

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



TESIS:

**El costo de servicio y la rentabilidad de las empresas de seguridad
y vigilancia en el distrito de Ayacucho, periodo 2022 - 2023**

Para optar el Título Profesional de:
CONTADOR (A) PÚBLICO (A)

PRESENTADO POR:

**Bach. Dianet TOMAYLLA MEJIA
Bach. Maico Fredy SULCA QUISPE**

ASESOR:

Mtro. Toño Fredy ROJAS PALPAN

AYACUCHO - PERÚ

2025

Dedicatoria

Dianet Tomaylla Mejia:

Dedico esta tesis a Dios, fuente de sabiduría y fortaleza, por guiarme en cada paso de este camino; a mis padres, por su amor incondicional, su apoyo constante y los valores que me inculcaron; a mis hermanos, por su cariño, su compañía y por ser una parte fundamental de mi vida; y a mis amigos, por alentarme con fe y afecto a lo largo de este proceso.

Maico Fredy Sulca Quispe:

Dedico esta tesis a Dios, por guiar mis pasos; a mi madre, por su amor, apoyo incondicional y ejemplo de perseverancia; y a mi familia, por su comprensión y aliento constante durante todo este proceso. También me la dedico a mí mismo, por no rendirme ante las dificultades y por haber alcanzado esta meta con esfuerzo y compromiso.

Agradecimiento

Queremos expresar nuestro sincero agradecimiento a la distinguida Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga por brindarnos la valiosa oportunidad de ampliar nuestros conocimientos y por el respaldo constante durante nuestra formación académica.

Agradecemos especialmente a nuestro asesor y a los docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad y Auditoría, cuyos conocimientos, orientación y paciencia fueron fundamentales para la realización de esta tesis. Su guía y compromiso han sido invaluable en nuestro crecimiento profesional.

Asimismo, extendemos nuestro agradecimiento a nuestros compañeros de estudio y amigos, quienes compartieron con nosotros este camino académico y contribuyeron con su apoyo y camaradería a lo largo de esta importante etapa.

Índice General

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice General.....	iv
Índice de tabla	vii
Índice de figuras	viii
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPITULO I	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1 Situación problemática.....	14
1.1.1 Identificación del tema	14
1.1.2 Delimitación	14
1.1.3 Situación problemática.....	14
1.2 Formulación del problema.....	19
a) Problema general.....	19
b) Problemas específicos.....	19
1.3 Justificación de la investigación	19
1.4 Objetivos de la investigación.....	21
a) Objetivo general.....	21
b) Objetivos específicos	21
CAPITULO II	22
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	22
2.1 Marco referencial o antecedentes empíricos.....	22
2.1.1 Antecedentes a nivel internacional.....	22
2.1.2 Antecedentes a nivel nacional.....	23

2.1.3 Antecedentes a nivel local.....	25
2.2 Bases teóricas	26
2.2.1 Evolución de costo de servicio	26
2.2.2 Teorías de costos de servicio.....	28
2.2.3 Evolución de rentabilidad	35
2.2.4 Teoría de rentabilidad	36
2.2.5 Teorías Relacionadas	40
2.3 Marco legal	41
2.4 Marco conceptual.....	42
2.4.1 Costo de servicio	42
2.4.2 Rentabilidad	43
CAPITULO III	45
METODOLOGÍA.....	45
3.1 Ámbito de estudios: Localización política y geográfica.....	45
3.2 Tipo y nivel de investigación	45
3.2.1. Enfoque de investigación	45
3.2.2. Tipo de investigación	45
3.2.3. Nivel de investigación	45
3.3 Unidad de análisis.....	46
3.4 Población de estudio.....	46
3.5 Tamaño de muestra	46
3.6 Técnicas de selección de muestra	47
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de información	47
3.7.1. Técnicas:	47
3.7.2. Instrumentos:	48
3.8 Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de la información	49
CAPITULO IV	50
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	50
4.1 Resultados.....	50

4.1.1 Procesamiento, análisis e interpretación	50
4.1.2 Pruebas de hipótesis (de ser el caso)	96
4.1.3 Presentación de resultados.....	96
4.2 Discusión	107
CONCLUSIONES.....	113
RECOMENDACIONES	115
REFERENCIAS.....	117
ANEXOS	126
ANEXO 1: Operacionalización de variables	126
ANEXO 2: Matriz de consistencia	127
ANEXO 3: Instrumentos de recolección de datos.....	128
ANEXO 4: Medios de verificación (Validación por expertos)	134
ANEXO 5: Base de datos de procesamiento en SPS.....	140
ANEXO 6: Medición de la confiabilidad de los variables.....	143
ANEXO 7: Instrumentos para el análisis documental.	144
ANEXO 8: Otros.....	147

Índice de tabla	Pág.
Tabla 1 Valor de confiabilidad de la variable costo de servicio.....	48
Tabla 2 Valor de confiabilidad de la variable rentabilidad.....	48
Tabla 3 Estructura de costo de servicio según los tesisistas.....	90
Tabla 4 Análisis de margen de utilidad bruta E1 y E2	94
Tabla 5 Análisis de margen de utilidad operativa de la E1 y E2	94
Tabla 6 Análisis de margen de utilidad neta de la E1 y E2.....	95
Tabla 7 Frecuencia de costos de servicio	96
Tabla 8 Distribución de frecuencias de la D1V1	97
Tabla 9 Distribución de frecuencias de la D2V1	98
Tabla 10 Distribución de frecuencias de la D3V1	99
Tabla 11 Frecuencia de la rentabilidad.....	100
Tabla 12 Distribución de frecuencias de la D1V2.....	101
Tabla 13 Distribución de frecuencias de la D2V2.....	102
Tabla 14 Distribución de frecuencias de la D3V2.....	103
Tabla 15 Prueba de normalidad para la distribución de los resultados.....	104
Tabla 16 Resultados de prueba de hipótesis general.....	105
Tabla 17 Resultados de prueba de hipótesis específica 1.....	106
Tabla 18 Resultados de prueba de hipótesis específica 2.....	106
Tabla 19 Resultados de prueba de hipótesis específica 3.....	107

Índice de figuras	Pág.
Figura 1 Rubros de los costos laborales	51
Figura 2 Porcentaje de costo laboral en los costos directos.....	52
Figura 3 Pago oportuno de sueldos al personal.....	53
Figura 4 Porcentaje de costos laborales en los costos directos	55
Figura 5 Control de uniformes y equipos	56
Figura 6 Rubros del costo de equipamiento.....	58
Figura 7 Autorización de SUCAMEC	59
Figura 8 Costos regulatorios obligatorios de la SUCAMEC.....	60
Figura 9 Impacto de costos de SUCAMEC en la rentabilidad	61
Figura 10 Gastos administrativos principales.....	62
Figura 11 Porcentaje de gastos administrativos en los costos totales.....	63
Figura 12 Depreciación en costos indirectos del servicio	64
Figura 13 Principales gastos del servicio	65
Figura 14 Porcentaje de gastos de servicio	66
Figura 15 Comparación periódica entre gasto e ingreso.....	67
Figura 16 Capacitación al personal de seguridad	69
Figura 17 Capacitación y desempeño operativo	70
Figura 18 Impacto de costos directos en la utilidad bruta.....	72
Figura 19 Limitaciones en el cálculo de utilidad bruta	73
Figura 20 Políticas de precios y margen de utilidad	74
Figura 21 Efecto competitivo en la utilidad bruta.....	75
Figura 22 Porcentaje de utilidad bruta	76
Figura 23 Evaluación de la utilidad operativa.....	77
Figura 24 Factores que afectan el margen operativo	78

Figura 25 Evolución del margen operativo.....	79
Figura 26 Ajustes para mejorar el margen operativo.....	80
Figura 27 Uso del margen neto en decisiones	81
Figura 28 Factores internos que afectan la utilidad neta	82
Figura 29 Margen neto aproximado	83
Figura 30 Utilidad neta y decisiones sobre estrategias	84
Figura 31 Estructura de costo de la empresa E1	87
Figura 32 Estructura de costo de la empresa E2	88
Figura 33 Distribución de frecuencia del V1	96
Figura 34 Distribución de frecuencias de la D1V1.....	97
Figura 35 Distribución de frecuencias de la D2V1.....	98
Figura 36 Distribución de frecuencias de la D3V1.....	99
Figura 37 Frecuencia de la rentabilidad	100
Figura 38 Distribución de frecuencias de la D1V2.....	101
Figura 39 Distribución de frecuencias de la D2V2.....	102
Figura 40 Distribución de frecuencias de la D3V2.....	103

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad determinar de qué manera el costo de servicio se relaciona con la rentabilidad en las empresas de seguridad y vigilancia del distrito de Ayacucho, periodo 2022–2023. Para ello, se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 02 empresas de seguridad y vigilancia, a cuyos trabajadores se les aplicó un cuestionario estructurado como instrumento de recolección de datos, utilizando la técnica de encuesta, entrevista y análisis documental. Los resultados descriptivos mostraron que el 43.75% de los encuestados manifestó gestionar siempre sus costos de servicio, el 31.25% lo hace a veces y el 25.00% nunca. En cuanto a la rentabilidad, el 56.25% se mostró conforme, el 18.75% fue indiferente y el 25.00% disconforme. A nivel inferencial, se encontró una relación positiva y significativa entre el costo de servicio y la rentabilidad ($Rho = 0.769$; $p = 0.000$), lo cual evidencia que una adecuada gestión de costos impacta favorablemente en los márgenes de ganancia. Se concluye que el costo de servicio se relaciona significativamente con la rentabilidad de las empresas evaluadas, y que los costos directos, indirectos y asociados deben ser gestionados de manera sistemática para fortalecer la eficiencia del margen de utilidad bruta, operativa y neta para asegurar la permanencia de las empresas en el mercado local y/o toma decisiones estratégicas.

Palabras Clave: *Costo de servicio, costos directos, costos indirectos, empresas de seguridad, rentabilidad.*

Abstract

The purpose of this research was to determine how service costs relate to profitability in security and surveillance companies in the Ayacucho district, during the 2022–2023 period. To this end, a quantitative, applied approach was used, with a descriptive-correlational level and a non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of two security and surveillance companies, whose workers were administered a structured questionnaire as a data collection instrument, using survey, interview, and documentary analysis techniques. The descriptive results showed that 43.75% of respondents stated that they always manage their service costs, 31.25% do so sometimes, and 25.00% never. Regarding profitability, 56.25% were satisfied, 18.75% were indifferent, and 25.00% disagreed. At the inferential level, a positive and significant relationship was found between cost of service and profitability ($Rho = 0.769$; $p = 0.000$), which demonstrates that adequate cost management has a positive impact on profit margins. It is concluded that service costs are significantly related to the profitability of the companies evaluated, and that direct, indirect, and associated costs must be systematically managed to strengthen the efficiency of gross, operating, and net profit margins to ensure the companies' permanence in the local market and/or make strategic decisions.

Keywords: *Cost of service, direct costs, indirect costs, security companies, profitability*

INTRODUCCIÓN

Las empresas de seguridad y vigilancia se han consolidado como actores esenciales en el contexto urbano contemporáneo, brindando servicios fundamentales para la protección de bienes, instalaciones y personas, tanto en el ámbito público como privado. Esta creciente demanda ha conllevado a que dichas organizaciones enfrenten nuevos retos operativos, principalmente relacionados con la sostenibilidad económica de sus operaciones. Uno de los factores determinantes en este contexto es el adecuado control de los costos de servicio, los cuales, si no son gestionados con precisión, pueden erosionar significativamente los márgenes de rentabilidad de las empresas (Tiepermann y Porporato, 2021).

En el caso específico de las empresas de seguridad, los costos se estructuran en diversas dimensiones: costos directos (costos labores, equipamientos uniformes y costos regulatorios obligatorios), costos indirectos (gastos administrativos y gastos de servicios), y costos asociados al cumplimiento normativo (capacitación y formación del personal). Cada uno de estos rubros tiene un impacto diferenciado sobre la rentabilidad, ya sea en términos brutos, operativos o netos. En esta línea, Gitman y Zutter (2015) sostienen que la rentabilidad empresarial no puede ser evaluada de manera aislada, sino en relación directa con la estructura y comportamiento de los costos que soporta la organización.

Horngren et al. (2012), resaltan la importancia del costeo técnico como herramienta de gestión estratégica, argumentando que una adecuada clasificación y asignación de los costos permite optimizar los precios del servicio, evitar subsidios cruzados y establecer márgenes reales de utilidad. A ello se suma el planteamiento de López y Bramón (2020), quienes afirman que los errores en la clasificación o subestimación de los costos indirectos y normativos generan una falsa percepción de rentabilidad, afectando negativamente las decisiones empresariales.

Asimismo, autores como Calderón y Calderón (2024), advierten que la falta de planificación presupuestal en el sector de vigilancia genera distorsiones que comprometen la

eficiencia operativa, especialmente cuando no se hace una diferenciación clara entre costos fijos y variables. En complemento, FasterCapital (2023) destaca que la gestión moderna de empresas de vigilancia requiere implementar enfoques de contabilidad de gestión para evaluar la rentabilidad real de cada contrato.

En ese marco, la presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación del costo de servicio y la rentabilidad en las empresas de seguridad y vigilancia del distrito de Ayacucho, periodo 2022–2023. Para ello, se ha optado por un enfoque cuantitativo, basado en la recopilación sistemática de datos mediante instrumentos estructurados, los cuales fueron sometidos a procedimientos estadísticos descriptivos e inferenciales.

La presente tesis se organiza en cuatro capítulos: El capítulo I, planteamiento del problema, expone la situación problemática, identifica y delimita el tema de estudio, formula el problema general y específicos, justifica la relevancia de la investigación y plantea los objetivos que la orientan. El capítulo II, marco teórico y conceptual, desarrolla los antecedentes empíricos, las bases teóricas relacionadas con las variables, los componentes de la rentabilidad, así como el marco legal y conceptual que sustenta el estudio. El capítulo III, metodología, describe el enfoque metodológico adoptado, precisando el ámbito de estudio, la localización geográfica, el tipo y nivel de investigación, la unidad de análisis, el tamaño y selección de la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como los procedimientos para el procesamiento, análisis e interpretación de la información. El capítulo IV, resultados y discusión, presenta los hallazgos del trabajo de campo, su análisis e interpretación, las pruebas de hipótesis y la discusión de los resultados en relación con el marco teórico. Finalmente, se incluyen las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos que complementan la investigación.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

1.1.1 Identificación del tema

El presente estudio tiene como propósito determinar la relación entre el costo de servicio y la rentabilidad de las empresas, dedicadas a servicio de seguridad y vigilancia en el distrito de Ayacucho, durante el periodo 2022-2023. En este contexto, se busca identificar cómo los costos de la prestación de estos servicios, como los costos directos, indirectos y asociados, se relacionan con los márgenes de utilidad bruta, operativa y neta de estas empresas, permitiendo comprender los factores determinantes.

1.1.2 Delimitación

- a) **Ámbito espacial:** El distrito de Ayacucho, región Ayacucho, Perú.
- b) **Ámbito temporal:** El periodo comprendido, entre los años 2022 y 2023.
- c) **Ámbito temático:** Análisis de costo de servicio y su relación con la rentabilidad de las empresas de seguridad y vigilancia.
- d) **Ámbito poblacional:** Empresas prestadoras de servicios de seguridad y vigilancia en el distrito de Ayacucho.

1.1.3 Situación problemática.

En el sector de seguridad y vigilancia, se observó que la relación entre el costo de servicios y la rentabilidad plantea desafíos significativos. Uno de los principales factores que impactan en los márgenes de utilidad son los altos costos asociados en la prestación de servicio de empresas de seguridad y vigilancia, que incluyen salarios, adquisición de equipos y uniformes, así como capacitación obligatoria. Asimismo, los salarios del personal de seguridad pueden representar entre el 40 % y el 60 % de los costos totales del servicio, lo que evidencia su relevancia dentro de la estructura de gastos del sector. Además, se deben considerar los costos

indirectos, como los relacionados con administración, logística y mantenimiento, los cuales también afectan de manera considerable la rentabilidad empresarial (OIT, 2023).

A nivel internacional, según Allied (2022), el mercado mundial de servicios de seguridad alcanzó un valor de \$257.92 mil millones en 2021, y se espera que crezca a una tasa anual compuesta del 6.3%, hasta 2030. Sin embargo, este crecimiento está acompañado de desafíos como la adopción de tecnologías avanzadas (por ejemplo, inteligencia artificial y sistemas de monitoreo automatizado), el cumplimiento de normativas internacionales en protección laboral y la creciente competencia entre grandes corporaciones y pequeñas empresas. Estas condiciones han llevado a un aumento significativo en los costos de servicios, lo que pone en riesgo la rentabilidad de empresas con recursos limitados en economías emergentes.

En Perú, la realidad del sector de seguridad y vigilancia está marcada por desafíos específicos, como la elevada carga tributaria, el cumplimiento de regulaciones como la Ley N° 28879 y la supervisión por parte de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil (SUCAMEC). Un estudio realizado por la Cámara de Comercio de Lima (2022) estima que el sector de seguridad privada en el país mueve alrededor de 500 millones de soles anuales, con un crecimiento sostenido del 3% anual. Sin embargo, la falta de estrategias de costeo adecuadas ha generado problemas de rentabilidad en muchas empresas del sector, especialmente en las PYMEs, que constituyen más del 70% del mercado. Un diagnóstico del sector muestra que muchas empresas no cuentan con sistemas efectivos para identificar y controlar los costos directos e indirectos, lo que genera precios inadecuados y márgenes de utilidad insuficientes (Pérez y González, 2020).

Un indicador crítico en la gestión de costos de servicios es el margen de utilidad bruta, que refleja la relación entre los ingresos y los costos directos. En empresas de vigilancia, este margen oscila entre el 15 % y el 20 %, dependiendo de la eficiencia en la gestión de recursos (Salazar y Vargas, 2021). Sin embargo, la falta de sistemas de costeo precisos ocasiona que las

empresas calculen sus precios con referencias pasadas, ignorando incrementos en los costos de insumos o nuevas obligaciones legales. Esto puede reducir el margen de utilidad operativa a menos del 10 %, poniendo en riesgo la sostenibilidad empresarial (Cámara de Comercio de Lima, 2022).

Los servicios ofrecidos por las empresas de seguridad privada son intangibles, ya que se centran en destaque de personal, provisión de conocimientos, habilidades especializadas o la realización de actividades específicas orientadas a satisfacer las necesidades del cliente. Esta naturaleza intangible las diferencia significativamente de las empresas industriales, donde los costos suelen estar vinculados a productos tangibles y fácilmente cuantificables. En el caso de los servicios, la identificación, clasificación y medición de los costos resultan más complejas y diversas, dado que los procedimientos varían según el tipo de actividad realizada y los recursos necesarios. Por esta razón, es fundamental considerar las características particulares de cada servicio al momento de diseñar sistemas de costos que permitan calcular con precisión los costos de servicios y tomar decisiones estratégicas informadas (Merritt et al., 2019).

La intermediación laboral presenta problemas significativos, especialmente en las modalidades de subcontratación, ya que la lealtad del trabajador hacia la empresa tiende a diluirse. Esto es evidente no solo en los esquemas de tercerización, sino también en los contratos por tiempo determinado, que generan un vínculo laboral precario. Los empleados, al percibir su trabajo como temporal, no desarrollan lealtad ni motivación para contribuir al desarrollo exitoso de la empresa. Esta falta de compromiso suele llevar a renuncias anticipadas, lo que incrementa la rotación del personal y genera costos adicionales, como la adquisición de nuevos uniformes, trámites documentales exigidos por la SUCAMEC, pagos de seguridad social, capacitaciones y otros. Además, esta rotación afecta la calidad del servicio, ya que los nuevos trabajadores carecen de la experiencia y conocimientos específicos de sus predecesores, lo que puede ocasionar incumplimientos en los estándares exigidos por la entidad usuaria y derivar en

penalidades. Estas situaciones no solo incrementan los costos de servicios, también repercuten directamente en la rentabilidad de las empresas.

En la región de Ayacucho, el crecimiento de la seguridad privada está estrechamente relacionado con su contexto histórico y social, marcado por el legado del conflicto interno y los desafíos persistentes en materia de seguridad tanto en zonas rurales como urbanas. Según el documento prospectivo: Gobierno Regional de Ayacucho 2020, la percepción de inseguridad es uno de los problemas más destacados por los ciudadanos. Las empresas locales de seguridad privada enfrentan retos importantes, como los altos costos de capacitación y formación del personal, la adquisición de equipos de vigilancia y el cumplimiento de normativas específicas. Además, el acceso limitado a financiamiento dificulta la implementación de tecnologías avanzadas, como cámaras con inteligencia artificial y sistemas de rastreo GPS. Estas limitaciones reducen la capacidad de estas empresas para competir con grandes operadores nacionales y mantener márgenes de rentabilidad sostenibles (Gobierno Regional de Ayacucho, 2020).

A nivel local, la mayoría de estas empresas presentan problemas, como la falta de sistemas de costos confiables para identificar y calcular sus costos de servicios, lo que las lleva a elaborar sus estructuras de costos de forma empírica, calculando en precios referenciales de contrataciones previas, sin considerar cambios en los costos de insumos y obligaciones laborales. Esto genera margen de utilidad poco confiable que puede resultar en pérdidas e incluso en la quiebra. Asimismo, el talento humano es el principal componente de estas empresas y representa uno de los mayores costos de servicios, al incluir no solo las remuneraciones, sino también los beneficios laborales, pagos de seguridad social y los trámites exigidos por la SUCAMEC, como cursos, licencias y carnets. Además, la alta rotación de personal incrementa costos adicionales, como uniformes y trámites administrativos, y afecta la calidad del servicio debido a la falta de experiencia del nuevo personal, lo que podría derivar en penalidades por

parte de las entidades contratantes. En este contexto, es fundamental que las empresas de seguridad implementen sistemas eficientes de costeo para determinar la rentabilidad.

Si la problemática descrita en las empresas de seguridad y vigilancia persiste, el sector podría enfrentar serios problemas en sostenibilidad y competitividad. Los elevados costos asociados a la intermediación laboral, la alta dependencia de recursos humanos y la falta de estrategias de costeo adecuadas continuarán erosionando los márgenes de utilidad, reduciendo la capacidad de estas empresas para invertir en innovación tecnológica y en la mejora de la calidad del servicio. Esto podría derivar en precios poco competitivos, pérdida de contratos y una mayor tasa de quiebras, especialmente entre las pequeñas y medianas empresas (PYME), que representan la mayoría en la región de Ayacucho.

La falta de sistemas confiables para calcular los costos de servicio, sumada a la gestión ineficiente de recursos y la alta rotación de personal, no solo afectará la rentabilidad, sino que también podría llevar a un deterioro en la percepción del cliente sobre la calidad del servicio, lo que agravaría aún más la situación. A nivel local, las empresas que no logran adaptarse a estas condiciones podrían quedar relegadas frente a grandes operadores nacionales o internacionales, que cuentan con recursos suficientes para implementar tecnologías avanzadas y optimizar sus estructuras de costos.

Si esta tendencia continúa, el sector enfrentará un aumento en los cierres de empresas. Por tanto, es crucial implementar medidas correctivas, como el desarrollo de sistemas de costeo efectivo, la reducción de la dependencia de intermediarios y la inversión en tecnología y formación del personal, para garantizar la sostenibilidad financiera y operativa del sector en el mediano y largo plazo.

1.2 Formulación del problema

a) *Problema general*

¿Dé que manera el costo de servicio se relaciona con la rentabilidad de las empresas de seguridad y vigilancia en el distrito de Ayacucho, periodo 2022-2023?

b) *Problemas específicos*

PE1: ¿Cómo los costos directos se relacionan con el margen de utilidad bruta de las empresas de seguridad y vigilancia?

PE2: ¿En qué medida los costos indirectos se relacionan con el margen de utilidad operativa en las empresas de seguridad y vigilancia?

PE3: ¿Cuál es la relación de los costos asociados con el margen de utilidad neta en las empresas de seguridad y vigilancia?

1.3 Justificación de la investigación

Teniendo como objeto de estudio las empresas de servicios, particularmente las dedicadas a la seguridad y vigilancia, se identifica la necesidad de analizar la relación de costo de servicio en la rentabilidad de estas organizaciones. Este interés surge debido a que muchas empresas desconocen los costos reales asociados a los servicios que prestan, lo cual pone en riesgo su crecimiento y sostenibilidad. Este desconocimiento no solo afecta a los propietarios, sino también a los empleados y las familias que dependen indirectamente de estas empresas.

La justificación teórica.

La investigación busca contribuir el desarrollo teórico en el ámbito de la gestión empresarial, particularmente en la relación entre los costos de servicio y la rentabilidad en el sector de seguridad y vigilancia privada. Este análisis permitirá ampliar el conocimiento existente sobre cómo los costos operativos afectan la sostenibilidad financiera de estas empresas, lo que es especialmente relevante en un contexto de creciente demanda de servicios de seguridad debido a la inseguridad ciudadana. Además, proporcionará un marco conceptual que podrá ser

aplicado en futuras investigaciones en sectores similares o en diferentes regiones, generando un aporte significativo a la literatura académica y al entendimiento de las dinámicas económicas y operativas del sector.

La justificación práctica.

En este estudio tiene un enfoque práctico orientado a resolver problemas reales que enfrentan las empresas de seguridad y vigilancia en el distrito de Ayacucho de la provincia de Huamanga. Los resultados de la investigación identificarán los componentes clave de los costos de servicio, la relación de estos con la rentabilidad y las estrategias óptimas para reducir costos sin comprometer la calidad del servicio. Estas propuestas prácticas serán útiles para los gerentes y propietarios de empresas del sector, quienes podrán implementar las estrategias recomendadas para mejorar la eficiencia operativa, optimizar el uso de recursos y, en última instancia, aumentar su competitividad en el mercado.

La Justificación económica.

Este estudio tiene el potencial de impactar positivamente en la sostenibilidad y crecimiento de las empresas de seguridad y vigilancia en el distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga. Al identificar estrategias para optimizar los costos de servicio, las empresas podrán mejorar sus márgenes de rentabilidad, lo que no solo fortalecerá su posición financiera, sino que también contribuirá al desarrollo económico local al generar empleo y dinamizar las cadenas productivas relacionadas con el sector. Además, el fortalecimiento de estas empresas podrá incrementar su capacidad para ofrecer servicios de mayor calidad y, posiblemente, a costos más competitivos para los consumidores.

La justificación social.

La seguridad es un derecho fundamental que impacta directamente en la calidad de vida de las personas. Este estudio tiene una relevancia social significativa, ya que, al contribuir al fortalecimiento del sector de seguridad privada, se promueve una mayor cobertura y eficacia en

la protección de bienes, empresas y personas. En el distrito de Ayacucho, donde la percepción de inseguridad es alta, garantizar la sostenibilidad y competitividad de las empresas de seguridad privada tiene un impacto directo en el bienestar social. Asimismo, la generación de empleo estable y la mejora de las condiciones laborales dentro del sector también representan beneficios sociales relevantes que resultan de este análisis.

1.4 Objetivos de la investigación

a) *Objetivo general*

Determinar la relación del costo de servicio y la rentabilidad de las empresas de seguridad y vigilancia en el distrito de Ayacucho, periodo 2022-2023.

b) *Objetivos específicos*

OE1: Analizar la relación de los costos directos con el margen de utilidad bruta de las empresas de seguridad y vigilancia.

OE2: Evaluar la relación de los costos indirectos con el margen de utilidad operativa de las empresas de seguridad y vigilancia.

OE3: Describir la relación de los costos asociados con el margen de utilidad neta de las empresas de seguridad y vigilancia.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Marco referencial o antecedentes empíricos

2.1.1 Antecedentes a nivel internacional

Posligua (2018), realizó la investigación con el objetivo de evaluar la incidencia de la auditoría operativa en los costos por servicios de seguridad y su impacto en la rentabilidad de la empresa CONASEPRI Seguridad Especial Cía. Ltda., en Quevedo, durante el año 2017, analizando el control de costos, la aplicación de la NIC 19 (Beneficios a empleados) y su efecto en los estados financieros. La metodología utilizada incluyó un enfoque analítico, documental y descriptivo, examinando registros contables, controles internos y normativas aplicables. Los resultados evidenciaron una falta de control en los costos operativos, especialmente en las variables, afectando negativamente la rentabilidad, aunque se identificó la correcta aplicación de la NIC 19. En conclusión, una auditoría operativa adecuada puede optimizar la gestión de costos y mejorar la rentabilidad.

Coral (2018), tuvo como objetivo recopilar y analizar la regulación del costo del servicio de vigilancia y seguridad privada en Colombia y determinar la rentabilidad esperada para las empresas de este sector. La metodología se basó en un enfoque documental y analítico, utilizando datos históricos de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, informes económicos y regulaciones aplicables. Los resultados evidenciaron que la rentabilidad en las empresas de seguridad privada superaba el 20%, en gran medida por la aplicación de tarifas mínimas reguladas, aunque se identifican problemas relacionados con la informalidad laboral y la competencia desleal. Se concluyó que la regulación del sector permitió un crecimiento sostenido en empleo y rentabilidad, aunque persistieron desafíos en la implementación de controles más estrictos para garantizar salarios justos y el cumplimiento de obligaciones patronales. Se recomendó fortalecer los mecanismos de supervisión, implementar estrategias

para mitigar la competencia desleal y mejorar las condiciones laborales de los vigilantes, asegurando una sostenibilidad integral del sector.

2.1.2 Antecedentes a nivel nacional

López y Bramón (2020), llevaron a cabo una investigación para analizar la relación entre los costos de un plan de seguridad y salud ocupacional y la rentabilidad de la empresa Seguridad Integral Griffin SAC. La metodología que se empleó fue de tipo descriptivo correlacional y con un diseño no experimental, Incluye una población y muestra compuesta por 12 trabajadores del área administrativa. Aplicó dos cuestionarios validados por expertos: uno de 8 preguntas para evaluar conocimientos sobre los costos del plan de seguridad y salud ocupacional, y otro de 10 preguntas para medir conocimientos en rentabilidad. Ambos instrumentos fueron sometidos a un análisis de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. La información recopilada fue procesada con el software estadístico SPSS, complementándose con un análisis documental para obtener datos adicionales. Los resultados estadísticos indicaron una correlación positiva alta entre los costos del plan y la rentabilidad de la empresa. Además, el análisis documental reveló que los costos del plan ascendieron a S/25,906.10, con un Valor Actual Neto (VAN) de S/10,171.53, una Tasa Interna de Retorno (TIR) del 40% y una relación Beneficio/Costo (B/ C) de 1.39. En conclusión, se determinó que existió una relación significativa entre los costos asociados a la implementación del plan de seguridad y salud ocupacional y la rentabilidad de la empresa Seguridad Integral Griffin SAC.

Calderón y Calderón (2024), realizaron una investigación con el objetivo de establecer la relación entre los costos operativos y la rentabilidad en las empresas de seguridad privada de Huancayo en 2021, emplearon el método científico con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y nivel correlacional. La población incluyó 30 empresas de seguridad ubicadas en el distrito de Huancayo. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario, cuya confiabilidad fue verificada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0.982) y validado por tres

expertos. Los resultados muestran una comparación directa y significativa entre los costos operativos y la rentabilidad. Se concluyó que los costos operativos tienen una influencia directa en la rentabilidad de estas empresas. Asimismo, se recomendó a los gerentes generales realizar una revisión exhaustiva de los procesos operativos para identificar ineficiencias, simplificar flujos de trabajo y reducir costos, optimizando así la gestión empresarial.

Balazar y Iza (2023), desarrollaron la investigación con el objetivo de mejorar el procedimiento de selección de personal para incrementar su eficiencia en la empresa de seguridad y vigilancia privada y la metodología empleada incluyó un enfoque analítico, documental y descriptivo. En el año 2022, el sector de seguridad privada en Perú constituyó el 1.2% del Producto Interno Bruto (PBI), con 789 empresas operando en el país, siendo el 73.1% de ellas ubicadas en Lima Metropolitana. La empresa estudiada es una destacada compañía de seguridad privada con más de 30 años de experiencia y presencia nacional, contando con más de 600 empleados, principalmente vigilantes y agentes de seguridad. A pesar de su relevancia, el proceso de selección de personal de la empresa tenía una eficiencia del 39.68%, significativamente menor al promedio del sector que era del 91%. Para abordar este desafío, se implementó una solución basada en la gestión por procesos, que permitió el seguimiento y medición detallada de actividades para mejorar la eficiencia del proceso de selección. Esta implementación se reveló altamente efectiva, reduciendo drásticamente los tiempos del proceso de selección de 17 días hábiles a solo 3 días hábiles. Esta mejora no solo incrementó la eficiencia operativa, sino que también redujo las penalizaciones por días no cubiertos y fortaleció la disponibilidad del personal de backup para ocupar puestos inmediatamente. En resumen, esta optimización se mostró esencial para aumentar la productividad y la flexibilidad operativa de la empresa, siendo una solución efectiva para sus desafíos en el proceso de selección de personal.

Pérez (2021), el trabajo de investigación tiene como objetivo establecer el costo de servicio y rentabilidad de la empresa hotelero del albergue turístico plaza del bosque, Tarapoto.

La metodología aplicada fue de tipo descriptiva, con un diseño no experimental, y se basó en el análisis documental y el uso de herramientas de recolección de datos para evaluar los costos directos e indirectos en las áreas de hospedaje y restaurante. Los resultados revelaron que el hotel poseía ventajas competitivas, como infraestructura y tecnología moderna; sin embargo, carecía de un sistema de costos adecuado a sus necesidades, lo que impactaba negativamente en la gestión de inventarios y generaba desperdicios. En conclusión, se determinó que implementar un sistema de costos eficiente es fundamental para optimizar la rentabilidad del hotel y minimizar las pérdidas derivadas del manejo ineficiente de los recursos.

2.1.3 Antecedentes a nivel local

Joyo y Rodolfo (2024), en su investigación Costos de Servicios y la Rentabilidad en la Empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC, Ayacucho – 2022, analizaron cómo los costos de servicios contribuyen a la rentabilidad del establecimiento. Este estudio surgió a partir de la evidencia de que los costos de servicios no estaban plenamente identificados, lo que limitaba la optimización de la rentabilidad. El objetivo fue evaluar la relación entre los costos de servicios y la rentabilidad de la empresa. La metodología empleada fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 6 trabajadores administrativos, incluidos del área de contabilidad, y 9 médicos de la institución. Para la recolección de datos se utilizaron entrevistas, análisis documental y encuestas. Los resultados concluyeron que los costos de servicios tienen un impacto significativo en la rentabilidad, y que la identificación y el control adecuado de los costos pueden aumentar las utilidades de la empresa, destacando la importancia de una gestión eficiente de los recursos económicos.

Mendoza y Arango (2018), determinaron como objetivo principal de la investigación analizar la relación entre los costos de servicios y la rentabilidad de los lavaderos de vehículos en los distritos de Andrés Avelino Cáceres y Jesús Nazareno, utilizando una metodología de tipo

aplicada y nivel correlacional-descriptivo, con observación estructurada y Cuestionarios como instrumentos, aplicados a una muestra de 4 lavaderos de vehículos. Se concluye que existe una valoración positiva y significativa ($r=0.816$) entre los costos de servicio y la rentabilidad, determinada mediante indicadores como ROA y ROE, destacando la importancia de la gestión eficiente de costos directos e indirectos para optimizar la sostenibilidad y el rendimiento económico de estos negocios.

Gonzales y Mendoza (2024), el trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre los costos de servicios y los ingresos del transporte fluvial (chimpa) en el VRAEM, 2019, empleando una metodología aplicada de nivel descriptivo-correlacional, con diseño no experimental transversal, aplicando cuestionarios, guías de análisis documental, observación y entrevistas a una muestra de 12 transportistas. Los resultados indicaron una evaluación moderada y significativa ($\rho_{xy} = 0.410$, $p < 0.05$) entre los costos de servicios e ingresos, resaltando que el adecuado registro y análisis de costos directos e indirectos es esencial para optimizar ingresos y garantizar la sostenibilidad del servicio, concluye que una gestión eficiente de los costos mejora la rentabilidad y eficiencia del transporte fluvial en la región.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Evolución de costo de servicio

Cabrera (2018), clasifica la historia de la contabilidad de costos en cuatro formas de producción. La primitiva se caracterizaba por la producción limitada a lo necesario para la subsistencia del grupo. En la esclavista, surge y se desarrolla la propiedad privada sobre los medios de producción. La feudal se distingue por la concentración de los medios de producción, como la tierra, molinos y animales, en manos de los señores feudales, mientras que los siervos solo poseían sus instrumentos de labranza. Finalmente, el capitalista se define por la consolidación de la propiedad privada sobre los medios de producción. En todas estas etapas, se han llevado registros de las operaciones económicas en libros contables. Inicialmente, estos

registros eran rudimentarios, pero con el tiempo se fueron especializando para mejorar el control de las transacciones en los reinos, haciendas y comercios.

La evolución de la contabilidad de costos ha sido un proceso continuo, impulsado por la necesidad de las empresas de planificar y controlar sus recursos de manera eficiente. En sus inicios, antes de la Revolución Industrial, la contabilidad de costos era bastante simple, enfocándose en los materiales directos y la mano de obra artesanal, dado que los procesos productivos eran poco complejos. Este sistema primitivo se utilizó en algunas industrias europeas entre 1485 y 1509 (Universidad EAFIT).

Con la llegada de la Revolución Industrial en el siglo XVIII, las grandes fábricas transformaron la producción, lo que requirió un desarrollo más estructurado de la contabilidad de costos. A partir de 1778, comenzó a registrarse costos de materiales, salarios y tiempos de entrega, lo que permitió una mejor gestión de los procesos productivos. Entre 1890 y 1915, la contabilidad de costos se consolidó con la integración de sus registros a las cuentas generales, lo que facilitó la distribución de costos indirectos, la valoración de inventarios y la estimación de costos de materiales y mano de obra (Universidad EAFIT).

En la década de 1920, la contabilidad de costos dejó de ser solo un registro histórico para convertirse en una herramienta de planeación y control, dando origen a los costos predeterminados y los costos estándar. Posteriormente, el desarrollo de los ferrocarriles y el crecimiento de los activos fijos generó la necesidad de controlar mejor los costos indirectos. En los años 50 y 60, se introdujeron conceptos clave como la amortización de activos fijos, la contraloría y la contabilidad administrativa, que fortalecieron la toma de decisiones empresariales (Universidad EAFIT).

Hasta 1980, muchas empresas consideraban sus sistemas de costos como secretos industriales, lo que limitaba su desarrollo. Sin embargo, en 1981, HTC Johnson destacó la importancia de la contabilidad de costos como herramienta gerencial para la fijación de precios

en mercados competitivos (Universidad EAFIT). Finalmente, en la década de 1980, Cooper Robin y Kaplan Robert introdujeron el Costeo ABC, basado en actividades, que ha permitido una mayor precisión en la asignación de costos y una visión más detallada de los procesos empresariales, consolidándose como uno de los modelos más efectivos hasta la actualidad (Universidad EAFIT).

