incidencia es el de honorarios por ejecución de trabajos. Estos montos, que en todos los meses superan los S/ 34,000, representan con claridad el principal componente que eleva el costo total. Se trata de un gasto recurrente y de carácter esencial para la operación, por lo que no sorprende su peso, pero sí invita a preguntarse si las proyecciones iniciales estaban realmente ajustadas a la magnitud de este desembolso.

En meses como abril, por ejemplo, se observa un repunte que supera los S/ 41,000, lo que podría estar asociado a un mayor volumen de trabajo o a la necesidad de cubrir actividades extraordinarias.

En cuanto a los costos operativos de activos, si bien no llegan a tener la misma magnitud que los honorarios, su comportamiento muestra cierta estabilidad con montos cercanos a los S/ 5,000, aunque en abril y mayo se presentan incrementos notables frente a los primeros meses. Estos aumentos pueden estar vinculados al uso más intensivo de los equipos o a mantenimientos puntuales, lo cual merece un análisis más detallado para identificar si se trata de situaciones excepcionales o de una tendencia que podría repetirse en los siguientes periodos.

Por otro lado, los costos de menor impacto como el transporte de personal, la logística de envíos o los arrendamientos, se mantienen en cifras muy reducidas en comparación con los rubros principales. Sin embargo, lo interesante es que no siguen una línea uniforme: hay meses en los que estos gastos aparecen de manera esporádica y otros en los que se reducen casi a cero. Esto da a entender que no son costos permanentes, sino que responden a necesidades puntuales de la operación. Por ejemplo, los envíos logísticos presentan variaciones bruscas, lo cual podría estar asociado a proyectos específicos o a requerimientos de clientes que no forman parte de la rutina habitual.

Los costos de seguridad y salud ocupacional, en cambio, muestran una constancia mayor desde marzo en adelante, con cifras cercanas a los S/ 800 cada mes. Este tipo de gastos reflejan un compromiso por mantener condiciones adecuadas para el personal, y aunque no tengan un peso tan alto como los honorarios, sí son relevantes porque se sostienen de manera periódica y forman parte de la base estructural de la operación.

Finalmente, en el caso de los materiales y consumibles, aunque los montos son bajos frente al total, el comportamiento es bastante irregular. Mientras en enero y abril se elevan por encima de los S/ 1,400, en otros meses como mayo se reducen a menos de S/ 500. Esta variación podría responder a compras en lote o a una gestión en la que se busca aprovechar inventarios previos antes de volver a abastecerse.

En resumen, el panorama muestra que los honorarios son el verdadero motor que mueve el costo total, seguidos por los costos operativos de activos, que, si bien son menores, tienen un comportamiento que merece ser observado con detalle. Los demás rubros, aunque pequeños, aportan cierta volatilidad que en conjunto también influye, aunque en menor medida. Esto sugiere que, para mejorar la planificación presupuestal de la sede Lima, es necesario concentrarse en afinar las proyecciones de los honorarios y de los costos operativos, ya que cualquier variación en estos dos elementos se traduce de manera inmediata en el resultado global.

1.1.7.3. Análisis de costo de servicio Chiclayo

Tabla 50

Resumen Financiero Anual – Sede Chiclayo

Valor Anual	Costo Total	Utilidad	Porcentaje
159,000.00	104,987.57	54,012.43	33.97%

Nota. Elaboración propia

Como se visualiza el costo total que la empresa incurrió en Chiclayo es menor a lo proyectado según la tarifa plana de mantenimiento que utiliza la empresa, lo que refleja un manejo más eficiente de los recursos y un mejor control de los gastos en comparación con lo estimado inicialmente. Esto significa que algunos rubros no alcanzaron el nivel de ejecución previsto, lo que permitió reducir el desembolso total y generar un ahorro frente al presupuesto. En resumen, este resultado es positivo porque da mayor margen financiero a la sede y evidencia una gestión más eficiente de los recursos.

Al revisar los resultados obtenidos, se puede destacar que el desempeño financiero fue bastante favorable. No solo se logró mantener los costos por debajo de lo proyectado, sino

que además se consiguió un margen de utilidad superior al esperado, alcanzando casi el 34%. Este nivel de rentabilidad no solo es saludable, sino que refleja que la sede está logrando equilibrar adecuadamente el uso de sus recursos con la generación de ingresos.

Otro aspecto importante es que este ahorro frente al presupuesto inicial abre la posibilidad de destinar los recursos no utilizados hacia otras áreas que lo requieran, como mejoras en la infraestructura, capacitación del personal o inversiones en tecnología que optimicen aún más la operación. En ese sentido, no se trata únicamente de gastar menos, sino de encontrar oportunidades de reinversión que fortalezcan la sostenibilidad de la sede en el mediano y largo plazo.

Asimismo, el resultado muestra que existe un buen control administrativo, ya que evitar la sobre ejecución de gastos no siempre es sencillo cuando se trabaja con estimaciones rígidas como las de una tarifa plana. Esto indica que hubo disciplina en la gestión, priorización adecuada de los recursos y posiblemente negociaciones más favorables con proveedores o una planificación más ajustada a las necesidades reales de la operación.

Sin embargo, es importante tomar en cuenta que el hecho de no haber ejecutado algunos rubros en el nivel proyectado podría tener dos lecturas. La primera, claramente positiva, es la eficiencia ya mencionada. Pero también cabe la posibilidad de que ciertas actividades se hayan postergado o limitado, lo que podría generar demandas acumuladas en los meses siguientes. Por ello, se recomienda revisar en detalle qué partidas no se ejecutaron para confirmar que los ahorros no impliquen riesgos futuros.

En resumen, los resultados de Chiclayo representan un escenario alentador, en el que la utilidad alcanzada no solo contribuye a la estabilidad de la sede, sino que también genera un respaldo financiero que permite afrontar imprevistos y, al mismo tiempo, proyectar un crecimiento sostenido en los próximos periodos.

Tabla 51*Evolución mensual de los costos operativos y total acumulado – Sede Chiclayo*

Mes	Monto S/
Enero	S/ 14,987.55
Febrero	S/ 18,998.44
Marzo	S/ 17,765.74
Abril	S/ 16,834.66
Mayo	S/ 17,991.62
Junio	S/ 18,409.55
Total	104,987.57

Nota. Elaboración propia

Al comparar por meses, se aprecia que febrero fue el de mayor incremento de costos, llegando a casi S/ 19,000, principalmente por un incremento en los honorarios por la ejecución de los trabajos y por ende un aumento en los costos por arrendamientos de inmueble de los trabajadores, muy por encima del promedio de los demás meses. En cambio, enero registro el gasto más bajo, cercanos a S/ 15,000. Esta diferencia refleja que en febrero hubo una mayor demanda de servicios lo cual causo un aumento en los costos, lo que se deberá revisar para ajustar futuras proyecciones.

Al observar la evolución de los costos mes a mes, se nota que la tendencia no es completamente lineal, sino que presenta ligeras variaciones que responden a la dinámica de la operación en Chiclayo. Si bien febrero destaca como el mes con mayor desembolso, también se aprecia que, en general, los montos se mantienen en un rango relativamente estable entre S/ 16,000 y S/ 18,000, lo que habla de un control razonable en la ejecución del presupuesto.

La diferencia marcada en febrero puede interpretarse como un pico de actividad que no necesariamente debe considerarse negativo. Es probable que esté asociado a una coyuntura

específica de mayor carga laboral, proyectos adicionales o una necesidad puntual de reforzar recursos humanos. Lo relevante aquí es determinar si este comportamiento fue excepcional o si podría repetirse en próximos meses. De ser lo segundo, convendría ajustar las proyecciones para que reflejen mejor la realidad operativa y evitar sorpresas presupuestales.

Por otro lado, enero se presenta como el mes más ligero en cuanto a costos, lo que podría estar vinculado al inicio de actividades con menor demanda o incluso a factores externos, como la estacionalidad en la contratación de servicios. Esto también permite ver que existe cierto espacio de maniobra en la operación, pues no todos los meses requieren el mismo nivel de gasto, lo que puede ser aprovechado en la planificación de caja para compensar los picos más altos.

Otro punto a considerar es que, pese a las diferencias entre meses, la suma total al primer semestre muestra un comportamiento bastante equilibrado, sin desviaciones drásticas que comprometan la estabilidad financiera de la sede. Esto evidencia que, aunque hay meses de mayor intensidad, en conjunto la gestión de costos mantiene un balance adecuado que favorece la rentabilidad.

En conclusión, febrero merece una revisión más detallada para identificar con claridad los factores que motivaron el incremento y evaluar si corresponde a una tendencia o a un hecho puntual. Tener esta claridad permitirá a la sede anticiparse, proyectar de manera más precisa y, al mismo tiempo, sostener el control que se observa en el resto de los meses.

Tabla 52*Distribución de costos de servicio según categoría de gasto – Sede Chiclayo*

Descripción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Honorarios Por							
Ejecución De Trabajos	S/ 10,423.85	S/ 11,478.18	S/ 10,961.59	S/ 10,950.13	S/ 11,144.13	S/ 12,295.63	S/ 67,253.50
Costos Operativos De							
Activos	S/ 3,104.65	S/ 5,228.39	S/ 4,254.80	S/ 3,632.87	S/ 4,057.39	S/ 3,038.18	S/ 23,316.28
Costos De Transporte De							
Personal	-	S/ 84.75	-	-	-	-	S/ 84.75
Costos Logísticos							
Envíos/Transportes	S/ 12.71	S/ 292.03	S/ 172.03	S/ 240.68	S/ 369.92	S/ 194.07	S/ 1,281.44
Costos Por							
Arrendamientos De							
Inmueble	S/ 800.00	S/ 1,300.00	S/ 1,300.00	S/ 1,580.00	S/ 1,460.00	S/ 1,860.00	S/ 8,300.00
Costos De Seguridad Y							
Salud Ocupacional	S/ 262.60	S/ 250.10	S/ 250.10	S/ 250.10	S/ 250.10	S/ 250.10	S/ 1,513.11
Costos De Materiales, Suministros, Consumibles	S/ 383.73	S/ 365.00	S/ 827.22	S/ 180.88	S/ 710.08	S/ 771.58	S/ 3,238.50

Nota. Elaboración propia

En el cuadro se nota que junio fue el mes más costoso, sobre todo por el aumento en los honorarios por trabajos realizados y el alquiler del inmueble de los trabajadores. Esto probablemente se deba a una mayor carga de actividades o proyectos en ese periodo, que requirieron más personal y espacio, también se ve un ligero incremento en febrero, lo que podría estar relacionado con ajustes de operación o incrementos en el uso de equipos y servicios logísticos al inicio de algún servicio prestado.