Además, la globalización y la transformación digital han impulsado la automatización de los procesos contables mediante el uso de software especializado, lo que permite a las empresas obtener información en tiempo real y mejorar la eficiencia en la gestión de costos. También, la contabilidad de costos se ha integrado con herramientas de análisis financiero, inteligencia de negocios y modelos de costos basados en inteligencia artificial, facilitando la optimización de recursos y la maximización de la rentabilidad (González y Pérez, 2020).

Asimismo, en un entorno altamente competitivo, la contabilidad de costos se ha convertido en un elemento clave para la sostenibilidad de las organizaciones, ya que permite evaluar la rentabilidad de los productos y servicios, fijar precios adecuados y mejorar la eficiencia operativa. Las empresas buscan constantemente metodologías que les permitan reducir costos sin afectar la calidad, utilizando estrategias como la gestión de costos lean, costos por objetivos y análisis de costos de ciclo de vida (Martínez, 2021).

2.2.2 Teorías de costos de servicio.

La teoría de costos establece que una adecuada identificación, clasificación y control de los costos es esencial para garantizar la sostenibilidad económica de cualquier empresa. Según Horngren et al. (2012), los costos pueden dividirse en directos, como salarios del personal y equipos específicos, e indirectos, como gastos administrativos y operativos generales. En el contexto de las empresas de seguridad y vigilancia, los costos directos suelen representar un porcentaje significativo del total, lo que implica la necesidad de un control riguroso para optimizar los márgenes de ganancia.

Los costos de servicios se refieren a los gastos y desembolsos asociados con la producción y prestación de servicios. Incluyen tanto los costos directos relacionados con la entrega del servicio, como los costos indirectos necesarios para respaldar y administrar dicha entrega. Estos costos pueden abarcar elementos como salarios y beneficios del personal, materiales y suministros, gastos operativos, alquiler de instalaciones, tecnología y equipos, marketing y promoción, entre otros. La gestión adecuada de los costos de servicios es crucial para garantizar la rentabilidad y la calidad en la prestación de servicios (Horngren et al., 2012).

Componentes del costo de servicio

a) Costos directos

Son aquellas erogaciones que están directamente vinculados con la creación de un producto. Esto incluye los materiales básicos utilizados en su fabricación, como la harina para el pan o el algodón para la ropa; el trabajo de aquellos empleados directamente involucrados en la producción, y otros gastos específicos que se pueden atribuir directamente al producto, como su empaquetado o comisiones relacionadas con su venta (Trivaño et al., 2019).

Según Horngren et al. (2012), los costos directos de servicios son aquellos gastos que pueden ser claramente atribuidos y asignados a un servicio específico. Estos costos están directamente relacionados con la prestación del servicio y pueden incluir salarios y honorarios del personal directamente involucrado en la entrega del servicio, costos de materiales y suministros utilizados en el proceso de prestación del servicio, así como otros gastos directamente asociados con la producción y entrega del servicio en sí. Los costos directos de servicios son fácilmente identificables y cuantificables, ya que se pueden rastrear directamente hasta el servicio específico que se está brindando.

Según Ramírez (2013), los costos directos de servicios son aquellos que pueden ser claramente atribuidos y asignados a un servicio específico, incluyendo salarios, honorarios y costos de materiales utilizados en su prestación. Además, sostiene que los costos fijos de

fabricación son considerados costos temporales y no inventariables, ya que deben pagarse independientemente de si hay producción o no (p. 197).

Indicadores de los costos directos

- **Costos laborales**

Según Gong et al. (2020) afirman que el costo laboral se refiere al conjunto de gastos en los que incurre una empresa por la contratación y mantenimiento de su fuerza laboral. Este concepto incluye los salarios y sueldos directos pagados a los empleados, así como las prestaciones sociales obligatorias, como aportes a la seguridad social, pensiones y seguros de salud. Además, abarca beneficios adicionales, tales como bonos, seguros médicos complementarios y otros incentivos no monetarios que contribuyen al bienestar de los trabajadores. También forman parte del costo laboral las indemnizaciones por despido y los gastos asociados a la capacitación y desarrollo del personal. Una gestión eficiente del costo laboral es crucial, ya que influye directamente en la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa. Controlar estos gastos permite a las organizaciones optimizar recursos y garantizar el cumplimiento de las normativas laborales.

Según Gamboa y Jiménez (2023), la correcta gestión del costo laboral no solo contribuye a la sostenibilidad financiera de la empresa, sino que también asegura el cumplimiento de las normativas laborales vigentes, optimizando así el rendimiento del capital humano.

El costo laboral puede representar una parte significativa del total de costos operativos de una empresa, especialmente en sectores intensivos en mano de obra, como manufactura y servicios. Torres (2022) enfatiza que una evaluación constante de estos costos permite identificar oportunidades de mejora en términos de eficiencia operativa. Además, una adecuada estructura de compensaciones puede incrementar la productividad del equipo, generando un impacto positivo en la rentabilidad y competitividad empresarial.

Las estrategias para optimizar el costo laboral incluyen la implementación de tecnologías que automatizan procesos repetitivos, la inversión en formación profesional y la adopción de sistemas de remuneración basados en desempeño. Según Amat y Soldevila (2024), el análisis detallado de las actividades de cada empleado puede ayudar a reducir los costos indirectos asociados al tiempo improductivo. Este enfoque permite a las empresas maximizar los beneficios obtenidos del capital humano, alineando los objetivos organizacionales con las capacidades de su personal.

Según la Resolución Ministerial N° 139-2024-TR, los costos laborales no se limitan al salario que percibe el trabajador por su desempeño en la empresa; también incluyen los beneficios y contribuciones obligatorias que el empleador debe considerar al evaluar la rentabilidad de la empresa. Estos costos comprenden la remuneración computable, los beneficios sociales como gratificaciones, vacaciones y Compensación por Tiempo de Servicios (CTS), las contribuciones obligatorias y los seguros establecidos por ley, elementos esenciales en el análisis de costos para maximizar el retorno de los beneficios económicos esperados en cada proyecto.

- **Equipamiento y uniformes**

El costo de equipamiento y uniformes se refiere a las inversiones que realizan una organización para dotar a su personal de herramientas y vestimenta esenciales para el desempeño eficiente de sus funciones. Estos gastos son cruciales para garantizar la seguridad, promover la imagen corporativa y asegurar la funcionalidad en el entorno laboral. Además, una gestión adecuada de estos costos contribuye significativamente a la productividad y al bienestar de los empleados, aspectos clave en la dinámica empresarial actual (Pensar Empresa, 2023).

- **Costos regulatorios obligatorios**

Los costos regulatorios obligatorios juegan un papel crucial en la sostenibilidad empresarial, ya que aseguran el cumplimiento de las normativas vigentes y promueven la estabilidad operativa. Según FasterCapital (2023), cumplir con estos requisitos no solo evita sanciones, sino que también fomenta la adopción de estándares más altos de calidad y seguridad. Esto, a su vez, genera confianza entre los stakeholders y refuerza la reputación corporativa, posicionando a la organización como un actor responsable dentro de su industria.

La correcta clasificación y control de los costos regulatorios obligatorios es fundamental para optimizar la rentabilidad de una empresa. Según FasterCapital (2023), señala que integrar estos costos dentro de una estrategia financiera bien planificada permite identificar áreas de mejora y maximizar los recursos disponibles. Este enfoque no solo minimiza los impactos económicos de las regulaciones, sino que también ayuda a mejorar la competitividad en el mercado, dando lugar a una operación más eficiente y rentable.

El manejo efectivo de los costos regulatorios no se limita a cumplir con la normativa vigente, sino que también involucra la capacidad de proyectar una imagen sólida y confiable ante clientes y proveedores. Según FasterCapital (2023), una gestión transparente y proactiva de estos costos refuerza la credibilidad de la empresa y abre oportunidades para establecer alianzas estratégicas. Además, al demostrar cumplimiento y compromiso con las normativas, la organización puede consolidar su posición en el mercado, generando ventajas competitivas sostenibles.

b) Costos indirectos

Los costos indirectos en la prestación de servicios son aquellos gastos que no pueden ser asignados directamente a un servicio específico, pero que son esenciales para el funcionamiento general de la organización. Estos costos incluyen elementos como los salarios del personal administrativo, el alquiler de oficinas, los servicios públicos y otros gastos

compartidos que benefician a múltiples servicios o actividades. Según Horngren et al. (2012), los costos indirectos desempeñan un papel crucial en el análisis de costos, ya que su asignación adecuada influye significativamente en la toma de decisiones estratégicas y en la competitividad organizacional. En el sector servicios, la identificación y distribución precisa de estos costos es fundamental para garantizar una gestión eficiente de los recursos, optimizar procesos y establecer precios competitivos (Kaplan y Atkinson, 1998). Además, métodos como el costeo basado en actividades (ABC) han demostrado ser herramientas efectivas para asignar costos indirectos de manera más equitativa, proporcionando una mayor visibilidad de los costos reales asociados a cada servicio (Cooper y Kaplan, 1991).

Los salarios administrativos, el alquiler de oficinas, los servicios públicos como electricidad y agua, y la depreciación de maquinaria y equipos son ejemplos de costos indirectos que no se asocian directamente con una línea de productos específicos. Según FASTER Capital, la gestión eficiente de estos costos resulta crucial para garantizar la rentabilidad general de la organización, ya que su asignación adecuada permite optimizar recursos y mejorar la toma de decisiones estratégicas.

La clasificación de costos indirectos es fundamental para que las empresas optimicen la asignación de recursos y reduzcan las ineficiencias en su estructura financiera. Según Vega et al. (2019), los costos indirectos de servicio, como la depreciación de maquinaria y los salarios de supervisores, así como los costos administrativos, como los suministros de oficina, deben identificarse y categorizarse de manera adecuada. Este proceso permite a las organizaciones establecer precios competitivos y tomar decisiones estratégicas basadas en datos sólidos. Una correcta clasificación de estos costos se convierte en un factor clave para mantener la competitividad en mercados altamente dinámicos.

Indicadores de los costos indirectos

- **Gastos administrativos**

Los gastos administrativos comprenden los costos necesarios para la dirección, organización y administración de una empresa que no están directamente relacionados con la producción o la venta de bienes y servicios. Estos incluyen salarios del personal administrativo, alquiler de oficinas, servicios públicos y suministros de oficina. Según Llamas y López (2020), "los gastos administrativos son aquellos que se originan en el ejercicio de la dirección, organización y administración, evitando ser catalogados en la actividad ordinaria de la empresa".

- **Gastos de servicios**

Los gastos de servicio comprenden aquellas erogaciones vinculadas a la supervisión, depreciación de equipos y otros servicios operativos que permiten la continuidad y control de las actividades en las empresas de seguridad. Estos gastos, aunque no están directamente relacionados con la producción del servicio, son esenciales para garantizar su calidad y sostenibilidad. Su correcta gestión incide directamente en la eficiencia operativa y en la estructura de costos de la organización (Horngren et al., 2015).

c) Costos asociados

El análisis de los costos asociados es determinante para calcular el costo de los servicios, ya que este cálculo permite a las empresas establecer precios competitivos sin comprometer la calidad. Una correcta asignación de costos también contribuye a identificar áreas de mejora y optimización, lo que puede aumentar la eficiencia operativa y, en consecuencia, la rentabilidad. Según Tiepermann y Porporato (2021), la implementación del Costeo Basado en Actividades (ABC) en empresas de servicios permite una asignación más precisa de los costos indirectos, facilitando decisiones estratégicas que mejoran la eficiencia y operativa.

Por otro lado, la rentabilidad en las empresas de seguridad y vigilancia está directamente vinculada a la capacidad de gestionar y controlar los costos asociados. Según Vega et al. (2019), una reducción inadecuada de costos puede comprometer la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, afectando la percepción del valor agregado que ofrecen estas empresas. Por ello, el equilibrio entre costo y calidad se convierte en un factor crítico.

- **Capacitación y formación del personal**

La capacitación y formación del personal son inversiones estratégicas destinadas a mejorar las competencias de los empleados, incrementando así la productividad y competitividad organizacional. Los costos de capacitación incluyen tanto gastos directos, como honorarios de instructores y materiales, como costos indirectos, entre los que destacan el tiempo de los empleados y la posible disminución temporal de la productividad. Según iSpring (2024), aunque estos gastos representan una inversión significativa, el análisis de costo-beneficio demuestra que los programas de formación pueden conducir a un aumento en la productividad y en la calidad del trabajo, justificando así el diseño inicial. Además, Guerrero (2017) destaca que la implementación de programas de capacitación continua tiene un impacto positivo en la productividad empresarial, especialmente en sectores como el retail, donde la formación en áreas operativas minimiza errores y mejora la eficiencia.

2.2.3 Evolución de rentabilidad

Rentabilidad en la antigüedad, se manifestaba de manera sencilla a través del trueque, donde los comerciantes buscaban intercambios favorables sin herramientas formales de medición. No obstante, llevaban registros básicos para garantizar que sus bienes o servicios fueran compensados adecuadamente, sentando las bases de la contabilidad primitiva (León, 2023).

La rentabilidad durante la edad media, bajo el sistema feudal, la rentabilidad estuvo influenciada por la Iglesia, que prohibía la usura y regulaba las prácticas económicas. Para

maximizar beneficios dentro de estas restricciones, comerciantes y prestamistas perfeccionaron sus sistemas contables, aunque estos aún eran rudimentarios en comparación con los estándares modernos (Villaluenga et al., 2022).

La rentabilidad en el siglo XV marcó un hito con la obra de Luca Pacioli, quien introdujo el método de partida doble en su *Summa de Arithmetica*. Este sistema permitió a los comerciantes registrar ingresos y gastos con mayor precisión, facilitando el análisis financiero y la evaluación formal de la rentabilidad de los negocios (Villaluenga et al., 2022; Cano et al., 2017).

La rentabilidad en el siglo XVI, con la expansión del comercio internacional, las monarquías y gobiernos establecidos normativamente contables para regular las transacciones y asegurar la equidad en los mercados. La estandarización contable permitió un mejor control financiero, facilitando la evaluación de la rentabilidad empresarial y fomentando la transparencia en los negocios (Mari et al., 2020).

La rentabilidad en el siglo XIX, con la Revolución Industrial trajo consigo una producción a gran escala y un aumento en las inversiones en tecnología e infraestructura. Esto impulsó la contabilidad de costos, convirtiendo la rentabilidad en un indicador clave para el éxito empresarial y la atracción de inversiones, lo que llevó a prácticas contables más sofisticadas y precisas (Szychta, 2020).

La rentabilidad hoy en día, la contabilidad ha evolucionado con la digitalización y la automatización, permitiendo un monitoreo en tiempo real de las finanzas. Sin embargo, la rentabilidad ya no se mide solo en términos económicos, sino también en su impacto ambiental y social, reflejando un enfoque más integral y sostenible en la gestión empresarial (Carnegie et al., 2021).

2.2.4 Teoría de rentabilidad

Porter (1985), en su teoría sobre las ventajas competitivas, Porter subraya que la rentabilidad no depende únicamente de la eficiencia operativa, sino también de la capacidad de

una empresa para diferenciarse en un mercado competitivo y obtener una posición estratégica sólida. Según Porter, esta diferenciación puede lograrse mediante la oferta de productos únicos, el fortalecimiento de la lealtad del cliente o la creación de barreras de entrada que dificultan a los competidores replicar la propuesta de valor. Estos elementos, combinados con un enfoque en costos controlados, generan un equilibrio entre la eficiencia y el valor percibido, lo que conduce a una rentabilidad sostenida a lo largo del tiempo.

Williamson (1985), desde la perspectiva de los costos de transacción, Williamson argumenta que las empresas maximizan la rentabilidad minimizando los costos asociados a las transacciones económicas, incluyendo la negociación, el monitoreo y el cumplimiento de contratos. Su teoría se basa en el análisis de cómo las organizaciones estructuran sus relaciones y procesos internos para reducir fricciones y mejorar la coordinación. Esto incluye decisiones estratégicas sobre integración vertical, alianzas con proveedores clave y mecanismos de control que aseguran el cumplimiento eficiente de los acuerdos. En esencia, reducir estos costos transaccionales permite a las empresas mantener márgenes más amplios y mejorar su capacidad de adaptarse a los cambios en el mercado.

Barney (1991), en su enfoque basado en recursos, Barney sostiene que la rentabilidad sostenible proviene de la posesión de recursos valiosos, raros, inimitables y no sustituibles. Estos recursos pueden ser tangibles, como patentes, o intangibles, como la reputación de la marca, el conocimiento técnico exclusivo o una cultura organizacional única. Según esta teoría, las empresas que logran identificar y proteger dichos recursos pueden establecer barreras competitivas que dificultan la entrada de nuevos actores o la imitación de sus prácticas. Este enfoque no solo garantiza ventajas a corto plazo, sino que también establece una base sólida para la rentabilidad prolongada y una posición estable en el mercado.

Componentes de la rentabilidad:

a) Margen de utilidad bruta.

Según Horngren et al. (2022), el margen de utilidad bruta mide la eficiencia de una empresa al generar ingresos después de deducir los costos directos de producción o adquisición de bienes y servicios. Este indicador permite analizar qué proporción de las ventas netas se mantiene como ganancia bruta, lo cual resulta útil para evaluar la gestión de costos y la capacidad de la empresa para agregar valor a sus productos o servicios. Asimismo, un margen bruto elevado indica que la compañía tiene un control efectivo de sus costos directos, lo que mejora su competitividad y estabilidad financiera.

Martínez (2022), define la utilidad bruta como el beneficio económico que resulta de la venta de productos o mercancías. Este indicador se calcula restando de los ingresos generados por ventas los costos totales, que incluyen tanto los gastos fijos como los variables, durante un período determinado. Además, el margen de utilidad bruta proporciona una medida del rendimiento financiero al mostrar lo que la empresa obtiene después de descontar todos los costos directos e indirectos relacionados con la fabricación del producto. En el caso de los servicios, considere también los costos asociados a su ejecución. Martínez (2022) presenta la fórmula para calcular este margen, que se expresa como el cociente entre la utilidad bruta y las ventas totales, multiplicado por cien.

$$\text{Margen de utilidad bruta} = \text{Utilidad bruta} / \text{Ventas} \times 100$$

b) Margen de utilidad operativa.

El margen de utilidad operativa mide la relación entre los ingresos operativos y las ventas netas, proporcionando una visión clara de la eficiencia con que una empresa gestiona sus actividades principales. A diferencia del margen neto, este indicador excluye costos financieros e impuestos, lo que permite centrarse en la efectividad operativa pura. Según Amat y Soldevila (2023), mantener un margen operativo saludable no solo refleja una gestión

interna eficiente, sino que también demuestra la capacidad de la empresa para sostener un crecimiento rentable a largo plazo, maximizando así su estabilidad y competitividad en el mercado.

El margen operativo proporciona una visión clara y precisa de la cantidad de ingresos que una empresa retiene por cada unidad vendida, una vez cubiertos todos los costos y gastos operativos. Esto incluye conceptos como salarios, alquileres y otros gastos administrativos. Este indicador permite evaluar la eficacia y eficiencia con las que la organización gestiona sus operaciones diarias y aprovecha sus recursos para maximizar los ingresos (Coll, sf).

Por su parte, Quintana (2022) señala que el margen de utilidad operativa, también conocido por su acrónimo en inglés EBIT (Earnings Before Interest and Taxes), mide la capacidad de una empresa para generar ingresos después de descontar los costos directos e indirectos asociados con sus ventas, excluyendo los intereses e impuestos. Este indicador se calcula mediante la fórmula:

$$\text{Margen de utilidad operativa} = (\text{Utilidad operativa} / \text{Ventas}) \times 100$$

c) Margen de utilidad neta.

El margen de utilidad neta es un indicador clave para medir la rentabilidad global de una empresa, ya que representa el porcentaje de ingresos que queda después de deducir todos los costos, incluidos los gastos de producción, operativos, financieros y fiscales. Este margen es fundamental para evaluar la eficiencia de la empresa en todas sus áreas y su capacidad para maximizar las ganancias netas, lo que, a su vez, fortalece su posición en el mercado. Según López (2024), las empresas que logran un margen neto sólido no solo son eficientes en la gestión de sus recursos, sino que también mantienen una rentabilidad sostenible frente a desafíos económicos y de mercado.

Clavijo (2023), explica que el margen de beneficio neto se centra en los ingresos netos o totales, mientras que el margen de beneficio bruto está orientado a las ganancias. Este margen compara los ingresos netos de una empresa con sus ventas totales, por lo que también se conoce como margen de beneficio. Su análisis resulta útil para evaluar la rentabilidad de un negocio. Antes de calcular el margen de ganancia neta, se descuentan elementos como alquileres, préstamos bancarios y servicios (electricidad, gas, agua, limpieza), todos relacionados con la ganancia bruta. Un margen neto más alto indica una mayor rentabilidad operativa y una proporción más significativa de ganancias respecto a la inversión o los costos operativos. La fórmula correspondiente es:

$$\text{Margen de utilidad neta} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Utilidad neta}} \times 100$$

2.2.5 Teorías Relacionadas

2.2.5.1 Teoría del valor y la productividad

Adam Smith plantea que el trabajo es la principal fuente del valor de los bienes. Según su teoría del valor-trabajo, el valor de un bien, entendido como su precio de intercambio, se determina por la cantidad de trabajo requerida para producirlo. En este marco, el costo de producción refleja el esfuerzo laboral involucrado en la creación del bien. Aunque Smith no utiliza el término “costo de servicio”, su teoría puede vincularse con esta idea al considerar que los servicios también implican trabajo y recursos. Por lo tanto, el costo de un servicio estaría determinado por la cantidad de trabajo necesario para prestarlo. En este contexto, la productividad laboral y el costo asociado a la prestación de un servicio dependen directamente de la eficiencia con que dicho servicio se ofrece (Bardé, 1993).

2.2.5.2 Teoría de los costos comparativos

La teoría de los costos comparativos, desarrollada por David Ricardo, se puede aplicar al contexto de los costos de servicios para explicar cómo las empresas pueden especializarse en los servicios en los que tienen una ventaja relativa, es decir, aquellos que pueden ofrecer un

costo. de oportunidad más bajo en comparación con otros proveedores. Al centrarse en su especialización, una empresa puede maximizar su eficiencia operativa y rentabilidad, lo que le permite competir mejor en el mercado. En el sector de los servicios, esta teoría sugiere que, aunque una empresa no sea la más eficiente en términos absolutos, puede obtener ventajas al especializarse en los servicios que puede proporcionar de manera más eficiente en comparación con otros. Esto permite una asignación más eficiente de recursos y, por ende, una mayor rentabilidad, aprovechando las fortalezas de cada empresa dentro de un mercado globalizado (Ricardo, 1817).

Costo relacionado con la calidad y la experiencia del cliente

Garvin (1987), en su artículo Competir en las ocho dimensiones de la calidad, publicado en la Harvard Business Review , destaca que la calidad de los servicios está estrechamente vinculada a la percepción del cliente y que ofrecer un servicio de alta calidad suele implicar costos adicionales en términos de recursos humanos y materiales. La calidad del servicio es un factor determinante que influye directamente en los costos, ya que mejorar la experiencia del cliente puede requerir mayores inversiones en capacitación, tecnología, personalización y mantenimiento.

2.3 Marco legal

El marco legal de esta investigación se basa en las normativas peruanas que regulan las operaciones de las empresas de seguridad y vigilancia, con un enfoque en aspectos laborales, tributarios y de cumplimiento operativo.

Ley N° 28879 regula los servicios de seguridad privada, a incluir disposiciones para personas naturales y jurídicas (Congreso de la República, 2006). En el ámbito laboral, la Ley N° 29783 establece de seguridad y salud para proteger a los trabajadores, como la capacitación y el uso de equipos de protección personal (Congreso de la República, 2011).

El Decreto Supremo N° 003-2010-IN regula la supervisión del personal de seguridad, estableciendo requisitos legales, capacitación obligatoria y procesos de certificación para profesionalizar el sector (Ministerio del Interior, 2010). Asimismo, la Ley N° 30299 regula el uso civil de armas de fuego y materiales afines, con su reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 010-2017-IN (Congreso de la República, 2015; Ministerio del Interior, 2017).

La normativa que regula la intermediación laboral en Perú está definida por la Ley N° 27626, que regula la actividad de las empresas especiales de servicios y cooperativas de trabajadores, y su reglamento, el Decreto Supremo N° 003-2002-TR, junto con sus modificatorias: los Decretos Supremos N° 006-2023-TR, N° 008-2007-TR y N° 020-2007-TR (Congreso de la República del Perú, 2023).

La SUCAMEC, creada por el Decreto Legislativo N° 1127, supervisa los servicios de seguridad y el uso civil de armas (Congreso de la República, 2012). Complementan estas normativas la Ley N° 1213, sobre protección de personas y bienes, reglamentada por el Decreto Supremo N° 005-2023-IN, y el Decreto Supremo N° 007-2022-IN, que regula los procedimientos administrativos de SUCAMEC (Ministerio del Interior, 2023; Directivas específicas, como la N° 001-2019-SUCAMEC y la N° 018-2023-SUCAMEC, detallan procesos para regularizar y modalidades de armas formativas (SUCAMEC, 2019; 2023).

2.4 Marco conceptual

2.4.1 Costo de servicio

Según Horngren et al. (2012), el costo de servicio se refiere al conjunto de recursos monetarios necesarios para producir o prestar un servicio, incluyendo costos directos e indirectos. En el sector de seguridad y vigilancia, los costos directos abarcan salarios, equipos de vigilancia y transporte, mientras que los costos indirectos incluyen gastos administrativos y de infraestructura.

El costo de servicio es la suma de los recursos sacrificados para producir y entregar un servicio, incluyendo materiales, mano de obra y costos indirectos de operación (Polimeni, et al., 1994).

a) Costos directos.

Los costos directos son aquellos gastos que pueden identificarse específicamente con la producción de bienes o servicios. Estos incluyen materiales, mano de obra directa y otros recursos que están directamente vinculados a la fabricación o prestación de servicios. Según Miró (2023), estos costos son cruciales para calcular el margen de utilidad bruta, ya que permiten evaluar la eficiencia operativa de las actividades principales de una empresa.

b) Costos indirectos.

Los costos indirectos son aquellos gastos que no pueden asignarse directamente a un producto o servicio específico, como los costos administrativos, alquileres y servicios públicos. Estos costos afectan significativamente la rentabilidad final de una empresa, ya que suelen representar una proporción considerable de los gastos totales. Según Yimi (2023), los costos indirectos deben ser gestionados cuidadosamente para mantener una estructura de costos eficiente.

c) Costos asociados.

Son aquellos gastos relacionados, de forma directa o indirecta, con la prestación de un servicio, impactando su costo final y rentabilidad. Estos costos incluyen componentes directos, como los salarios del personal operativo, y costos indirectos, como los gastos administrativos y de capacitación. Su adecuada identificación y control son esenciales para garantizar precios competitivos y mantener la calidad del servicio (Horngren et al., 2020).

2.4.2 Rentabilidad

Se define como la capacidad de una empresa para generar ganancias a partir de sus ingresos, en relación con sus costos y gastos (Gitman y Zutter, 2015). Es un indicador clave de

la eficiencia operativa y la sostenibilidad económica. En este estudio, se analiza la rentabilidad como un resultado de la gestión de costos en las empresas de seguridad.

a) Margen de utilidad bruta

Este indicador financiero nos brinda una perspectiva sobre la relación existente entre los ingresos obtenidos por ventas y el costo directo relacionado con la producción de esos bienes vendidos; asimismo, esta actúa como una herramienta que permite evaluar cuánto dinero, de cada venta realizada, queda en manos de la empresa tras haber cubierto los costos primarios asociados a la elaboración del producto (Quintero et al., 2020).

b) Margen de utilidad operativa

Este indicador mide la eficiencia de una empresa al gestionar sus costos operativos en relación con sus ingresos. Este indicador refleja cuánto dinero queda disponible después de deducir todos los costos relacionados con las operaciones, como salarios, alquileres y otros gastos administrativos, pero antes de considerar los intereses e impuestos. Taylan (2023) explica que el margen de utilidad operativa es una métrica esencial para analizar la capacidad de una empresa para generar ingresos de manera sostenible a partir de sus actividades principales. Además, este indicador resulta útil para comparar el desempeño operativo entre empresas del mismo sector.

c) Margen de utilidad neta

Este indicador financiero que refleja la rentabilidad global de una empresa. Este margen calcula el porcentaje de ingresos totales que queda como ganancia después de deducir todos los costos, incluidos los operativos, los intereses y los impuestos. Santander (2023) destaca que este indicador proporciona una visión completa de la salud financiera de una empresa, lo que permite evaluar su eficiencia general en términos de manejo de costos y generación de beneficios.

CAPITULO III METODOLOGÍA

3.1 *Ámbito de estudios: Localización política y geográfica.*

El estudio se realizó a las empresas prestadoras de servicio de seguridad y vigilancia en el distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, departamento Ayacucho. El departamento de Ayacucho se encuentra ubicado en la Región Centro Sur Andina del país, en el área meridional de los Andes, entre los paralelos 12° 07' 30" y 15° 37' 00" de latitud sur y entre los meridianos 72°50' 19" y 75° 07' 00" longitud oeste

3.2 *Tipo y nivel de investigación*

3.2.1. *Enfoque de investigación*

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, caracterizado por la recolección y análisis de datos numéricos con el fin de medir las variables de investigación. Para ello, se aplicaron instrumentos estructurados, cuyos resultados fueron procesados mediante técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales. El estudio empleó el método deductivo, porque partió de teorías y conceptos generales sobre costos y rentabilidad para verificarlos en casos concretos mediante el análisis de datos estadísticos.

3.2.2. *Tipo de investigación*

El estudio se enmarcó en el tipo aplicado, dado que buscó dar soluciones prácticas a una problemática específica: la adecuada gestión de costos para optimizar la rentabilidad en el sector de seguridad y vigilancia. De acuerdo con Hernández et al. (2018), este tipo de investigación se orienta a la generación de propuestas que respondan a contextos reales y necesidades concretas de las organizaciones.

3.2.3. *Nivel de investigación*

La investigación de alcance descriptivo - correlacional dado que tiene como propósito específico delinear las cualidades de la población bajo análisis y conocer el vínculo que

presentan 2 o más variables o dimensiones (Bisquerra, 2009). Este enfoque resultó pertinente para abordar la relación entre la estructura de costos del servicio y el rendimiento financiero en las empresas de seguridad, ya que ofrece una base sólida para establecer correlaciones válidas entre ambas dimensiones.

Para tal efecto, se aplicaron instrumentos diseñados con criterios estructurados, los cuales permitieron recoger información específica desde la percepción de los participantes respecto a las variables en estudio. Los datos obtenidos fueron procesados mediante procedimientos estadísticos de tipo descriptivo e inferencial, lo cual garantizó un análisis detallado, con sustento empírico, que contribuye a la fiabilidad y consistencia de los hallazgos obtenidos a lo largo de la investigación.

3.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis está constituida por las empresas de seguridad y vigilancia formalmente registradas en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – MTPE del distrito de Ayacucho, durante el período 2022-2023.

3.4 Población de estudio

La población del estudio estuvo compuesta por 14 empresas de seguridad y vigilancia operativas en el distrito de Ayacucho, según datos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – MTPE (2023). Según Bisquerra (2009), una población es el conjunto de elementos que comparten características comunes dentro de un contexto determinado. Esta delimitación permitió analizar de forma específica la relación entre los costos de servicio y la rentabilidad en el sector empresarial de seguridad privada. **(ver anexo 8.1)**

3.5 Tamaño de muestra

La muestra del estudio estuvo conformada por dos empresas de seguridad y vigilancia del distrito de Ayacucho, seleccionadas mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Esta elección respondió a criterios como el número de trabajadores y la

disponibilidad de información confiable para su análisis, lo cual permitió facilitar el acceso a datos relevantes sin necesidad de una selección aleatoria.

Según Hernández y Carpio (2019), una muestra representa una parte del total de la población que permite estudiar sus características y extraer conclusiones aplicables al conjunto. En este caso, se optó por aquellas empresas que reunían las condiciones necesarias para la aplicación de los instrumentos y la recopilación eficiente de datos, asegurando así la viabilidad del estudio dentro del contexto delimitado.

3.6 Técnicas de selección de muestra

Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando a las empresas en función del acceso a la información y su disposición para participar en el estudio. Esta técnica permitió recolectar datos de forma práctica y eficiente.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de información

3.7.1. Técnicas:

a) Encuesta

Esta técnica permitió recopilar información cuantitativa estandarizada desde la percepción de los participantes. Según Hernández et al. (2014), la encuesta es una herramienta fundamental en estudios cuantitativos, ya que permite recolectar datos de manera simultánea y eficiente sin requerir la intervención directa del investigador.

b) Análisis documental.

Esta técnica fue utilizada para examinar documentos contables, financieros y administrativos de las empresas objeto de estudio. De acuerdo con Martínez (2020), el análisis documental permite organizar e interpretar información ya existente, brindando una perspectiva complementaria que enriquece el estudio.

c) Entrevista

Se aplicó con el objetivo de recoger información cualitativa adicional que no se obtenía mediante los cuestionarios. Según Taylor y Bogdan (1992), este tipo de entrevista permite

captar con mayor profundidad las percepciones, motivaciones y experiencias de los actores, lo cual es útil en investigaciones con énfasis en procesos sociales y organizacionales.

3.7.2. Instrumentos:

a) Cuestionario

Se elaboró un cuestionario estructurado dividido en dos bloques: “Costos de servicio” (17 ítems) y “Rentabilidad” (13 ítems), ambos estructurados en escalas tipo Likert. Para costos de servicio se usó una escala de cinco puntos (1: Nunca; 2: casi nunca; 3: a veces; 4: Casi siempre y 5: siempre), mientras que para rentabilidad se aplicó una escala de cinco puntos (1: Totalmente disconforme; 2: disconforme; 3: indiferente; 4: Conforme y 5: Totalmente conforme).

La validez fue determinada por juicio de expertos: Mg. Alejandro Clever Coronel Cajchaya (91.00%), María Pelagia Dueñas Conde (91.20%) y Lic. Perci Mallma Palomino (91.60%).

Asimismo, se aplicó la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, obteniéndose un coeficiente de 0.917 para la variable “Costos de servicio” y 0.821 para “Rentabilidad”, valores que superan el mínimo de 0.70 recomendado por Oviedo y Campo-Arias (2005), lo que indica una adecuada consistencia interna (**ver Anexo 6**).

Tabla 1

Valor de confiabilidad de la variable costo de servicio

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.917	17

Tabla 2

Valor de confiabilidad de la variable rentabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.821	13

b) Guía de análisis documental

Se diseñó para recopilar información estructurada sobre los costos (directos, indirectos y asociados) y los márgenes de rentabilidad (bruta, operativa y neta) de las empresas. Este instrumento permitió organizar los datos obtenidos de documentos como planillas, registros de gastos, reportes financieros y estados de resultados.

c) Guía de entrevista

Consistió en una serie de preguntas abiertas dirigidas a los responsables financieros y administrativos de las empresas. Su finalidad fue profundizar en aspectos cualitativos de la gestión de costos y estrategias de rentabilidad, sirviendo como complemento al análisis cuantitativo.

3.8 Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de la información

Durante el desarrollo de la investigación, se recopilaron los documentos e información vinculados a las variables de estudio, así como los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos respectivos. Posteriormente, la información fue organizada utilizando el software Microsoft Excel 2019 y, a continuación, se trasladó al programa estadístico SPSS versión 26, el cual permitió realizar tanto el análisis descriptivo como inferencial de los datos. Los resultados descriptivos se presentaron mediante tablas y figuras estadísticas que facilitaron la interpretación de las principales características de las variables analizadas.

Para el análisis inferencial, se aplicó la prueba de correlación Rho Spearman, debido a que las variables fueron medidas mediante escalas ordinales tipo Likert y no se asumió normalidad en la distribución de los datos. Esta prueba no paramétrica resultó adecuada para establecer el grado y sentido de la relación entre las variables: costo de servicio y rentabilidad. Gracias a ello, se pudo contrastar las hipótesis planteadas y determinar si existía una relación estadísticamente significativa entre ambas.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

En el presente capítulo se exponen los resultados obtenidos en el marco de la investigación titulada: El costo de servicio y la rentabilidad de las empresas de seguridad y vigilancia en el distrito de Ayacucho, periodo 2022-2023. Para el desarrollo del estudio se aplicaron tres instrumentos metodológicos: un cuestionario estructurado, conformado por 17 preguntas orientadas a evaluar los costos de servicio y 13 preguntas enfocadas en la rentabilidad; una guía de análisis documental, que permitió recopilar información relevante sobre los costos directos, indirectos y costos asociados y aspectos vinculados a la rentabilidad; y finalmente, una guía de entrevista semiestructurada, compuesta por 8 preguntas abiertas, cuyo propósito fue profundizar en las percepciones de los actores clave respecto a las variables objeto de estudio.

4.1.1 *Procesamiento, análisis e interpretación*

4.1.1.1 Resultados descriptivos

En este apartado se presenta el análisis estadístico de tipo descriptivo, a través de la organización y clasificación de los datos recolectados, empleando para ello la elaboración de tablas y figuras representativas.

a) Resultados del cuestionario

Variable 1: Costos de servicios.

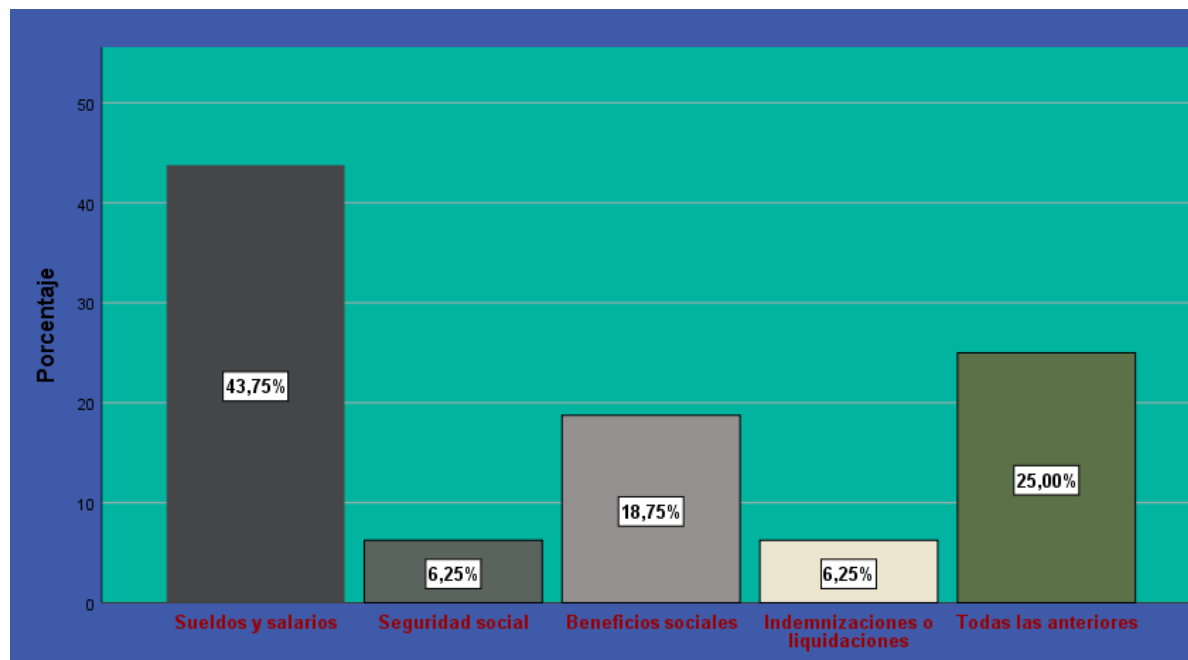
El costo de servicio fue determinado en función de los factores asociados a la prestación del servicio en las empresas de seguridad y vigilancia, considerando el nivel de gasto involucrado en cada una de las dimensiones e indicadores relacionados. Este costo está compuesto por tres categorías principales: costos directos, costos indirectos y costos asociados, y su análisis responde a las siguientes interrogantes:

Costos directo:

Pregunta 01: ¿Qué rubros incluye su empresa como parte de los costos laborales?

Figura 1

Rubros de los costos laborales



Interpretación:

De acuerdo a la figura 1, los encuestados de las empresas en estudio indicaron que el 43.75% consideran que los sueldos y salarios, forman parte de costos laborales, el 25% indicaron que los sueldos y salarios, seguridad social, beneficios sociales e indemnizaciones o liquidaciones forman parte de costos laborales, el 18.75% consideran solo los beneficios sociales (vacaciones gratificaciones planificaciones y CTS) como parte de costos laborales, el 6.25% indicaron que solo seguridad social forman parte de costos laborales y 6.25% indicaron que solo indemnizaciones o liquidaciones forman parte de costos laborales.

Esto debido a que los costos laborales representan el eje central del modelo operativo en una empresa de seguridad privada, ya que el talento humano es el principal activo, además la

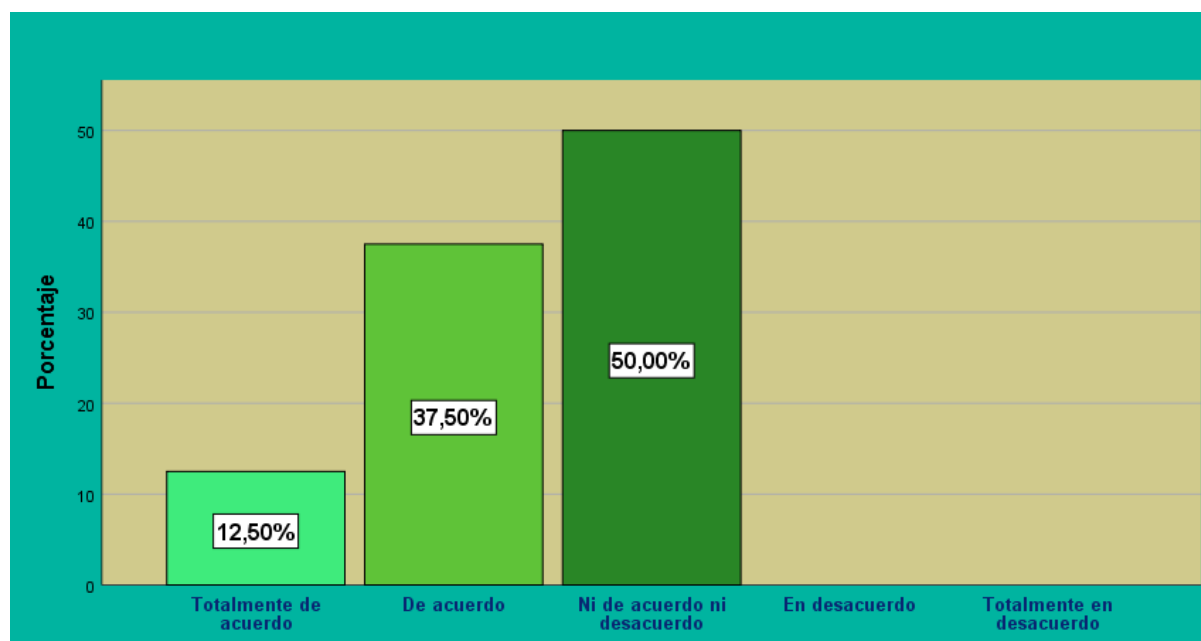
identificación de estos costos es importante para una adecuada determinación de costos laborales.

Asimismo, se observó que la mayoría de los encuestados considera que los costos laborales están conformados principalmente por sueldos y salarios, así como por aportes a la seguridad social, indemnizaciones y liquidaciones. Este reconocimiento se da, en gran medida, porque los empresarios perciben directamente el impacto económico de estos conceptos en su reporte de estado bancario mensual, al momento de cumplir con sus obligaciones laborales y tributarias.

Pregunta 02: ¿El pago de sueldos al personal operativo representa la mayor parte de los costos directos de su empresa?

Figura 2

Porcentaje de costo laboral en los costos directos



Interpretación:

De acuerdo con la figura 2, los trabajadores de ambas empresas consideran que, el 50 % está ni de acuerdo ni desacuerdo, el 37.50% está de acuerdo y el 12.50% está, totalmente de

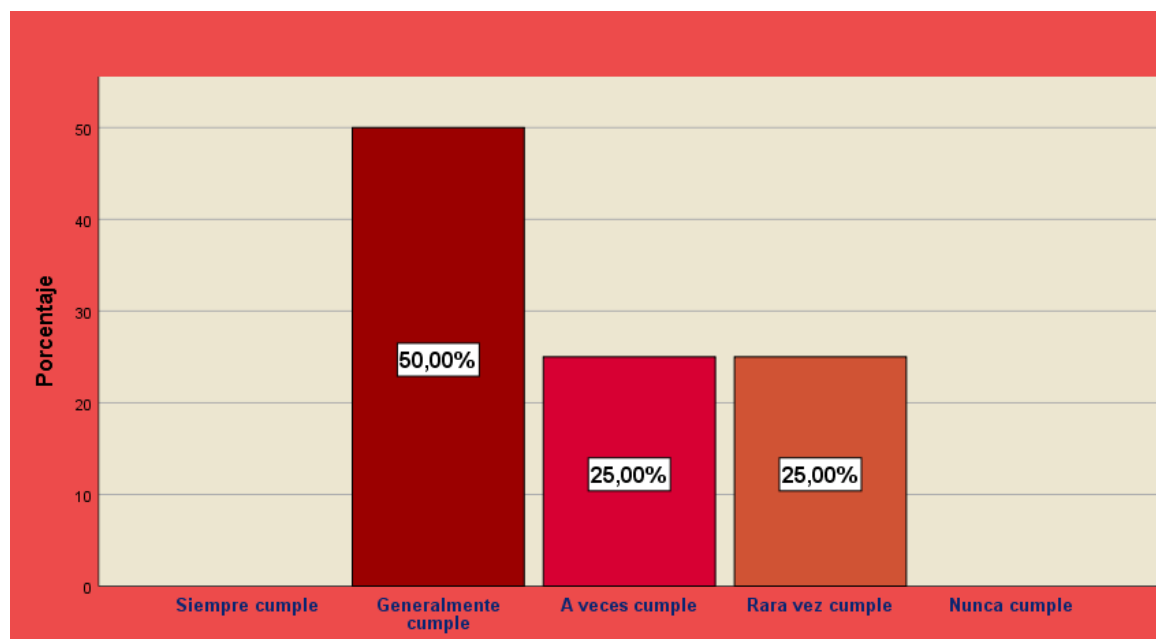
acuerdo que el pago de los sueldos al personal operativo representa la mayor parte de los costos directos de la empresa. Esto se debe a que el servicio que brindan estas empresas depende directamente de la presencia continua del personal operativo, convirtiendo su remuneración en el principal rubro dentro de los costos directos. En consecuencia, se evidencia que los sueldos y salarios de los trabajadores operativos constituyen, en gran medida, el elemento más representativo en la estructura de costos, lo que resalta la necesidad de una adecuada gestión del recurso humano para asegurar sostenibilidad y eficiencia operativa.

La mayoría de los encuestados sostienen que el pago de sueldos al personal operativo representa la principal proporción dentro de los costos directos de las empresas de seguridad, lo que evidencia la alta dependencia del servicio respecto al recurso humano.

Pregunta 03: ¿La empresa cumple puntualmente con el pago de remuneraciones a todo el personal operativo?

Figura 3

Pago oportuno de sueldos al personal



Interpretación:

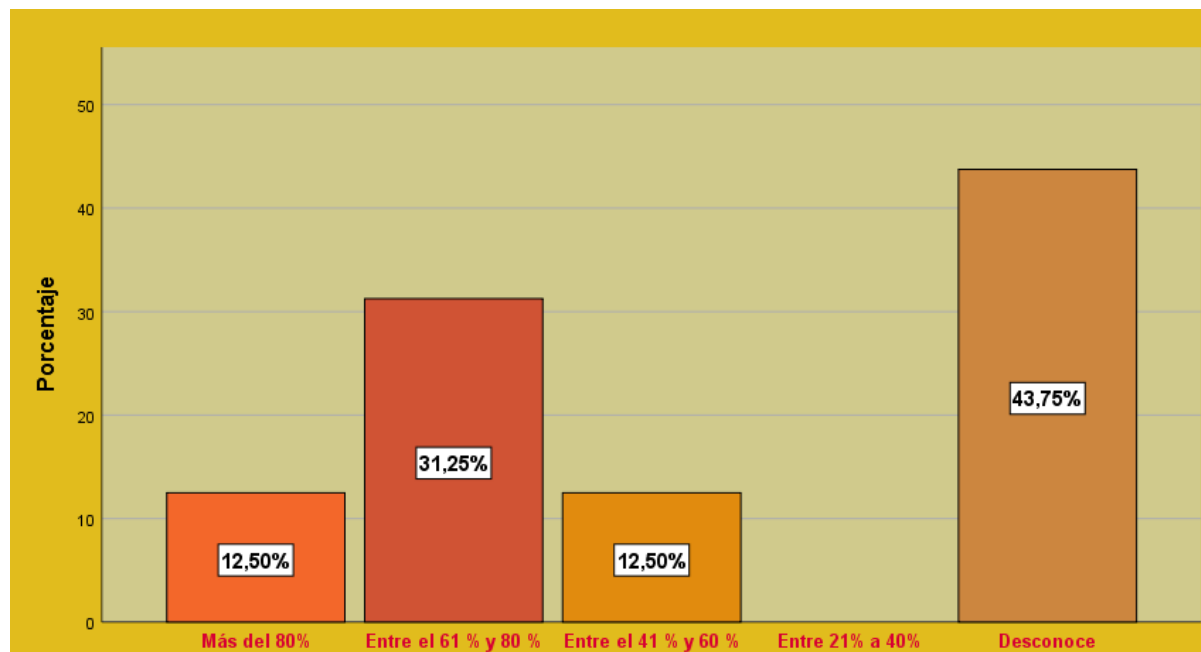
De acuerdo con la figura 3, el 50 % de los trabajadores encuestados indica que la empresa generalmente cumple con el pago oportuno de las remuneraciones, el 25 % señala que a veces se cumple, y el 25 % restante manifiesta que rara vez se realiza dicho cumplimiento. Estos resultados reflejan una percepción mixta respecto al compromiso de las empresas con sus obligaciones laborales, lo cual es preocupante en un sector donde el recurso humano constituye el eje del servicio.

El cumplimiento oportuno de las remuneraciones no solo es una obligación legal, sino también una condición esencial para evitar consecuencias perjudiciales como denuncias ante la Autoridad Administrativa de Trabajo, sanciones de SUNAFIL, procesos de conciliación laboral, demandas judiciales y gastos asociados a asesorías legales. Además, el incumplimiento puede generar sobrecostos operativos, pérdida de personal calificado, afectación a la reputación institucional, e incluso la imposición de multas por infracciones administrativas. Por lo tanto, garantizar el pago puntual al personal no solo contribuye al clima laboral, sino que también salvaguarda la sostenibilidad y legalidad de la empresa.

Pregunta 04: ¿Qué porcentaje de los costos directos representan los costos laborales?

Figura 4

Porcentaje de costos laborales en los costos directos



Interpretación:

La figura 4, muestra que un 43,75% desconoce el indicador, mientras que un 31,25% estima que los costos laborales representan entre el 61% y 80% de los costos directos; en menor medida, un 12,5% considera que superan el 80% y otro 12,5% los ubica entre el 41% y 60%, lo que confirma que la mano de obra es un componente relevante en los costos directos.

Muestra que los trabajadores tienen diferentes opiniones sobre cuánto representan los costos laborales dentro del total de costos directos, lo que indica que el costo laboral por trabajador no se mantiene igual durante todo el año. Esta variación puede deberse a situaciones como cambios en la cantidad de personal, el cumplimiento de pagos como gratificaciones, vacaciones o CTS, y la necesidad de horas extras o turnos adicionales en ciertos meses.

Asimismo, en el rubro de seguridad y vigilancia, cada cliente requiere un servicio distinto, lo que influye directamente en cuánto se paga al personal operativo. Por ejemplo, no es lo mismo

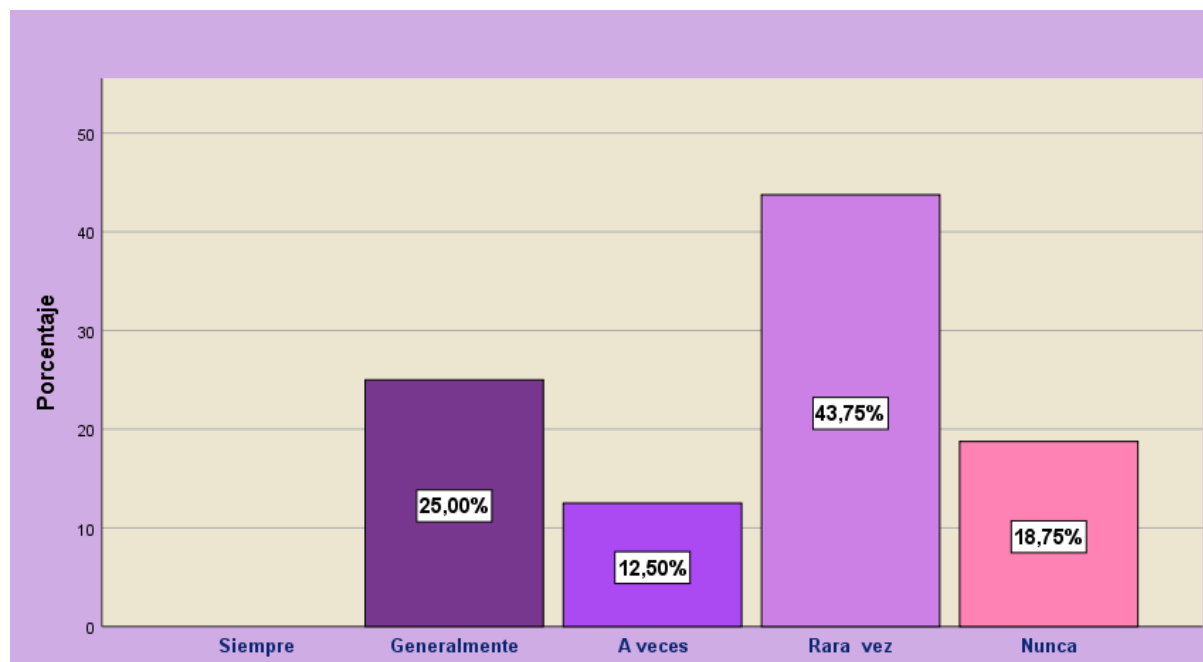
brindar seguridad en zonas urbanas que rurales, o en puestos armados que desarmados. Estas diferencias hacen que los costos laborales no sean fijos, sino que cambien según el tipo de servicio y las condiciones de cada contrato. Esto explica por qué muchos trabajadores no pueden señalar con exactitud cuánto representan estos costos durante el año.

Por tanto, se evidencia la necesidad de establecer un sistema de control más riguroso y homogéneo para estimar los costos laborales por cliente o tipo de servicio. La ausencia de esta estandarización no solo complica la gestión financiera interna, sino que también limita la toma de decisiones estratégicas orientadas a la rentabilidad y sostenibilidad del negocio.

Pregunta 05: ¿La empresa ejerce un control o registro específico del uso de uniformes y equipamientos?

Figura 5

Control de uniformes y equipos



Interpretación:

De acuerdo con la figura 5, las respuestas de los colaboradores de las empresas manifestaron que, el 43.75% expresaron que rara vez, el 25% indicó que generalmente, el

18.75% aseveró que nunca y el 12.50% mencionan a veces, que las empresas ejercen un control o registro específicos del uso de uniformes y equipamientos

El control y una adecuada administración de los uniformes y equipamientos asignados al personal operativo de seguridad y vigilancia es para garantizar su correcta entrega, uso, mantenimiento y devolución, con el fin de optimizar la gestión de recursos materiales, reducir pérdidas, extravíos o deterioros indebidos de bienes asignados y responsabilizar formalmente al personal sobre el buen uso y conservación de los elementos recibidos, al no llevar un control y registro adecuado de los uniformes y equipamiento las empresas incurren más costo en la adquisición de uniformes y equipamiento por las pérdidas de los uniformes y equipos por parte de personal.

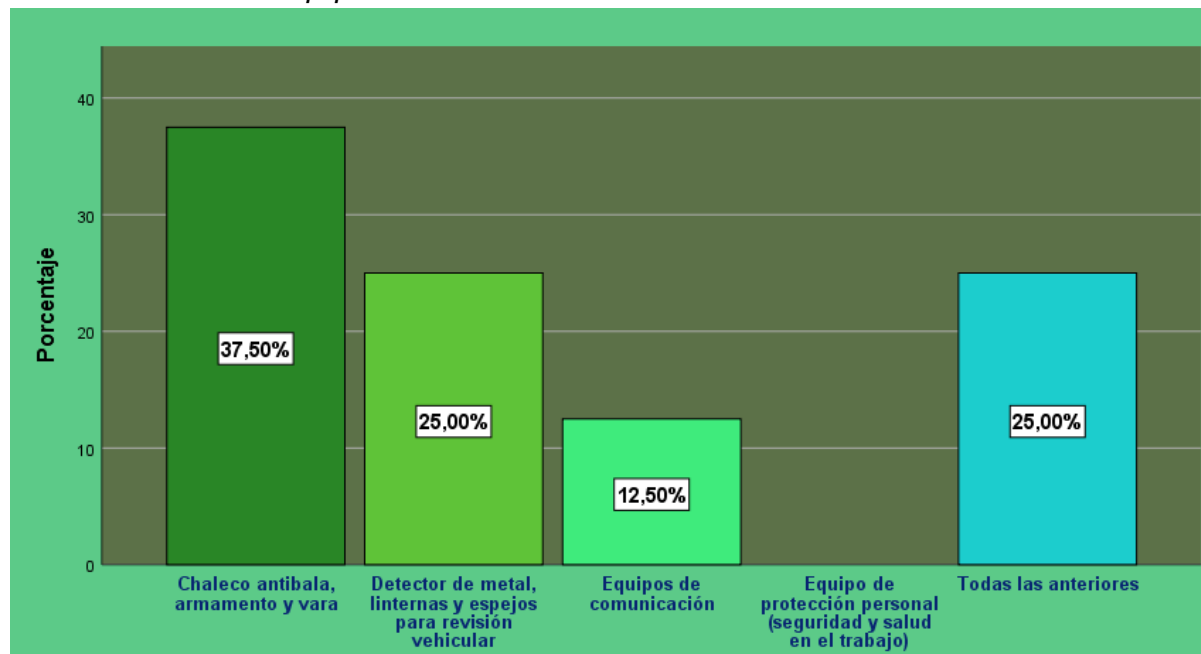
Es evidente que la ausencia de un control logístico adecuado, ya sea manual o sistematizado, puede estar relacionada con la alta rotación de personal, lo cual dificulta el establecimiento de un sistema eficaz para el control de uniformes. En muchos casos, este aspecto no se considera prioritario frente a la necesidad inmediata de cubrir los puestos de vigilancia, por lo que suele percibirse como secundario.

Además, esta situación puede estar vinculada a que muchas empresas operan con márgenes económicos reducidos o bajo condiciones de informalidad, lo que impide invertir en un sistema de control sostenido.

Pregunta 06: ¿Qué rubros incluye su empresa como parte de costos de equipamiento?

Figura 6

Rubros del costo de equipamiento



Interpretación:

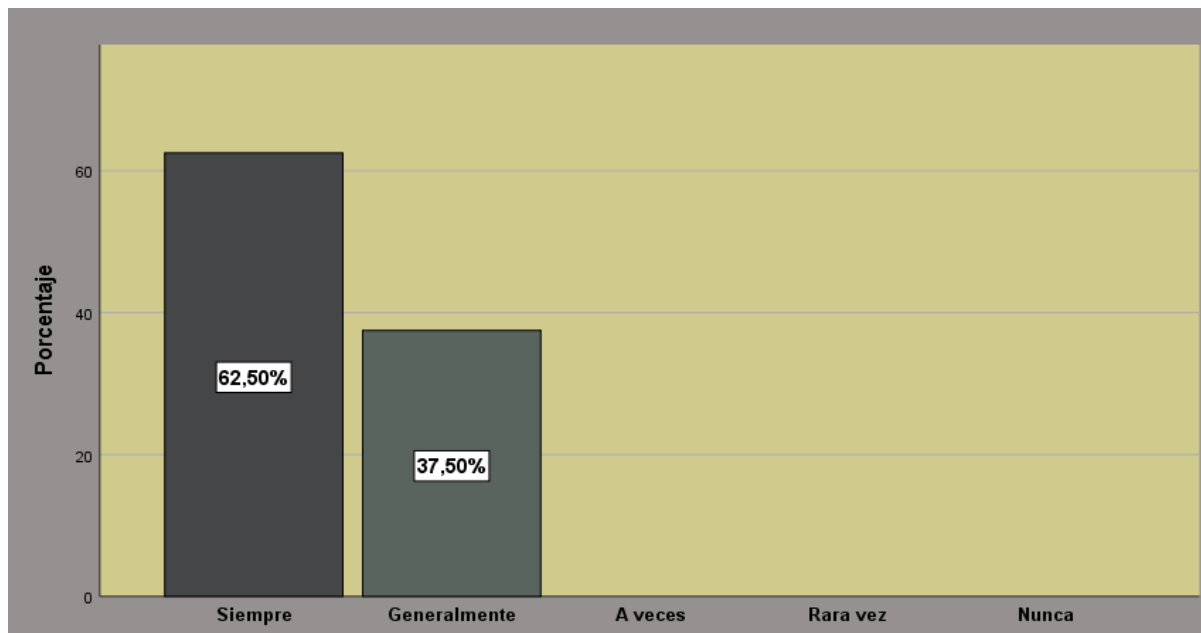
De acuerdo con la figura 6, las respuestas de los encuestados nos dan a conocer que, el 37.50% consideran el chaleco antibala, armamento y vara, el 25% indicaron que solo el detector de metal, linternas y espejos para revisión vehicular, el 25% consideran todas las anteriores y el 12.50% indican solo los equipos de comunicación que forman parte de costos de equipamiento.

El equipamiento representa una inversión necesaria para garantizar la operatividad del personal y la calidad del servicio ofrecido. De acuerdo a la encuesta realizada las empresas solo incluyen como costos de equipamiento chaleco antibala, armamento y vara, lo correcto sería incluir: Chaleco antibala, armamento y vara; detector de metal, linternas y espejos para revisión vehicular; equipos de comunicación y equipo de protección personal (seguridad y salud en el trabajo), para que pueda identificar a mayor detalle el costo de servicio y la utilidad de la empresa.

Pregunta 07: ¿Su empresa cuenta siempre con autorización vigente de la SUCAMEC?

Figura 7

Autorización de SUCAMEC



Interpretación:

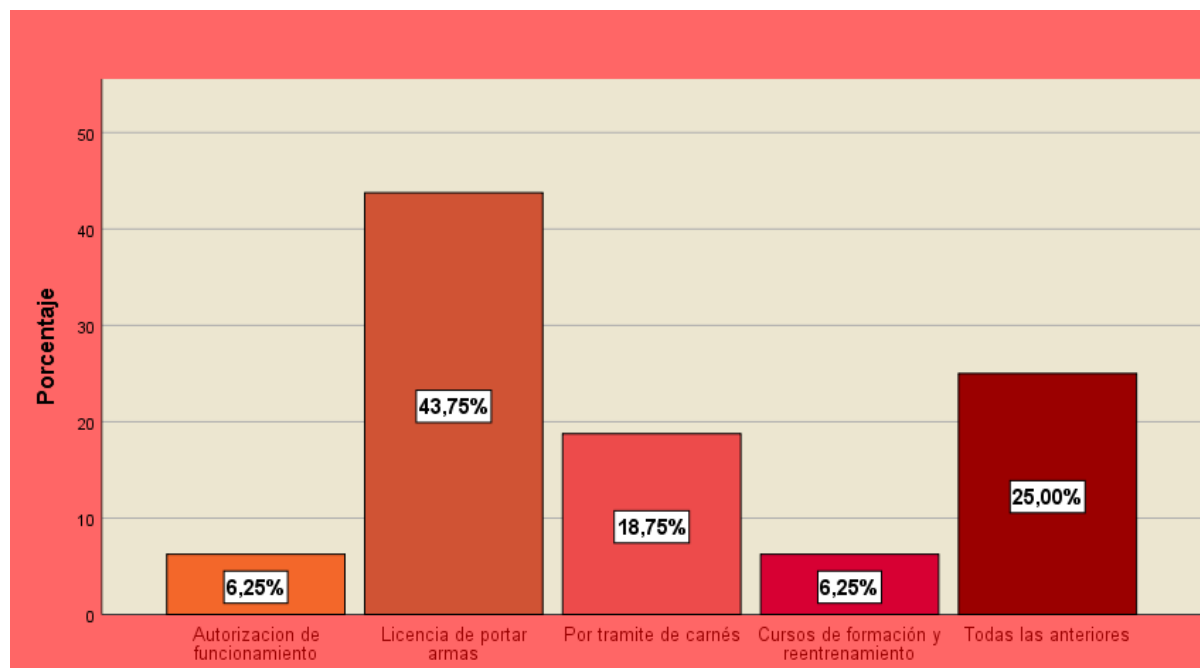
De acuerdo con la figura 7, muestra que los trabajadores que fueron encuestados que, el 62.50% siempre cuentan con la autorización, mientras el otro 37.50% indican que generalmente, cuentan con autorización vigente de la SUCAMEC.

La autorización es obligatoria para operar legalmente y su incumplimiento puede generar multas, clausura de locales, decomiso de equipos o inhabilitación, es requisito indispensable para contratar con las empresas privadas o entidades del estado.

Pregunta 08: ¿Qué conceptos considera como costos regulatorios obligatorios ante la SUCAMEC?

Figura 8

Costos regulatorios obligatorios de la SUCAMEC



Interpretación:

De acuerdo con la figura 8, las respuestas de los colaboradores se aprecian que, el 43.75% consideran licencias de portar armas, el 25% considera autorización de funcionamiento, licencia de portar armas, tramite por carnes, cursos de formación y reentrenamiento, el 18.75% indican por tramites de carnes, 6.25% mencionan curso de formación y reentrenamiento y 6.25% indican autorización de funcionamiento, de los costos regulatorio obligatorios ante el SUCAMEC.

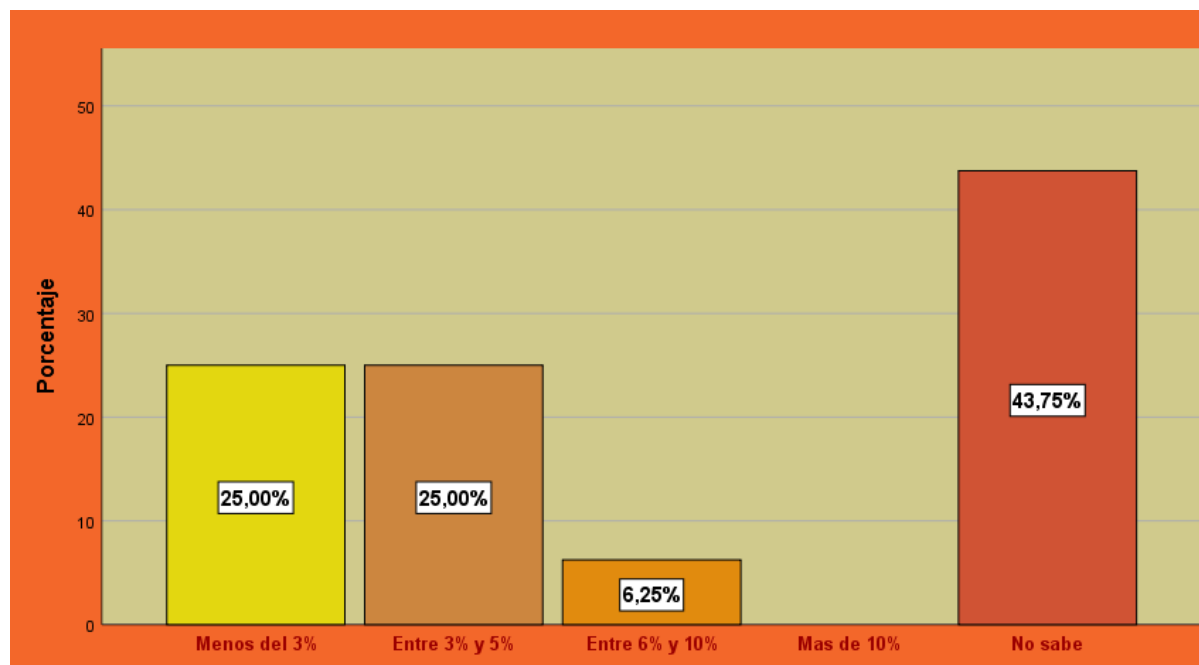
Cabe precisar que cada empresa de seguridad privada debe realizar y asumir los costos derivados de los trámites ante la SUCAMEC, los cuales, de acuerdo con las normas de dicha entidad, comprenden: autorización de funcionamiento, licencia para portar armas, trámite por carné, cursos de formación y reentrenamiento. Sin embargo, se evidencia que algunas empresas solo reconocen la licencia para portar armas y carnet como costo, cuando deberían considerar

todos los conceptos mencionados para reflejar una estructura de costos acorde a la normativa vigente.

Pregunta 09: ¿Los trámites ante la SUCAMEC qué porcentaje de la rentabilidad representa?

Figura 9

Impacto de costos de SUCAMEC en la rentabilidad



Interpretación:

De acuerdo con la figura 9, con las respuestas de los trabajadores de las empresas, el 43.75% de los encuestados respondieron que no saben, el 25% mencionan que es menos de 3% y entre 3% y 5% y 6.25% respondieron entre 6% y 10% que representan los costos de trámites ante la SUCAMEC en la rentabilidad.

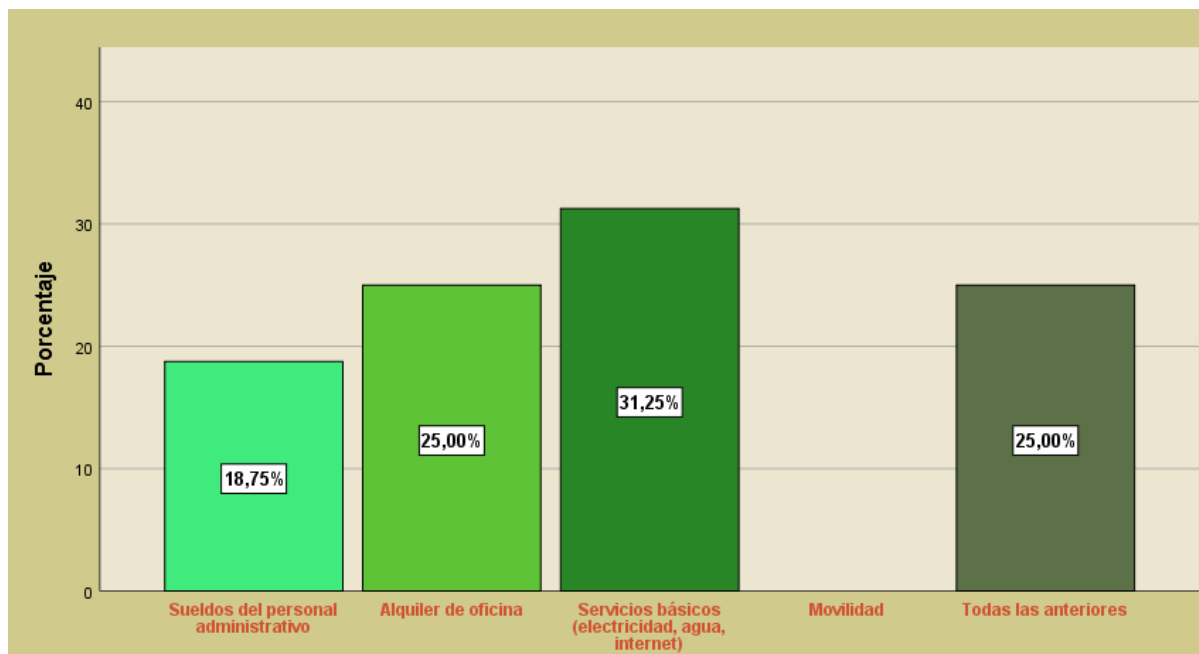
La empresa debe cuantificar e identificar de la manera más detallada y certera los costos por trámites en la SUCAMEC, para así determinar con mayor claridad, el porcentaje que incluye en la rentabilidad.

Costos indirectos:

Pregunta 10: ¿Cuáles son los principales gastos administrativos que incurre su empresa?

Figura 10

Gastos administrativos principales



Interpretación:

De acuerdo con la figura 10, las respuestas de los trabajadores en las empresas que fueron encuestados se da a conocer qué; el 31.25% consideran que los servicios básicos (electricidad, agua, internet); el 25% consideran sueldos del personal administrativo, alquiler de oficina, servicios básicos (electricidad, agua, internet) y movilidad; el 25% reconoce solo alquiler de oficina y el 18.75% de encuestados consideran sueldos y salarios administrativos, y estos forman parte de los gastos administrativos.

Identificar correctamente los gastos administrativos es fundamental para una gestión financiera eficiente. Estos gastos, aunque no están directamente vinculados con la prestación del servicio en campo, representan los costos de operación interna que permiten que la empresa funcione y cumpla con sus obligaciones legales, operativas y contractuales, además una

adecuada distribución y designación de estos conceptos, evidencia a claridad el costo de servicio y su ganancia.

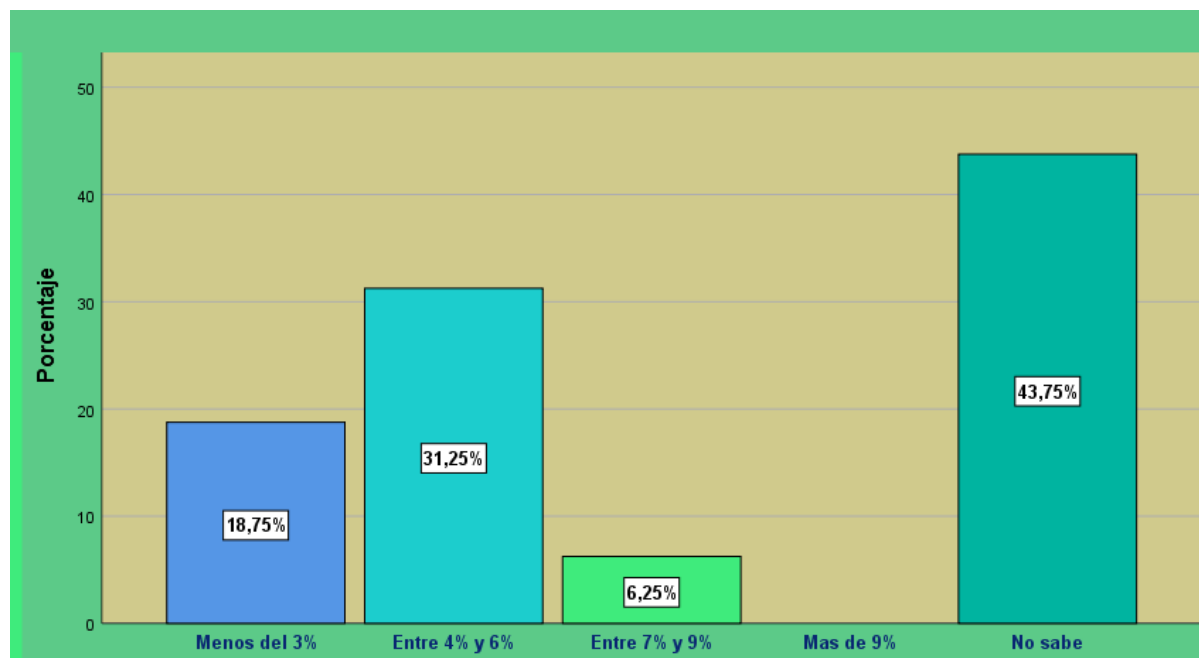
Se observa que muchas empresas carecen de una estructura clara de gastos administrativos y de soporte. Estos componentes son esenciales para garantizar la operatividad y la sostenibilidad del servicio, ya que permiten mantener el funcionamiento interno, cumplir obligaciones legales y brindar soporte al personal operativo en el campo.

Asimismo, dichos gastos deben ser proporcionales al número de contratos y agentes asignados, de modo que se evite sobredimensionar áreas administrativas innecesariamente o, por el contrario, generar deficiencias por falta de recursos en funciones clave para la eficiencia organizacional.

Pregunta 11: ¿Qué porcentaje de sus costos totales representan los gastos administrativos?