Al revisar los costos mes a mes, se aprecia una dinámica interesante en la sede. Si bien junio sobresale con el mayor desembolso, lo cierto es que el comportamiento de los diferentes rubros no es uniforme, lo que da pistas sobre cómo se distribuyen los gastos y qué factores los impulsan.

Los honorarios por ejecución de trabajos son, sin duda, el eje central del presupuesto. Su aumento progresivo, que culmina en junio con más de S/ 12,000, muestra que la demanda de servicios y la necesidad de personal calificado fueron en ascenso durante el semestre. Este crecimiento puede reflejar no solo mayor actividad, sino también un ajuste en la remuneración de los servicios prestados. Lo positivo es que, aunque se incrementaron, el gasto se mantiene relativamente controlado y no muestra saltos bruscos que generen alarma.

En paralelo, los arrendamientos de inmuebles también tienen un papel destacado en la curva ascendente de los costos. Pasan de S/ 800 en marzo a S/ 1,860 en junio, lo cual sugiere que se necesitó ampliar o reforzar los espacios para atender a más personal o proyectos. Este tipo de gasto, aunque no representa el mayor rubro, sí es estratégico, porque impacta directamente en la capacidad operativa de la sede.

Por otro lado, los costos operativos de activos presentan un comportamiento irregular: en febrero marcan el punto más alto con más de S/ 5,200, mientras que en junio se reducen a poco más de S/ 3,000. Esto da a entender que la intensidad en el uso de

equipos y recursos varía según la carga de trabajo de cada mes. Mantener este control es importante, porque si bien no son los costos más elevados, cualquier incremento sostenido podría generar presión sobre el presupuesto.

En cuanto a los gastos logísticos, si bien los montos no son altos en comparación con otros rubros, se nota que a partir de marzo comienzan a tener mayor presencia. Esto puede estar relacionado con el movimiento de materiales o envíos necesarios para respaldar la operación. La tendencia creciente hasta mayo evidencia que la logística es un soporte que crece en paralelo a la carga de trabajo, por lo que conviene seguirla de cerca para evitar que se convierta en un foco de sobrecosto.

Los materiales y consumibles también reflejan esta misma lógica: aunque en enero y febrero los valores son moderados, en los meses siguientes se disparan en ciertos puntos, como en marzo y mayo. Esto indica que la compra de insumos no responde a un patrón fijo, sino a necesidades puntuales, probablemente ligadas a proyectos o a la reposición de inventarios.

Finalmente, los costos de seguridad y salud ocupacional se mantienen constantes, con cifras cercanas a los S/ 250 mensuales. Esta estabilidad es positiva porque garantiza un cumplimiento normativo y un compromiso con el bienestar del personal sin generar grandes variaciones en el presupuesto.

En resumen, el análisis muestra que el aumento de junio no es casual, sino el resultado de la coincidencia de varios factores: mayor inversión en personal, ampliación de espacios y un acompañamiento logístico más demandante. La clave estará en determinar si este pico responde a un hecho puntual o si marca el inicio de una tendencia ascendente que debería ser incorporada en futuras proyecciones de costos.

1.1.7.4. Análisis de costo de servicio Chimbote

Tabla 53

Resumen Financiero Anual – Sede Chimbote

Valor Anual	Costo Total	Utilidad	Porcentaje
159,000.00	108,335.28	50,664.72	31.86%

Nota. Elaboración propia

Como se visualiza en el cuadro el costo total que la empresa incurrió en Chimbote es menor a lo proyectado según la tarifa plana de mantenimiento que utiliza la empresa, esto refleja un uso más eficiente de los activos de la empresa y un mejor control de los gastos frente a lo proyectado. En otras palabras, algunos rubros no llegaron al nivel de ejecución previsto, lo que permitió reducir el gasto total y generar un ahorro respecto al plan inicial. En conclusión, este resultado es positivo para la empresa, ya que otorga un mayor margen financiero a la sede y demuestra una gestión más eficiente de los recursos.

El desempeño de la sede Chimbote durante el periodo evaluado resulta bastante alentador, ya que se logró mantener los costos por debajo de lo proyectado, alcanzando un margen de utilidad del 31.86%. Este porcentaje no solo refleja un resultado positivo en términos financieros, sino que también evidencia que la planificación y la ejecución operativa han estado alineadas con un control adecuado de los recursos.

Una de las principales lecturas de este resultado es que hubo un manejo responsable en la utilización de activos y servicios. El hecho de que algunos rubros no alcanzaran el nivel de ejecución previsto no necesariamente implica una deficiencia; por el contrario, puede interpretarse como un ajuste a las verdaderas necesidades de la operación, evitando gastos innecesarios y optimizando los recursos disponibles.

Además, este escenario abre oportunidades interesantes para la sede. El ahorro generado no solo se traduce en mayor rentabilidad, sino que también ofrece la posibilidad de destinar parte de ese excedente a reforzar áreas estratégicas. Por ejemplo, se podrían redirigir recursos hacia programas de capacitación, mejoras en la infraestructura operativa o inversión en herramientas tecnológicas que permitan seguir reduciendo costos en el futuro.

Otro aspecto relevante es que este comportamiento financiero refleja un buen nivel de disciplina en la gestión. Lograr que los gastos no sobrepasen lo presupuestado, especialmente bajo un esquema de tarifa plana, requiere de control constante y de una buena coordinación entre las distintas áreas. Esto habla de un equipo que supo identificar prioridades, negociar eficientemente y, al mismo tiempo, responder a la carga de trabajo sin sacrificar calidad en el servicio.

Sin embargo, es importante no perder de vista ciertos matices. El hecho de no ejecutar todos los rubros al nivel proyectado también puede deberse a que algunas actividades se postergaron o fueron menos demandadas de lo esperado. Por ello, conviene analizar en detalle qué partidas quedaron por debajo, para asegurarse de que no se genere un desfase en los meses siguientes. Si los ahorros responden a una reducción real de necesidades, entonces el resultado es plenamente positivo; pero si se trata de tareas diferidas, estas podrían impactar en el futuro.

En conclusión, los números de Chimbote son una señal de eficiencia y buen control, otorgando un margen financiero que da solidez a la operación. La clave estará en mantener este nivel de disciplina, sin dejar de lado las inversiones necesarias para sostener la calidad del servicio y garantizar que los ahorros obtenidos no comprometan la continuidad ni el crecimiento de la sede.

Tabla 54*Evolución mensual de los costos operativos y total acumulado – Sede Chimbote*

Mes	Monto S/
Enero	S/ 14,870.40
Febrero	S/ 17,640.58
Marzo	S/ 20,948.09
Abril	S/ 18,114.47
Mayo	S/ 16,897.74
Junio	S/ 19,864.00
Total	108,335.28

Nota. Elaboración propia

Al comparar por meses, se aprecia que marzo fue el de mayor incremento de costos, llegando a casi S/ 21,000, principalmente por un incremento en los honorarios por la ejecución de los trabajos y de los costos operativos de activos que tuvieron movimientos importantes, muy por encima del promedio de los demás meses. En cambio, enero registro el gasto más bajo, cercanos a S/ 15,000. Esta diferencia refleja que en marzo fue un mes con mayor carga operativa causando el incremento de los costos.

Al revisar el comportamiento mensual de los costos en Chimbote, se observa que, aunque existe un rango relativamente estable de gastos, hay meses en los que la operación demandó mayores recursos. El caso más evidente es marzo, donde los costos se dispararon hasta casi S/ 21,000. Este incremento responde principalmente al aumento en honorarios por la ejecución de trabajos y a un mayor movimiento en los costos operativos de activos. La combinación de ambos factores generó un pico que destaca claramente frente al promedio de los demás meses.

Si bien marzo fue el punto más alto, no debe verse necesariamente como un problema, sino como una señal de que en ese periodo hubo una mayor carga de actividades. Esto puede deberse a contratos específicos, a la atención de proyectos puntuales o a un refuerzo temporal en la operación. Lo importante es evaluar si este nivel de gasto responde a un hecho aislado o si podría repetirse en otros periodos del año, lo que permitiría ajustar las proyecciones para evitar brechas presupuestales.

En el extremo contrario, enero se muestra como el mes más ligero, con gastos cercanos a los S/ 15,000. Esto podría deberse a una menor carga de trabajo al inicio del año o incluso a un arrastre de recursos que se optimizaron en los primeros días de operación.

En todo caso, esta diferencia de más de S/ 6,000 entre enero y marzo refleja claramente la variabilidad que puede tener la operación según la intensidad de los servicios prestados.

Otro aspecto interesante es que, pese a estas fluctuaciones, los meses intermedios como abril y mayo se mantienen en un rango de entre S/ 16,000 y S/ 18,000, lo que sugiere un equilibrio más cercano al promedio esperado. Junio, por su parte, vuelve a repuntar con casi S/ 20,000, lo que podría significar que, hacia el cierre del semestre, la demanda de servicios tiende a intensificarse nuevamente.

En conjunto, los datos muestran que los costos de Chimbote tienen un comportamiento estacional con picos en meses de mayor carga operativa, pero sin desbordar de manera preocupante el presupuesto general. Esto indica que, aunque hay momentos de presión, la gestión ha logrado mantener el control financiero. La clave estará en identificar con precisión qué originó los incrementos de marzo y junio para poder preverlos en el futuro y asegurar que los recursos asignados sean suficientes sin comprometer la utilidad de la sede.

Tabla 55*Distribución de costos de servicio según categoría de gasto – Sede Chimbote*

Descripción	Enero S/.	Febrero S/.	Marzo S/.	Abril S/.	Mayo S/.	Junio S/.	Total S/.
Honorarios Por Ejecución							
De Trabajos	7,624.40	10,705.20	11,140.46	10,874.64	10,746.04	11,311.88	62,402.63
Costos Operativos De							
Activos	5,609.48	4,348.99	6,634.73	5,323.90	3,637.15	6,070.18	31,624.42
Costos De Transporte De							
Personal	-	135.59	1,137.56	20	-	158.56	1,451.71
Costos Logísticos							
Envíos/Transporte	106.78	35.59	66.69	49.55	431.36	129.66	819.64
Costos Por Arrendamientos							
De Inmueble	1,150.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,630.00	8,780.00
Costos De Seguridad Y							
Salud Ocupacional	227.23	244.81	244.81	237.31	233.56	233.56	1,421.26
Costos De Materiales,							
Suministros, Consumibles	152.51	670.4	223.85	109.07	349.64	330.17	1,835.63

Nota. Elaboración propia

El cuadro muestra que las mayores variaciones se dieron en los honorarios por ejecución de trabajos, que subieron de enero a marzo y alcanzaron su punto más alto en junio, reflejando un incremento en la carga laboral o servicios realizados. Los costos operativos de activos también tuvieron movimientos importantes, con un pico en marzo, una caída en mayo y un repunte en junio. Además, los costos de transporte de personal se dispararon en marzo, mientras que los costos logísticos tuvieron su mayor aumento en mayo. En menor medida, los materiales y suministros variaron, con un alza notable en febrero y leves incrementos en los últimos meses.