Figura 11

Porcentaje de gastos administrativos en los costos totales



Interpretación:

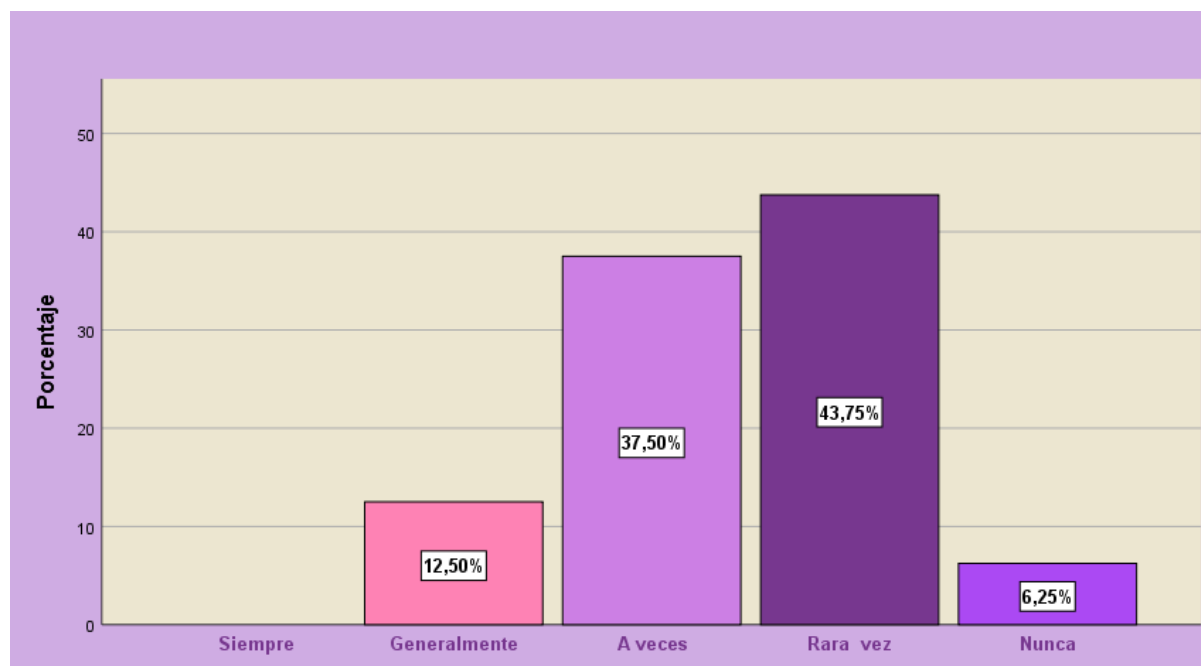
De acuerdo con la figura 11, las respuestas de los trabajadores encuestados en las empresas revelan que el 43.75 % no sabe qué porcentaje representan los gastos administrativos en su empresa; el 31.25 % señala que están entre el 4 % y 6 %; el 18.75 % indica que representan menos del 3 %, y el 6.25 % estima que se encuentran entre el 7 % y 9 %.

Los gastos administrativos suelen ser subestimados, a pesar de desempeñar un papel estratégico en la sostenibilidad y competitividad del negocio. Aunque no generan ingresos directos, constituyen el soporte fundamental para el funcionamiento de áreas clave como recursos humanos, logística, supervisión, finanzas y atención al cliente. Por ello, conocer y cuantificar adecuadamente estos gastos es esencial para el reconocimiento eficiente de los costos del servicio.

Pregunta 12: ¿Su empresa incluye la depreciación de activo fijo dentro de los costos indirecto de servicio?

Figura 12

Depreciación en costos indirectos del servicio



Interpretación:

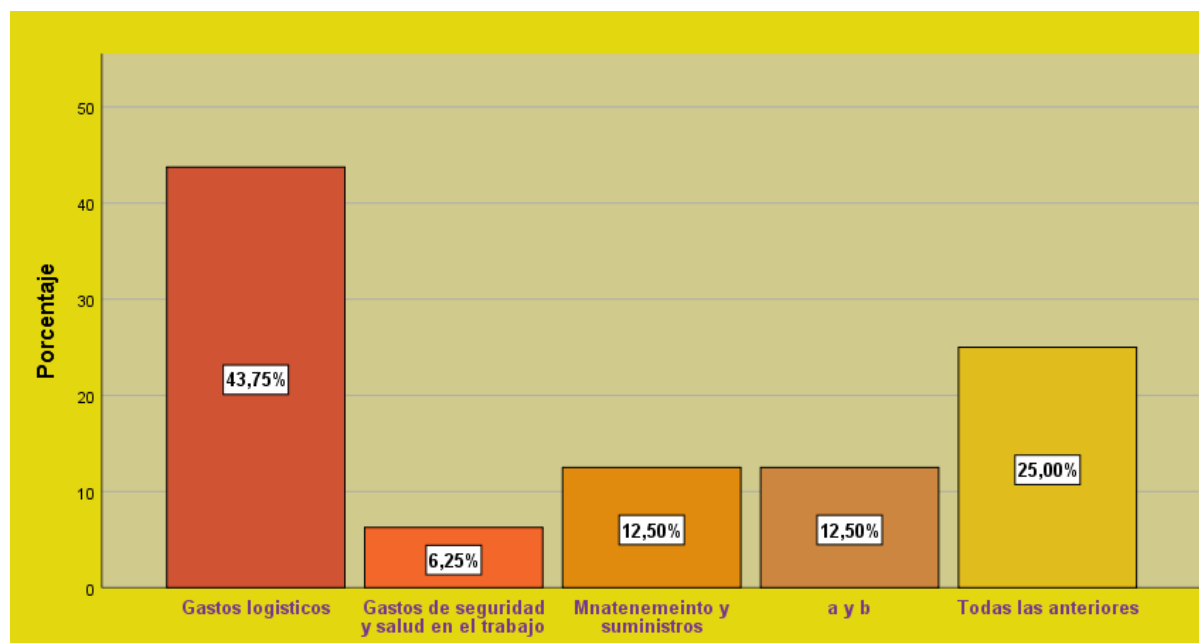
De acuerdo con la figura 12, las respuestas de los trabajadores encuestados indican que el 43.75 % rara vez incluye la depreciación del activo fijo dentro de los costos indirectos; el 37.50 % lo hace ocasionalmente; el 12.50 % generalmente, y el 6.25 % nunca la considera.

Esta situación se debe a que la mayoría de las empresas se enfocan únicamente en los gastos que implican una salida de dinero inmediata, como sueldos, combustible, alquileres, entre otros. Como resultado, las tarifas que ofrecen a sus clientes pueden parecer más competitivas, aunque no reflejan el costo real de todos los recursos utilizados.

Pregunta 13: ¿Cuáles son los principales gastos de servicio de su empresa?

Figura 13

Principales gastos del servicio



Interpretación:

De acuerdo con la figura 13, los encuestados revelan que el 25 % considera que los gastos logísticos, los gastos de seguridad y salud en el trabajo, así como el mantenimiento y los suministros, forman parte de los gastos de servicio. Un 12.50 % identifica únicamente los gastos

logísticos y de seguridad y salud en el trabajo; otro 12.50 % menciona solo el mantenimiento y los suministros; mientras que el 6.25 % incluye únicamente los gastos de seguridad y salud en el trabajo y finalmente el 43.75% solo gastos logísticos.

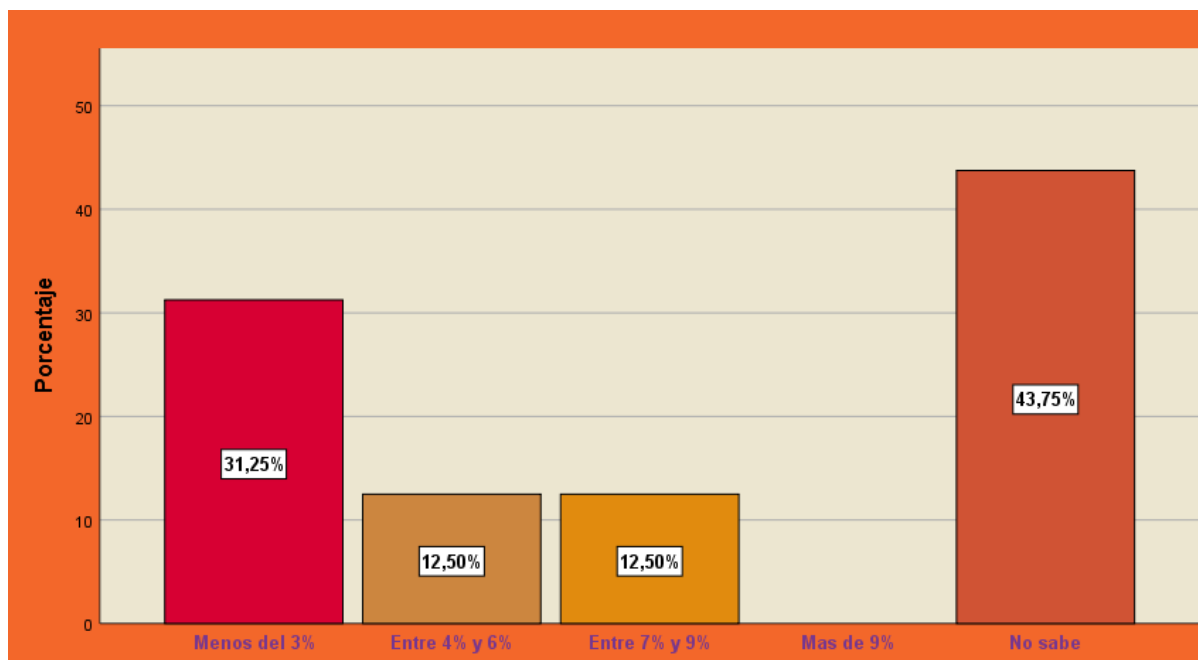
Esto se debe a que las empresas enfocan su contabilidad solo en lo que consideran gastos directos como sueldos, equipos, movilidad operativa; sin diferenciar lo que son los costos indirectos para prestar el servicio. Se mezcla todo en una misma categoría general, lo que impide hacer un análisis detallado.

Estos costos son fundamentales para entender la estructura real de los costos indirectos de prestación de servicio, los resultados muestran que es evidente las limitaciones que tienen las empresas para considerarlos y clasificarlos correctamente estos costos.

Pregunta 14: ¿Qué porcentaje de sus costos totales representan los gastos de servicio?

Figura 14

Porcentaje de gastos de servicio



Interpretación:

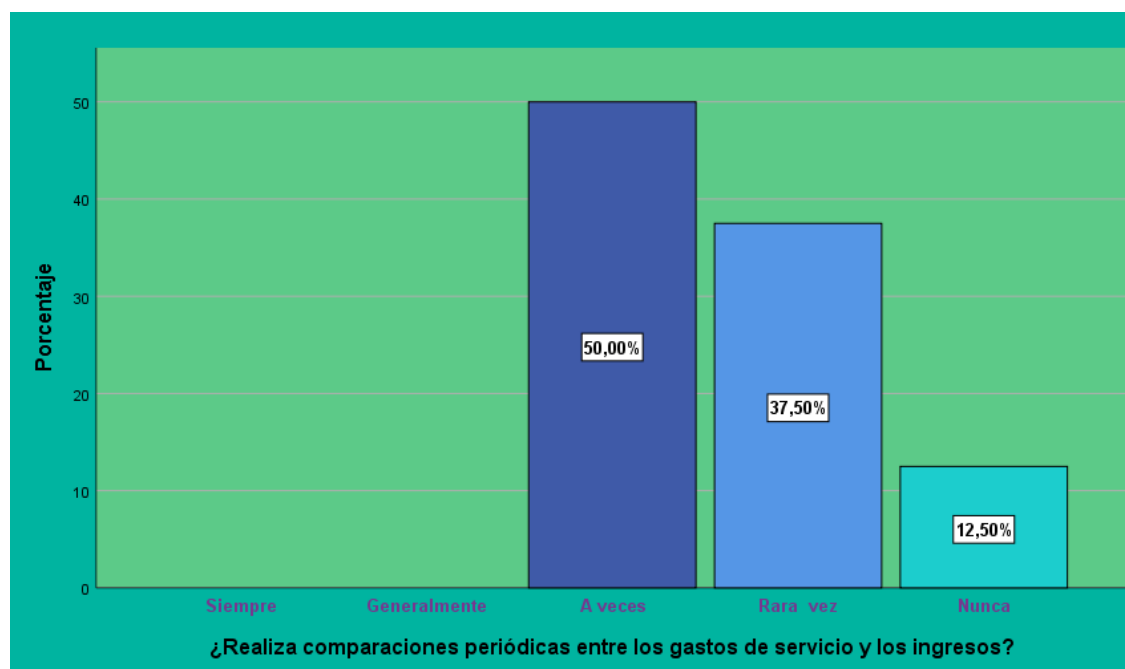
De acuerdo con la figura 14, las respuestas de los trabajadores encuestados en las empresas analizadas revelan que el 43.75 % no sabe qué porcentaje representan los gastos de servicio dentro de los costos totales; el 31.25 % considera que representan menos del 3 %; el 12.5 % estima que se sitúan entre el 4 % y 6 %; y otro 12.5 % opina que se ubican entre el 7 % y 9 %.

Esta situación evidencia un desconocimiento generalizado respecto a la proporción que los gastos de servicio representan dentro de la estructura de costos de la empresa. Esta falta de información contable y de gestión dificulta la toma de decisiones estratégicas, ya que impide realizar análisis detallados por áreas o unidades de negocio. Como consecuencia, se limita la capacidad de identificar oportunidades de mejora, optimizar recursos y controlar eficientemente los costos indirectos asociados a la prestación del servicio.

Pregunta 15: ¿Realiza comparaciones periódicas entre los gastos de servicio y los ingresos?

Figura 15

Comparación periódica entre gasto e ingreso



Interpretación:

De acuerdo con la figura 15, las respuestas de los trabajadores encuestados revelan que el 50 % realiza comparaciones periódicas solo ocasionalmente; el 37.50 % afirma que rara vez lo hace, y el 12.50 % señala que nunca efectúa dichas comparaciones.

Al no realizar las comparaciones significa no detectar incrementos anormales de gastos de servicio, se desperdician recursos que podrían ser optimizados o reasignados; además al no detectarlos a tiempo no se pueden aplicar correctivos.

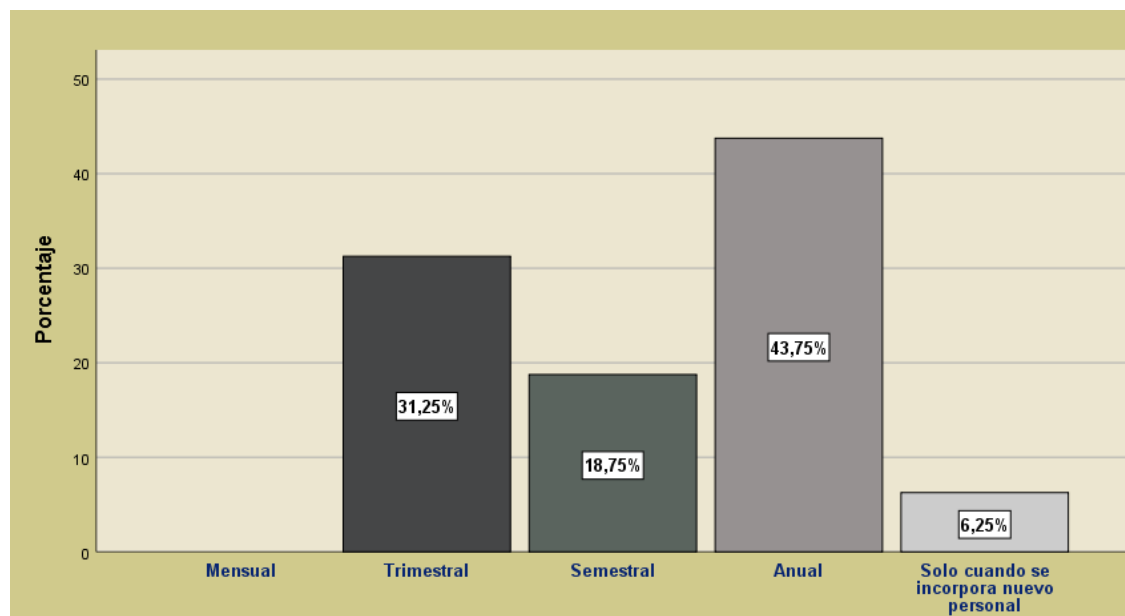
Estas comparaciones permiten identificar si la empresa cuenta con los recursos suficientes para sostener sus operaciones y esto es clave para evaluar la salud financiera de la organización, ya que brinda información sobre el equilibrio entre ingresos y gastos. Si los ingresos superan a los costos, la empresa podría optar por expandir sus operaciones, invertir en mejoras o fortalecer su ahorro. Por el contrario, si los ingresos son inferiores, se hace necesario implementar medidas de ajuste, como la reducción de gastos, para preservar la sostenibilidad económica.

Costos asociados:

Pregunta 16: ¿Con qué frecuencia se capacita el personal de seguridad?

Figura 16

Capacitación al personal de seguridad



Interpretación:

De acuerdo con la figura 16, las respuestas de los trabajadores encuestados revelan que el 43.75 % manifestó que el personal de seguridad recibe capacitación de forma anual; el 31.25 % indicó que estas se realizan de manera trimestral; el 18.75 % señaló que son semestrales, y el 6.25 % afirmó que solo se capacita al incorporarse nuevo personal.

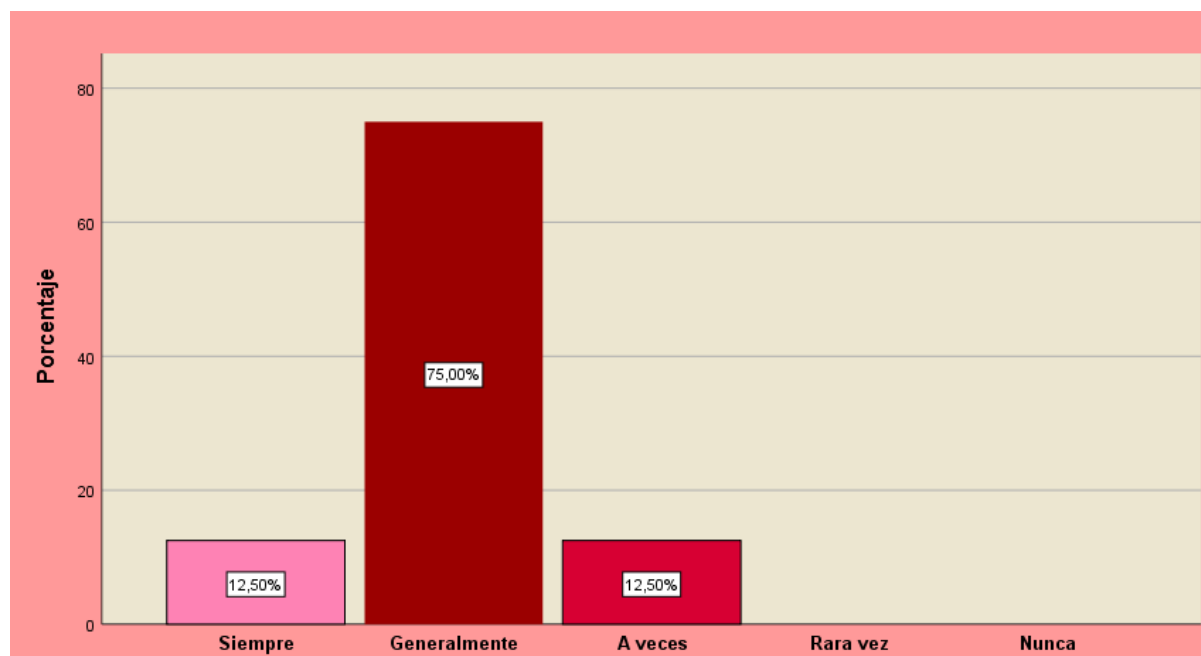
Es importante resaltar que las capacitaciones no solo son exigencias de la SUCAMEC, sino también de entidades fiscalizadoras como la SUNAFIL, que, conforme a la Ley N° 29783, establece que toda empresa debe capacitar a su personal en seguridad y salud en el trabajo al menos cuatro veces al año. Además, muchos contratos con clientes exigen formación periódica en temas como primeros auxilios, evacuación, control de accesos, manejo de armamento, atención al cliente, entre otros. Estas capacitaciones no solo fortalecen la capacidad de prevención y reacción del personal, reduciendo riesgos y errores en la prestación del servicio,

sino que también evitan penalidades contractuales o sanciones de los entes reguladores. Asimismo, el cumplimiento de estos requerimientos mejora la imagen institucional de la empresa, al demostrar que cuenta con trabajadores capacitados, alertas y actualizados.

Pregunta 17: ¿Las capacitaciones mejoran el desempeño operativo del personal?

Figura 17

Capacitación y desempeño operativo



Interpretación:

De acuerdo con la figura 17, las respuestas de los trabajadores encuestados revelan que el 75 % considera que las capacitaciones generalmente mejoran el desempeño operativo del personal; el 12.50 % afirma que a veces se observa una mejora y otro 12.50 % sostiene que siempre se evidencian mejoras cuando se capacita al personal.

Estos resultados evidencian que la mayoría de las empresas comprenden la importancia de invertir en la formación continua de sus trabajadores como una estrategia clave para mejorar la eficiencia operativa. Las capacitaciones permiten que el personal se mantenga actualizado en temas técnicos, manejo de equipos, protocolos de seguridad, control de accesos, atención al

cliente, entre otros. Además, fortalecen habilidades blandas como el trabajo en equipo, la comunicación y la toma de decisiones ante situaciones críticas.

Asimismo, la capacitación contribuye al fortalecimiento del clima organizacional, incrementando la motivación, la autoestima y el sentido de pertenencia de los trabajadores, lo que se traduce en mayor compromiso y desempeño. Este proceso no solo mejora la calidad del servicio ofrecido, sino que también reduce errores operativos, incidentes y sanciones, asegurando una operación más competitiva y sostenible en el tiempo.

Variable 2: Rentabilidad

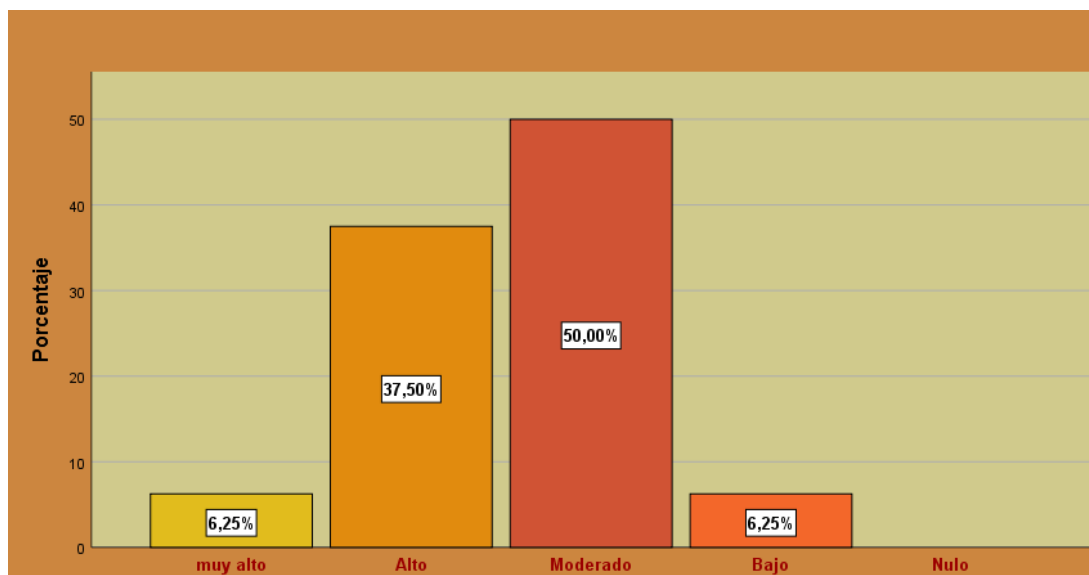
La rentabilidad fue evaluada considerando los factores vinculados directamente con la prestación del servicio en las empresas de seguridad y vigilancia, tomando en cuenta el nivel de ingresos generados en relación con los recursos utilizados. Esta variable está conformada por tres dimensiones: margen de utilidad bruta, margen de utilidad operativa y margen de utilidad neta, las cuales permiten analizar de manera integral la eficiencia financiera de las empresas. En ese sentido, se ha planteado los interrogantes:

Margen de utilidad bruta:

Pregunta 18: ¿En qué medida considera que los costos directos impactaron en el margen de utilidad bruta de su empresa?

Figura 18

Impacto de costos directos en la utilidad bruta



Interpretación:

De acuerdo con la figura 18, las respuestas de los colaboradores encuestados revelan que el 50 % considera que los costos directos tienen un impacto moderado en el margen de utilidad bruta; el 37.5 % percibe que dicho impacto es alto; mientras que el 6.25 % indica que es muy alto, y otro 6.25 % señala que es bajo. Estos resultados evidencian que, si bien existe conciencia sobre la influencia de los costos directos en la rentabilidad, todavía persisten diferencias en su valoración, lo que podría estar asociado al nivel de conocimiento financiero o al rol que desempeñan dentro de la empresa.

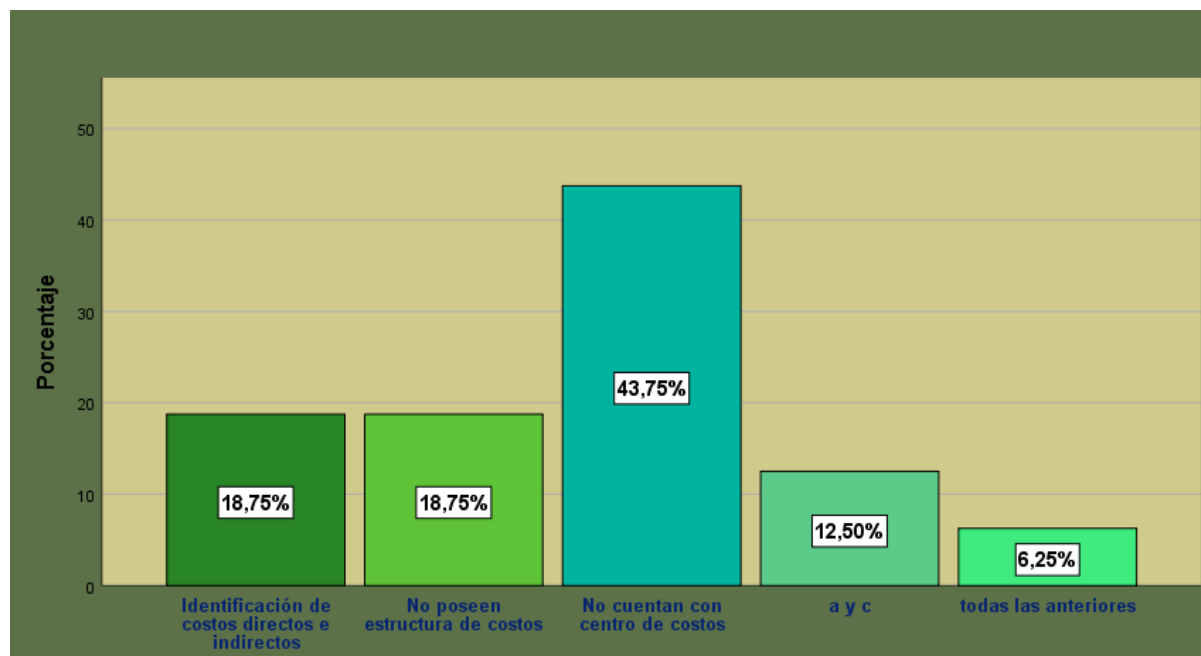
El impacto de los costos directos en el margen de utilidad bruta es determinante, ya que el margen de utilidad bruta depende directamente de los ingresos y los costos directos asociados a la prestación de servicio; sin embargo, se refleja que la mayoría de los encuestados creen que

los costos directos impactan moderadamente en la utilidad bruta, esto se debe a que no poseen un centro de costos que les permita identificar, asignar y controlar los costos.

Pregunta 19: ¿Cuáles son las principales limitaciones para calcular la margen de utilidad bruta?

Figura 19

Limitaciones en el cálculo de utilidad bruta



Interpretación:

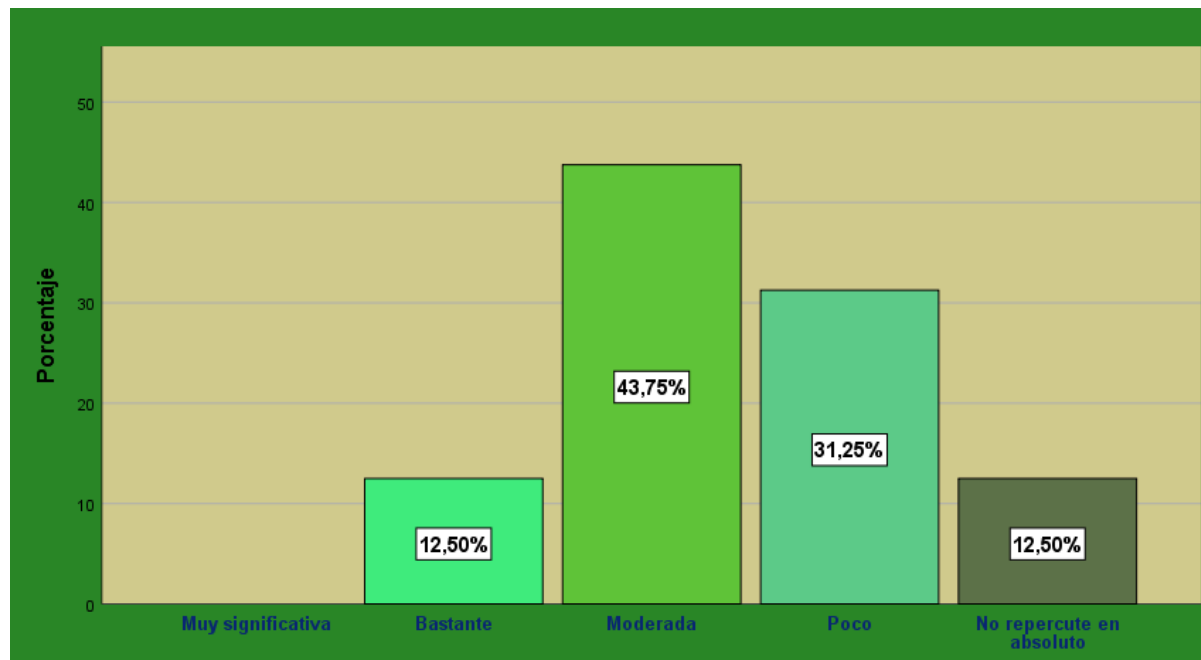
De acuerdo con la figura 19, las respuestas de los trabajadores encuestados revelan que el 43.75 % de las empresas no cuentan con un centro de costos; el 18.75 % afirma que identifican los costos directos e indirectos; otro 18.75 % señala que no poseen estructura de costos; el 12.50 % indica que identifican los costos, pero no disponen de centro de costos; y el 6.25 % manifiesta que, además de no tener estructura de costos, tampoco cuentan con mecanismos para calcular el margen de utilidad bruta.

Las limitaciones que tienen para poder calcular su utilidad bruta, hacen que la empresa no calcule con mayor exactitud su utilidad, a consecuencia de que algunas empresas encuestadas, no poseen estructura de costos ni cuentan con centro de costos.

Pregunta 20: ¿Cómo repercute las políticas de precios en el margen de utilidad bruta?

Figura 20

Políticas de precios y margen de utilidad



Interpretación:

De acuerdo con la figura 20, las respuestas de los trabajadores encuestados indican que el 43.75 % considera que las políticas de precios repercuten de manera moderada en el margen de utilidad bruta; el 31.25 % señala que su impacto es bajo; el 12.50 % opina que repercuten considerablemente; y otro 12.50 % afirma que no generan ningún efecto.

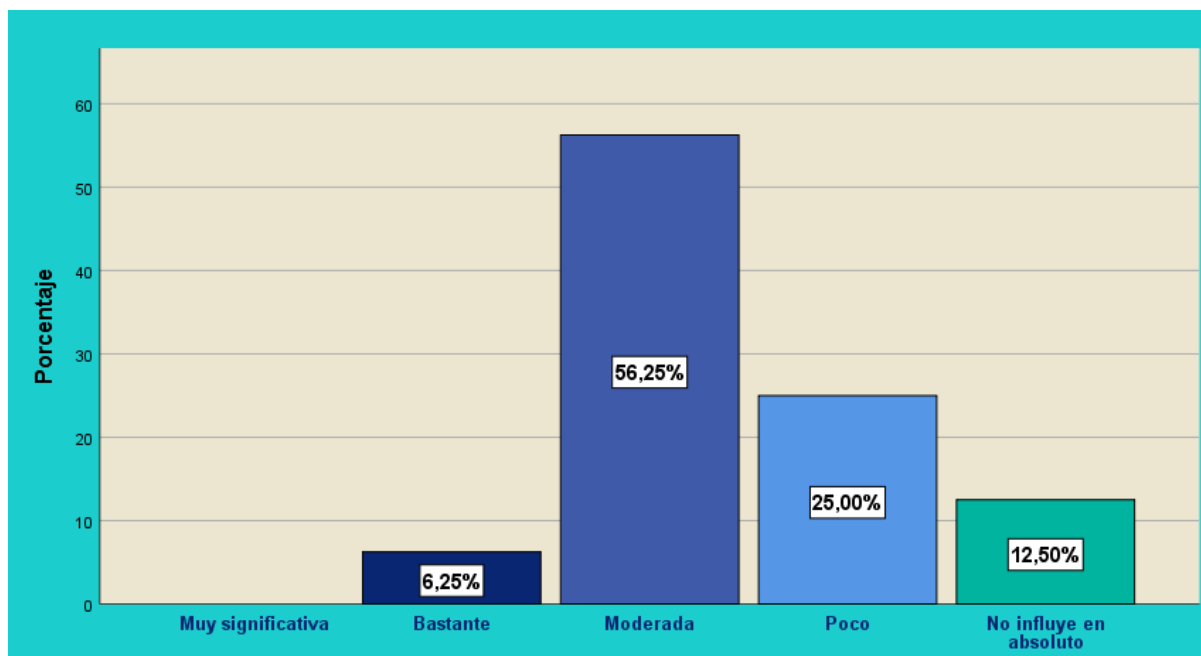
Este resultado evidencia que las políticas de fijación de precios influyen en la utilidad bruta. En muchos casos, para obtener la buena pro, las empresas presentan propuestas económicas por debajo del valor estimado, incluso con rebajas del 10 % o más. Esta estrategia implica aceptar ingresos reducidos, lo que obliga a ajustar también los costos directos. Como consecuencia, el margen de utilidad disminuye. Entre los factores que agravan esta situación se encuentran la falta de actualización de precios, la concesión de descuentos, tarifas especiales,

o precios que no consideran adecuadamente los costos actuales del servicio. Estos elementos comprometen la rentabilidad y sostenibilidad financiera de las empresas.

Pregunta 21: ¿Cómo afecta la competencia en el mercado al margen de utilidad bruta?

Figura 21

Efecto competitivo en la utilidad bruta



Interpretación:

De acuerdo con la figura 21, las respuestas de los colaboradores encuestados revelan que el 56.25 % considera que la competencia en el mercado afecta de manera moderada su margen de utilidad bruta; el 25 % manifiesta que les afecta poco; el 12.50 % indica que no influye en absoluto; y el 6.25 % señala que la afectación es considerable.

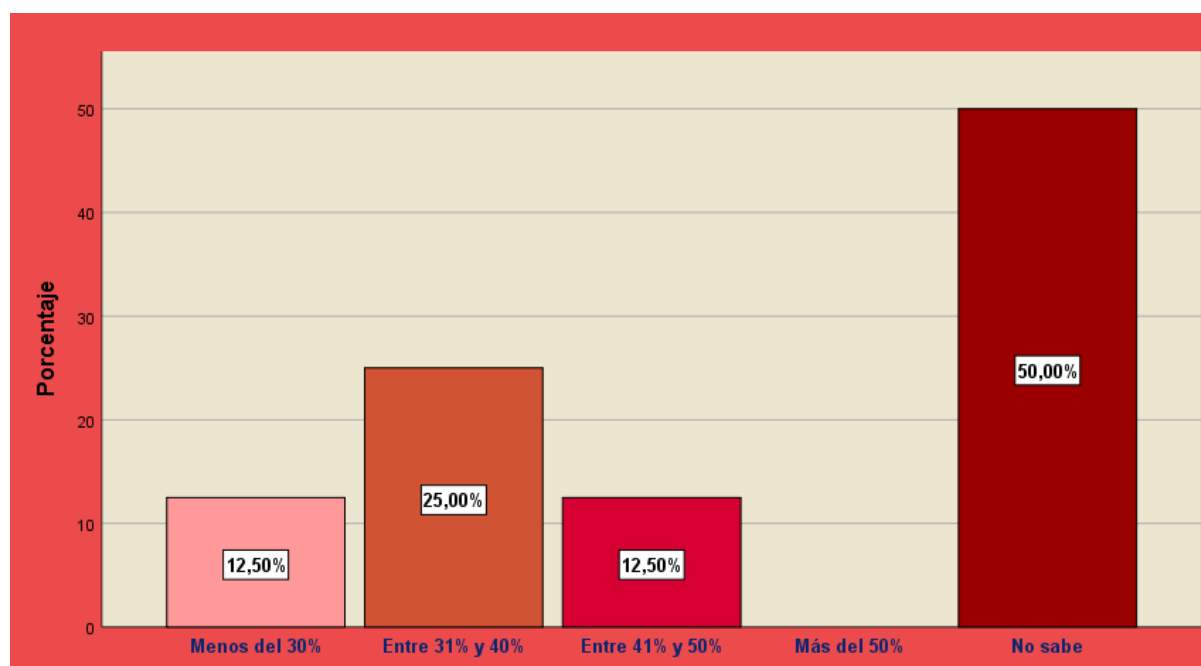
En el sector de seguridad y vigilancia, la competencia influye significativamente en la utilidad bruta, dado que se trata de un mercado donde los precios son altamente sensibles y los costos operativos, complejos de reducir. Muchas empresas ajustan sus ofertas tomando como referencia los precios de licitaciones anteriores para mantenerse competitivas. Esta práctica intensifica la presión por mantener o captar clientes, lo que conlleva a la necesidad de reducir

costos operativos. Sin embargo, esta reducción, en muchos casos, se realiza sin una planificación adecuada, afectando directamente la calidad del servicio y reduciendo los márgenes de utilidad bruta. En consecuencia, la alta competencia obliga a las empresas a operar con márgenes estrechos, comprometiendo su rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo.

Pregunta 22: ¿Qué porcentaje de los ingresos representa la margen de utilidad bruta?

Figura 22

Porcentaje de utilidad bruta



Interpretación:

De acuerdo con la figura 22, las respuestas de los colaboradores encuestados indican que el 50 % no sabe qué porcentaje representan los ingresos en el margen de utilidad bruta; el 25 % estima que se encuentra entre el 31 % y 40 %; el 12.50 % señala un rango entre el 41 % y 50 %; y otro 12.50 % considera que es menos del 30 %.

Estos resultados evidencian un limitado conocimiento por parte de los encuestados respecto a la relación entre ingresos y utilidad bruta. Si bien la mitad afirma conocer el porcentaje, estos datos podrían estar sobreestimados, mientras que la otra mitad manifiesta un

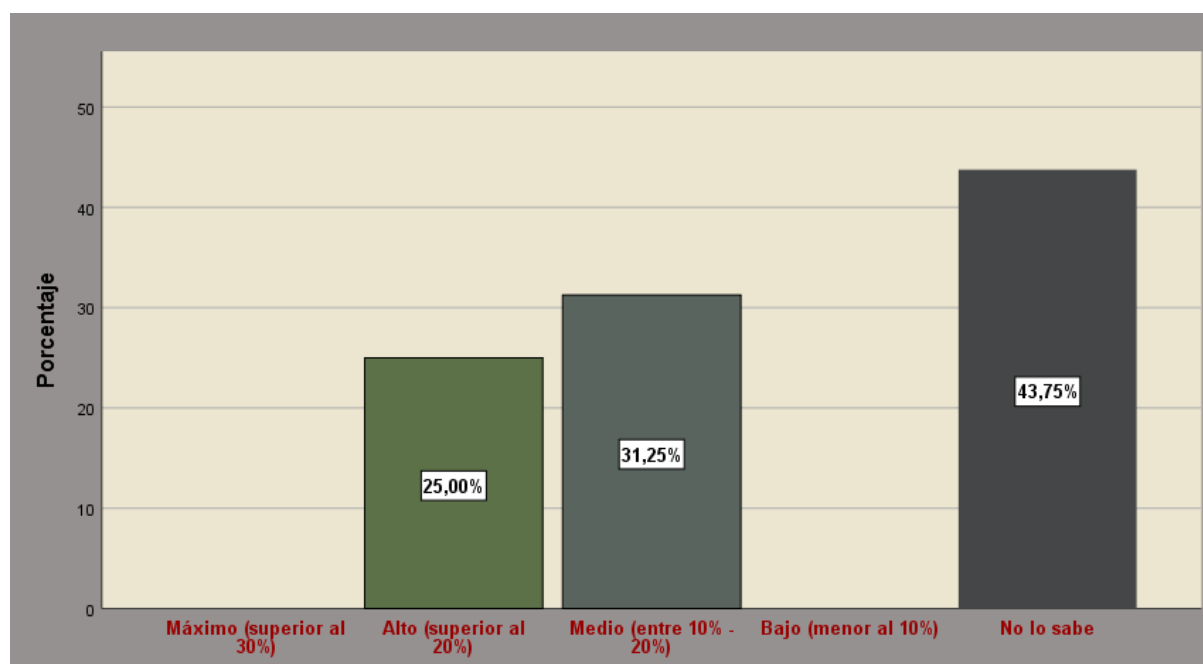
desconocimiento total. Esta situación refleja deficiencias en el control financiero y la gestión contable, especialmente en empresas pequeñas y medianas, donde suele faltar seguimiento técnico y análisis sistemático de los márgenes. En consecuencia, se dificulta la evaluación real de la rentabilidad y la toma de decisiones estratégicas que aseguren la sostenibilidad del negocio.

Margen de utilidad operativa

Pregunta 23: ¿Considera que su margen de utilidad operativa es?

Figura 23

Evaluación de la utilidad operativa



Interpretación:

De acuerdo con la figura 23, con las respuestas de los trabajadores en las empresas que fueron encuestados se da a conocer que, el 43.75% no sabe su margen de utilidad operativa; el 31.25% manifiestan que es medio (entre 10% y 20%) y el 25% consideran alto (superior al 20%).

Se evidencia que la mayoría desconoce su margen de utilidad operativa, debido a que no distinguen entre los distintos tipos de utilidad, y además creen que con conocer el ingreso o la

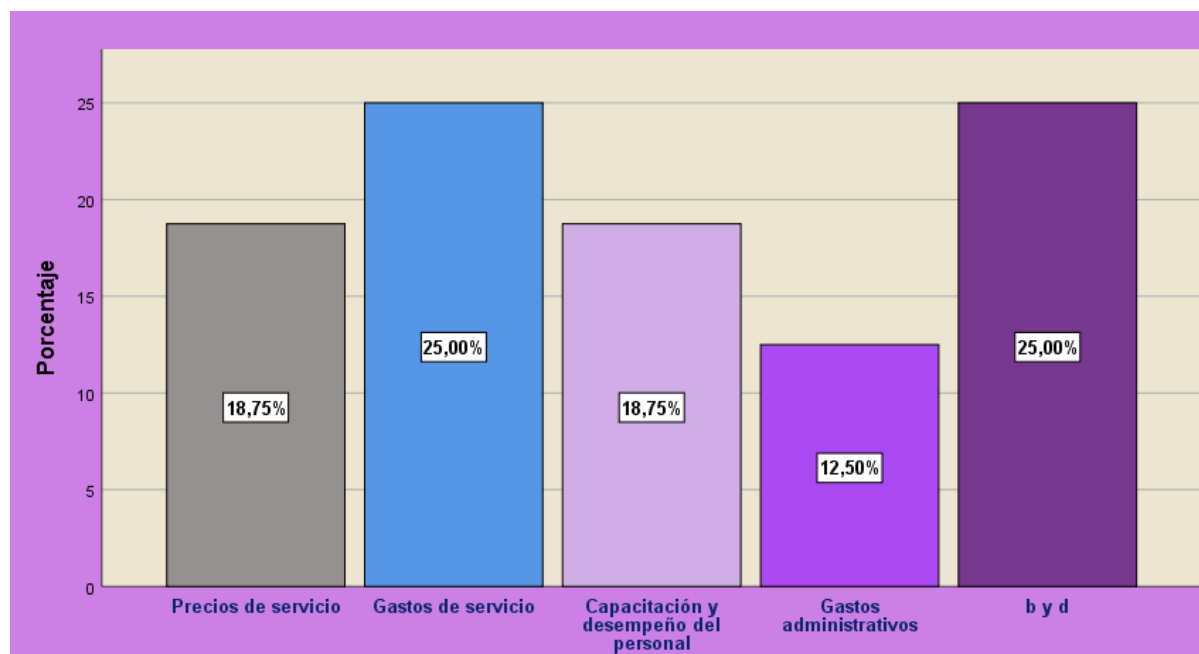
utilidad bruta ya tienen control, sin considerar los gastos operativos como sueldos administrativos, alquiler, transporte, publicidad, y otros.

También se atribuye a que estas empresas registran sus movimientos solo para cumplir con SUNAT o fines fiscales, sin generar análisis internos que permitan conocer sus márgenes. Asimismo, las empresas existentes, identifican su margen de utilidad bruta, pero sin embargo cuentan con debilidad en las estructuras de costos y gastos.

Pregunta 24: ¿Qué factores influyen más en el margen de utilidad operativa?

Figura 24

Factores que afectan el margen operativo



Interpretación:

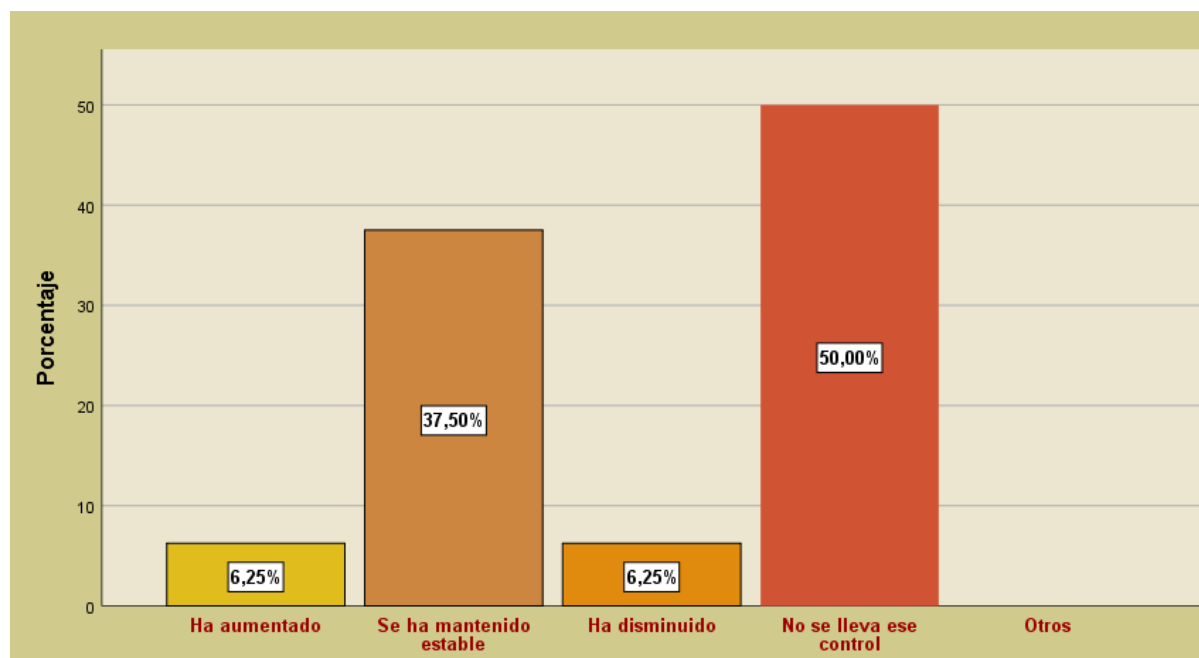
De acuerdo con la figura 24, las respuestas de los trabajadores encuestados indican que el 25 % considera que los gastos de servicio influyen directamente en la utilidad operativa; otro 25 % señala que influyen tanto los gastos de servicio como otros elementos; el 18.75 % menciona que los precios del servicio son un factor relevante; otro 18.75 % atribuye influencia a la capacitación y desempeño del personal, y el 12.50 % afirma que los gastos administrativos afectan el margen de utilidad operativa.

Estos resultados reflejan que existen múltiples factores que impactan al margen de utilidad operativa. Entre los más relevantes destacan la alta rotación del personal, los pagos tardíos de los clientes, la competencia desleal y la falta de análisis de costos unitarios. Minimizar o gestionar adecuadamente estos factores permitiría a las empresas mejorar significativamente su rentabilidad operativa y asegurar mayor sostenibilidad en el mercado.

Pregunta 25: ¿Cómo ha evolucionado su margen de utilidad operativa en los últimos tres años?

Figura 25

Evolución del margen operativo



Interpretación:

De acuerdo con la figura 25, las respuestas de los trabajadores encuestados indican que el 50 % no lleva un control sobre la evolución de su margen de utilidad operativa; el 37.50 % señala que dicho margen se ha mantenido estable; el 6.25 % afirma que ha aumentado, y otro 6.25 % considera que ha disminuido.

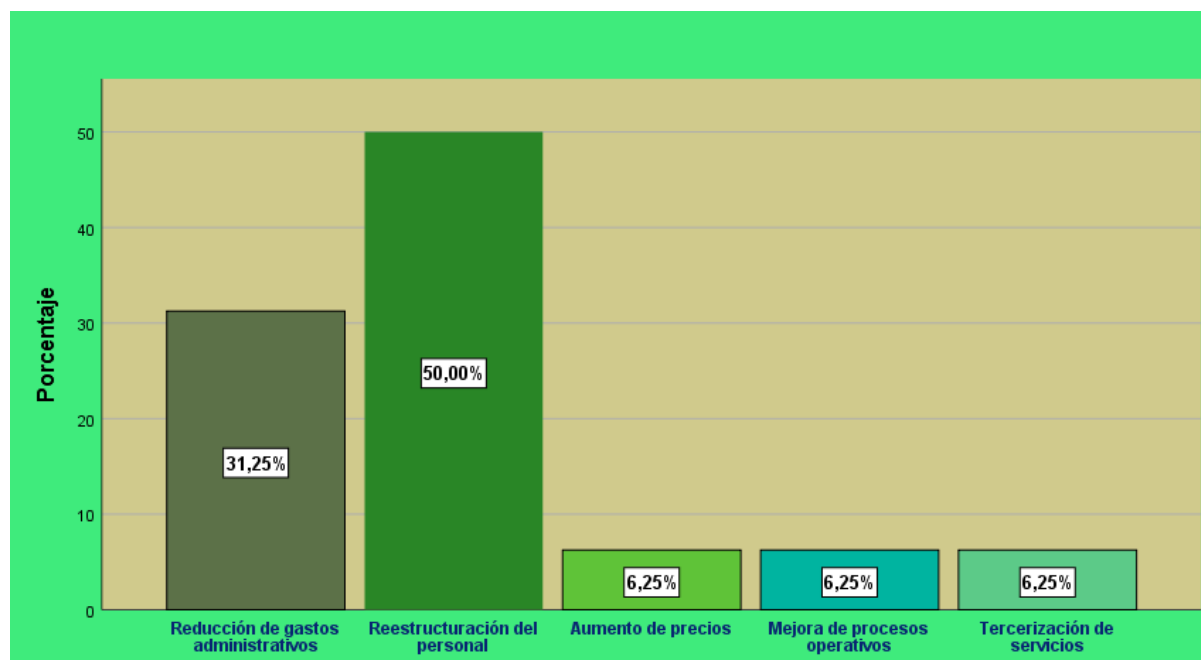
Se muestra que la mayoría no lleva el control de la evolución de su margen de utilidad operativa, porque no elaboran reportes operativos frecuentes, es decir hay una carencia de

registros contables y al no contar con datos periódicos, no pueden comparar la evolución de márgenes de un periodo a otro.

Pregunta 26: ¿Ha realizado alguno de los siguientes ajustes para mejorar el margen operativo?

Figura 26

Ajustes para mejorar el margen operativo



Interpretación:

De acuerdo con la figura 26, las respuestas de los trabajadores encuestados revelan que el 50 % de las empresas opta por la reestructuración del personal como estrategia para mejorar el margen de utilidad operativa; el 31.25 % recurre a la reducción de gastos administrativos; el 6.25 % prefiere aumentar los precios; otro 6.25 % mejora los procesos operativos; y un 6.25 % terceriza ciertos servicios.

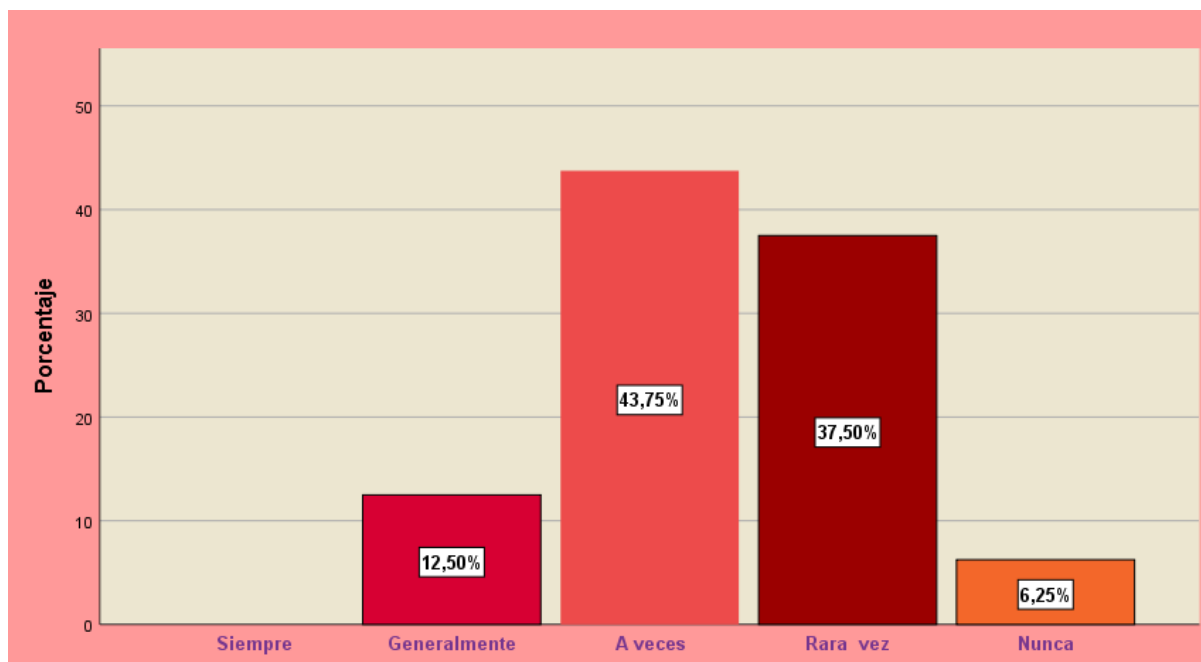
Se refleja que la mayoría suelen creer que la reestructuración del personal mejorará el margen operativo porque asumen que reducir el personal administrativo automáticamente aumentará la rentabilidad. Esta creencia puede tener algo de fundamento, pero también es un enfoque limitado y, a veces, equivocado si no se analiza a fondo.

Margen de utilidad neta:

Pregunta 27: ¿Utiliza el margen de utilidad neta como base para la toma de decisiones?

Figura 27

Uso del margen neto en decisiones



Interpretación:

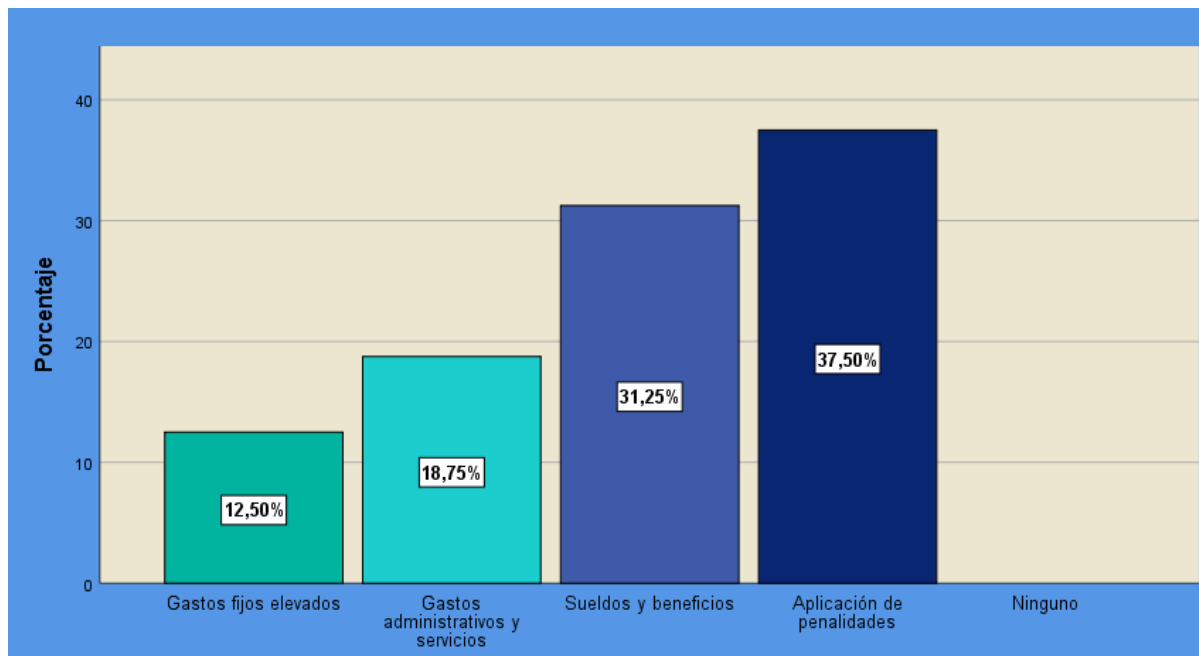
De acuerdo con la figura 27, las respuestas de los trabajadores encuestados indican que el 43.75 % consideran a veces la utilidad neta para la toma de decisiones; el 37.50 % señala que rara vez la utilizan con ese fin; el 12.50 % menciona que generalmente la emplean para tomar decisiones, y el 6.25 % indica que no la considera como base para dicho proceso.

Se puede concluir que hay una parte de los encuestados que mencionan que la margen utilidad neta, no son utilizados para la toma de decisiones, pero un eficiente análisis sería muy adecuado para la toma de decisiones, ya que en esta fase podemos identificar los costos que esté generando perdidas en la empresa.

Pregunta 28: ¿Qué factores internos considera que más afectan su utilidad neta?

Figura 28

Factores internos que afectan la utilidad neta



Interpretación:

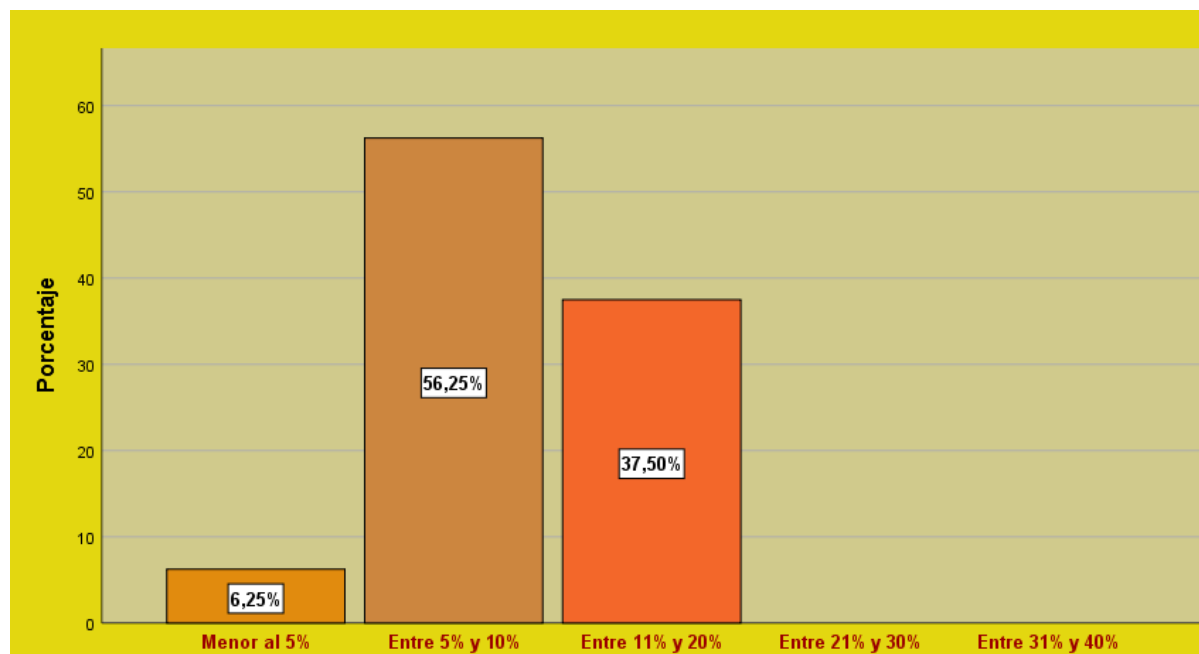
De acuerdo con la figura 28, las respuestas de los trabajadores encuestados indican que el 37.50 % considera que la aplicación de penalidades afecta directamente la utilidad neta; el 31.25 % señala que los sueldos y salarios tienen mayor impacto; el 18.75 % menciona los gastos administrativos y de servicios; y el 12.50 % identifica como causa los gastos fijos elevados.

Se observa que la mayoría considera que la aplicación de penalidad por incumplimiento contractual afecta directamente a la utilidad neta de su empresa, ya que representa un egreso no previsto que reduce el beneficio final del periodo

Pregunta 29: ¿Qué porcentaje aproximado ha sido su margen de utilidad neta?

Figura 29

Margen neto aproximado



Interpretación:

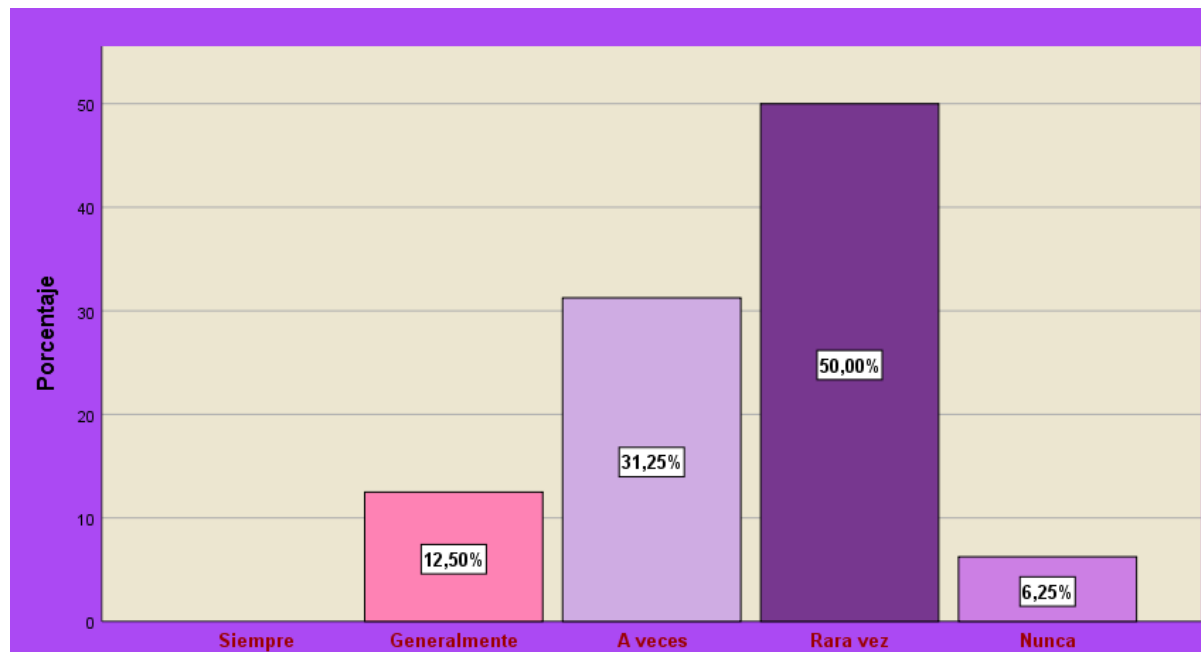
De acuerdo con la figura 29, las respuestas de los trabajadores encuestados revelan que el 56.25 % presume que el porcentaje de utilidad neta se encuentra entre el 5 % y el 10 %; el 37.5 % estima que oscila entre el 11 % y el 20 %; mientras que el 6.25 % considera que su utilidad neta es inferior al 5 % durante el periodo fiscal.

Estos resultados reflejan que, en general, las empresas presentan márgenes de utilidad neta reducidos, lo que puede atribuirse a un elevado nivel de costos y gastos operativos. Esta situación evidencia la necesidad de implementar estrategias orientadas a optimizar los recursos, reducir gastos innecesarios y analizar periódicamente los estados financieros y de resultados, con el fin de mejorar la rentabilidad y sostenibilidad del negocio.

Pregunta 30: ¿Se toman decisiones estratégicas basadas en el margen de utilidad neta?

Figura 30

Utilidad neta y decisiones sobre estrategias



Interpretación:

De acuerdo con la figura 30, las respuestas de los trabajadores que fueron encuestados se da a conocer que, el 50% rara vez toman decisiones estratégicas basadas en el margen de utilidad; el 31.25% a veces, el 12.50% generalmente y el 6.25% nunca.

Se aprecia que la mayoría rara vez toman decisiones en función a la margen de utilidad neta porque carecen de una cultura financiera sólida y no disponen de información clara o actualizada, también se atribuye que no saben qué es la utilidad neta, o la confunden con la utilidad bruta u operativa y están enfocados que mientras haya flujo de caja o ingresos altos, el negocio va bien, sin mirar el resultado real después de todos los gastos e impuestos.

b) Resultados de la guía de entrevista

Para este análisis, se recopiló información a través de entrevistas dirigidas a profesionales de distintas áreas estratégicas como contabilidad, gerente general, área SUCAMEC, supervisión, recursos humanos, logística y almacén, área comercial y seguridad y salud en el trabajo, quienes proporcionaron insumos clave para entender la realidad operativa y financiera de las organizaciones evaluadas.

Costo de Servicio

Las respuestas evidencian que la mayoría de las empresas de seguridad y vigilancia financian sus operaciones principalmente con recursos propios, aportes de socios o utilidades capitalizadas, y solo en casos de necesidad recurren a préstamos bancarios, lo que refleja una estructura de financiamiento interno.

En cuanto a la dimensión operativa, el número de trabajadores por empresa es considerable, oscilando entre 100 y 480 empleados, lo que implica una elevada carga laboral y, por ende, costos directos significativos. Sin embargo, el control de costos se gestiona de manera empírica, pues todos los entrevistados indicaron que solo utilizan hojas de Excel para registrar sus gastos y costos, sin el uso de sistemas contables especializados.

Además, la gestión del inventario de uniformes y equipos es deficiente, predominando anotaciones en cuadernos o registros informales, lo que puede derivar en pérdidas, descontrol de activos y sobrecostos. Frente a posibles sanciones de SUCAMEC, algunos intentan prevenir mediante capacitaciones o revisiones documentarias, aunque una parte considerable reconoce que no ha implementado ninguna medida preventiva. Este manejo deficiente también se evidencia en la forma en que enfrentan penalidades por incumplimientos contractuales, las cuales, en su mayoría, son asumidas por la empresa como gastos operativos, lo que afecta directamente su estructura de costos y su liquidez.

Rentabilidad

En relación a la rentabilidad, las entrevistas revelan que los encuestados reconocen que las multas y sanciones de SUNAFIL afectan negativamente su utilidad operativa y neta, principalmente porque generan egresos no previstos y en algunos casos ni siquiera se registran contablemente, lo que impide medir su impacto real.

Además, existe un bajo nivel de conocimiento financiero, ya que varios participantes indicaron desconocer o no entender claramente las diferencias entre utilidad bruta, operativa y neta; quienes afirmaron conocerlas lo hacen de manera básica o empírica. Esta falta de conocimiento técnico impide utilizar adecuadamente los márgenes de utilidad como herramientas de gestión. Aunque algunos manifiestan que la utilidad neta debería servir como base para tomar decisiones, en la práctica no se refleja una aplicación estratégica del análisis financiero.

Por lo tanto, las empresas presentan una gestión limitada de la rentabilidad, influenciada por la informalidad en el control de costos, la falta de profesionalización administrativa y el escaso uso de indicadores contables. Esta situación reduce su capacidad para anticiparse a riesgos financieros, tomar decisiones informadas o implementar mejoras operativas que aseguren una rentabilidad sostenible en el tiempo.

c) Resultados respecto análisis documental

Costo de servicio:

Para el análisis documental del costo del servicio en el sector de vigilancia y seguridad, se tomó como base referencial la información proporcionada por las empresas objeto de estudio. A partir de ello, se elaboró una propuesta estructurada y detallada por las tesis, con el objetivo de comparar, identificar brechas y evidenciar posibles omisiones o desalineaciones en la distribución y reconocimiento de los costos que inciden en la prestación del servicio. Esta comparación permite establecer una visión técnica más precisa de la estructura de costos reales frente a una propuesta optimizada.

Figura 31

Estructura de costo de la empresa E1

ANEXO N°01 "ESTRUCTURA DE COSTOS"			
SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD			
Descripción	%	AGENTE	
		DIURNO	NOCTURNO
Remuneración			
Salario Básico		1,025.00	1,025.00
Asignación Familiar (10% RMV)	10.00	102.50	102.50
Bonificación Nocturna (35% RMV)	35.00	0.00	358.75
**Horas Extras dos primeras horas	25.00	305.36	402.53
**Horas Extras restantes	35.00	329.79	434.73
Feriados (RMM /30días/8horas*2*12h.d.)		112.75	148.63
I. Sub Total de Remuneración		1,875.40	2,472.14
Costos Laborales			
Vacaciones	8.33	156.22	205.93
Gratificaciones	16.67	312.63	412.11
Bonificación Extraordinaria	9.00	28.14	37.09
CTS	9.72	182.29	240.29
II. Sub Total de Costos Laborales		679.28	895.42
Leyes Sociales			
ESSALUD	9.00	182.85	241.03
S.C.T.R. (Porcentaje referencial)	1.50	30.47	40.17
Seguro Vida Ley (monto contractual con la aseguradora de seguros y la empresa)		7.00	7.00
III. Sub Totales de Leyes Sociales		220.32	288.20
Total Costo Directo		2,775.00	3,655.76
Vestuarios, Armamentos y Equipos			
Uniformes y Equipos		20.00	20.00
Suministros Relacionados		25.00	25.00
Otros Gastos Operativos		10.00	10.00
IV. Sub Total Costo por puesto		55.00	55.00
Gastos Generales			
Gastos Administrativos		18.00	18.00
Otros gastos (supervisión externa)		15.00	15.00
V. Sub Total Gastos Generales		33.00	33.00
Costo Indirecto		88.00	88.00
TOTAL COSTO MENSUAL (I + II + III+ IV + V)		2,863.00	3,743.76



Según la figura 31, la empresa E1 dedicada al servicio de vigilancia y seguridad clasifica sus costos en dos grandes categorías: costos directos e indirectos. Los costos directos comprenden remuneraciones (salario básico, asignación familiar, horas extras diurnas y nocturnas, bonificación nocturna y feriado), cuyo monto asciende a S/ 1,807.40 en el turno diurno y S/ 2,472.14 en el turno nocturno; costos laborales (vacaciones, gratificaciones, bonificación extraordinaria y CTS), cuyo monto asciende a S/ 679.28 en el turno diurno y S/ 895.12 en el turno nocturno; y leyes sociales (EsSalud, S.C.T.R. y seguro de vida ley), que suman

S/ 220.32 diurno y S/ 288.20 nocturno. Por otro lado, los costos indirectos incluyen vestuarios, armamento y equipos (uniformes, suministros relacionados y otros gastos operativos), cuyo monto asciende a S/ 55.00 diurno y S/ 55.00 nocturno; así como los gastos generales (gastos administrativos y supervisión externa), que totalizan S/ 33.00 en ambos turnos. Esta estructura refleja que el mayor peso del gasto operativo recae en los costos relacionados al personal, evidenciando una fuerte dependencia del recurso humano para la prestación del servicio, mientras que los costos indirectos, aunque menores en proporción, cumplen un rol de soporte indispensable para garantizar el funcionamiento eficiente de la operación.

Figura 32

Estructura de costo de la empresa E2

ESTRUCTURA DE COSTOS		
SERVICIO DE SEGURIDAD - VIGILANCIA - CONTROL		
Descripción	AGENTE	
	DIURNO	NOCTURNO
Costos Laborales		
Salario Básico	1,025.00	1,025.00
Asignación Familiar (10% RMV)	102.50	102.50
Bonificación Nocturna (35% RMV)	0.00	358.75
Horas Extras (dos primeras horas)	305.36	402.53
Horas Extras (dos horas restantes)	329.79	434.73
Feriatos	58.76	77.45
Vacaciones	151.72	200.00
Gratificaciones	303.63	400.24
Bonificación Extraordinaria	27.33	36.02
CTS	177.04	233.37
ESSALUD	177.58	234.09
S.C.T.R. (Porcentaje referencial)	25.00	25.00
Seguro Vida Ley (monto referencial)	14.00	14.00
Total Costo Laboral	2,697.72	3,543.67
Vestuarios, Armamentos y Equipos		
Uniformes y Equipamiento	40.00	50.00
licencia y carnet sucamec	30.00	30.00
Equipos de Comunicación	15.00	15.00
Otros Gastos Operativos	20.00	20.00
Certificado Médico	25.00	25.00
Gastos Generales		
Otros gastos administrativos relacionados	35.00	35.00
Total Otros Costos	165.00	175.00
TOTAL MENSUAL COSTO MENSUAL	2,862.72	3,718.67

ELITSUR S.R.L.

 LUIS A. PARIONA PILLACA
 Gerente General

Según la figura 32, la empresa E2, dedicada al servicio de seguridad, vigilancia y control, estructura sus costos operativos en dos grandes categorías: costos laborales y otros costos. En la categoría de costos laborales incluyen como (salario básico, asignación familiar, horas extras diurnas y nocturnas, bonificación nocturna, feriados, vacaciones, gratificaciones, bonificación extraordinaria, CTS, EsSalud, S.C.T.R. y seguro de vida ley), todo este concepto asciende al monto de S/ 2,697.72 en el turno diurno y S/ 3,543.67 en el turno nocturno, evidenciando que el recurso humano representa el componente central del gasto mensual. Por su parte, los otros costos comprenden (uniformes, licencias SUCAMEC, equipos de comunicación, gastos operativos, certificados médicos y otros gastos relacionados a la administración), estos montos ascienden a S/ 165.00 para el turno diurno y S/ 175.00 para el nocturno. Esta estructura revela que, al igual que en la empresa E1, los costos relacionados al personal son el eje principal del gasto, mientras que los otros costos, aunque significativamente menores, siguen siendo imprescindibles para garantizar el soporte logístico, técnico y normativo de la operación de seguridad.

Tabla 3
Estructura de costo de servicio según los testistas.