El análisis de costos en Chimbote muestra una dinámica marcada por la variabilidad en varios rubros, lo que refleja que la operación no sigue un patrón completamente uniforme y que responde a las exigencias de cada mes.

Los honorarios por ejecución de trabajos son, sin duda, el motor principal del gasto. Su incremento constante desde enero hasta junio evidencia que la carga de actividades fue creciendo con el paso de los meses. Lo interesante es que este comportamiento no solo marca una tendencia ascendente, sino que también puede interpretarse como un indicador de mayor productividad o de la atención de contratos adicionales en el semestre. Sin embargo, el aumento progresivo también debe mirarse con cautela, porque si esta línea continúa al alza, podría tensionar el presupuesto anual.

En el caso de los costos operativos de activos, se aprecia un comportamiento más volátil. El salto que tuvieron en marzo, seguido de la baja en mayo y el repunte en junio, demuestra que dependen mucho de la intensidad con que se utilicen los equipos o de necesidades puntuales de mantenimiento. Estos movimientos, aunque esperables, hacen evidente la necesidad de monitorear de cerca este rubro, pues un incremento sostenido tendría un impacto directo sobre la rentabilidad.

El rubro de transporte de personal destaca en marzo, con un gasto que rompe la línea habitual. Este pico puede deberse a un traslado extraordinario de personal, la atención de un proyecto fuera de la sede principal o simplemente a la necesidad de reforzar el equipo de trabajo en campo. Lo importante aquí es que, al ser un gasto poco constante, conviene considerarlo como eventual en las proyecciones y no como un costo fijo.

En cuanto a los costos logísticos, su mayor alza en mayo es un dato interesante porque sugiere que en ese mes hubo una mayor necesidad de envíos, distribución o traslado de materiales. Aun cuando los montos no son elevados en comparación con los rubros principales, estas variaciones son una señal de que la logística acompaña directamente el ritmo de la operación y debe ser vista como un apoyo estratégico.

Los arrendamientos de inmuebles muestran un comportamiento estable, con valores fijos en varios meses y un ligero incremento en junio. Esta regularidad da previsibilidad al gasto, lo cual es positivo para el control presupuestal, aunque también revela que se trata de un costo fijo difícil de reducir sin afectar la operatividad.

Por otro lado, los costos de seguridad y salud ocupacional se mantienen prácticamente constantes, lo que refleja un compromiso con la protección del personal y, al mismo tiempo, una buena gestión al evitar que este rubro crezca innecesariamente. Algo similar ocurre con los materiales y consumibles, que presentan leves variaciones, pero dentro de un rango controlado, siendo febrero el único mes con un alza más marcada.

En resumen, el análisis muestra que los mayores focos de variabilidad son los honorarios y los costos operativos de activos, seguidos por los gastos de transporte y logística en momentos puntuales. Esto confirma que el grueso del presupuesto depende directamente de la intensidad del trabajo desarrollado en cada mes, mientras que los demás rubros cumplen un papel complementario, más estable o predecible.

1.1.7.5.Comparativa de costos considera por la empresa vs costos determinados

Tabla 56

Comparativa de costos

Proyecto	Costos considerados por la empresa	Costos	Variación %
		determinados bajo análisis	
Orden servicio Lima	256,700.00	267,948.40	-4.38%

Nota. Elaboración Propia

Al comparar los costos considerados por la empresa para la Orden de servicio Lima, que ascendían a S/ 256,700.00, con los costos determinados bajo el análisis real (S/ 267,948.40), se observa una variación negativa del -4.38%. Este resultado refleja que el gasto real fue superior a lo inicialmente presupuestado, generando un sobrecosto que impacta directamente en la utilidad esperada del proyecto.

La diferencia se explica, en gran medida, por un incremento en los honorarios de ejecución de trabajos y ciertos rubros operativos que no fueron contemplados en su totalidad durante la etapa de planificación. También es posible que hayan surgido gastos adicionales asociados a transporte, arrendamientos o suministros, que, si bien no representan montos elevados de manera individual, al sumarse generan un desajuste significativo en el presupuesto.

Este escenario pone en evidencia la importancia de realizar una planificación más precisa, con márgenes de contingencia que permitan absorber imprevistos sin que se vean comprometidos los resultados financieros. Asimismo, es necesario fortalecer el seguimiento de la ejecución mensual de costos, ya que un monitoreo más cercano habría

permitido detectar a tiempo estas desviaciones y tomar medidas correctivas durante la marcha del proyecto.

En conclusión, aunque la variación no es extremadamente alta, sí constituye una señal de alerta sobre la necesidad de mejorar los mecanismos de control y proyección de costos para evitar que sobrecostos similares afecten la rentabilidad futura de la empresa.

1.1.8. Análisis de ratios financieros

1.1.8.1. Análisis Financiero: ECYTEL S.A.C. - Ejercicio 2024

Fórmulas utilizadas

- ROE = Resultado Neto / Patrimonio Neto
- ROA = Resultado Neto / Activos Totales
- ROCE = EBIT / Capital Empleado (Activos Totales – Pasivo Corriente)

Tabla 57

Resultados del cálculo

Indicador	Fórmula	Resultado 2024
ROE	RN / PN	31.05%
ROA	RN / AT	14.59%
ROCE	EBIT / CE	20.47%

Análisis e interpretación

- El ROE (31.05%) indica que, por cada sol invertido por los accionistas, la empresa generó aproximadamente 31.05% de rentabilidad en el 2024. Este nivel es bastante atractivo y muestra una sólida eficiencia en el uso del capital propio.

- El ROA (14.59%) refleja que la empresa obtuvo 14.59% de utilidad neta sobre sus activos totales. Aunque es más bajo que el ROE, es consistente ya que los activos incluyen pasivos financiados por terceros.
- El ROCE (20.47%) muestra la rentabilidad generada por el capital empleado. Con un resultado de 20.47%, la empresa está utilizando eficientemente tanto su capital propio como el ajeno de largo plazo para generar utilidades operativas.

Conclusión

En general, ECTEL S.A.C. presenta una rentabilidad financiera sólida en el 2024, con un alto retorno para los accionistas (ROE) y una gestión eficiente de sus recursos (ROA y ROCE). La compañía está bien posicionada en términos de desempeño operativo y capacidad para generar valor sobre el capital invertido.

1.1.8.2. Análisis de Costos y Rentabilidad - Sede Lima (2024)

Datos base:

- Ingresos: S/ 256,700.00
- Costo total: S/ 267,948.40
- Utilidad: S/ -11,248.40
- Margen financiero: -4.38%

Fórmulas utilizadas

- $ROE = \text{Resultado Neto} / \text{Patrimonio Neto}$
- $ROA = \text{Resultado Neto} / \text{Activos Totales}$
- $ROCE = \text{EBIT} / \text{Capital Empleado (Activos Totales - Pasivo Corriente)}$
- $\text{Margen financiero (sede)} = \text{Utilidad} / \text{Ingresos (local)}$

Tabla 58*Cálculo y comparación con indicadores corporativos*

Indicador	ECYTEL Global 2024	Sede Lima 2024
ROE	31.05%	Contribución negativa por pérdida local
ROA	14.59%	Margen local -4.38% refleja uso intensivo de recursos con baja rentabilidad
ROCE	20.47%	Impacto negativo si se repite en el tiempo; requiere control de honorarios
Margen Financiero	14.33%	-4.38%

Análisis detallado

La sede Lima presenta una pérdida operativa de S/ 11,248.40, equivalente a un sobre costo del 4.38% respecto al valor anual proyectado. Dado que Lima concentra un mayor volumen de operaciones, este desvío tiene un efecto multiplicador sobre los resultados consolidados de la empresa.

Causas principales identificadas:

- Honorarios por ejecución de trabajos: representan la mayor parte del gasto y superaron lo estimado.
- Incrementos en costos operativos de activos en meses específicos (abril fue notablemente más alto).

- Otros rubros (transporte, logística, arrendamientos) no fueron determinantes en la desviación.

Efectos sobre los ratios:

- ROE (31.05%): si Lima mantiene pérdidas, la rentabilidad sobre patrimonio podría erosionarse gradualmente.
- ROA (14.59%): la pérdida local reduce el retorno sobre activos consolidados, dado el peso operativo de Lima.
- ROCE (20.47%): la rentabilidad del capital empleado se ve afectada si la pérdida se convierte en tendencia.

Recomendaciones:

- Revisión y renegociación de contratos que determinan honorarios profesionales.
- Implementar controles de costos más estrictos en meses de alta demanda (ej.: abril) y establecer umbrales de aprobación.
- Analizar si los picos de abril correspondieron a ingresos adicionales asociados; si no, corregir proyecciones.
- Considerar planes de eficiencia operativa y capacitación para optimizar tiempos de ejecución y reducir honorarios.

Conclusión

La sede Lima requiere medidas correctivas para alinear sus costos con las proyecciones. Si bien la desviación es del 4.38%, su impacto es relevante por el tamaño de la operación. La implementación de las recomendaciones anteriores contribuirá a mitigar el efecto negativo en los indicadores corporativos.

1.1.8.3. Análisis de Costos y Rentabilidad - Sede Chiclayo (2024)

Datos base:

- Ingresos: S/ 159,000.00

- Costo total: S/ 104,987.57

- Utilidad: S/ 54,012.43

- Margen financiero: 33.97%

Fórmulas utilizadas

- $ROE = \text{Resultado Neto} / \text{Patrimonio Neto}$
- $ROA = \text{Resultado Neto} / \text{Activos Totales}$
- $ROCE = \text{EBIT} / \text{Capital Empleado (Activos Totales - Pasivo Corriente)}$
- $\text{Margen financiero (sede)} = \text{Utilidad} / \text{Ingresos (local)}$

Tabla 59

Comparación con indicadores corporativos

Indicador	ECYTEL Global 2024	Sede Chiclayo 2024
ROE	31.05%	Contribución positiva; margen local 33.97%
ROA	14.59%	Margen local 33.97% sugiere alta eficiencia de activos
ROCE	20.47%	Disciplina en el uso del capital empleado
Margen Financiero	14.33%	33.97%

Análisis y observaciones

El desempeño de la sede presenta un margen financiero superior al promedio corporativo, lo cual indica que, a nivel operativo, la sede logra generar utilidades con una estructura de costos contenida. Esto sugiere buena planificación y control en rubros clave (por ejemplo, honorarios y costos operativos de activos).

Sin embargo, es recomendable revisar las partidas que presentaron menor ejecución frente al presupuesto para confirmar que los ahorros no correspondan a actividades postergadas; de ser así, podrían generarse necesidades no atendidas en periodos posteriores.