DIMENSIONES DEL COSTO	INDICADORES	DETALLE DE CONCEPTOS	EMPRESA E1				EMPRESA E2			
			COSTO MENSUAL		COSTO MENSUAL					
			DIURNO	NOCTURNO	DIURNO	NOCTURNO				
Costos laborales		Salario Básico	1,025.00	34.69%	1,025.00	26.75%	1,025.00	34.86%	1,025.00	26.84%
		Asignación Familiar (10% RMV)	102.50	3.47%	102.50	2.67%	102.50	3.49%	102.50	2.68%
		Bonificación Nocturna (35% RMV)	-	0.00%	358.75	9.36%	-	0.00%	358.75	9.39%
		Horas Extras								
		**Horas Extras dos primeras horas	305.36	10.34%	402.53	10.50%	305.36	10.39%	402.53	10.54%
		**Horas Extras restantes	329.79	11.16%	434.73	11.35%	329.79	11.22%	434.73	11.38%
		Feridos	112.75	3.82%	148.63	3.88%	112.75	3.83%	148.63	3.89%
		Vacaciones	156.22	5.29%	205.93	5.37%	156.22	5.31%	205.93	5.39%
		Gratificaciones	312.63	10.58%	412.10	10.75%	312.63	10.63%	412.10	10.79%
		Bonificación Extraordinaria	28.14	0.95%	37.09	0.97%	28.14	0.96%	37.09	0.97%
		CTS	182.29	6.17%	240.29	6.27%	182.29	6.20%	240.29	6.29%
		ESSALUD	182.85	6.19%	241.03	6.29%	182.85	6.22%	241.03	6.31%
		S.C.T.R.	18.75	0.63%	24.72	0.65%	18.75	0.64%	24.72	0.65%
		VIDA LEY	7.00	0.24%	7.00	0.18%	7.00	0.24%	7.00	0.18%
		Total costos laborales	2,763.29	93.53%	3,640.30	95.00%	2,763.29	93.99%	3,640.30	95.31%
Costos directos		UNIFORMES								
		Pantalón	12.67	0.43%	12.67	0.33%	13.33	0.45%	13.33	0.35%
		Camisa	8.33	0.28%	8.33	0.22%	8.67	0.29%	8.67	0.23%
		Chompa cuello V	6.17	0.21%	-	0.00%	6.67	0.23%	6.67	0.17%
		Chompa cuello alto	-	0.00%	5.83	0.15%	6.33	0.22%	6.33	0.17%
		Corbata	1.33	0.05%	1.33	0.03%	1.67	0.06%	1.67	0.04%
		Gorra	1.33	0.05%	1.33	0.03%	1.50	0.05%	1.50	0.04%
		Correa	2.50	0.08%	2.50	0.07%	2.50	0.09%	2.50	0.07%
		Casaca	7.50	0.25%	-	0.00%	7.50	0.26%	0.00	0.00%
		Capotin	-	0.00%	8.33	0.22%	-	0.00%	10.00	0.26%
		Borceguí	7.50	0.25%	7.50	0.20%	8.33	0.28%	8.33	0.22%
		EQUIPAMIENTO								
		Vara	4.17	0.14%	4.17	0.11%	2.33	0.08%	2.33	0.06%
		Silbato	0.17	0.01%	0.17	0.00%	0.08	0.00%	0.08	0.00%
		Detector de metal	3.75	0.13%	3.75	0.10%	7.50	0.26%	7.50	0.20%
		Linterna	6.67	0.23%	6.67	0.17%	3.75	0.13%	3.75	0.10%
		Espesores para revisión vehicular	5.83	0.20%	5.83	0.15%	13.33	0.45%	13.33	0.35%
		Gafas de protección	2.50	0.08%	2.50	0.07%	1.25	0.04%	1.25	0.03%
		Total costo de uniforme y equipo.	70.42	2.38%	70.92	1.85%	84.75	2.88%	87.25	2.28%
	Costos regulatorios obligatorios		No tener antecedentes penales	1.47	0.05%	1.47	0.04%	-	0.00%	0.00
		No tener antecedentes policiales	0.24	0.01%	0.24	0.01%	-	0.00%	0.00	0.00%
		No tener antecedentes judiciales	1.05	0.04%	1.05	0.03%	-	0.00%	0.00	0.00%
		Pago del derecho de trámite carnet	0.54	0.02%	0.54	0.01%	0.54	0.02%	0.54	0.01%
		Certificado de salud físico y mental	1.55	0.05%	1.55	0.04%	1.39	0.05%	1.39	0.04%
		Pago del derecho de trámite licencia	1.71	0.06%	1.71	0.04%	1.71	0.06%	1.71	0.04%
		Certificado de salud psicosomático	3.75	0.13%	3.75	0.10%	3.33	0.11%	3.33	0.09%
	Total costos regulatorios oblig.	10.29	0.35%	10.29	0.27%	6.97	0.24%	6.97	0.18%	
	TOTAL COSTOS DIRECTOS	2,844.00	96.26%	3,721.50	97.12%	2,855.00	97.11%	3,734.51	97.77%	
Costos indirectos		Sueldos del personal administrativo	38.79	1.31%	38.79	1.01%	40.10	1.36%	40.10	1.05%
		Otros Gastos Administrativos								
		Alquiler de oficina	2.38	0.08%	2.38	0.06%	6.79	0.23%	6.79	0.18%
		Servicio básico agua	0.13	0.00%	0.13	0.00%	0.19	0.01%	0.19	0.00%
		Servicio básico fluido eléctrico	0.30	0.01%	0.30	0.01%	0.49	0.02%	0.49	0.01%
		Servicio básico internet	0.14	0.00%	0.14	0.00%	0.23	0.01%	0.23	0.01%
		Servicio de línea móvil	0.64	0.02%	0.64	0.02%	0.56	0.02%	0.56	0.01%
		seguro contra robo	0.17	0.01%	0.17	0.00%	0.68	0.02%	0.68	0.02%
		Depreciación de equipos								
		Equipos de computo	2.69	0.09%	2.69	0.07%	1.96	0.07%	1.96	0.05%
		Muebles y enseres	0.37	0.01%	0.37	0.01%	0.66	0.02%	0.66	0.02%
		Vehículo de transporte	4.19	0.14%	4.19	0.11%	0.82	0.03%	0.82	0.02%
		Total gastos administrativos	49.79	1.69%	49.79	1.30%	52.48	1.78%	52.48	1.37%
Gastos de servicios		Gasto de supervisión	34.71	1.17%	34.71	0.91%	19.28	0.66%	19.28	0.50%
		Otros Gastos de Servicio	10.58	0.36%	10.58	0.28%	1.58	0.05%	1.58	0.04%
		Depreciación de equipos	9.27	0.31%	9.27	0.24%	4.70	0.16%	4.70	0.12%
		Total gastos de servicio	54.55	1.85%	54.55	1.42%	25.56	0.87%	25.56	0.67%
	TOTAL COSTOS INDIRECTOS	104.34	3.53%	104.34	2.72%	78.04	2.65%	78.04	2.04%	
Costos Asociados	Capacitación y formación del	Curso básico de Sucamec	4.17	0.14%	4.17	0.11%	4.17	0.14%	4.17	0.11%
		Otras capacitaciones y entrenamiento	1.86	0.06%	1.86	0.05%	2.91	0.10%	2.91	0.08%
		TOTAL COSTOS ASOCIADOS	6.02	0.20%	6.02	0.16%	7.08	0.24%	7.08	0.19%
	TOTAL COSTO	2,954.36	100%	3,831.87	100%	2,940.12	100%	3,819.62	100%	

La estructura de costos descrita en la Tabla 3, evidencia que los costos directos constituyen la principal dimensión del gasto operativo en las empresas de seguridad y vigilancia analizadas. En la Empresa E1, estos ascienden a S/ 2,844.00 en el turno diurno (96.26 %) y a S/ 3,721.50 en el turno nocturno (97.12 %). De manera similar, en la Empresa E2, los costos directos suman S/ 2,855.00 (97.11 %) en el turno diurno y S/ 3,734.51 (97.77 %) en el nocturno. Estos altos porcentajes reflejan que prácticamente la totalidad del gasto mensual está relacionada directamente con la ejecución del servicio, lo que los convierte en un componente clave dentro de la estructura financiera de ambas organizaciones.

Dentro de esta dimensión, sobresalen los costos laborales, los cuales agrupan conceptos obligatorios y recurrentes como salario básico, asignación familiar (10 % de la RMV), bonificación nocturna (35 %), horas extras, feriados laborados, vacaciones, gratificaciones, bonificación extraordinaria, CTS, aportes a EsSalud, Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) y el seguro de Vida Ley. En la Empresa E1, los costos laborales alcanzan S/ 2,763.29 en el turno diurno (93.53 %) y S/ 3,640.30 en el nocturno (95.00 %). En la Empresa E2, los montos son similares, representando 93.99 % en el turno diurno y 95.31 % en el nocturno.

También dentro de los costos directos se encuentran los gastos por uniforme y equipamiento, que permiten garantizar la imagen, operatividad y seguridad del personal. Este rubro incluye prendas como pantalón, camisa, chompas, corbata, gorra, borceguíes, así como equipamiento básico: vara, silbato, detector de metales, linterna, espejos para revisión vehicular, entre otros. En la Empresa E1, estos costos ascienden a S/ 70.42 (2.38 %) en el turno diurno y S/ 70.92 (1.85 %) en el nocturno; mientras que en la Empresa E2 alcanzan S/ 84.75 (2.88 %) y S/ 87.25 (2.28 %), respectivamente. Aunque representan una proporción menor respecto a los costos laborales, su presencia es indispensable para cumplir los estándares de presentación y seguridad exigidos por los clientes.

Asimismo, se incluyen los costos regulatorios obligatorios, exigidos por entidades como SUCAMEC, que comprenden certificados de antecedentes penales, policiales y judiciales; certificados de salud físico, mental y psicosomático; y derechos de trámite. En la Empresa E1, estos montos suman S/ 10.29 tanto para el turno diurno (0.35 %) como nocturno (0.27 %), mientras que en la Empresa E2 ascienden a S/ 6.97 (0.24 % diurno y 0.18 % nocturno). Aunque su impacto es bajo, son requisitos esenciales para mantener al personal habilitado legalmente.

Por otro lado, los costos indirectos representan una menor proporción en comparación con los directos, pero siguen siendo relevantes para el funcionamiento administrativo y la calidad del servicio. En la Empresa E1, estos costos suman S/ 104.34 en ambos turnos (3.53 % diurno y 2.72 % nocturno), y en la Empresa E2 ascienden a S/ 78.04 (2.65 % y 2.04 %). Dentro de esta dimensión se encuentran dos indicadores: gastos administrativos y gastos de servicios.

En cuanto a gastos administrativos, se consideran sueldos del personal administrativo, alquiler de oficina, servicios básicos (agua, luz, internet, móvil), seguros y depreciación de bienes. En la Empresa E1, estos suman S/ 49.79 (1.69 % diurno y 1.30 % nocturno), y en la Empresa E2, S/ 52.48 (1.78 % y 1.37 %). Respecto a los gastos de servicio, que incluyen supervisión, servicios operativos y depreciación de equipos, en la Empresa E1 ascienden a S/ 54.55 (1.85 % y 1.42 %) y en la Empresa E2 a S/ 25.56 (0.87 % y 0.67 %). A pesar de su menor participación porcentual, estos costos son fundamentales para garantizar un soporte administrativo y técnico eficiente.

Finalmente, la dimensión de costos asociados, que corresponde a la capacitación y formación del personal, revela un compromiso institucional con el desarrollo de competencias. En la Empresa E1, estos costos ascienden a S/ 6.02 (0.20 % diurno y 0.16 % nocturno), y en la Empresa E2 a S/ 7.08 (0.24 % y 0.19 %). Este rubro incluye el curso básico de SUCAMEC (S/ 4.17) y otras capacitaciones complementarias (S/ 1.86 en E1 y S/ 2.91 en E2). Aunque representan una fracción mínima del total, son esenciales para mantener estándares operativos adecuados, reducir errores, cumplir regulaciones vigentes y aumentar la eficiencia del personal.

Por lo tanto, según la información brindada por las empresas E1 y E2, y conforme a la propuesta estructurada por los tesisistas, se ha realizado un análisis comparativo de las estructuras de costos, observándose diferencias notorias en la manera en que cada empresa clasifica, distribuye y reconoce sus conceptos de costos. En primer lugar, se evidencia que tanto E1 como E2 no organizan sus costos siguiendo un modelo estructurado, por ejemplo, en varios casos no se segmentan claramente los costos directos, indirectos y asociados, lo que dificulta un análisis detallado de rentabilidad. Asimismo, se identifican omisiones importantes: ambas empresas no registran ciertos conceptos como certificaciones obligatorias de salud o evaluaciones psicológicas de forma diferenciada, y los gastos en capacitación o actualización profesional del personal son bajos o poco visibles dentro del desglose general. En contraste, la estructura propuesta por los tesisistas incorpora de manera más técnica y precisa todos los componentes relevantes del costo operativo, diferenciando correctamente las dimensiones e incluyendo rubros claves como costos regulatorios obligatorios, depreciación, y componentes intangibles vinculados a la calidad del servicio. Este contraste revela la necesidad de que las empresas analizadas adopten un enfoque más estandarizado y profesional en el control de sus costos, lo cual no solo favorecería la toma de decisiones estratégicas, sino también permitiría una mejor evaluación de la rentabilidad y sostenibilidad de sus operaciones en el sector de seguridad privada.

Rentabilidad:

Para el análisis de la rentabilidad, los tesisistas han elaborado una propuesta detallada a partir de los estados de resultados proporcionados por las empresas en estudio, complementándolos con la estructura de costos propuesta en la presente tesis. Con base en esta información, se calcularon los indicadores de rentabilidad tales como: Margen de utilidad bruta, operativa y neta y se compararon con los datos reales reportados por las empresas.

Tabla 4*Análisis de margen de utilidad bruta E1 y E2*

Dimensiones	Indicadores	E1	%	Tesista	%	E2	%	Tesista	%
Margen de utilidad bruta	Utilidad bruta Ventas	$\frac{1,445,943}{9,770,461}$	14.80%	$\frac{1,219,815}{9,770,461}$	12.48%	$\frac{450,526}{4,636,290}$	9.72%	$\frac{337,095}{4,636,290}$	7.27%

De acuerdo con la tabla 4, se observa una comparación del margen de utilidad bruta entre las empresas E1 y E2 frente al cálculo propuesto por los tesistas. En el caso de la empresa E1, se reporta una utilidad bruta de S/ 1,445,943 sobre ventas por S/ 9,770,461, lo que representa un margen de 14.80 %, mientras que el análisis de los tesistas estima una utilidad bruta de S/ 1,219,815, equivalente a un margen del 12.48 %. Por su parte, la empresa E2 muestra una utilidad bruta de S/ 450,526 sobre ventas por S/ 4,636,290, obteniendo un margen de 9.72 %, en tanto que la estimación realizada por los tesistas alcanza los S/ 337,095, lo que representa un margen del 7.27 %. Esta diferencia porcentual entre las cifras oficiales y las estimadas sugiere que, aunque ambas empresas presentan márgenes positivos, los cálculos ajustados por los tesistas reflejan una menor rentabilidad, posiblemente debido a una valorización más realista o conservadora de los costos operativos directos. Esto evidencia la importancia de contar con metodologías precisas y rigurosas para evaluar el desempeño financiero real en el sector de seguridad y vigilancia.

Tabla 5*Análisis de margen de utilidad operativa de la E1 y E2*

Dimensiones	Indicadores	E1	%	Tesista	%	E2	%	Tesista	%
Margen de utilidad operativa	Utilidad <u>operativa</u> Ventas	$\frac{699,463}{9,770,461}$	7.16%	$\frac{552,469}{9,770,461}$	5.65%	$\frac{357,321}{4,636,290}$	7.71%	$\frac{287,931}{4,636,290}$	6.21%

De acuerdo con la tabla 5, se realiza un análisis comparativo del margen de utilidad operativa de las empresas E1 y E2 frente a los cálculos estimados por los tesistas. En la empresa

E1, se observa una utilidad operativa de S/ 699,463 sobre un total de ventas de S/ 9,770,461, lo que representa un margen del 7.16 %. En contraste, la estimación de los tesistas indica una utilidad operativa de S/ 552,469, equivalente a un margen de 5.65 %. En el caso de la empresa E2, el margen de utilidad operativa es del 7.71 % con una utilidad de S/ 357,321 y ventas de S/ 4,636,290, mientras que los tesistas proyectan una utilidad de S/ 287,931, correspondiente al 6.21 %. Estas variaciones sugieren que los márgenes calculados por las empresas reflejan una mayor rentabilidad operativa que la estimada por los tesistas, se debe a las diferencias en la inclusión de ciertos costos indirectos o criterios contables empleados.

Tabla 6

Análisis de margen de utilidad neta de la E1 y E2

Dimensiones	Indicadores	E1		Tesista		E2		Tesista	
			%		%		%		%
Margen de utilidad neta	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$	$\frac{487,577}{9,770,461}$	4.99%	$\frac{384,646}{9,770,461}$	3.94%	$\frac{245,746}{4,636,290}$	5.30%	$\frac{196,826}{4,636,290}$	4.25%

Según la tabla 6, se presenta el análisis del margen de utilidad neta de las empresas E1 y E2, comparado con las estimaciones realizadas por los tesistas. En la empresa E1, la utilidad neta registrada fue de S/ 487,577 sobre un total de ventas de S/ 9,770,461, lo que equivale a un margen del 4.99 %. Por su parte, los tesistas calcularon una utilidad neta menor, de S/ 384,646, correspondiente a un margen de 3.94 %. En la empresa E2, se reportó una utilidad neta de S/ 245,746, con un margen de 5.30 % respecto a las ventas de S/ 4,636,290, mientras que el cálculo del tesista indica una utilidad neta de S/ 196,826, lo que representa un margen de 4.25 %. Estas diferencias reflejan que las empresas reportan márgenes de rentabilidad neta más elevados que los estimados por el tesista, lo que se atribuye a criterios distintos en la consideración de gastos no operativos, provisiones o ajustes contables, evidenciando así la importancia de una evaluación crítica de los estados financieros para un diagnóstico realista de la rentabilidad empresarial.

4.1.2 Pruebas de hipótesis (de ser el caso)

Dado que el estudio es de tipo descriptivo-correlacional y se formularon hipótesis específicas, se aplicó la prueba estadística no paramétrica de Spearman, debido a que las variables no presentaron distribución normal según la prueba de Shapiro-Wilk. Los resultados obtenidos evidenciaron correlaciones positivas altas y estadísticamente significativas entre el costo de servicio y la rentabilidad, lo que permitió rechazar las hipótesis nulas y aceptar las hipótesis alternativas, confirmando la existencia de relación entre ambas variables.

4.1.3 Presentación de resultados

4.1.3.1 Variable 1: Costo de Servicios

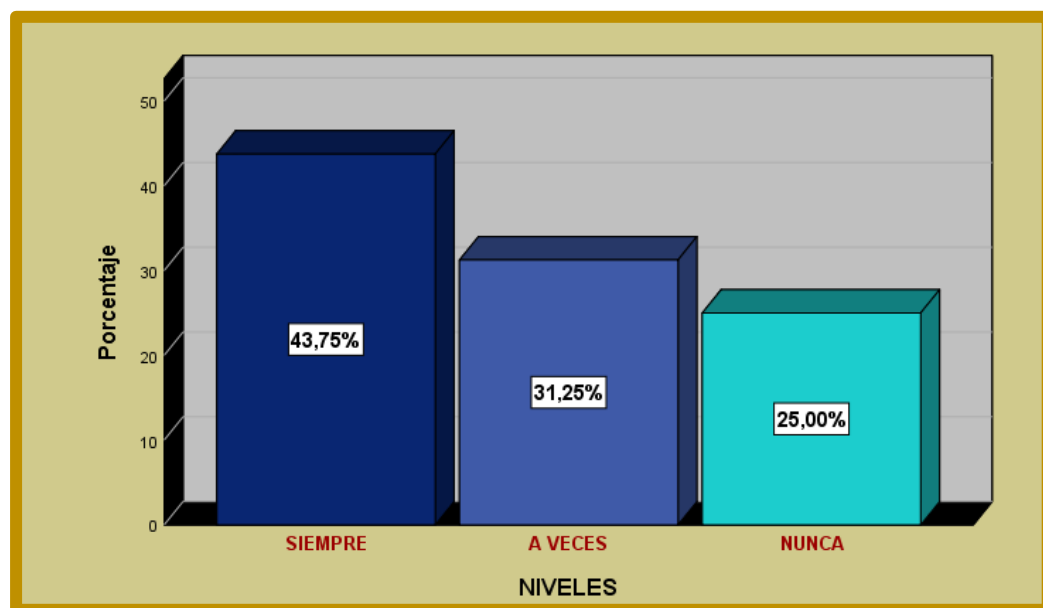
Tabla 7

Frecuencia de costos de servicio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	43.75
A veces	5	31.25
Nunca	4	25.00
Total	16	100.00

Figura 33

Distribución de frecuencia del V1



De acuerdo a la figura 33, muestra la evaluación de la variable Costo de servicio en tres niveles: “Siempre”, “A veces” y “Nunca”. El 43.75% de los encuestados indicó que las prácticas relacionadas con el costo de servicio se aplican siempre, mientras que el 31.25% señaló que se aplican a veces, y el 25.00% manifestó que nunca se llevan a cabo. Estos resultados reflejan que, si bien una parte importante de las empresas realiza acciones de control o gestión de costos de manera constante, aún existe un porcentaje considerable que lo hace de forma esporádica o nula, lo que evidencia oportunidades de mejora en la estandarización y seguimiento de los costos operativos.

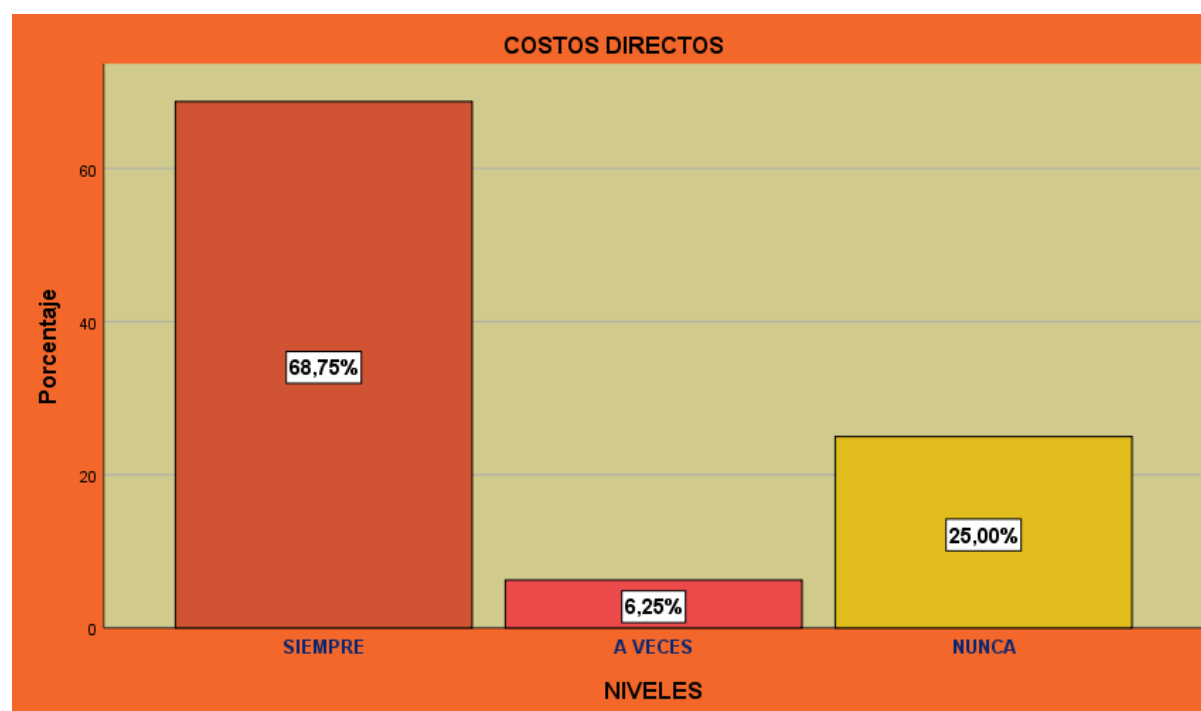
Tabla 8

Distribución de frecuencias de la D1V1

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	68.75
A veces	1	6.50
Nunca	4	25.00
Total	16	100.00

Figura 34

Distribución de frecuencias de la D1V1



De acuerdo a la figura 34, muestra la percepción sobre la gestión de los costos directos en las empresas de seguridad y vigilancia. El 68.75% de los encuestados indica que estos costos se gestionan siempre, mientras que un 6.25% lo hace a veces y el 25.00% señala que nunca los gestiona. Este resultado evidencia que, si bien una mayoría aplica prácticas constantes de control sobre los costos directos, aún existe un porcentaje significativo que presenta deficiencias en su gestión, lo cual puede impactar negativamente en la rentabilidad operativa.

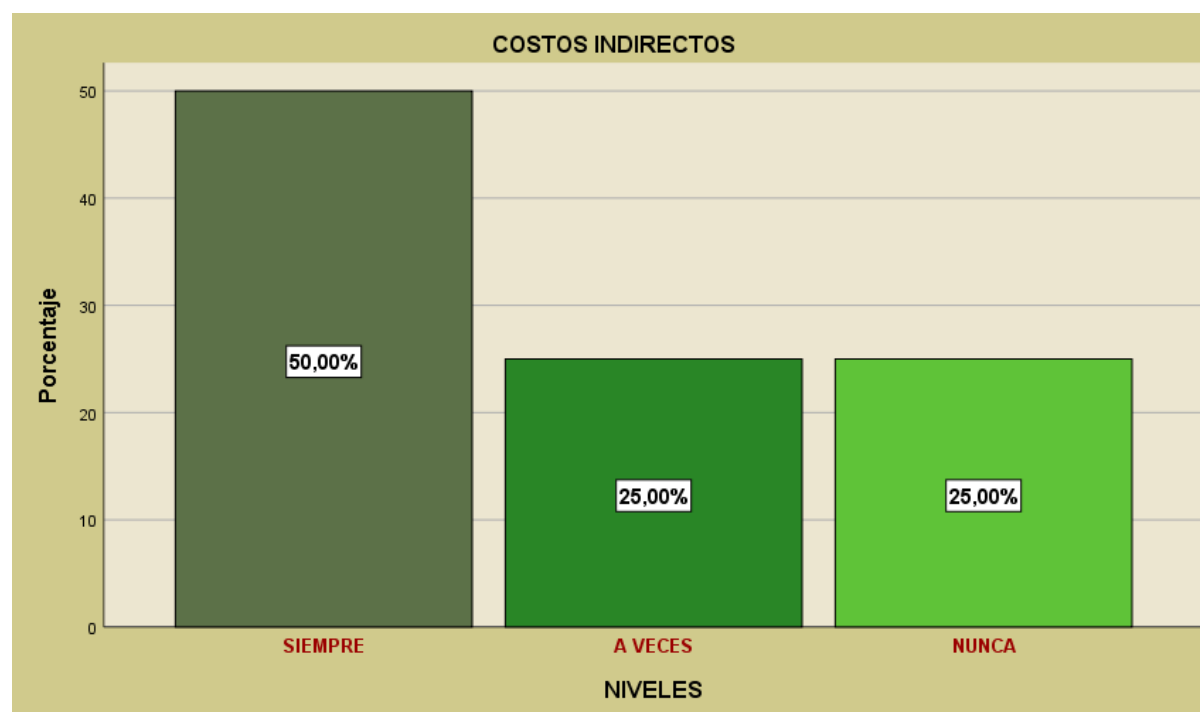
Tabla 9

Distribución de frecuencias de la D2V1

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	50.00
A veces	4	25.00
Nunca	4	25.00
Total	16	100.00

Figura 35

Distribución de frecuencias de la D2V1



De acuerdo a la figura 35, muestra la percepción sobre la gestión de los costos indirectos en las empresas de seguridad y vigilancia. El 50% de los encuestados indica que estos costos se gestionan siempre, mientras que un 25% lo hace a veces y el otro 25.00% señala que nunca los gestiona. Este resultado evidencia que, la mitad de ellos aplica prácticas constantes de control sobre los costos indirectos, y la otra mitad presenta deficiencias en su gestión principalmente en identificar y cuantificar, lo cual puede impactar negativamente en la rentabilidad operativa.

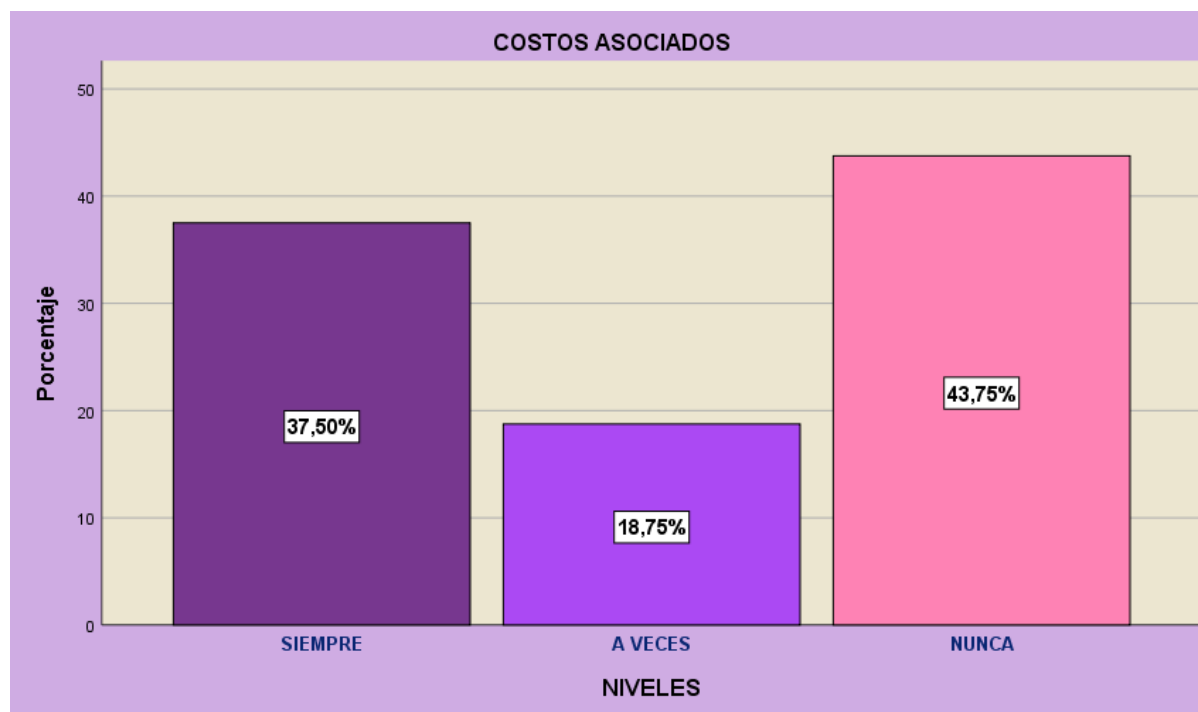
Tabla 10

Distribución de frecuencias de la D3V1

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	37.50
A veces	3	18.75
Nunca	7	43.75
Total	16	100.00

Figura 36

Distribución de frecuencias de la D3V1



De acuerdo a la figura 36, con relación a la gestión de los costos asociados, el 43.75% de los encuestados indicó que nunca los considera, el 37.50% señaló que lo hace siempre, y el 18.75% respondió que los gestiona a veces. Este resultado refleja que una proporción considerable de empresas no incorpora de forma sistemática los costos asociados, como capacitaciones u otros beneficios operativos, lo que representa una debilidad en la planificación integral del costo de servicio.

4.1.3.2 Variable 2: Rentabilidad

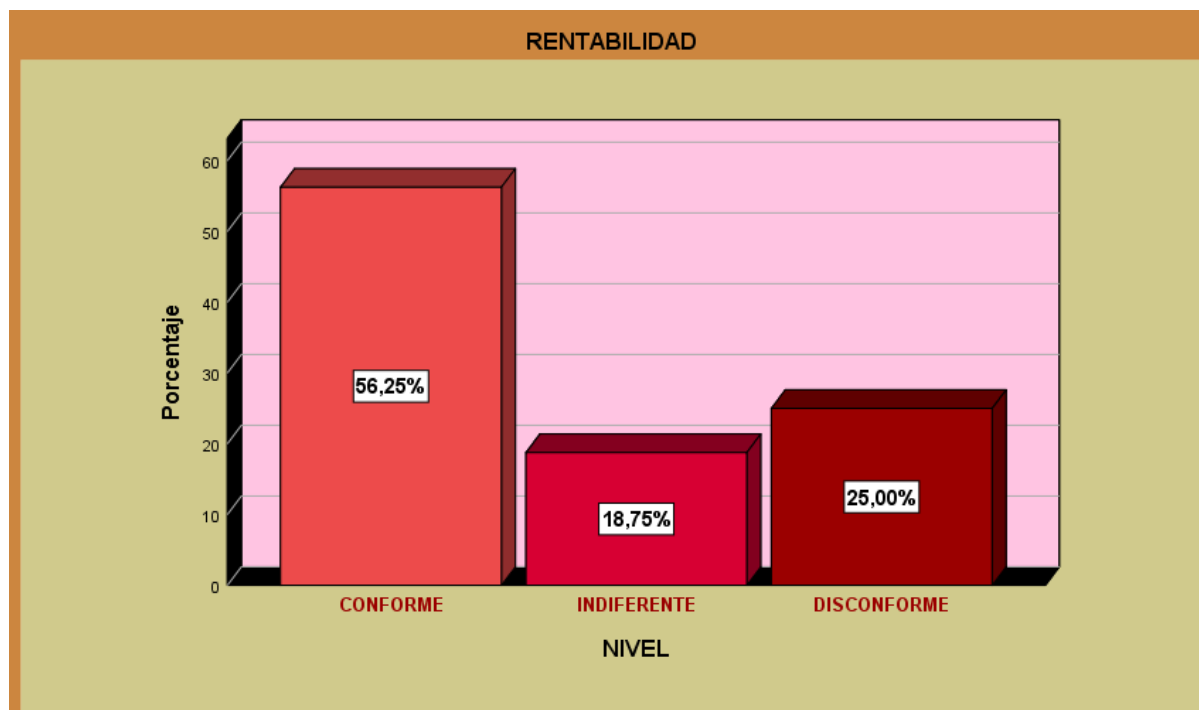
Tabla 11

Frecuencia de la rentabilidad

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Conforme	9	56.25
Indiferente	3	18.75
Disconforme	4	25.00
Total	16	100.00

Figura 37

Frecuencia de la rentabilidad



De acuerdo a la figura 37, los resultados muestran que el 56.25% de los encuestados indicó que está conforme con la rentabilidad, mientras que el 18.75% se muestra indiferente y el 25.00% está disconforme. Estos datos evidencian que, si bien más de la mitad de las empresas gestionan la rentabilidad de forma continua, aún existe un porcentaje relevante que no lo hace de manera sistemática, lo que podría limitar la toma de decisiones estratégicas basadas en resultados económicos reales.

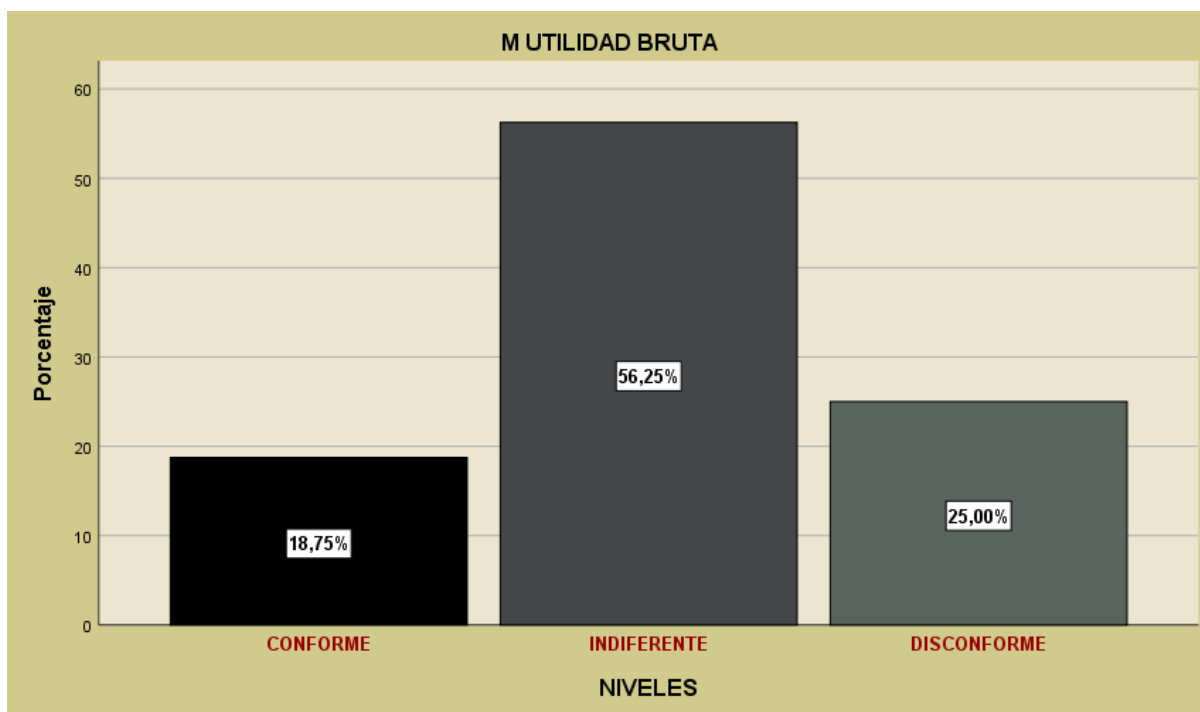
Tabla 12

Distribución de frecuencias de la D1V2

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Conforme	3	18.75
Indiferente	9	56.25
Disconforme	4	25.00
Total	16	100.00

Figura 38

Distribución de frecuencias de la D1V2



De acuerdo a la figura 38, se observa que el 56.25% de los encuestados se muestra indiferente respecto al manejo del margen de utilidad bruta en sus empresas, mientras que el 25.00% está disconforme y solo el 18.75% se encuentra conforme. Este resultado evidencia que la mayoría de empresas de seguridad y vigilancia no perciben de forma clara o positiva su rentabilidad bruta, lo cual puede estar vinculado a un control limitado de los costos directos o a una gestión financiera poco sistemática.

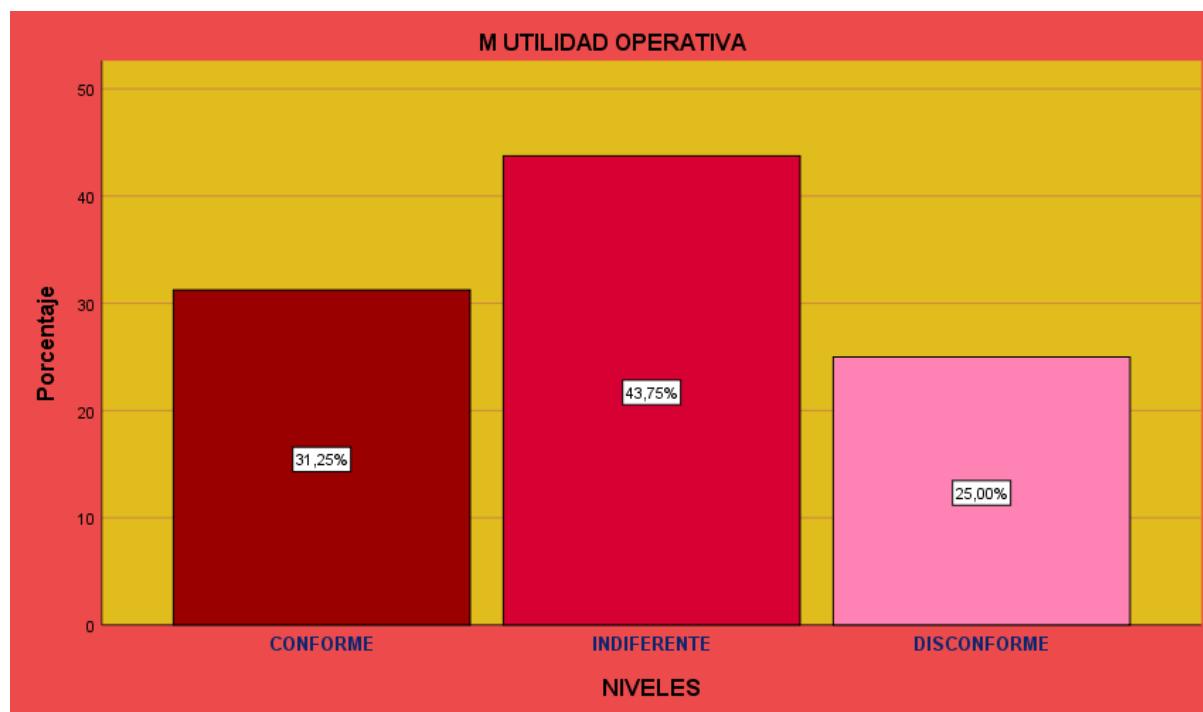
Tabla 13

Distribución de frecuencias de la D2V2

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Conforme	5	31.25
Indiferente	7	43.75
Disconforme	4	25,0
Total	16	100,00

Figura 39

Distribución de frecuencias de la D2V2



De acuerdo a la figura 39, el 43.75% de los encuestados se muestra indiferente respecto al margen de utilidad operativa, el 31.25% indicó estar conforme, mientras que el 25.00% manifestó estar disconforme. Estos resultados reflejan que una parte importante de las empresas no tiene una percepción clara o definida sobre su rentabilidad operativa, lo que podría deberse a limitaciones en el análisis financiero interno o a la falta de indicadores precisos para evaluar su desempeño económico.

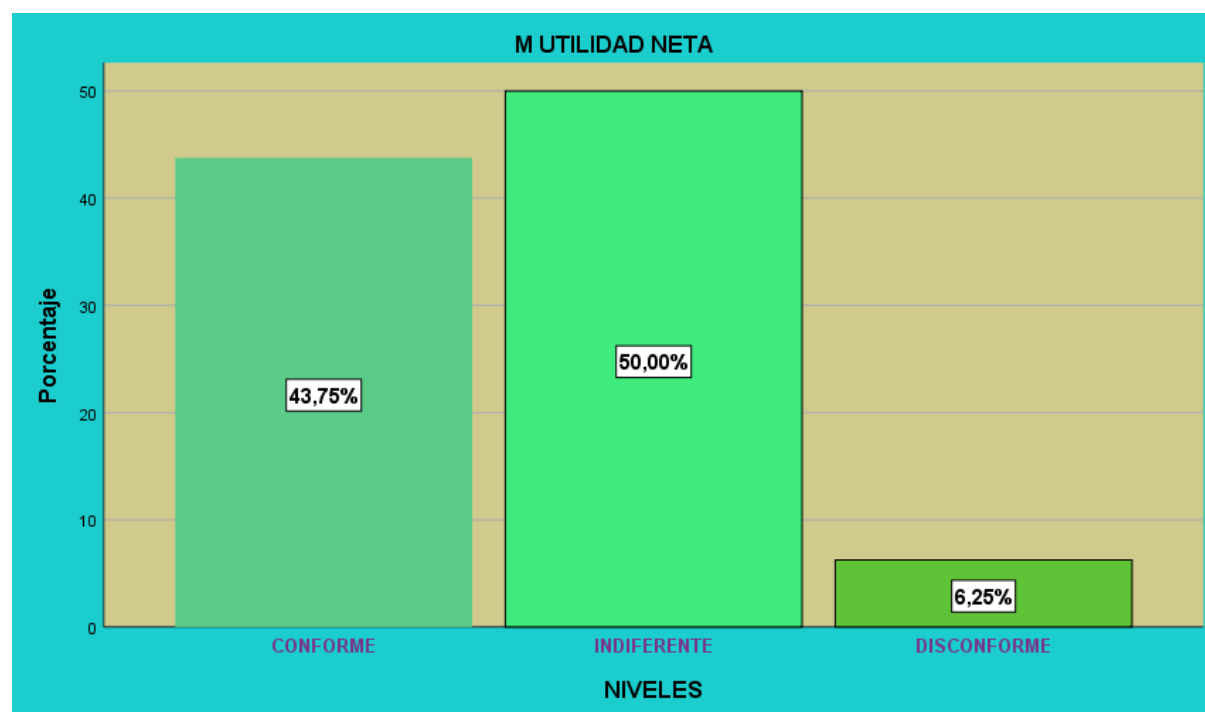
Tabla 14

Distribución de frecuencias de la D3V2

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Conforme	7	43,75
Indiferente	8	50.00
Disconforme	1	6.25
Total	16	100.00

Figura 40

Distribución de frecuencias de la D3V2



De acuerdo a la figura 40, el 50.00% de los encuestados se muestra indiferente respecto al margen de utilidad neta, el 43.75% se encuentra conforme y solo el 6.25% expresó estar disconforme. Estos resultados indican que, si bien una parte considerable percibe adecuadamente sus niveles de rentabilidad final, la mayoría aún no tiene una valoración clara sobre este indicador, lo que podría reflejar una limitada interpretación o seguimiento del desempeño financiero neto dentro de las empresas evaluadas.

4.1.3.3 Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

Tabla 15

Prueba de normalidad para la distribución de los resultados

	Pruebas de normalidad		
	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
V1: Costo de servicio	0.867	16	.024
V2: Rentabilidad	0.856	16	.017
D1V1: Costos directos	0.785	16	.002
D2V1: Costos indirectos	0.885	16	.047
D3V1: Costos asociados	0.856	16	.017
D1V2: Margen de utilidad bruta	0.873	16	.031
D2V2: Margen de utilidad operativa	0.955	16	.048
D3V3: Margen de utilidad neta	0.930	16	.022

Según la tabla 15, los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, considera que todas las variables y dimensiones analizadas presentan valores de significancia (p-valor) inferiores al nivel crítico de 0.05, lo cual indica que los datos no siguen una distribución normal. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula de normalidad, concluyéndose que las variables del estudio, tanto el costo de servicio como la rentabilidad y sus respectivas dimensiones, no cumplen con el supuesto de normalidad estadística. En consecuencia, se justifica el uso de

pruebas estadísticas no paramétricas para el contraste de hipótesis, siendo la correlación de Spearman la técnica adecuada para el análisis relacional entre las variables en estudio.

Contraste de las hipótesis

Contraste de la hipótesis general

Ho: El costo de servicio no se relaciona significativamente con la rentabilidad de las empresas de seguridad y vigilancia en Ayacucho, periodo 2022-2023.

Hi: El costo de servicio se relaciona significativamente con la rentabilidad de las empresas de seguridad y vigilancia en Ayacucho, periodo 2022-2023.

Tabla 16

Resultados de prueba de hipótesis general

	V1 - V2
Rho	0,769
p-valor	0,000

El coeficiente de correlación de Spearman entre la variable V1 (Costo de servicio) y V2 (Rentabilidad) fue de 0.769, con un p-valor de 0.000 ($p < 0.05$), lo que indica una correlación positiva alta y estadísticamente significativa. Este resultado evidencia que, un adecuado identificación y valoración del costo de servicio, genera una rentabilidad confiable de las empresas analizadas.

Contrastación de la hipótesis específica 1

Ho: Los costos directos no se relacionan significativamente con el margen de utilidad bruta de las empresas de seguridad y vigilancia.

Hi: Los costos directos se relacionan significativamente con el margen de utilidad bruta de las empresas de seguridad y vigilancia.

Tabla 17*Resultados de prueba de hipótesis específica 1*

	D₁V₁	D₁V₂
Rho		0,801
p-valor		0,000

Con base en los resultados obtenidos en la tabla 17, el coeficiente de correlación de Spearman entre D1V1 (Costos directos) y D1V2 (Margen de utilidad bruta) fue de 0.801, con un p-valor de 0.000, lo cual indica una correlación positiva alta y estadísticamente significativa ($p < 0.05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_i), concluyendo que los costos directos se relacionan significativamente con el margen de utilidad bruta en las empresas de seguridad y vigilancia analizadas.

Contrastación de la hipótesis específica 2

H_0 : Los costos indirectos no se relacionan significativamente con el margen de utilidad operativa de las empresas de seguridad y vigilancia.

H_i : Los costos indirectos se relacionan significativamente con el margen de utilidad operativa de las empresas de seguridad y vigilancia.

Tabla 18*Resultados de prueba de hipótesis específica 2*

	D₂V₁	D₂V₂
Rho		0,739
p-valor		0,000

Con base en los resultados obtenidos en la tabla 18, muestra los análisis de correlación de Spearman entre los costos indirectos y el margen de utilidad operativa arrojó un coeficiente Rho de 0.739, con un p-valor de 0.000, lo que indica una correlación positiva alta y estadísticamente significativa ($p < 0.05$). En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyéndose que existe una relación significativa entre los costos indirectos y el margen de utilidad operativa en las empresas de seguridad y vigilancia

evaluadas. Este hallazgo resalta la importancia de controlar eficientemente los gastos administrativos y de soporte, ya que estos pueden incidir directamente en los niveles de rentabilidad operativa de las organizaciones del sector.

Contrastación de la hipótesis específica 3

Ho: Los costos asociados no se relacionan significativamente con el margen de utilidad neta de las empresas de seguridad y vigilancia en Ayacucho.

Hi: Los costos asociados se relacionan significativamente con el margen de utilidad neta de las empresas de seguridad y vigilancia en Ayacucho.

Tabla 19

Resultados de prueba de hipótesis específica 3

	D₃V₁	D₃V₂
Rho	0,826	
p-valor	0,000	

Con base en los resultados obtenidos en la tabla 19, revela la correlación de Spearman entre los costos asociados y el margen de utilidad neta arrojó un coeficiente Rho de 0.826, con un p-valor de 0.000, lo que evidencia una relación positiva alta y estadísticamente significativa ($p < 0.05$). En función de este resultado, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Hi), concluyéndose que existe una relación significativa entre los costos asociados y el margen de utilidad neta en las empresas de seguridad y vigilancia del distrito de Ayacucho. Este hallazgo refleja que una adecuada gestión de los costos complementarios, como capacitaciones, uniformes, seguros u otros beneficios operativos, puede influir directamente en el nivel de rentabilidad neta alcanzado por estas organizaciones.

4.2 Discusión

El objetivo general de esta investigación fue determinar de qué manera el costo de servicio se relaciona con la rentabilidad en las empresas de seguridad y vigilancia del distrito de

Ayacucho, periodo 2022–2023. Los resultados descriptivos evidenciaron que el 43.75% de los encuestados manifestó que siempre gestiona adecuadamente sus costos, el 31.25% lo hace a veces, y el 25.00% nunca. En cuanto a la rentabilidad, el 56.25% de los empresarios se mostró conforme, mientras que el 18.75% fue indiferente y el 25.00% disconforme. Estos datos revelan que, si bien existe una mayoría que percibe cierta rentabilidad, un sector importante aún presenta deficiencias en el control de costos, lo cual limita el logro de mejores márgenes de ganancia.

En el análisis inferencial se halló que el costo de servicio se relaciona positiva y significativamente con la rentabilidad ($Rho = 0.769$; $p = 0.000$), lo cual sugiere que un mejor control de los costos operativos puede traducirse en una rentabilidad superior. Este resultado es consistente con el estudio de Calderón y Calderón (2024) concluyeron que los costos operativos influyen de manera directa en los márgenes de rentabilidad en empresas del rubro, recomendando implementar estrategias de optimización. A ello se suma López y Bramón (2020), quienes indicaron que una adecuada inversión en seguridad ocupacional incluida correctamente en el sistema de costos incide positivamente en el desempeño financiero de las organizaciones.

Desde el plano teórico, este resultado encuentra respaldo en lo planteado por Horngren et al. (2012), quienes sostienen que una estructura de costos clara, clasificada y precisa fortalece el análisis financiero y apoya la toma de decisiones estratégicas. Además, Gitman y Zutter (2015) definen la rentabilidad como la capacidad de una organización para generar utilidades luego de descontar todos los egresos, enfatizando la necesidad de controlar los costos para maximizar beneficios. Por otro lado, la teoría de Porter (1985) sobre la ventaja competitiva destaca que un adecuado manejo de costos permite a las empresas ofrecer precios competitivos sin sacrificar la calidad del servicio, lo cual mejora su posición en el mercado y, por ende, su rentabilidad.

En conjunto, los hallazgos del estudio permiten concluir que el costo de servicio no debe concebirse como una simple carga operativa, sino como una variable estratégica que condiciona directamente el éxito financiero de las empresas de seguridad y vigilancia. Una gestión eficiente

de costos no solo mejora los márgenes de ganancia, sino que también fortalece la capacidad de adaptación de las empresas frente a las exigencias regulatorias y del entorno competitivo. Por ello, se recomienda implementar sistemas de costeo más precisos, mejorar el control interno y promover una cultura de gestión financiera integral para consolidar una rentabilidad sostenible en el sector.

El primer objetivo específico se propuso analizar la relación entre los costos directos y el margen de utilidad bruta en las empresas de seguridad y vigilancia del distrito de Ayacucho. A nivel descriptivo, se observó que el 68.75% de los encuestados indicó que siempre gestiona sus costos directos, el 6.25% lo hace a veces y el 25.00% nunca lo realiza. En cuanto al margen de utilidad bruta, el 56.25% de los empresarios se mostró indiferente con su situación, el 25.00% se declaró disconforme y solo el 18.75% se consideró conforme. Estos resultados reflejan que, si bien una mayoría realiza esfuerzos constantes de control sobre los costos directos como remuneraciones, equipos y vestimenta, aún existe una percepción ambigua sobre los beneficios brutos, lo que podría estar relacionado con deficiencias en el costeo detallado o en la fijación de precios del servicio.

En el análisis inferencial se comprobó que existe una relación positiva y significativa entre los costos directos y el margen de utilidad bruta ($Rho = 0.801$; $p = 0.000$). A diferencia de lo que podría suponerse, una adecuada gestión de los costos directos no implica necesariamente una reducción del margen, sino que, por el contrario, cuando dichos costos son correctamente calculados, valorizados y controlados, permiten una asignación más precisa de precios al cliente, elevando así la utilidad bruta. Este resultado refleja que el registro y análisis técnico de los costos permite a las empresas mejorar sus decisiones estratégicas sin sacrificar rentabilidad.

Desde el marco teórico, estos resultados se alinean con lo planteado por Horngren et al. (2012), quienes consideran que los costos directos representan los elementos más identificables del proceso productivo o del servicio, y que su adecuada gestión permite un control real y efectivo

sobre el rendimiento económico. Asimismo, de acuerdo con Mendoza y Arango (2018), determinaron que el manejo de los costos directos presenta una relación significativa con la rentabilidad en las empresas de servicios. En consecuencia, una correcta planificación, valorización y evaluación de los costos directos no solo es útil para lograr sostenibilidad operativa, sino que también constituye una herramienta clave para incrementar el margen bruto en empresas de seguridad y vigilancia.

El segundo objetivo específico se centró en evaluar la relación entre los costos indirectos y el margen de utilidad operativa en las empresas de seguridad y vigilancia del distrito de Ayacucho. A nivel descriptivo, el 50.00% de los encuestados indicó que siempre gestiona este tipo de costos (gastos administrativos, servicios, licencias), el 25.00% lo hace a veces y el 25.00% nunca lo realiza. En cuanto al margen de utilidad operativa, el 43.75% se mostró indiferente, el 31.25% se declaró conforme y el 25.00% disconforme. Estos resultados evidencian que, aunque parte de las empresas realizan un control sistemático sobre sus gastos de soporte, la percepción sobre la eficiencia operativa todavía es incierta o insatisfactoria, lo que podría limitar la sostenibilidad de sus operaciones.

En el análisis inferencial, se identificó una relación significativa entre los costos indirectos y el margen de utilidad operativa ($Rho = 0.739$; $p = 0.000$), lo que indica que el aumento de estos gastos reduce la eficiencia con la que las empresas transforman sus ingresos en beneficios operacionales. Este hallazgo refuerza la necesidad de un control estricto sobre los costos no atribuibles directamente al servicio, pues su crecimiento descontrolado puede debilitar la estructura operativa y afectar la sostenibilidad financiera del negocio. En este sentido, se concluye que no basta con controlar los costos directos del servicio, sino que también es fundamental tener una política clara y disciplinada respecto a los costos indirectos.

Este resultado se encuentra en consonancia con lo señalado por López y Bramón (2020), quienes indicaron que los costos indirectos, cuando no son clasificados ni presupuestados

correctamente, generan distorsiones contables que impactan de forma negativa en la operatividad empresarial. Asimismo, Calderón y Calderón (2024) destacaron que en el sector de seguridad privada es imprescindible establecer mecanismos de control presupuestal que permitan identificar con claridad los gastos fijos y variables, especialmente aquellos administrativos, para así evaluar de forma más precisa su impacto en los márgenes operativos y en los contratos establecidos.

Desde la perspectiva teórica, los costos indirectos comprenden todos aquellos gastos que, sin estar directamente asociados a la prestación del servicio, resultan necesarios para mantener la operación del negocio, como los detallados por Kaplan y Atkinson (1998) y Tiepermann y Porporato (2021): alquileres, servicios generales, mantenimiento, licencias regulatorias (como las de SUCAMEC), entre otros. El margen de utilidad operativa, por su parte, refleja la rentabilidad obtenida tras cubrir todos los costos del giro del negocio, excluyendo financiamiento e impuestos. Por tanto, desde esta óptica, el control de los costos indirectos permite liberar recursos internos y mejorar la rentabilidad estructural de la empresa, contribuyendo así a su sostenibilidad operativa y competitividad.

El tercer objetivo específico se orientó a describir la relación entre los costos asociados y el margen de utilidad neta en las empresas de seguridad y vigilancia del distrito de Ayacucho. A nivel descriptivo, Se identificó que el 37.50% de los encuestados indicó que siempre gestiona los costos asociados (como seguros, SUCAMEC, permisos, capacitaciones), el 18.75% lo hace a veces y el 43.75% nunca los considera. En cuanto al margen de utilidad neta, el 50.00% de los empresarios se mostró indiferente respecto a su rentabilidad final, el 43.75% se declaró conforme y el 6.25% disconforme. Estos resultados evidencian que un gran número de empresas no incorporan de forma sistemática estos gastos obligatorios, lo cual puede mermar sus beneficios netos y afectar la planificación financiera a largo plazo.

Desde el enfoque inferencial, se encontró una relación significativa entre los costos asociados y el margen de utilidad neta ($Rho = 0.826$; $p = 0.000$), lo cual indica que el incremento de estos gastos reduce de forma directa y notable las ganancias finales obtenidas por las empresas. Este hallazgo pone en evidencia que los costos de cumplimiento normativo, si no se planifican ni controlan adecuadamente, pueden convertirse en un factor que comprometa la sostenibilidad financiera. La obligación legal de incurrir en estos gastos no exime a las empresas de la necesidad de establecer mecanismos para prever su impacto y amortiguarlo dentro del presupuesto general.

Este resultado es concordante con lo señalado por López y Bramón (2020) coincidieron en que el incremento sostenido de este tipo de costos reduce el margen disponible para la reinversión, mantenimiento de infraestructura o expansión operativa, afectando la competitividad del negocio. Ambos estudios enfatizan la necesidad de sistematizar estos costos dentro de la estructura contable y no asumirlos como gastos extraordinarios o aislados. Asimismo, Balazar y Iza (2023) indicaron que es fundamental proporcionar capacitación y orientación adecuada a todo el personal involucrado en el proceso para garantizar que estén al tanto de los cambios y puedan ejecutar sus roles de manera efectiva

Desde el plano teórico, los costos asociados según lo planteado por Tiepermann y Porporato (2021) comprenden aquellos vinculados al cumplimiento normativo: inscripción en registros, seguros, licencias, regulaciones específicas del sector (como SUCAMEC), entre otros. Estos gastos no solo son inevitables en el rubro de seguridad, sino que forman parte del costo estructural del servicio. Por otro lado, el margen de utilidad neta, entendido según Gitman y Zutter (2015) y Clavijo (2023), representa la ganancia total de una empresa tras cubrir todos los gastos operativos, financieros y fiscales. En este sentido, un control riguroso de los costos normativos permite no solo proteger los márgenes de ganancia, sino también garantizar el cumplimiento legal sin comprometer la viabilidad del negocio.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que el costo de servicio se relaciona de forma positiva y significativa con la rentabilidad en las empresas de seguridad y vigilancia del distrito de Ayacucho, evidenciando que una adecuada gestión de los costos operativos permite alcanzar mayores márgenes de ganancia. A pesar de que un 43.75% de los encuestados manifestó gestionar siempre sus costos y un 56.25% se mostró conforme con su rentabilidad, aún existe un sector con debilidades en el control financiero. El análisis de correlación ($Rho = 0.769$; $p = 0.000$) respalda que el ordenamiento, valorización y seguimiento del costo del servicio influye directamente en la rentabilidad. Este hallazgo concuerda con la evidencia empírica y teórica, la cual respalda que una estructura de costos clara no solo optimiza el análisis financiero, sino que también fortalece la toma de decisiones estratégicas y la sostenibilidad empresarial.
2. Respecto al objetivo específico primero, a los costos directos y su relación con el margen de utilidad bruta, se concluye que una gestión adecuada de estos costos como remuneraciones, vestimenta y equipamiento mejora significativamente la rentabilidad bruta. Aunque el 68.75% señaló gestionar siempre sus costos directos, el 56.25% expresó indiferencia respecto a su margen bruto, lo cual refleja una brecha en la percepción de resultados. El coeficiente de correlación ($Rho = 0.801$; $p = 0.000$) revela que una correcta valorización y control de estos elementos permite establecer precios más justos, mejorando la utilidad bruta. Este resultado coincide con estudios previos que subrayan la importancia del costeo técnico y la sistematización como factores clave para el fortalecimiento financiero.
3. Respecto al objetivo específico segundo, en cuanto a la relación entre los costos indirectos y el margen de utilidad operativa, se concluye que el incremento descontrolado de gastos administrativos, licencias y servicios generales afecta negativamente la

eficiencia operativa. Si bien el 50.00% indicó gestionar siempre estos costos, el 43.75% fue indiferente respecto al margen operativo, lo que demuestra una desconexión entre la gestión de recursos y la percepción del desempeño. La correlación significativa ($Rho = 0.739$; $p = 0.000$) demuestra que una estructura de costos indirectos sin control adecuado reduce los beneficios operacionales, situación que requiere implementar medidas presupuestales más rigurosas para garantizar la sostenibilidad de las operaciones.

4. Respecto al objetivo específico tercero, respecto a la relación entre los costos asociados y el margen de utilidad neta, se concluye que una gran proporción de empresas no gestiona de forma adecuada los gastos vinculados al cumplimiento normativo, como seguros, permisos y requisitos SUCAMEC, lo cual repercute negativamente en sus resultados finales. Con un 43.75% que afirmó no considerar estos costos y solo un 6.25% que se mostró disconforme con su margen neto, se evidencia una débil planificación financiera. La relación significativa ($Rho = 0.826$; $p = 0.000$) confirma que la falta de previsión en estos costos reduce considerablemente las utilidades netas. Por ello, se recomienda que las empresas formalicen y sistematicen estos gastos dentro de su estructura contable para garantizar rentabilidad y cumplimiento legal sostenible.

En síntesis, el estudio permitió evidenciar que el costo de servicio se relaciona de manera significativa con la rentabilidad en las empresas de seguridad y vigilancia del distrito de Ayacucho. Una gestión eficiente y estructurada de los costos directos, indirectos y asociados impacta directamente en los márgenes de utilidad bruta, operativa y neta. Los resultados confirman que la rentabilidad no depende solo de los ingresos, sino fundamentalmente de un control riguroso, planificación y valorización adecuada de los costos, lo cual refuerza la necesidad de fortalecer los sistemas de costeo para lograr una gestión financiera sostenible y competitiva en el sector.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que las empresas de seguridad y vigilancia del distrito de Ayacucho, fortalezcan su sistema de gestión de costos mediante la implementación de métodos formales de costeo y control financiero. Esto debe incluir la identificación precisa, valorización y seguimiento constante del costo de servicio, con el fin de mejorar la rentabilidad. Para ello, es clave capacitar al personal administrativo y contable, promover la cultura del análisis financiero y emplear herramientas de planificación presupuestal que permitan tomar decisiones estratégicas basadas en datos reales.
2. Respecto a los costos directos, se recomienda a las empresas establecer mecanismos sistemáticos para su registro, control y valorización, considerando todos los componentes involucrados como remuneraciones, equipos de comunicación y vestimenta. Asimismo, se sugiere revisar periódicamente los márgenes de utilidad bruta para evaluar si los precios cobrados reflejan adecuadamente los costos asumidos. La implementación de sistemas como el costeo por actividades (ABC) puede mejorar la asignación de recursos y optimizar los resultados financieros desde la base operativa.
3. Frente al impacto de los costos indirectos en la rentabilidad operativa, se recomienda desarrollar un plan de control presupuestal que permita monitorear continuamente los gastos administrativos, alquileres, servicios generales y licencias. Se sugiere segmentar estos gastos entre fijos y variables, e implementar políticas de austeridad o eficiencia donde sea necesario. Además, sería oportuno contar con informes periódicos de desempeño operativo que permitan identificar desviaciones y tomar medidas correctivas a tiempo.
4. En relación con los costos asociados al cumplimiento normativo, se recomienda a las empresas formalizar su inclusión dentro del sistema contable y tratarlos como elementos recurrentes del costo de servicio. Es necesario preverlos dentro del presupuesto anual y

evaluar su impacto financiero en el margen de utilidad neta. Asimismo, se aconseja mantener actualizada la documentación legal y programar las obligaciones regulatorias con anticipación para evitar sobrecostos o multas que deterioren los resultados financieros.

Se recomienda que las empresas de seguridad y vigilancia del distrito de Ayacucho adopten un enfoque integral de gestión de costos, que abarque tanto los costos directos, indirectos como los asociados. Para ello, es necesario implementar sistemas formales de costeo, establecer políticas claras de planificación financiera y realizar evaluaciones periódicas de rentabilidad. Una gestión eficiente de los costos no solo fortalecerá los márgenes de utilidad, sino que permitirá una toma de decisiones estratégicas más acertada, asegurando la sostenibilidad y competitividad del sector frente a las crecientes exigencias del entorno regulatorio y del mercado.

REFERENCIAS

- Amat, O. y Soldevila, P. (2024). *Contabilidad y gestión de costes . Crisol*. Recuperado de <https://www.crisol.com.pe/libro-contabilidad-y-gestion-de-costes-9788419841377>
- Allied M. R. (2022). *Informe de análisis de tamaño, participación y tendencias del mercado de servicios de seguridad global .* Recuperado de <https://www.alliedmarketresearch.com>.
- Barney, JB (1991). Recursos de la empresa y ventaja competitiva sostenida. *Journal of Management*, 17 (1), 99-120.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Editorial La Muralla. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=438675>
- Calderón, V. R. L., y Calderón, V. G. J. (2024). *Costos operativos y rentabilidad en las empresas de seguridad privada de Huancayo 2021* [Universidad Peruana los Andes]. https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/7230?utm_source=chatgpt.com
- Cámara de Comercio de Lima. (2022). Informe sectorial: Seguridad privada en el Perú . Lima, Perú. Recuperado de <https://www.camaralima.org.pe>
- Cabrera D. P., MD (2018). La contabilidad de costos en la producción de bienes y servicios: Revisión bibliográfica actualizada (2010-2018). *En-Contexto: Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*, 6 (9), 140-161. Institución Universitaria Tecnológica de Antioquia. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551857283010>
- Capital más rápido. (2023). *Costo de cumplimiento: Cómo estimar y gestionar los costos de cumplimiento normativo .* Recuperado de <https://fastercapital.com/es/contenido/Costo-de-cumplimiento--como-estimar-y-gestionar-los-costos-de-cumplimiento-normativo.html>
- Carnegie, G., Parker, L., y Tsahuridu, E. (2021) . *Es 2020 : ¿Qué es la contabilidad hoy?* *Australian Accounting Review*, 31 (1), 65-73 <https://doi.org/10.1111/auar.12325>
https://www.academia.edu/63940495/lts_2020_What_is_Accounting_Today

- Centro Europeo de Postgrado y Empresa (CEUPE). (sf). Costos operativos generales . Recuperado de <https://www.ceupe.com/blog/costos-operativos.html>
- Coral, A. F. J. (2018). *Breve reseña de la regulación del costo del servicio de vigilancia y seguridad privada y su rentabilidad por las empresas de vigilancia y seguridad privada en Colombia*. <https://repository.unimilitar.edu.co/server/api/core/bitstreams/7f42cc99-efb4-4084-86db-7b787d95b3e2/content>
- Cooper, R., y Kaplan, RS (1991). El diseño de sistemas de gestión de costes: texto, casos y lecturas . Prentice Hall.
- Coll Morales, F. (sf). Margen operativo . Rankia. Recuperado de <https://www.rankia.com/diccionario/bolsa/margen-operativo-ratio>
- Congreso de la República. (2012). *Decreto Legislativo N° 1127 crea la SUCAMEC y regula los servicios de seguridad y el uso civil de armas* . Recuperado de <http://www.congreso.gob.pe>
- Congreso de la República. (2015). *Ley N° 30299 regula el uso civil de armas de fuego y materiales afines* . Recuperado de <http://www.congreso.gob.pe>
- Congreso de la República del Perú. (2023). Ley N° 27626: Ley que regula la actividad de las empresas especiales de servicios y cooperativas de trabajadores y su reglamento, Decreto Supremo N° 003-2002-TR, y modificatorias: Decretos Supremos N° 006-2023-TR, N° 008 -2007-TR y N° 020-2007-TR . El Peruano. <https://www.gob.pe/pe>
- Congreso de la República. (2011). *Ley N° 29783 de seguridad y salud en el trabajo* . Recuperado de <http://www.congreso.gob.pe>
- Congreso de la República. (2006). *La Ley N° 28879 regula los servicios de seguridad privada, a incluir disposiciones para personas naturales y jurídicas* . Recuperado de <http://www.congreso.gob.pe>

- Clavijo, C. (2023, 2 de noviembre). Cómo calcular el margen de utilidad bruta y neta de tu negocio. Recuperado de [https://garantiamercadopublico.cl/recursos/margen-de-utilidad#:~:text=Para%20calcular%20el%20porcentaje%20de,\)%20%2F%20ingresos%20totales%20x%20100.](https://garantiamercadopublico.cl/recursos/margen-de-utilidad#:~:text=Para%20calcular%20el%20porcentaje%20de,)%20%2F%20ingresos%20totales%20x%20100.)
- FasterCapital. (sf). *Diferenciación de los costos directos de los costos indirectos* . Recuperado de <https://fastercapital.com/topics/differentiating-direct-costs-from-indirect-costs.html>
- Gamboa Suárez, R., y Jiménez Rodríguez, LA (2023). Contabilidad de costos: Herramienta de gestión vista desde la norma internacional (Tomo II). Ecoe Ediciones. Recuperado: https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2023/02/9789585036079-9789585036086-contabilidad-de-costos-tomo-2-1ra-edicion-impreso.pdf?srsId=AfmBOooDYSTO_xbMXAmFYmbvtddB6nXON3dM6MFjrv-_jbc7EcRqBQU-
- Garvin, DA (1987). Compitiendo en las ocho dimensiones de la calidad. Harvard Business Review , 65(6), 101–109. Recuperado de <https://hbsp.harvard.edu/product/87603-PDF-ENG>
- Gonzales, H. J., y Mendoza, de la C. M. (2024). *Costos de servicios e ingresos del sector transporte fluvial (chimpa) VRAEM - 2019* [Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga]. <https://repositorio.unsch.edu.pe/items/9cca517a-c59a-4f05-bb8b-53f27d0adccc>
- González, J., & Pérez, M. (2020). Impacto de la digitalización en la contabilidad de costos. Revista de Contabilidad y Finanzas, 35(2), 45-60. Recuperado de <https://revistacontabilidadyfinanzas.com/impacto-digitalizacion>
- Gobierno Regional de Ayacucho. (2020). *Documento Prospectivo: Ayacucho 2030* . Recuperado de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1487112/Documento % 20Prospectivo % 3A % 20Ayacucho % 202030 .pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1487112/Documento%20Prospectivo%203A%20Ayacucho%202030.pdf)

- Gong, R., Wu, Y., Chen, F. y Yan, T. (2020). Costos laborales, entorno de mercado e innovación tecnológica ecológica: evidencia de empresas con alto nivel de contaminación. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública*, 17 (2).
<https://www.mdpi.com/1660-4601/17/2/522>
- Guerrero, L. (2017). Impacto de la capacitación en la productividad y rentabilidad de las empresas . Vorecol. Recuperado de <https://vorecol.com/es/articulos/articulo-impacto-de-la-capacitacion-en-la-productividad-y-rentabilidad-de-las-empresas-4272>
- Hernández, Sampieri Roberto; Fernández, C. C. (2014). *Metodología de la investigación* (6° EDICION, Ed.; MC GRAW HI). El oso panda. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Horngren, CT, Datar, SM, Rajan, MV, Maguire, W. y Tan, R. (2012). *Contabilidad de costos: Un enfoque gerencial* (14.^a ed.). Pearson Educación. Recuperado de <https://www.pearson.com/en-au/media/1999234/9781488612640-TOC.pdf?srsltid=AfmBOorsITn-saAxoAeZtqt9auxf3WYfUuuPTEc2NkQ0FwgIK9f26Ulb>
- Jiménez, A. P. A. (2015). *Diseño de un modelo de costos ABC en la Empresa de Seguridad y Vigilancia Expreseguridad Cía. Ltda. en la ciudad de Cuenca* [Universidad de Cuenca]. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/items/11faca6f-fa5c-4c90-a575-8cc5f43c48b7>
- Joyo, M. J. R., y Rodulfo, S. C. (2024). *Los Costos de Servicios y la Rentabilidad en la Empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC, Ayacucho - 2022* [Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga]. <https://repositorio.unsch.edu.pe/items/60812a76-bc75-4bbe-b365-9a3195d05c82>
- Kaplan, RS, y Atkinson, AA (1998). *Contabilidad gerencial avanzada* (3.^a ed.). Prentice Hall.
- León, S., A. (2023). Evolución histórica de la contabilidad, sus principios fundamentales en el aspecto teórico-científico y normativas reguladoras para las empresas colombianas.

- Reflexiones Contables UFPS, 6 (2), 38-54.
<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/RC/article/view/3927>
- López, S. L., y Bramón, C. L. M. (2020). *Análisis de los costos de un plan de seguridad y salud ocupacional y su relación con la rentabilidad de la empresa Seguridad Integral Griffin S.A.C. Chorrillos, 2020* [Universidad Autónoma del Perú].
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1536>
- López, D. (2024, 19 de noviembre). Las empresas aumentan sus márgenes hasta septiembre y superan máximos históricos desde 2009 . Recuperado de
<https://elpais.com/economia/2024-11-19/las-empresas-aumentan-sus-margenes-hasta-septiembre-y-superan-maximos-historicos-desde-2009.html>
- Llamas, J., y López, JF (2020, 1 de marzo). Gastos administrativos . Economía. Recuperado de
<https://economipedia.com/definiciones/gastos-administrativos.html>
- Martínez, C. (2022). ¿Qué es utilidad bruta? Capital de goteo. Recuperado de <https://www.dripcapital.com/es-mx/recursos/finanzas-guias/utilidad-bruta>
- Mari, L. M., Picciaia, F., & Sangster, A. (2020). Manzoni's sixteenth-century 'Quaderno Doppio': The evolution of accounting education towards modern times. *Accounting History*, 25(4), 580-601. <https://doi.org/10.1177/1032373220942330>
- Martínez, L. (2021). Nuevas tendencias en la contabilidad de costos: Modelos de gestión y eficiencia empresarial. Editorial Contable. Recuperado de
<https://editorialcontable.com/nuevas-tendencias-contabilidad>
- Mendoza, M. J., y Arango, P. W. (2018). *Costos de servicio y la rentabilidad de los lavaderos de vehículos en los distritos de Andrés Avelino Cáceres y Jesús Nazareno, 2016* [Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga].
<https://repositorio.unsch.edu.pe/items/e08242ec-e9c9-4bd0-b025-7ae742500ff3>

- Merritt, C., Kennedy, S. y Kienapple, M. (2019). *El costo de ahorrar dinero: motivación para el servicio público, contratación de seguridad privada y relevancia del estatus laboral*. *Public Performance & Management Review*, 42, 920-946. <https://doi.org/10.1080/15309576.2018.1535442> .
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). (2024). *Resolución Ministerial N° 139-2024-TR: Regulación sobre costos laborales* . Recuperado de <https://www.gob.pe/mtpe>
- Ministerio del Interior. (2023). *Ley N° 1213 sobre protección de personas y bienes, reglamentada por el Decreto Supremo N° 005-2023-IN* . Recuperado de <http://www.mininter.gob.pe>
- Ministerio del Interior. (2010). *Decreto Supremo N.º 003-2010-IN regula la supervisión del personal de seguridad* . Recuperado de <http://www.mininter.gob.pe>
- Ministerio del Interior. (2023). *Decreto Supremo N° 007-2022-IN regula los procedimientos administrativos de SUCAMEC* . Recuperado de <http://www.mininter.gob.pe>
- Ministerio del Interior. (2017). *Decreto Supremo N° 010-2017-IN regula el uso civil de armas de fuego y materiales afines* . Recuperado de <http://www.mininter.gob.pe>
- Miró, M. (2023). *Cómo calcular el margen de utilidad bruta y neta de tu negocio* . Recuperado de <https://michelmiro.com/como-calcularel-margen-de-utilidad-bruta-y-neta-de-tu-negocio/>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2023). *Costos laborales* . Recuperado de <https://ilostat.ilo.org/es/topics/labour-costs/>
- Pérez, C. N. (2021). *Costo y rentabilidad del servicio hotelero del albergue turístico plaza del bosque, Tarapoto* [Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fcef335a-67b4-40e3-8961-27c2e4cced3e/content>

- Pérez, L., y González, M. (2020). Análisis de costos operativos en empresas de seguridad. Revista https://investigacion.conaf.cl/archivos/2016/proyectos/f51_Documento-Educativo-COSTOS.pdf
- Perez, L. M. M. (2017). *Los Gastos Operacionales y su Relación con la Rentabilidad de la Empresa Seguridad Tacna S.A.C. Periodo 2015-2017* [Universidad Privada de Tacna]. <http://hdl.handle.net/20.500.12969/712>
- Pensar Empresa. (2023). *El poder de los uniformes en el entorno laboral* . Recuperado de https://www.pensarempresa.com/el-poder-de-los-uniformes-en-el-entorno-laboral/?utm_source=chatgpt.com
- Posligua, P. V. D. (2018). *Auditoría operativa a los costos por servicios de seguridad y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Conasepri seguridad especial Cía. Ltda. de la ciudad de Quevedo, año 2017*. https://repositorio.uteq.edu.ec/items/fea5f9e2-a506-48b4-ae38-00f010905d39?utm_source=chatgpt.com
- Porter, ME (1985). *Ventaja competitiva: creación y mantenimiento de un rendimiento superior* . Free Press.
- Polimeni, R. S., Fabozzi, F. J., Adelberg, A. H., & Kole, M. A. (1997). Contabilidad de Costos. Chile: tercera edición. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcgclclefindmkaj/https://fullseguridad.net/wp-content/uploads/2017/01/Contabilidad-de-costos-3ra-Edici%C3%B3n-Ralph-S.-Polimeni.pdf>
- Primavera. (2024). *Costos de capacitación: Consideraciones para una formación eficaz* . Recuperado de <https://www.ispring.es/blog/costos-de-capacitacion>
- Quintana, C. (2022). Margen de utilidad: qué es, cómo se calcula y para qué sirve. Oberlo. Recuperado de <https://www.oberlo.com/es/blog/margen-de-utilidad>
- Quintero, J., et al. (2020). *Indicadores financieros clave para la evaluación de rentabilidad en empresas de manufactura* . Editorial Empresarial.