Recomendaciones generales:

- Documentar las causas de las desviaciones positivas (ahorros) para replicarlas en otras sedes.
- Evaluar la posibilidad de reinvertir el excedente en capacitación o mejoras operativas.
- Monitorear los meses con picos de costo (ej.: marzo/febrero) y planificar recursos para esos periodos.

Metodológicamente, este análisis parte de los datos proporcionados por la empresa y produce una interpretación original; se recomienda incluir referencias a los cuadros de costos en las secciones metodológicas de la tesis.

Conclusión

La sede Chiclayo presenta un desempeño financiero destacado durante 2024, con un margen de rentabilidad superior al promedio corporativo, evidenciando eficiencia en la gestión de costos y adecuada utilización de recursos. Este resultado refleja una administración sólida y control presupuestal efectivo, aunque se recomienda mantener la revisión de partidas subejecutoras, para asegurar la sostenibilidad del rendimiento en los siguientes periodos.

1.1.8.4. Análisis de Costos y Rentabilidad - Sede Chimbote (2024)

Datos base:

- Ingresos: S/ 159,000.00
- Costo total: S/ 108,335.28
- Utilidad: S/ 50,664.72
- Margen financiero: 31.86%

Fórmulas utilizadas

- $ROE = \text{Resultado Neto} / \text{Patrimonio Neto}$
- $ROA = \text{Resultado Neto} / \text{Activos Totales}$
- $ROCE = \text{EBIT} / \text{Capital Empleado (Activos Totales - Pasivo Corriente)}$
- $\text{Margen financiero (sede)} = \text{Utilidad} / \text{Ingresos (local)}$

Tabla 60

Comparación con indicadores corporativos

Indicador	ECYTEL Global 2024	Sede Chimbote (Versión revisada) 2024
ROE	31.05%	Contribución positiva; margen local 31.86%
ROA	14.59%	Margen local 31.86% sugiere alta eficiencia de activos
ROCE	20.47%	Disciplina en el uso del capital empleado
Margen Financiero	14.33%	31.86%

Análisis y observaciones

El desempeño de la sede presenta un margen financiero superior al promedio corporativo, lo cual indica que, a nivel operativo, la sede logra generar utilidades con una estructura de costos contenida. Esto sugiere buena planificación y control en rubros clave (por ejemplo, honorarios y costos operativos de activos).

Sin embargo, es recomendable revisar las partidas que presentaron menor ejecución frente al presupuesto para confirmar que los ahorros no correspondan a actividades postergadas; de ser así, podrían generarse necesidades no atendidas en periodos posteriores.

Recomendaciones generales:

- Documentar las causas de las desviaciones positivas (ahorros) para replicarlas en otras sedes.
- Evaluar la posibilidad de reinvertir el excedente en capacitación o mejoras operativas.
- Monitorear los meses con picos de costo (ej.: marzo/febrero) y planificar recursos para esos periodos.

Metodológicamente, este análisis parte de los datos proporcionados por la empresa y produce una interpretación original; se recomienda incluir referencias a los cuadros de costos en las secciones metodológicas de la tesis.

Conclusión

La sede Chimbote evidencia un desempeño financiero sólido en 2024, con un margen de rentabilidad superior al promedio corporativo, reflejando eficiencia operativa y adecuada gestión de costos. Este resultado demuestra una administración responsable de los recursos y control presupuestal efectivo; no obstante, se recomienda monitorear las partidas subejecutoras para evitar posibles rezagos en la atención de necesidades futuras y mantener la sostenibilidad del buen rendimiento alcanzado.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos permiten analizar la relación existente entre los costos por órdenes de servicios y la gestión financiera de ECYTEL SAC durante el periodo 2024. Se observa, en primer lugar, que el comportamiento de los costos no es homogéneo entre las diferentes sedes de operación de la empresa. Mientras que en Lima se registró un sobrecosto del 4.38% respecto al presupuesto inicial, en Chiclayo y Chimbote se identificaron márgenes positivos que revelan un manejo más eficiente de los recursos. Este hallazgo evidencia la importancia de contar con un sistema de costos por órdenes que permita un control detallado y oportuno en cada sede, pues los desajustes en una sola región pueden impactar significativamente en la rentabilidad global de la organización.

En la sede Lima, los sobrecostos se explican principalmente por los honorarios de ejecución de trabajos, los cuales superaron lo estimado en el presupuesto. La falta de precisión en la proyección de estos rubros revela debilidades en la planificación y en el control de los costos, lo que compromete la confiabilidad de la información financiera. Este resultado coincide con lo expuesto por Flores et al. (2021), quienes señalaron que la ausencia de un cálculo exacto de los costos afecta negativamente la gestión financiera. Asimismo, se refleja lo planteado en investigaciones internacionales como la de Guevara (2021), donde la optimización de costos mediante métodos actualizados permitió una mejor gestión de recursos humanos y operativos.

En contraste, la sede Chiclayo muestra un desempeño financiero favorable, logrando una utilidad del 33.97% respecto al costo proyectado. Este comportamiento demuestra que un control riguroso de los recursos y una gestión adecuada de los gastos operativos pueden generar márgenes positivos. De igual manera, Chimbote, con un 10.66% de participación en la estructura total de costos, presenta un manejo equilibrado,

contribuyendo a la estabilidad financiera de la empresa. Estos casos evidencian que la implementación de un sistema de costos por órdenes bien estructurado permite optimizar el uso de los recursos financieros y mejorar los indicadores de rentabilidad, confirmando la hipótesis general de este estudio.

Por otro lado, el análisis de la estructura de costos revela que los rubros de mayor impacto son la mano de obra y los costos operativos de activos, los cuales concentran la mayor proporción de gastos. La inadecuada estimación de estos elementos no solo distorsiona el costo real de los servicios, sino que también limita la toma de decisiones estratégicas. Tal como señalan Mariño (2021) y Montesinos (2022), el uso de sistemas de costos por órdenes permite identificar con mayor precisión los elementos que afectan la rentabilidad, lo que facilita la planificación financiera y la competitividad empresarial.

En cuanto a la gestión financiera, los resultados muestran que el sistema de costos influye directamente en indicadores clave como la liquidez, el margen comercial y la utilidad neta. La información generada por el sistema de costos proporciona bases sólidas para evaluar la eficiencia en la utilización de los recursos, fortaleciendo el control presupuestal y la toma de decisiones financieras. Este aspecto concuerda con lo descrito por Pérez y Yajo (2023), quienes identificaron una relación positiva entre la implementación de sistemas de costos y la mejora de la gestión financiera en empresas locales de construcción.

En conclusión, los hallazgos de esta investigación confirman la relevancia de los costos por órdenes de servicios como herramienta esencial para la gestión financiera en empresas de telecomunicaciones como ECYTEL SAC. La falta de control adecuado en algunas sedes pone en evidencia la necesidad de implementar políticas más rigurosas de

planificación y monitoreo de costos, lo cual permitirá mejorar la rentabilidad y garantizar una mayor sostenibilidad financiera.



CONCLUSIONES

PRIMERO. Los costos por órdenes de servicios tienen una influencia significativa en la gestión financiera de ECYTEL SAC, dado que permiten identificar con mayor precisión los gastos reales frente a los presupuestados, impactando directamente en la rentabilidad y eficiencia operativa de la empresa.

SEGUNDO. Se evidenció que los costos directos, especialmente los relacionados con la mano de obra, son los que mayor peso tienen en la estructura financiera, por lo que su control es determinante para garantizar la exactitud de la información contable y la confiabilidad de los estados financieros.

TERCERO. Los gastos operativos muestran una relación inversa con la gestión financiera, ya que su incremento sin una adecuada planificación reduce la rentabilidad de la empresa, como se observó en la sede Lima.

CUARTO. La información generada por el sistema de costos por órdenes de servicios constituye una herramienta clave para optimizar la utilización de los recursos financieros, mejorar los indicadores de gestión y fortalecer la toma de decisiones gerenciales.

QUINTO. La rentabilidad obtenida en sedes como Chiclayo demuestra que una adecuada gestión de costos permite obtener márgenes positivos, confirmando la hipótesis de que los sistemas de costos bien aplicados contribuyen al fortalecimiento de la gestión financiera.

RECOMENDACIONES

PRIMERO. Implementar un sistema de control de costos más riguroso en la sede Lima, con especial énfasis en la proyección y monitoreo de honorarios y costos operativos, a fin de evitar desviaciones significativas frente al presupuesto.

SEGUNDO. Establecer políticas de revisión periódica de los presupuestos de cada sede, utilizando indicadores financieros (ROA, ROE y ROCE) como herramientas de evaluación de la eficiencia en el uso de recursos.

TERCERO. Capacitar al personal del área contable-administrativa en metodologías actualizadas de costeo por órdenes de servicios, con el fin de mejorar la exactitud de los cálculos y la confiabilidad de la información financiera.

CUARTO. Ampliar la aplicación del sistema de costos por órdenes a todas las operaciones de la empresa, no solo en las principales sedes, para obtener una visión integral que permita tomar decisiones más acertadas en el nivel corporativo.

QUINTO. Fortalecer la cultura organizacional orientada al control de costos, incentivando a las áreas operativas a reportar de manera oportuna y transparente los gastos incurridos, contribuyendo así a la sostenibilidad financiera de la empresa.

REFERENCIAS

- Albisetti, R. (2018). *Finanza empresarial: Estrategia, mercados y negocios estructurados*. Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Anaya, J. (2015). *El Transporte de Mercancías* (2ª ed.). ESIC Editorial.
https://www.google.com.pe/books/edition/El_transporte_de_mercanc%C3%ADas_2%C2%AA_edici%C3%B3/miuXBgAAQBAJ?hl=es-419
- Arroyo, P., & Vásquez, R. (2020). *Finanzas empresariales: Enfoque práctico*. Universidad de Lima.
- Burbano, A. (2019). *Costos y Presupuestos: Conceptos fundamentales para la Gerencia*. Alfaomega Colombiana.
https://www.google.com.pe/books/edition/Costos_y_presupuestos/tXJ6EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Burtovoy Cobo, S. (2022). *Educación financiera*. Imaginante Editorial.
- Calvo, F., & Flores, L. (2021). *Costos y Presupuestos: Un enfoque práctico*. ESAN Ediciones. <https://es.everand.com/read/515788499/Costos-y-presupuestos-Un-enfoque-practico>
- Castelblanco, O. (2019). *Costos empresariales: Manejo financiero y gerencial*. ECOE Ediciones.
https://www.google.com.pe/books/edition/Costos_empresariales/ZVYkEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Castrillo, D., & De la Cruz, E. (2021). *Diseño de un sistema de costos por órdenes específicas para micro y pequeñas empresas del sector confección, Arequipa 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión].
<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4816>

- Charlita, P. (2019). *Gestión de costos en salud* (3ª ed.). ECOE Ediciones.
https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_costos_en_salud_3ra_edici%C3%B3n/mMjcEAAAQBAJ?hl=es-419
- Cruz, G., & Enriquez, J. (2024). *Costos por órdenes de producción y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Publicenter, cantón Valencia, provincia de Los Ríos, periodo 2024*. [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Cotopaxi].
- Cusihuaman, M. (2021). *Los costos de servicios de transportes y la rentabilidad, caso: Empresa Arone Travel Tours EIRL., periodo 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui].
- Esleider, A. (2019). *Costos por servicios y rentabilidad en la compañía de transporte Transreinamarsa S.A., cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, período 2018*. [Trabajo de titulación, Universidad Estatal Península de Santa Elena].
- Flores, H., & Maccha, E. (2023). *La formalidad y la tributación en las mypes del servicio de restaurantes en el distrito de Barranca - 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de Barranca]. Repositorio UNAB.
<https://repositorio.unab.edu.pe/handle/20.500.12935/222>
- Gallegos, G., & Mostajo, K. (2018). *Sistema de costos para optimizar la toma de decisiones en las empresas de instalaciones de geomembranas, Arequipa 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú].
<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2845>
- Gamboa, R., & Jiménez, L. (2023). *Contabilidad de Costos: Herramienta de gestión vista desde la norma internacional (Tomo I)*. ECO Ediciones.
https://www.google.com.pe/books/edition/Contabilidad_de_costos_Tomo_I_1ra_edici/CLquEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=definicion+de+los+costos&printsec=frontcover
- Gamboa, R., & Jiménez, L. (2023). *Contabilidad de Costos*. ECO Ediciones.

Geliber, L. E. (s.f.). *Costos por servicios y rentabilidad en la compañía de transporte Transreinamarsa S.A., cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, periodo 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador].

Guevara, A. (2021). *Implementación de un sistema de costos ABC para el área de Recursos Humanos en Tarjeta Naranja S.A.* [Trabajo final de grado, Universidad Siglo 21].

Guevara, M. (2015). *Propiedad planta y equipo*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

https://www.google.com.pe/books/edition/Propiedad_planta_y_equipo/XgMlDwAAQBAJ?hl=es-419

Guarnizo, F., & Milena, S. (2020). *Costos por órdenes de producción y por procesos*.

Universidad La Salle.

https://www.google.com.pe/books/edition/Costos_por_%C3%B3rdenes_de_producci%C3%B3n_y_por/x_e_6DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

Harvard Business Review. (2017). *Guía HBR: Finanzas básicas*. Reverte-Management.

Harvard Business Review. (2021). *Finanzas Básicas. Serie Management en 20 minutos*.

Reverte-Management.

Izar, J. (2019). *Contabilidad administrativa*. IMCP.

Laura, J., & Sánchez, L. (2019). *Implementación de un sistema de costos por servicios para mejorar la rentabilidad en la empresa PLUXTEC S.R.L., Arequipa junio 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santa María].

<https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/fcc5b3d9-07f2-45e2-804c-824f470756fb>

López, M., & Xochitl, G. (2018). *Gestión de Costos y Precios*. Grupo Editorial Patria.

https://books.google.com.pe/books?id=cUJqDwAAQBAJ&pg=PA1&hl=es&source=gsbs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false

- Lopez, M., & Zapata, E. (2023). *Gestión de costos y su influencia en la rentabilidad de la empresa textil lalos SAC, Chiclayo 2023*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].
- Lozano, E., & Ortiz, J. (2018). *Implementación del sistema de costos por órdenes y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Club Alejandría S.A.C., La Victoria 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte].
- Lucero, I. et al. (2017). *Costos para la Gestión*. Melina Caraballo - EdUNLPam. <https://www.unlpam.edu.ar/images/extension/edunlpam/QuedateEnCasa/costos-para-la-gesti%C3%B3n.pdf>
- Magallón, R. (2015). *Costos de Comercialización*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. https://www.google.com.pe/books/edition/Costos_de_comercializaci%C3%B3n/kpaaDgAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1
- Mariño, S. (2021). *Propuesta para la implementación de un sistema de costos ABC en una organización del sector servicios de seguridad y salud en el trabajo en la ciudad de Bogotá*. [Trabajo de grado de especialización, Corporación Universitaria Minuto de Dios].
- Montesinos, N. (2022). *Implementación de un sistema de costos por órdenes de servicio y su incidencia en la rentabilidad para la toma de decisiones financieras en las empresas de mantenimiento y reparación de vehículos, Arequipa, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/79f219f5-f81f-4af0-ae98-d302979d6571>
- Mora, L. (2023). *Gestión logística integral* (3ª ed.). ECOE Ediciones. https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_log%C3%ADstica_i ntegral_3ra_edici%C3%B3/FrquEAAAQBAJ?hl=es-419

Ortiz, H. (2018). *Análisis financiero aplicado, bajo NIIF* (16ª ed.). Universidad Externado.

Padilla Córdoba, M. (2022). *Gestión financiera - 1ra edición*. ECOE Ediciones.

Pérez, J. (2024). *Análisis de estados financieros*. Editorial Universidad Católica de Córdoba.

Reveles, R. (2019). *Análisis de los elementos del costo*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C.
https://www.google.com.pe/books/edition/An%C3%A1lisis_de_los_elementos_del_costo/5pGpDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

Rodríguez, R. (2023). *Costos aplicados en hotelería, alimentos y bebidas*. ECO Ediciones.

https://www.google.com.pe/books/edition/Costos_aplicados_en_hoteler%C3%A1Da_alimentos/wYybEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

Ruiz, C. (2019). *Implementación de un sistema de costos por órdenes de servicio para mejorar la rentabilidad de la empresa Konexa Track & Systems S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el año 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo].

Scargo, E. et al. (2022). *Análisis financiero integral: Teoría y práctica*. Alpha Editorial.

Velásquez, M. (2018). *Propuesta de un sistema de costos basados en actividades y su impacto en la rentabilidad de la empresa de transportes de carga pesada "Paraíso S.A.C"*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/e33ea1c4-c9f6-4ae4-8308-5a8af434b0d5>

Mufungizi, E. M. (2022). *El mundo de la conectividad: Un paso hacia el crecimiento del Internet de las Cosas en México*. *ComHumanitas: Revista Científica de Comunicación*, 13(1), 72–91. <https://doi.org/10.31207/rch.v13i1.336>

ANEXOS

Anexo 1. Carta de Autorización



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, **Liberata Castellanos Carpio**, identificada con DNI N.º 29286209, en mi calidad de **Gerente General de la empresa ECTEL S.A.C.**, con RUC N.º 20453978746, por la presente:

AUTORIZO a los estudiantes **Leonardo Joaquín Ramos Sánchez** y **Benjamín Arturo Mesia Matos**, de la **Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Católica de Santa María (UCSM)**, a realizar la investigación titulada:

“COSTOS POR ORDEN DE SERVICIOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA EMPRESA ECTEL S.A.C., AREQUIPA 2024”.

La presente autorización se otorga con el fin de que los tesisistas puedan acceder a la información necesaria para el desarrollo de su investigación, en el marco de las políticas de la empresa y guardando la debida reserva y confidencialidad de los datos proporcionados.

Sin otro particular, extendiendo la presente en la ciudad de Arequipa, a solicitud de los interesados, para los fines que estimen pertinentes.

ECTEL S.A.C.
Liberata Castellanos Carpio
Liberata Castellanos Carpio
GERENTE GENERAL

 MZA. H LOTE. 2 URB. SANTA CATALINA, JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO AREQUIPA.
 Informes: mcastellanos@ectelsac.com - ectel_@hotmail.com
 Contacto: 974 776 452 - 959 740 630
 <http://ectelsac.com>

Anexo 2. Modelo de Instrumentos

Cuestionario	Escala				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
1. ¿Se cuenta controlado los gastos relacionados a la mano de obra directa en la ejecución de servicios?					
2. ¿Se identifican correctamente los costos reales de la mano de obra directa para cada orden de servicio?					
3. ¿La mano de obra indirecta se controla de forma eficiente en la empresa?					
4. ¿Se controlan los costos de la mano de obra indirecta en tiempo real para cada orden de servicio?					
5. ¿Los gastos administrativos son monitoreados en cada orden de servicio?					
6. ¿Los gastos administrativos se registran de forma detallada por orden de servicio?					
7. ¿Los gastos de ventas se gestionan de manera adecuada en los costos de servicios?					
8. ¿Los gastos de ventas se distribuyen adecuadamente por					

cada orden de servicio?					
9. ¿Los materiales auxiliares son correctamente identificados y contabilizados?					
10. ¿Los materiales auxiliares se asignan con exactitud a cada orden de servicio?					
11. ¿El alquiler de bienes o equipos se considera en el cálculo de costos por orden?					
12. ¿El alquiler de equipos o bienes se calcula con base en su uso real por orden de servicio?					
13. ¿La depreciación de los activos se incluye de forma oportuna en los costos?					
14. ¿La depreciación de activos se aplica correctamente a las órdenes de servicio correspondientes?					
15. ¿El transporte relacionado al servicio se incorpora de manera adecuada al costo?					
16. ¿El transporte se incluye de manera exacta en el costo de cada orden de servicio?					
17. ¿El costo de ventas refleja con precisión los servicios prestados?					
18. ¿El costo de ventas se determina con datos reales por cada orden de servicio?					

19. ¿El margen comercial se ve influenciado por una adecuada gestión de costos?					
20. ¿El margen comercial se calcula con base en costos reales y no estimados?					
21. ¿La utilidad depende del control de los gastos operativos en la empresa?					
22. ¿La utilidad de la empresa se ve afectada por el uso de datos estimados en lugar de reales?					
23. ¿La rentabilidad sobre activos (ROA) mejora con una gestión eficiente de costos?					
24. ¿La rentabilidad sobre activos (ROA) mejora al usar costos reales por orden de servicio?					
25. ¿La rentabilidad sobre patrimonio (ROE) está ligada al control de los gastos?					
26. ¿La rentabilidad sobre patrimonio (ROE) depende de la correcta asignación de costos?					
27. ¿El rendimiento del capital empleado (ROCE) se fortalece con una adecuada gestión de costos?					
28. ¿El rendimiento del capital empleado (ROCE) mejora con datos reales en costos por orden de servicio?					

29. ¿El inventario es gestionado de manera eficiente en relación a los servicios?					
30. ¿El inventario se valora correctamente con base en datos reales por orden de servicio?					
31. ¿Los activos fijos están bien administrados para optimizar los resultados financieros?					
32. ¿Los activos fijos se gestionan de forma eficiente para optimizar los costos?					
33. ¿La caja chica se utiliza con base en necesidades reales por orden de servicio?					
34. ¿La caja chica se utiliza de forma controlada en las operaciones de la empresa?					

Anexo 3. Estados Financieros 2024

**LIBRO DE INVENTARIOS Y BALANCES - ESTADO DE GANACIAS Y PÉRDIDAS POR
FUNCIÓN DEL 01.01 AL 31.12**

EJERCICIO: 2024

RUC: 20453978746

RAZÓN SOCIAL: ECTEL S.A.C.

(En miles de Soles)

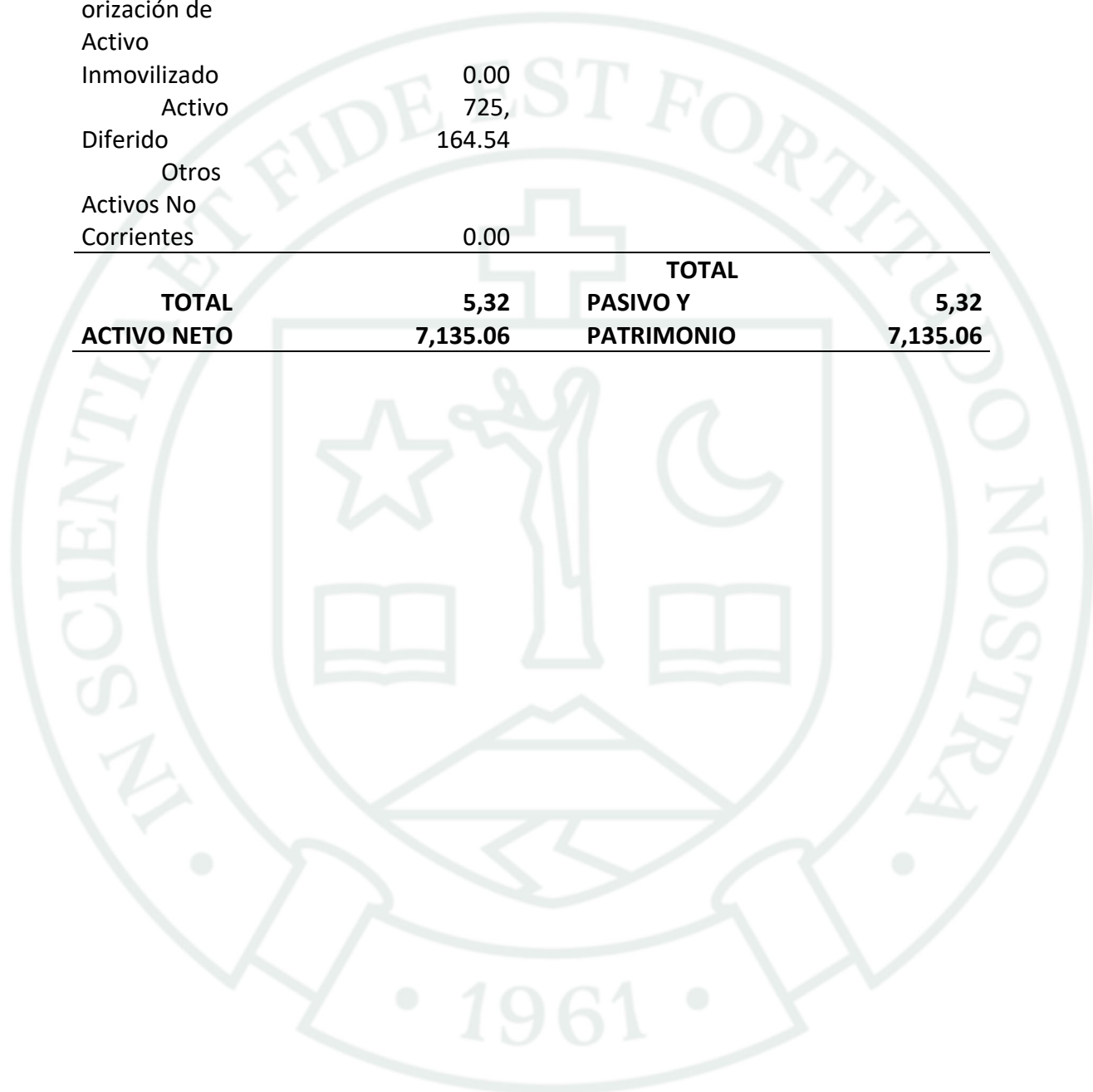
	NOTA	2024
Ventas Netas o Ingresos por Servicios		5,425,722.41
(-) Dctos Rebajas y Bonif. Concedidas		0.00
Ventas Netas		5,425,722.41
(-) Costo de Ventas		2,992,475.48
Resultado Bruto		2,433,246.93
(-) Gastos de Ventas		1,387,022.52
(-) Gastos de Administración		118,134.01
Resultado de Operación		928,090.40
Gastos Financieros		161,413.63
Ingresos Financieros Gravados		3,319.13
Otros Ingresos Gravados		7,422.52
Otros Ingresos No Gravados		0.00
Enajenación de Valores y Bienes del		
A.F		0.00
Costo Enajenación de Valores y B. A. F.		0.00
Gastos Diversos		0.00
REI del Ejercicio		0.00
Resultados antes de Participaciones		777,418.42
(-) Distribución Legal de la Renta		0.00
Resultado antes del impuesto		777,418.42
(-) Impuesto a la Renta		0.00
RESULTADO DEL EJERCICIO		777,418.42

LIBRO INVENTARIO Y BALANCES - ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
EJERCICIO: 2024
RUC: 20453978746
RAZÓN SOCIAL: ECYTEL S.A.C.
(En miles de Soles)

	NO TA	2024	NOTA	2024
Caja y Bancos		2,30		
Inversiones a Largo Plazo				
Reserva para Impagos				
Reserva para Venta de Bienes		0.00		0.00
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros		710,009.34		7274
Cuentas por Cobrar Comerciales - Relacionado		0.00		58,8
Cuentas por Cobrar Personales - Accionistas y Gerentes		0.00		7.84
Cuentas por Cobrar Diversas - Terceros		63,048.85		0.00
Cuentas por Cobrar Diversas - Relacionados		0.00		0.00
Servicios y Otros Contratados Anticipados		0.00		0.00
Estimación de Cobranza Dudosa		0.00		0.00
Reservas		0.00		2,03
Productos Terminados		0.00		0.00
Subtotal		0.00		0.00
			PASIVO	
			Sobregiros bancarios	0.00
			Tributos por Pagar	45.25
			Remuneraciones y Participaciones por Pagar	53.04
			Cuentas por Pagar Comerciales - Terceros	6,28
			Cuentas por Pagar Comerciales - Relacionados	7.84
			Cuentas por Pagar Accionistas y Gerentes	0.00
			Cuentas por Pagar Diversas - Terceros	0.00
			Cuentas por Pagar Diversas - Relacionados	0.00
			Obligaciones Financieras	0,777.93
			Provisiones	0.00
			Pasivo	0.00

Productos, Desechos y Desperdicios		Diferido	
Produ			
ctos en		TOTAL	2,82
Proceso	0.00	PASIVO	3,364.06
Materi			
as Primas	0.00		
Materi			
ales Aux.			
Suministros y Repuestos	0.00		
Envas			
es y		PATRI	
Embalajes	0.00	MONIO	
Existe			
ncias Por			128,
Recibir	0.00	Capital	226.00
Desval			
orización de			
Existencias	0.00	Accion	
Activo		es de Inversión	0.00
s No			
Corriente			
Mantenid			
para Venta	0.00	Capital	
Otros		Adicional	0.00
Activos		Resulta	
Corrientes	1.10	dos No	
Inversi		Realizados	0.00
ones		Excede	
Mobiliarias	0.00	nnte de	
Inversi		Revaluación	0.00
ones			
Inmobiliarias			
(1)	0.00	Reserv	
Activo		as	0.00
s Adq.		Resulta	
Arrendamient	1,69	dos	
Financiero (2)	5,674.40	Acumulados	1,59
Inmue		Positivo	8,126.58
bles,		Resulta	
Maquinarias y	624,	dos	
Equipos	432.40	Acumulados	
Depre		Negativo	0.00
ciación de 1 y			
2 e IME	-	Utilidad	777,
Acumulado	796,236.14	del Ejercicio	418.42
Intang	4,56	Pérdida	0.00

ables	7.20	del Ejercicio	
Activo		TOTAL	2,50
s Biológicos	0.00	PATRIMONIO	3,771.00
Depre			
c Activo Biol			
Amort y Agot			
Acumulad	0.00		
Desval			
orización de			
Activo			
Inmovilizado	0.00		
Activo	725,		
Diferido	164.54		
Otros			
Activos No			
Corrientes	0.00		
		TOTAL	
TOTAL	5,32	PASIVO Y	5,32
ACTIVO NETO	7,135.06	PATRIMONIO	7,135.06



Anexo 4. Validación de Instrumentos a través de Juicio De Experto.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctora:

Presente

Asunto: validación por medio de juicio de expertos

Me resulta grato dirigirme hacia usted para hacerle llegar nuestro mas cordial saludo y comunicarle que como estudiantes egresados de la escuela profesional de Contabilidad, es que requerimos la validación de nuestro cuestionario con el cual haremos la recolección de la data necesaria relacionada a nuestro tema de estudio para efectos de concretar los objetivos de la investigación y alcanzar la licenciatura en la rama de Contabilidad.

El titulo de nuestro trabajo es “Costos por orden de servicios y su influencia en la gestión financiera de la empresa ECYTEL SAC, Arequipa 2024”, resultando indispensable contar con n instrumento validado, es que recurrimos a Ud. Por su gran experiencia en el tema relacionado:

El presente expediente contiene:

- Carta de presentación
- Certificado de validez de contenido
- Definiciones conceptuales de las variables
- Matriz de operacionalización

Expresando los sentimientos consideración y respeto, nos despedimos de Ud., gratamente agradeciendo por anticipado por la atención a la presente.

Atentamente,



RAMOS SANCHEZ LEONARDO JOAQUIN

Tesista 1
DNI 71504851



MESIA MATOS BENJAMIN ARTURO

Tesista 2
DNI 77503988

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Costos:

Gamboa y Jiménez (2023) comentan que el costo es el valor de los recursos a entregar o entregados a terceros en retribución por adquirir un producto o servicio. Los costos representan los gastos directos o indirectos en la que una empresa incurre para poder posicionarla en el mercado y poner los bienes o servicios que se comercializa a disposición de los clientes interesados, en otras palabras el costo es una proposición económica necesaria y direccionada de una entidad donde invertirá sus diferentes recursos y poseen la condición de ser retribuidos o recuperados en el periodo estimado aunque puede que existan circunstancias fuera de lo normal en las que no se posibilite su retorno.

Reveles (2019) también indica que el costo es la suma de recursos y esfuerzos que se invierten para la producción de un bien o servicio. El costo es el sacrificio con el objeto de obtener algo o un bien en específico a través de factores intelectuales y técnicos, también se puede conceptualizar como el valor económico de los diversos recursos como materia prima, mano de obra y cargos indirectos que se entregan o en un futuro se entregarán y cuando se hayan vendido o hayan entregados a los clientes financieramente se podrá llevar al estado de resultados y mientras sean almacenados formarán parte del activo corriente de una empresa en sus informes financieros periódicos.

Mano de Obra:

Guarnizo y Milena (2020) en su libro mencionan que es la remuneración que se da a los trabajadores, es cualquier forma de compensación o retribución por el esfuerzo y trabajo que una persona o un grupo de personas sitúan en la fabricación de bienes en una organización o en la prestación de servicios, por lo general esta labor se ejerce en relación con las materias primas, materiales tangibles que puede ser afectado con el producto directamente, así como también no puede ser evidenciado en el producto final, sería entonces de una forma indirecta y es así como puede ser reconocida directamente en el producto final sea para venta de bienes o en el servicio sea prestación de servicios

Zapata (2019) también comenta que es la fuerza creativa del ser humano física o intelectual, la mano de obra son los esfuerzos humanos que conjuntamente con la maquinaria, los equipos, herramientas y distintos medios tecnológicos pueden transformar los materiales y materias primas en productos determinados a través de procedimientos industriales, comerciales o de servicios donde esta misma puede incurrir directa o indirectamente, según sea un bien o un servicio a prestar al cliente, se puede clasificar en dos categorías, directa e indirecta ya sea el fin dirigido o el tipo de sistema de producción acondicionada a la empresa.

Gastos Operativos:

Gamboa y Jiménez (2023) es la salida de dinero que se utiliza en aspectos operativos de una compañía que no se relacionan directamente con la producción de bienes o prestación de servicios, es indispensable para mantener la parte operativa de la compañía y estos no generan un retorno de dinero, también llamados gastos de funcionamiento ya que dirigen el negocio pero no incluyen los costos de fabricar o entregar un producto o servicio, pueden ser estos como los suministros de oficina , depreciación de los artículos comprados por la empresa que pierden valor como vehículos y computadoras, la publicidad y los gastos de redes sociales muy vistas hoy en día.

Rodríguez (2023) también comenta que es la sumatoria de todos los gastos, pagos y causaciones en que se incurren y resultan muy necesarios para la venta y administración de los servicios o productos en un periodo determinado, se pueden clasificar como administrativos y ventas, son también el apoyo para el área de producción desde que empieza el proceso de transformación de productos o servicios hasta la venta de estos mismos, para obtener el margen final de ganancia o pérdida, pueden ser representados en los estados financieros como el estado de resultados para sus mediciones y evaluaciones en los entes correspondientes de cada empresa o compañía.

Costos Indirectos de Fabricación:

Castel blanco (2019) comenta que son todos los costos que no se pueden relacionar directamente con la producción de un bien o servicio. Se define como un costo de producción atribuido directamente con las instalaciones e infraestructura productiva para empresas de tipo industrial o de servicio, se identifican como un componente importante en las órdenes de producción y se diseñan procedimientos financieros y administrativos para controlar y regularlos, son esenciales para el funcionamiento de la producción y por lo general suelen ser costos de forma intangible tales como costos de mantenimiento, servicios eléctricos, alquileres, seguros y depreciación.

Burbano (2019) adiciona que son los costos que se originan a partir de recursos consumidos en la fabricación de un producto o servicio, se refiere a todas las erogaciones o gastos por concepto de materiales indirectos, mano de obra indirecta, todos los costos y recursos utilizados en la fabricación que no son razonablemente identificables con cada producto, son necesarios para los procesos de producción, pueden ser controlados y medidos a través de la línea de producción ya que suelen ser costos que mantienen una línea plana y fija al momento de producir el producto o el servicio.

Gestión Financiera:

Velázquez, Colin y Hernández (2019) se centran en la fórmula que utilizan las empresas para crear valor y con el tiempo mantenerlo mediante los diferentes recursos financieros, la gestión financiera ya no es solo un aporte de información contable, si no de un diseño, planeamiento estratégico de las empresas, también implementa, da seguimiento, evalúa y reformula algún plan ineficiente. El objetivo principal está ligado

a la generación de riqueza, la cual se alcanza cuando se llega a una adecuada rentabilidad del patrimonio por aportes de diferentes inversionistas, socios, etc. La NIIF 7 indica que los instrumentos usados en la planificación financiera tendrán un impacto en la gestión financiera de una organización.

González, Guzmán y Trujillo (2020) La gestión financiera está enfocada en maximizar la riqueza de las empresas, por ende de los accionistas, por lo que deberán administrar, gobernar y dirigir con este propósito, se busca que los proveedores de recursos financieros certifiquen el retorno de las inversiones, no obstante, en las últimas décadas las empresas debes gestionar con el propósito de internalizar sus expectativas de sus diferentes grupos de interés ya que para la empresa es importante el acreedor financiero y el accionista y todo lo que conlleva a la producción de bienes y servicios empresariales.

Estado de Resultados:

Espinosa (2022) menciona que el estado de resultados es un estado contable donde se encuentra la situación económica de un periodo, en un listado donde se indica una relación de ingresos y gastos, pudiendo así medir el desempeño de operación de la empresa comparando sus logros que son sus ventas y sus esfuerzos que son el costo de los bienes o servicios vendidos, el principal objetivo de este estado es la determinación de la utilidad o pérdida dependiendo del resultado. La NIC 1 establece que se debe seguir ciertos requerimientos para su presentación y asegurar que estos sean entendibles y comparables para su correcta revisión y exposición.

Rey (2022) es el estado donde se ven los tipos de cuentas que contienen los ingresos que inciden de forma positiva, donde se reflejan las ganancias, y las cuentas de gastos que inciden de forma negativa y significan pérdida, que en oportunidades pueden ser gastos innecesarios, la finalidad es que se desembolse en gastos realmente necesarios para la empresa, y se obtengan los mayores ingresos en dicho periodo para que el fin que es la ganancia o pérdida repercuta de una forma positiva en la corporación, se guarda formalismos tradicionales para el correcto registro de las cuentas que intervienen en el desarrollo del estado financiero.

Ratios Financieros:

Izar (2019) en su libro nos menciona que los ratios financieros son herramientas valiosas para realizar un análisis financiero de una empresa, ya que ofrecen datos que pueden ser comparables con los de periodos pasados o con los de otras compañías del mismo sector, esto permite evaluar adecuadamente la situación y el rendimiento financiero de la organización mayormente tomando valores promedio en lugar de valores de un único periodo.

Los ratios financieros son importantes porque permiten evaluar la salud y el rendimiento de una empresa de manera clara y comparativa, identificando debilidades y fortalezas ayudando a la toma de decisiones e informando a las partes interesadas de cómo va la situación económica y financiera de la empresa.

Pérez (2024) en su libro nos indica que los ratios o indicadores financieros determinan una conexión entre dos valores mayormente representándolos con porcentajes, mostrando una evidencia de la situación de la empresa en un periodo específico, también menciona que encontró casos que no utilizaron los indicadores de manera adecuada causando sobrestimaciones en los indicadores los cuales no mostraban la información real que necesitaban para la toma de decisiones.

Gestión de Recursos:

Espejo (2022) detalla que la gestión de recursos implica principalmente el desarrollo de acciones que facilitan la gestión de los materiales necesarios para que una empresa continúe operando, con especial atención en las adquisiciones, el almacenamiento y el transporte. A partir de estas actividades fundamentales surgen diferentes conceptos y metas que giran en torno a la gestión de recursos. Se organizan tareas enfocadas en la planificación, administración y satisfacción de las necesidades de los clientes, formando un ciclo de acciones dinámicas que influyen directamente en las áreas operativas de la empresa y, en menor medida, en las áreas de soporte.

López (2019) indica que La gestión de inventarios implica la administración de los bienes que una empresa necesita tener disponibles para asegurar que las operaciones funcionen de manera eficiente y al menor costo posible. El inventario comprende productos almacenados para su uso o venta futura, y su gestión se basa en políticas que determinan cuándo y en qué cantidad reabastecerlos. Este proceso busca equilibrar dos objetivos: por un lado, minimizar la inversión en inventarios para liberar recursos que puedan ser destinados a otros proyectos; por otro, garantizar que la empresa tenga suficientes productos para satisfacer la demanda sin interrupciones en la producción o ventas. En resumen, una adecuada gestión de inventarios es esencial para mantener un flujo eficiente de productos entre proveedores, producción y clientes, lo que contribuye al buen funcionamiento de la empresa y, en última instancia, a la maximización de los beneficios.

Anexo 5. Matriz de operacionalización de variables

Título: Costos por orden de servicios y su influencia en la gestión financiera en la empresa ECYTEL SAC, Arequipa 2024								
N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Variable 1: COSTOS								
	DIMENSIÓN 1: Mano de Obra	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se cuenta controlado los gastos relacionados a la mano de obra directa en la ejecución de servicios?	X		X		X		
2	¿Se identifican correctamente los costos reales de la mano de obra directa para cada orden de servicio?	X		X		X		
3	¿La mano de obra indirecta se controla de forma eficiente en la empresa?	X		X		X		
4	¿Se controlan los costos de la mano de obra indirecta en tiempo real para cada orden de servicio?	X		X		X		
5	DIMENSIÓN 2: Gastos Operativos	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	¿Los gastos administrativos son monitoreados en cada orden de servicio?	X		X		X		
7	¿Los gastos administrativos se registran de forma detallada por orden de servicio?	X		X		X		
8	¿Los gastos de ventas se gestionan de manera adecuada en los costos de servicios?	X		X		X		
9	¿Los gastos de ventas se distribuyen adecuadamente por cada orden de servicio?	X		X		X		
10	DIMENSIÓN 3: Costos Indirectos de Fabricación	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	¿Los materiales auxiliares son correctamente identificados y contabilizados?	X		X		X		

12	¿Los materiales auxiliares se asignan con exactitud a cada orden de servicio?	X		X		X		
13	¿El alquiler de bienes o equipos se considera en el cálculo de costos por orden?	X		X		X		
14	¿El alquiler de equipos o bienes se calcula con base en su uso real por orden de servicio?	X		X		X		
15	¿La depreciación de los activos se incluye de forma oportuna en los costos?	X		X		X		
16	¿La depreciación de activos se aplica correctamente a las órdenes de servicio correspondientes?	X		X		X		
17	¿El transporte relacionado al servicio se incorpora de manera adecuada al costo?	X		X		X		
18	¿El transporte se incluye de manera exacta en el costo de cada orden de servicio?	X		X		X		

Variable 2: Gestión Financiera								
DIMENSIÓN 1: Estado de Resultados		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿El costo de ventas refleja con precisión los servicios prestados?	X		X		X		
2	¿El costo de ventas se determina con datos reales por cada orden de servicio?	X		X		X		
3	¿El margen comercial se ve influenciado por una adecuada gestión de costos?	X		X		X		
4	¿El margen comercial se calcula con base en costos reales y no estimados?	X		X		X		
5	¿La utilidad depende del control de los gastos operativos en la empresa?	X		X		X		
6	¿La utilidad de la empresa se ve afectada por el uso de datos estimados en lugar de reales?	X		X		X		
7	DIMENSIÓN 2: Ratios Financieros	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	¿La rentabilidad sobre activos (ROA) mejora con una gestión eficiente de costos?	X		X		X		
9	¿La rentabilidad sobre activos (ROA) mejora al usar costos reales por orden de servicio?	X		X		X		
10	¿La rentabilidad sobre patrimonio (ROE) está ligada al control de los gastos?	X		X		X		
11	¿La rentabilidad sobre patrimonio (ROE) depende de la correcta asignación de costos?	X		X		X		

12	¿El rendimiento del capital empleado (ROCE) se fortalece con una adecuada gestión de costos?	X		X		X		
13	¿El rendimiento del capital empleado (ROCE) mejora con datos reales en costos por orden de servicio?	X		X		X		
14	DIMENSIÓN 3: Gestión de Recursos	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	¿El inventario es gestionado de manera eficiente en relación a los servicios?	X		X		X		
16	¿El inventario se valora correctamente con base en datos reales por orden de servicio?	X		X		X		
17	¿Los activos fijos están bien administrados para optimizar los resultados financieros?	X		X		X		
18	¿Los activos fijos se gestionan de forma eficiente para optimizar los costos?	X		X		X		
19	¿La caja chica se utiliza con base en necesidades reales por orden de servicio?	X		X		X		
20	¿La caja chica se utiliza de forma controlada en las operaciones de la empresa?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Aquino García José Luis

DNI: 08106268

Especialidad del validador: Investigación cualitativa

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

2^a de marzo del 2025

Firma del Experto Informante



.....
José Luis Aquino García
.....
José Luis Aquino García
Contador Público Colegiado
Matrícula N° 16853

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE
LA VARIABLES**

Título: "Costos por órdenes de servicios y su influencia en la gestión financiera en la empresa ECYTEL SAC, Arequipa 2024"

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Variable 1: COSTOS								
	DIMENSIÓN 1: Mano de Obra	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se cuenta controlado los gastos relacionados a la mano de obra directa en la ejecución de servicios?	X		X		X		
2	¿Se identifican correctamente los costos reales de la mano de obra directa para cada orden de servicio?	X		X		X		
3	¿La mano de obra indirecta se controla de forma eficiente en la empresa?	X		X		X		
4	¿Se controlan los costos de la mano de obra indirecta en tiempo real para cada orden de servicio?	X		X		X		
5	DIMENSIÓN 2: Gastos Operativos	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	¿Los gastos administrativos son monitoreados en cada orden de servicio?	X		X		X		
7	¿Los gastos administrativos se registran de forma detallada por orden de servicio?	X		X		X		
8	¿Los gastos de ventas se gestionan de manera adecuada en los costos de servicios?	X		X		X		
9	¿Los gastos de ventas se distribuyen adecuadamente por cada orden de servicio?	X		X		X		
10	DIMENSIÓN 3: Costos Indirectos de Fabricación	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	¿Los materiales auxiliares son correctamente identificados y contabilizados?	X		X		X		

12	¿Los materiales auxiliares se asignan con exactitud a cada orden de servicio?	X		X		X		
13	¿El alquiler de bienes o equipos se considera en el cálculo de costos por orden?	X		X		X		
14	¿El alquiler de equipos o bienes se calcula con base en su uso real por orden de servicio?	X		X		X		
15	¿La depreciación de los activos se incluye de forma oportuna en los costos?	X		X		X		
16	¿La depreciación de activos se aplica correctamente a las órdenes de servicio correspondientes?	X		X		X		
17	¿El transporte relacionado al servicio se incorpora de manera adecuada al costo?	X		X		X		
18	¿El transporte se incluye de manera exacta en el costo de cada orden de servicio?	X		X		X		

Variable 2: Gestión Financiera

DIMENSIÓN 1: Estado de Resultados		SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿El costo de ventas refleja con precisión los servicios prestados?	X		X		X	
2	¿El costo de ventas se determina con datos reales por cada orden de servicio?	X		X		X	
3	¿El margen comercial se ve influenciado por una adecuada gestión de costos?	X		X		X	
4	¿El margen comercial se calcula con base en costos reales y no estimados?	X		X		X	
5	¿La utilidad depende del control de los gastos operativos en la empresa?	X		X		X	
6	¿La utilidad de la empresa se ve afectada por el uso de datos estimados en lugar de reales?	X		X		X	
DIMENSIÓN 2: Ratios Financieros		SI	NO	SI	NO	SI	NO
8	¿La rentabilidad sobre activos (ROA) mejora con una gestión eficiente de costos?	X		X		X	
9	¿La rentabilidad sobre activos (ROA) mejora al usar costos reales por orden de servicio?	X		X		X	
10	¿La rentabilidad sobre patrimonio (ROE) está ligada al control de los gastos?	X		X		X	
11	¿La rentabilidad sobre patrimonio (ROE) depende de la correcta asignación de costos?	X		X		X	
12	¿El rendimiento del capital empleado (ROCE) se fortalece con una adecuada gestión de costos?	X		X		X	
13	¿El rendimiento del capital empleado (ROCE) mejora con datos reales en costos por orden de servicio?	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: Gestión de Recursos		SI	NO	SI	NO	SI	NO
15	¿El inventario es gestionado de manera eficiente en relación a los servicios?	X		X		X	

16	¿El inventario se valora correctamente con base en datos reales por orden de servicio?	X		X		X	
17	¿Los activos fijos están bien administrados para optimizar los resultados financieros?	X		X		X	
18	¿Los activos fijos se gestionan de forma eficiente para optimizar los costos?	X		X		X	
19	¿La caja chica se utiliza con base en necesidades reales por orden de servicio?	X		X		X	
20	¿La caja chica se utiliza de forma controlada en las operaciones de la empresa?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Jose Manuel Rivera Carnero

DNI: 72140309

Especialidad del validador: Investigación cualitativa

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de marzo del 2026



JOSE MANUEL RIVERA CARNERO
CONTADOR

Nº MATRICULA 06675

Firma del Experto Informante

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE
LA VARIABLES**

Título: "Costos por órdenes de servicios y su influencia en la gestión financiera en la empresa ECYTEL SAC, Arequipa 2024"

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Variable 1: COSTOS								
	DIMENSIÓN 1: Mano de Obra	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se cuenta controlado los gastos relacionados a la mano de obra directa en la ejecución de servicios?	X		X		X		
2	¿Se identifican correctamente los costos reales de la mano de obra directa para cada orden de servicio?	X		X		X		
3	¿La mano de obra indirecta se controla de forma eficiente en la empresa?	X		X		X		
4	¿Se controlan los costos de la mano de obra indirecta en tiempo real para cada orden de servicio?	X		X		X		
5	DIMENSIÓN 2: Gastos Operativos	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	¿Los gastos administrativos son monitoreados en cada orden de servicio?	X		X		X		
7	¿Los gastos administrativos se registran de forma detallada por orden de servicio?	X		X		X		
8	¿Los gastos de ventas se gestionan de manera adecuada en los costos de servicios?	X		X		X		
9	¿Los gastos de ventas se distribuyen adecuadamente por cada orden de servicio?	X		X		X		
10	DIMENSIÓN 3: Costos Indirectos de Fabricación	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	¿Los materiales auxiliares son correctamente identificados y contabilizados?	X		X		X		

12	¿Los materiales auxiliares se asignan con exactitud a cada orden de servicio?	X		X		X	
13	¿El alquiler de bienes o equipos se considera en el cálculo de costos por orden?	X		X		X	
14	¿El alquiler de equipos o bienes se calcula con base en su uso real por orden de servicio?	X		X		X	
15	¿La depreciación de los activos se incluye de forma oportuna en los costos?	X		X		X	
16	¿La depreciación de activos se aplica correctamente a las órdenes de servicio correspondientes?	X		X		X	
17	¿El transporte relacionado al servicio se incorpora de manera adecuada al costo?	X		X		X	
18	¿El transporte se incluye de manera exacta en el costo de cada orden de servicio?	X		X		X	

Variable 2: Gestión Financiera							
DIMENSIÓN 1: Estado de Resultados		SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿El costo de ventas refleja con precisión los servicios prestados?	X		X		X	
2	¿El costo de ventas se determina con datos reales por cada orden de servicio?	X		X		X	
3	¿El margen comercial se ve influenciado por una adecuada gestión de costos?	X		X		X	
4	¿El margen comercial se calcula con base en costos reales y no estimados?	X		X		X	
5	¿La utilidad depende del control de los gastos operativos en la empresa?	X		X		X	
6	¿La utilidad de la empresa se ve afectada por el uso de datos estimados en lugar de reales?	X		X		X	

7	DIMENSIÓN 2: Ratios Financieros	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	¿La rentabilidad sobre activos (ROA) mejora con una gestión eficiente de costos?	X		X		X		
9	¿La rentabilidad sobre activos (ROA) mejora al usar costos reales por orden de servicio?	X		X		X		
10	¿La rentabilidad sobre patrimonio (ROE) está ligada al control de los gastos?	X		X		X		
11	¿La rentabilidad sobre patrimonio (ROE) depende de la correcta asignación de costos?	X		X		X		
12	¿El rendimiento del capital empleado (ROCE) se fortalece con una adecuada gestión de costos?	X		X		X		
13	¿El rendimiento del capital empleado (ROCE) mejora con datos reales en costos por orden de servicio?	X		X		X		
14	DIMENSIÓN 3: Gestión de Recursos	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	¿El inventario es gestionado de manera eficiente en relación a los servicios?	X		X		X		
16	¿El inventario se valora correctamente con base en datos reales por orden de servicio?	X		X		X		
17	¿Los activos fijos están bien administrados para optimizar los resultados financieros?	X		X		X		
18	¿Los activos fijos se gestionan de forma eficiente para optimizar los costos?	X		X		X		
19	¿La caja chica se utiliza con base en necesidades reales por orden de servicio?	X		X		X		
20	¿La caja chica se utiliza de forma controlada en las operaciones de la empresa?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: YACAYO VILLANUEVA, FELIPE

DNI: 41178415

Especialidad del validador: Investigación cualitativa


¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de marzo del 2026



FELIPE YACAYO VILLANUEVA
N° MATRICULA 1685
C.C.P. DEL CALLAO