- Ramírez, J. (2013). *Gestión de costos y presupuestos: Herramientas para la toma de decisiones empresariales* . Editorial Alfaomega.
- Ricardo, D. (1817). *Sobre los principios de la economía política y la tributación* . John Murray.
- Rojas, B. M. A., y Iza, N. N. (2023). *Mejora de la eficiencia en el proceso de selección de personal aplicando herramientas de Gestión por Procesos (BPM) en una empresa del sector de seguridad privada*.
https://upc.aws.openrepository.com/bitstream/handle/10757/671354/Iza_NN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar, P. y Vargas, L. (2021). *Gestión estratégica de costos en empresas de vigilancia* . Editorial de Economía y Empresa. Recuperado de <https://biblat.unam.mx/hevila/Visiongerencial/2004/vol3/no1/2.pdf>
- Szychta, A. (2020). Un análisis de los manuales polacos del siglo XIX sobre contabilidad de fábrica. *Historia de la contabilidad*, 25 (2), 311-339.
<https://doi.org/10.1177/1032373218820704>
- SUCAMEC. (2019). Directiva N° 001-2019-SUCAMEC: Detalles sobre la regulación de armas formativas . Recuperado de <http://www.sucamec.gob.pe>
- SUCAMEC. (2023). Directiva N° 018-2023-SUCAMEC: Modificaciones a la normativa sobre armas formativas . Recuperado de <http://www.sucamec.gob.pe>
- Taylan, K. (2023). ¿Cuál es la diferencia entre margen de utilidad y margen operativo? . Recuperado de <https://es.kamiltaylan.blog/cuál-diferencia-entre-margen-de-beneficio-y-margen-operativo/>
- Tiepermann R., J., y Porporato, M. (2021). Costos Basados en las Actividades (ABC): aplicación de una herramienta para la gestión estratégica en empresas de servicios . *CuáCuadernos Latinoamericanos de Administración , 17(32). Recuperado <https://www.redalyc.org/journal/4096/409668434001/html/>

- Torres Salazar, G. (2022). Contabilidad, costos y presupuestos para gestión financiera. 4ª edición actualizada . Thomson Reuters.
- Trivaño, B., Garcia, E., y Campos, H. (2019). *Impacto de los costos en el margen bruto empresarial. Caso de la Empresa de mariscos Dispromar. Revista de investigación Sigma, 06(2), 25-35.* <https://doi.org/10.24133/sigma.v6i2.1669>
- Universidad EAFIT. (sf). Historia de la contabilidad de costos . Consultorio Contable EAFIT. Recuperado de <https://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/CT%20Historia%20de%20la%20Contabilidad%20de%20Costos.pdf>
- Vallenas, A. (2024, 10 de junio). ¿Por qué la gestión estratégica de costos es el camino para adaptarse y hacer prosperar un negocio? Forbes Perú. Recuperado de <https://forbes.pe/red-forbes/2024-06-10/por-que-la-gestion-estrategica-de-costos-es-el-camino-para-adaptarse-y-hacer-prosperidad-de-un-negocio>
- Vega, V., et al. (2019). *Contabilidad de costos y gestión* . Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Vladimir-Vega-Falcon/publication/332288965_CONTABILIDAD_DE_COSTOS_Y_GESTION/links/5cabfb754585157bd32d2360/CONTABILIDAD-DE-COSTOS-Y-GESTION.pdf
- Villaluenga, S., Llibrer-Escrig, I., & Gutiérrez-Hidalgo, F. (2022). Teocentrismo, antropocentrismo y contabilidad: De la Edad Media al Renacimiento. *Revista de Contabilidad*, 25 (1), 147-158. <https://riucv.ucv.es/bitstream/handle/20.500.12466/3609/Revista-de-contabilidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Williamson, OE (1985). Las instituciones económicas del capitalismo: empresas, mercados, contratación relacional . The Free Press.
- Yimi Global. (2023). Margen de utilidad: Todo lo que necesitas saber . Recuperado de [<https://blog.yimiglobal.com/margen-de-utilidad-todo-lo-que-necesitas-saber>]

ANEXOS

ANEXO 1: Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIONES	ESCALA DE MEDICIÓN
Costo de servicio.	El costo de servicio se define como el conjunto de gastos incurridos en la prestación de un servicio, incluyendo tanto los costos directos como los indirectos, necesarios para su ejecución (Horngren et al., 2012).	El costo de servicio es el gasto total que implica brindar la prestación de servicio de seguridad y vigilancia que fueron operacionalizados a través de las dimensiones de los costos directos, indirectos y asociados y cada uno ellos con sus respectivos indicadores; los cuales fueron medidos por medio de la técnica de encuesta, entrevista y análisis documental, segmentado bajo la escala ordinal y las categorías de Likert.	Costos directo: son aquellos que están vinculados o repercuten directamente con el servicio o producto	Costos laborales	Los costos laborales son todos los pagos de salarios y beneficios que una empresa incurre en relación al trabajador	Escala de Likert ordinal El costo de servicio está compuesto por 17 ítems de opción múltiple: Siempre (1) – casi siempre (2) – a veces (3) – casi nunca (4) – nunca (5)
				Equipamiento y uniformes	Gastos destinados a brindar a los trabajadores los recursos necesarios para un desempeño seguro, eficiente y representativo.	
				Costos regulatorios obligatorios	Gastos exigidos por ley para cumplir con normativas y operar formalmente.	
			Gastos administrativos	Son aquellos costos que una empresa incurre para gestionar, dirigir y mantener sus operaciones.		
			Gastos de servicio	Son costos necesarios para el funcionamiento general de la empresa.		
Rentabilidad	La rentabilidad es un indicador financiero que mide la capacidad de una empresa para generar ganancias en relación con los recursos invertidos. Evalúa el rendimiento económico obtenido y se expresa generalmente como un porcentaje, proporcionando una visión clara de la eficiencia en la utilización de los recursos (Méjico, 2023).	La rentabilidad del objeto de estudio, fue medida a través de sus ingresos que reflejan el rendimiento económico de la empresa, como el margen de utilidad bruta, operativa y neta. Estos indicadores fueron calculados a través de los estados financieros y estructura de costos, considerando la relación entre las utilidades y las ventas, los cuales fueron medidos por el medio de la técnica de encuesta, entrevista y análisis documental, segmentado bajo la escala ordinal y las categorías de likert.	Margen de utilidad bruta: Son los beneficios que obtiene una compañía después de restar los costes directos asociados a la venta de sus bienes y servicios.	Utilidad bruta / Ventas	Mide el margen de ganancia bruto respecto a las ventas.	Ordinal La rentabilidad está compuesta por 13 ítems de opción múltiple: Totalmente disconforme (1) – disconforme (2) – indiferente (3) – conforme (4) – totalmente conforme (5)
			Margen de utilidad operativa: es la relación entre tus ingresos operativos y tus ventas netas	Beneficio operativo / Ventas	Mide el margen de ganancias operativas al respecto a las ventas.	
			Margen de utilidad neta: es la cantidad que queda después de deducir del total de las ventas todos los gastos de producción, así como cualquier otro gasto, incluyendo los intereses y los impuestos.	Utilidad neta / Ventas	Mide el margen de ganancia neta respecto a las ventas.	

ANEXO 2: Matriz de consistencia

EL COSTO DE SERVICIO Y LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA EN EL DISTRITO DE AYACUCHO, PERIODO 2022-2023					
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables o indicadores		Metodología
			Variable (x): Costo de servicio		
			Dimensiones	Indicadores:	
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:			TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
¿Dé que manera el costo de servicio se relaciona con la rentabilidad de las empresas de seguridad y vigilancia en el distrito de Ayacucho, periodo 2022-2023?	Determinar la relación del costo de servicio y la rentabilidad de las empresas de seguridad y vigilancia en el distrito de Ayacucho, periodo 2022-2023	El costo de servicio se relaciona significativamente con la rentabilidad de las empresas de seguridad y vigilancia en Ayacucho, periodo 2022-2023.	Costos directos	Costos laborales	Enfoque de investigación: Cuantitativo - Deductivo Tipo de investigación: Aplicada Nivel de investigación: Descriptivo - Correlacional. Diseño de investigación: No experimental - Transversal.
				Equipamiento y uniformes	
			Costos indirectos	Costos regulatorios obligatorios	
				Gastos administrativos	
Costos Asociados	Gastos de servicios	Capacitación y formación del personal	POBLACIÓN: 14 Empresas MUESTRA: 2 Empresas, conformado por 16 trabajadores administrativos y operativos de las empresas (E1 y E2) de seguridad y vigilancia en el distrito de Ayacucho.		
Problemas específicas:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Variable (y): Rentabilidad		TIPO DE MUESTRA: No probabilística - Conveniencia TAMAÑO DE MUESTRA: 16 Personas conformado por los trabajadores administrativos y operativos de las empresas (E1 y E2) de seguridad y vigilancia en el distrito de Ayacucho.
PE1: ¿Cómo los costos directos se relacionan con el margen de utilidad bruta en las empresas de seguridad y vigilancia?	OE1: Analizar la relación de los costos directos con el margen de utilidad bruta de las empresas de seguridad y vigilancia.	HE1: Los costos directos se relacionan significativamente con el margen de utilidad bruta de las empresas de seguridad y vigilancia.	Dimensiones	Indicadores:	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
			Margen de utilidad bruta	Utilidad bruta / Ventas	
PE2: ¿En qué medida los costos indirectos se relacionan con el margen de utilidad operativa en las empresas de seguridad y vigilancia?	OE2: Evaluar la relación de los costos indirectos con el margen de utilidad operativa de las empresas de seguridad y vigilancia.	HE2: Los costos indirectos se relacionan significativamente con el margen de utilidad operativa de las empresas de seguridad y vigilancia.	Margen de utilidad operativa	Beneficio operativo / Ventas	Técnicas de recolección: Encuestas, entrevista, análisis documental. Instrumentos: Cuestionarios, guía de entrevista y fichas de análisis.
			Margen de utilidad neta	Utilidad neta / Ventas	ESTADÍSTICA Descriptiva: Frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central. Inferencial: Correlación de Pearson y análisis de regresión para validar hipótesis.
PE3: ¿Cuál es la relación de los costos asociados con el margen de utilidad neta en las empresas de seguridad y vigilancia?	OE3: Describir la relación de los costos asociados con el margen de utilidad neta de las empresas de seguridad y vigilancia.	HE3: Los costos asociados se relacionan significativamente con el margen de utilidad neta de las empresas de seguridad y vigilancia en Ayacucho.			

ANEXO 3: Instrumentos de recolección de datos**CUESTIONARIO SOBRE COSTO DE SERVICIO**

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo por estudiantes de la Universidad San Cristóbal de Huamanga; los datos recopilados serán anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título **El costo de servicio y la rentabilidad de las empresas de seguridad y vigilancia en el distrito de Ayacucho, periodo 2022-2023**, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

Marque con una "X" valorando cada ítem o enunciado según la escala Likert:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

N°	Enunciado	S	CS	A	CN	N
	Dimensión 1: Costos directo	5	4	3	2	1
01	¿Qué rubros incluye su empresa como parte de los costos laborales?					
02	¿El pago de sueldos al personal operativo representa la mayor parte de los costos directos de su empresa?					
03	¿La empresa cumple puntualmente con el pago de remuneraciones a todo el personal operativo?					
04	¿Qué porcentaje de los costos directos representan los costos laborales?					
05	¿La empresa ejerce un control o registro específico del uso de uniformes y equipamientos?					
06	¿Qué rubros incluye su empresa como parte de costos de equipamiento?					
07	¿Su empresa cuenta siempre con autorización vigente de la SUCAMEC?					
08	¿Qué conceptos considera como costos regulatorios obligatorios ante la SUCAMEC?					
09	¿los trámites ante la SUCAMEC qué porcentaje de la rentabilidad representa?					
	Dimensión 2: Costos indirectos					
10	¿Cuáles son los principales gastos administrativos que incurre su empresa?					
11	¿Qué porcentaje de sus costos totales representan los gastos administrativos?					
12	¿Su empresa incluye la depreciación de activo fijo dentro de los costos indirecto de servicio?					
13	¿Cuáles son los principales gastos de servicio de su empresa?					
14	¿Qué porcentaje de sus costos totales representan los gastos de servicio?					
15	¿Realiza comparaciones periódicas entre los gastos de servicio y los ingresos?					
	Dimensión 3: Costos asociados					
16	¿Con qué frecuencia se capacita al personal de seguridad?					
17	¿Las capacitaciones mejoran el desempeño operativo del personal?					

CUESTIONARIO SOBRE RENTABILIDAD

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo por estudiantes de la Universidad San Cristóbal de Huamanga; los datos recopilados serán anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título **El costo de servicio y la rentabilidad de las empresas de seguridad y vigilancia en el distrito de Ayacucho, periodo 2022-2023**, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

Marque con una "X" valorando cada ítem o enunciado según la escala:

Totalmente conforme (TC)	Conforme (C)	Indiferente (I)	disconforme (D)	Totalmente disconforme (TD)
5	4	3	2	1

N°	Enunciado	TC	C	I	D	TD
		5	4	3	2	1
Dimensión 1: Margen de utilidad bruta						
01	¿En qué medida considera que los costos directos impactaron en el margen de utilidad bruta de su empresa?					
02	¿Cuáles son las principales limitaciones para calcular la margen de utilidad bruta?					
03	¿Cómo repercute las políticas de precios en el margen de utilidad bruta?					
04	¿Cómo afecta la competencia en el mercado al margen de utilidad bruta?					
05	¿Qué porcentaje de los ingresos representa la margen de utilidad bruta?					
Dimensión 2: Margen de utilidad operativa						
06	¿Considera que su margen de utilidad operativa es?					
07	¿Qué factores influyen más en el margen de utilidad operativa?					
08	¿Cómo ha evolucionado su margen de utilidad operativa en los últimos tres años?					
09	¿Ha realizado alguno de los siguientes ajustes para mejorar el margen operativo?					
Dimensión 3: Margen de utilidad neta						
10	¿Utiliza el margen de utilidad neta como base para la toma de decisiones?					
11	¿Qué factores internos considera que más afectan su utilidad neta?					
12	¿Qué porcentaje aproximado ha sido su margen de utilidad neta?					
13	¿Se toman decisiones estratégicas basadas en el margen de utilidad neta?					

¡Muchas gracias por su participación!

GUIA DE ENTREVISTA

La presente entrevista tiene como finalidad recopilar información sobre los costos de servicio y la rentabilidad en las empresas de seguridad y vigilancia del distrito de Ayacucho, durante el periodo 2022-2023. La información será usada únicamente con fines académicos y de investigación. Su colaboración es muy valiosa para el desarrollo de este estudio.

1. ¿Cuál es la fuente de financiamiento de su inversión?

Respuesta:.....

.....

2. ¿Cuántos trabajadores laboran en su empresa?

Respuesta:.....

.....

3. ¿Qué herramientas o sistemas utilizas para llevar control de los costos?

Respuesta:.....

.....

4. ¿Cómo gestiona el inventario de uniformes y equipos para evitar pérdidas o sobrecostos?

Respuesta:.....

.....

5. ¿Qué medidas preventivas implementan para evitar sanciones o multas por parte de SUCAMEC?

Respuesta:.....

.....

6. ¿Cómo maneja una situación en la que su empresa ha incumplido un contrato y enfrenta una penalidad?

Respuesta:.....

.....

7. ¿Las multas y sanciones por parte de la SUNAFIL afectan la utilidad operativa y neta?

Respuesta:.....

.....

8. ¿Conoce la diferencia entre la margen de utilidad bruta, operativo y neta?

Respuesta:.....

.....

Muchas Gracias por su colaboración.

Guía de análisis documental

1. COSTOS LABORALES

DETALLE DE CONCEPTOS	COSTO MENSUAL	
	DIURNO	NOCTURNO
Salario Básico		
Asignación Familiar (10% RMV)		
Bonificación Nocturna (35% RMV)		
Horas Extras		
**Horas Extras dos primeras horas		
**Horas Extras restantes		
Feriatos		
Vacaciones		
Gratificaciones		
Bonificación Extraordinaria		
CTS		
ESSALUD		
S.C.T.R.		
VIDA LEY		

2. UNIFORME Y EQUIPAMIENTO

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	DIURNO SEMESTRAL	DIURNO MENSUAL	NOCTURNO SEMESTRAL	NOCTURNO MENSUAL
UNIFORMES						
Pantalón						
Camisa						
Chompa cuello V						
Chompa cuello alto						
Corbata						
Gorra						
Correa						
Casaca						
Capotín						
Borceguí						
EQUIPAMIENTO						
Vara						
Silbato						
Linterna						
Gafas de protección						
Renovación anual y uno por ambos turnos						
Detector de metal						
Espejos para revisión vehicular						

3. COSTOS REGULATORIOS OBLIGATORIOS

DETALLE	COSTO TOTAL	COSTO ANUAL	COSTO MENSUAL	
			DIURNO	NOCTURNO
antecedentes penales				
antecedentes policiales				
antecedentes judiciales				
CARNET (3 AÑOS)				
Pago del derecho de trámite carnet				
Certificado de salud físico y mental				
LICENCIA DE PORTAR ARMA (2 AÑOS)				
Pago del derecho de trámite licencia				
Certificado de salud psicosomático				

4. GASTOS ADMINISTRATIVOS

DETALLE	mensual	Prorrrateo	promedio de trabajadores	costo por trabajador diurno	costo por trabajador nocturno
Sueldos del personal administrativo					
Otros Gastos Administrativos					
Alquiler de oficina					
Servicio básico agua					
Servicio básico fluido eléctrico					
Servicio básico internet					
Servicio de línea móvil					
seguro contra robo					
Depreciación					
Equipos de computo					
muebles y enseres					
Vehículos de transporte					

5. GASTOS DE SERVICIOS

DETALLE	costo total	costo mensual	promedio de trabajadores	costo por trabajador diurno mensual	costo por trabajador nocturno mensual
Costo por supervisor					
Otros Gastos de servicio					
Mantenimiento de Armamento					
Medico Ocupacional					
Gastos logísticos (envíos)					
Renovación de Registro en Dirección Regional del Ministerio de Trabajo RENEEL					
Depreciación de Equipos					

6.CAPACITACION Y FORMACIÓN

DETALLE	costo total	costo mensual	promedio de trabajadores	costo por trabajador diurno	costo por trabajador nocturno
Curso básico de SUCAMEC					
Otras capacitaciones y entrenamiento					
Capacitaciones anuales temas de SUCAMEC					
Capacitación y Entrenamiento en SST					
Practica de tiro					

ANEXO 4: Medios de verificación (Validación por expertos)

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

DATOS GENERALES


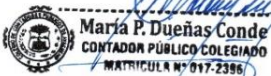
- a) Apellidos y nombres: Dueñas Conde María Pelagia
 b) Cargo e institución donde labora: Contadora de la empresa ELISOR S.R.L.
 c) Nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta
 d) Investigadores: Dianet Tomaylla Mejía - Maico Fredy Sulca Quispe

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Bueno				Muy bueno				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje propio																			87		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																				91	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				94	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			86		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					96
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los indicadores																			88		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos																				92	
8. COHERENCIA	Entre los ítems e indicadores																			90		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																					97
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																				91	

PROMEDIO DE VALORACION:

91.2%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy Buena

Nombres y Apellidos	: <u>María Pelagia Dueñas Conde</u>	DNI	: <u>70809355</u>
Título Profesional	: <u>Contador Público</u>		
Especialidad	:		
Grado Académico	: <u>Magister</u>		
Mención	: <u>Maestra en Gestión Pública</u>		
Lugar y Fecha	: <u>29-05-25</u>		
Firma	 		

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, María Pelagia Dueñas Conde....., con documento nacional de identidad N° 70809355....., de profesión Contadora..., grado académico, Magister....., con código de colegiatura N° 017-2396....., labor que ejerzo actualmente como su contadora....., en la Empresa ELISUR S.R.L.....

Por medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento denominado, cuyo propósito es determinar la relación del costo de servicio y la rentabilidad de las empresas de seguridad y vigilancia en el distrito de Ayacucho, periodo 2022-2023. Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia.....

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del experto validador: Dueñas Conde, María Pelagia

DNI N°: 70809355

Especialidad de validador: Magister en Gestión Pública

Ayacucho, 29 De mayo del 2025



María P. Dueñas Conde
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRICULA N° 017-2396

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

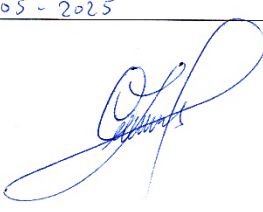
DATOS GENERALES

- a) Apellidos y nombres: Coronel Cajchaya Alejandro Clever
- b) Cargo e institución donde labora: Docente ordinario - UNSCH
- c) Nombre del instrumento motivo de evaluación: encuesta
- d) Investigadores: Dianet Tomaylla Mejía - Maico Frey Sulca Quispe

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Bueno				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje propio																		88		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																		90		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																		90		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			92	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		90		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los indicadores																			94	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																		90		
8. COHERENCIA	Entre los items e indicadores																			92	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																			94	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																		90		

PROMEDIO DE VALORACION: 91.00%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena Muy Buena

Nombres y Apellidos	:	Alejandro Clever	DNI	:	29677761
		Coronel Cajchaya			
Título Profesional	:	Contador Público			
Especialidad	:	Contabilidad de Costos			
Grado Académico	:	Magister			
Mención	:	Gobiernos Regionales y Locales			
Lugar y Fecha	:	29-05-2025			
Firma	:				

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Alejandro Clever Coronel Cajchaya, con documento nacional de identidad N° 29677761, de profesión Contador Público grado académico, Magister, con código de colegiatura N° 017-428, labor que ejerzo actualmente como Docente ordinario - FCEAC SPN UNSCH, en las Universidad - UNSCH

Por medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento denominado, cuyo propósito es determinar la relación del costo de servicio y la rentabilidad de las empresas de seguridad y vigilancia en el distrito de Ayacucho, periodo 2022-2023. Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hoy suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ()

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del experto validador: Coronel Cajchaya Alejandro Clever

DNI N°: 29677761

Especialidad de validador: Magister en Gobiernos Regionales y Locales

Ayacucho, 29. De mayo del 2025



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO


DATOS GENERALES

- a) Apellidos y nombres: MALLMA PALOMINO PERCI
- b) Cargo e institución donde labora: CONTADOR
- c) Nombre del instrumento motivo de evaluación: JENCUESTA
- d) Investigadores: DIGNET TOMAYLLA HEJID, MAICO FREDY SULCA QUISPE

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Bueno				Muy bueno				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje propio																			90		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				95	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				92	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			90		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				92	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los indicadores																				92	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																			90		
8. COHERENCIA	Entre los ítems e indicadores																			90		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																				93	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																				92	

PROMEDIO DE VALORACION: 91.60%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena Muy Buena

Nombres y Apellidos	: MALLMA PALOMINO PERCI	DNI	: 47081751
Título Profesional	: CONTADOR PÚBLICO		
Especialidad	: CONTADOR		
Grado Académico	: COLEGIADO		
Mención	: -		
Lugar y Fecha	: 28-05-2025		
Firma	: 		

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, PERCI MALLHA PALOMINO....., con documento nacional de identidad N°
47081751....., de profesión CONTADOR, grado académico,
COLEGIADO....., con código de colegiatura N° 1727....., labor
 que ejerzo actualmente como Contador....., en
La Empresa J.L. SEGURIDAD S.R.L.....

Por medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento denominado, cuyo propósito es determinar la relación del costo de servicio y la rentabilidad de las empresas de seguridad y vigilancia en el distrito de Ayacucho, periodo 2022-2023. Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA.....

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del experto validador: PERCI MALLHA PALOMINO

DNI N°: 47081751

Especialidad de validador: CONTADOR

Ayacucho, 28. De mayo del 2025



ANEXO 5: Base de datos de procesamiento en SPS

TESIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	D1V1	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Escales	Entrada
2	D2V1	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	D3V1	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	V1	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escales	Entrada
5	D1V2	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	D2V2	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	D3V2	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escales	Entrada
8	V2	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escales	Entrada
9	COSTOS_D...	Numérico	8	0	COSTOS DE S...	{1, SIEMPR...	Ninguno	20	Derecha	Ordinal	Entrada
10	M_UTIL_BR...	Numérico	8	0	M UTILIDAD B...	{1, CONFO...	Ninguno	17	Derecha	Ordinal	Entrada
11	M_UTIL_OP...	Numérico	8	0	M UTILIDAD O...	{1, CONFO...	Ninguno	22	Derecha	Ordinal	Entrada
12	M_UTIL_NE...	Numérico	8	0	M UTILIDAD N...	{1, CONFO...	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
13	RENTABIL...	Numérico	8	0	RENTABILIDAD	{1, CONFO...	Ninguno	14	Derecha	Ordinal	Entrada
14	COSTOS_D...	Numérico	8	0	COSTOS DIRE...	{1, SIEMPR...	Ninguno	17	Derecha	Ordinal	Entrada
15	COSTOS_I...	Numérico	8	0	COSTOS INDIR...	{1, SIEMPR...	Ninguno	19	Derecha	Ordinal	Entrada
16	COSTOS_A...	Numérico	8	0	COSTOS ASO...	{1, SIEMPR...	Ninguno	18	Derecha	Ordinal	Entrada
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 19:24 30/06/2025

Resultado1.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Frecuencias
- Notas
- Registro
- Frecuencias
- Notas
- Estadísticos
- COSTOS DE S...
- Gráfico de barr...
- Registro
- Frecuencias
- Título
- Notas
- Estadísticos
- Tabla de frecue...
- Título
- COSTOS D...
- COSTOS I...
- COSTOS A...
- Gráfico de barr...
- Título
- COSTOS D...
- COSTOS I...
- COSTOS A...
- Registro
- Frecuencias
- Título
- Notas
- Estadísticos
- Tabla de frecue...
- Título
- RENTABIL...
- M UTILIDA...
- M UTILIDA...
- M UTILIDA...
- Gráfico de barr...
- Título
- RENTABIL...
- M UTILIDA...

Correlaciones

		COSTOS INDIRECTOS	M UTILIDAD OPERATIVA
COSTOS INDIRECTOS	Correlación de Pearson	1	,782**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	16	16
M UTILIDAD OPERATIVA	Correlación de Pearson	,782**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	16	16

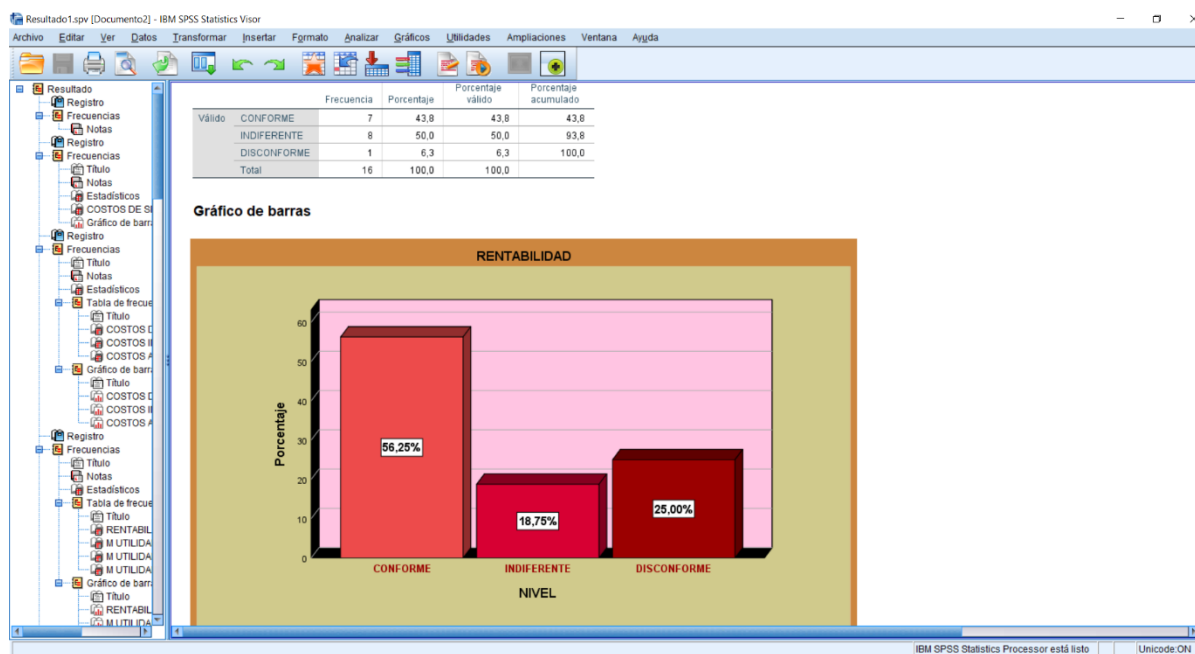
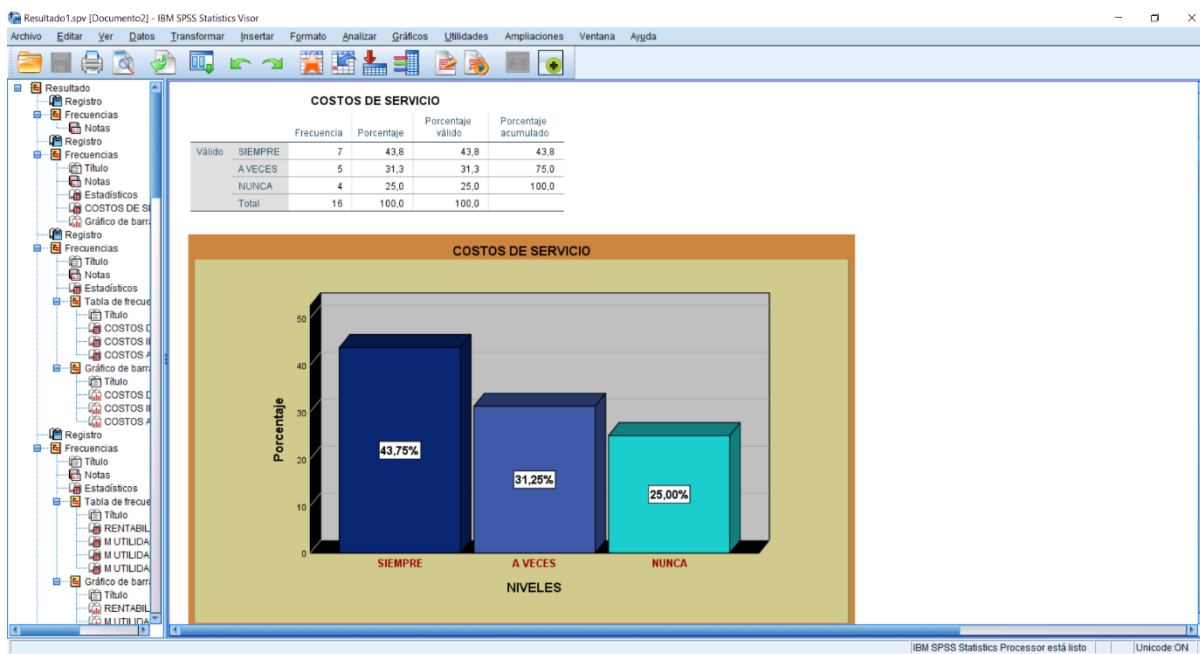
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

CORRELATIONS
/VARIABLES=COSTOS_ASOCIADOS M_UTIL_NETE
/PRINT=TWO-TAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones

		COSTOS ASOCIADOS	M UTILIDAD NETA
COSTOS ASOCIADOS	Correlación de Pearson	1	,159
	Sig. (bilateral)		,555
	N	16	16
M UTILIDAD NETA	Correlación de Pearson	,159	1
	Sig. (bilateral)	,555	
	N	16	16

CORRELATIONS
/VARIABLES=M_UTIL_NETE COSTOS_ASOCIADOS



		VARIABLE 1: COSTO DE SERVICIO																		TOTAL		
		Dimensión 1: Costos directos									Dimensión 2: Costos Indirectos						Dimensión 3: Costo asociados					
ENCUESTADOS		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	TOTAL	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL	P16		P17	TOTAL
E1		4	4	3	1	2	1	4	2	1	22	2	1	3	1	1	3	11	2	4	6	39
E2		5	5	4	5	4	5	5	5	5	43	5	5	3	5	5	3	26	4	4	8	77
E3		4	4	4	1	2	1	4	2	1	23	2	1	4	1	1	3	12	2	4	6	41
E4		5	4	4	5	4	5	5	5	5	42	5	4	3	5	4	3	24	4	4	8	74
E5		4	4	4	1	2	1	4	2	1	23	2	1	3	1	1	3	11	2	4	6	40
E6		5	4	4	4	4	5	5	5	4	40	5	4	3	5	4	3	24	4	4	8	72
E7		4	4	4	1	3	1	4	2	1	24	2	1	3	1	1	3	11	2	3	5	40
E8		4	3	2	1	2	2	4	2	1	21	3	1	2	1	1	1	9	2	3	5	35
E9		5	5	4	4	3	5	5	5	5	41	5	5	4	5	5	3	27	5	4	9	77
E10		3	3	2	3	2	2	5	1	1	22	1	1	2	3	1	2	10	5	4	9	41
E11		3	3	3	1	1	2	4	3	4	24	3	5	2	4	5	2	21	1	5	6	51
E12		2	3	3	4	4	3	5	4	3	31	1	4	2	4	3	2	16	5	5	10	57
E13		3	3	3	4	2	2	5	2	1	25	1	1	2	2	1	2	9	5	4	9	43
E14		1	3	4	1	2	3	5	2	5	26	3	3	1	3	3	1	14	5	4	9	49
E15		4	3	2	3	1	1	5	3	4	26	3	4	2	1	5	2	17	5	4	9	52
E16		4	3	2	4	1	1	5	3	4	27	3	4	2	1	5	2	17	5	4	9	53

		RENTABILIDAD																TOTAL
		Dimensión 1: Margen de utilidad bruta						Dimensión 2: Margen de utilidad operativa					Dimensión 3: Margen de utilidad neta					
ENCUESTADOS		P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL	P6	P7	P8	P9	TOTAL	P10	P11	P12	P13	TOTAL	
E1		4	1	3	3	1	12	1	3	4	4	12	3	4	5	3	15	39
E2		4	4	3	3	5	19	4	5	4	4	17	3	5	5	2	15	51
E3		3	1	1	1	1	7	1	3	4	4	12	4	3	5	2	14	33
E4		4	5	3	3	5	20	4	5	4	5	18	3	5	5	3	16	54
E5		3	2	3	3	1	12	1	3	4	4	12	3	2	3	3	11	35
E6		5	4	3	3	5	20	4	5	4	4	17	3	4	5	3	15	52
E7		3	3	2	2	2	12	3	1	2	1	7	2	3	3	2	10	29
E8		3	2	3	3	2	13	3	1	3	3	10	1	3	5	1	10	33
E9		4	3	4	4	5	20	3	2	5	5	15	4	4	3	2	13	48
E10		3	3	4	2	1	13	1	2	2	5	10	2	4	5	2	13	36
E11		4	2	1	1	1	9	1	1	2	4	8	3	2	5	2	12	29
E12		3	3	2	2	4	14	3	5	2	2	12	2	5	4	2	13	39
E13		4	3	3	3	1	14	1	2	2	5	10	2	4	3	2	11	35
E14		2	1	2	2	4	11	4	3	2	4	13	2	3	3	2	10	34
E15		3	3	2	3	1	12	1	4	2	4	11	3	4	3	2	12	35
E16		3	3	2	3	1	12	3	4	2	5	14	2	3	5	3	13	39

ANEXO 6: Medición de la confiabilidad de los variables

6.1. Costo de servicio

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado
 Registro
 Fiabilidad
 Título
 Notas
 Conjunto de dato
 Escala: COSTO DE SERVICIO
 Título
 Resumen de Estadísticas
 Estadísticas
 Estadísticas

/SUMMARY=MEANS VARIANCE.

→ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

Escala: COSTO DE SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	16	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		16	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,917	,913	17

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
P1	3,75	1,125	16
P2	3,63	,719	16

6.2. Rentabilidad

*Resultado1_ALFA DE CRONBACH.sps [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado
 Registro
 Fiabilidad
 Título
 Notas
 Conjunto de dato
 Escala: COSTO DE SERVICIO
 Título
 Resumen de Estadísticas
 Estadísticas
 Estadísticas

/SUMMARY=ALPHA
 /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
 /SUMMARY=MEANS VARIANCE.

→ **Fiabilidad**

Escala: RENTABILIDAD

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	16	94,1
	Excluido ^a	1	5,9
Total		17	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,821	,827	13

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
V1	3,44	,727	16
V2	2,69	1,138	16
V3	2,56	,892	16

IBM SPSS Statistics Procesador está listo | Iniciar el PAJ

ANEXO 7: Instrumentos para el análisis documental.

7.1. Estados de resultados de la E1

Estado de Resultados

Estado de Resultados Del 01/01 al 31/12 del 2022		
Ventas netas o ing por servicios	461	9770461
Desc, rebajas y bonif concedidas	462	(0)
Ventas netas	463	9770461
Costo de ventas	464	(8324518)
Resultado bruto Utilidad	466	1445943
Resultado bruto Pérdida	467	(0)
Gastos de ventas	468	(0)
Gastos de administración	469	(746480)
Resultado de operación utilidad	470	699463
Resultado de operación pérdida	471	(0)
Gastos financieros	472	(965)
Ingresos financieros gravados	473	0
Otros ingresos gravados	475	0
Otros ingresos no gravados	476	0
Enajen de val y bienes del act F	477	0
Costo enajen de val y bienes a f	478	(0)
Gastos diversos	480	(0)
REI del ejercicio positivo	481	
REI del ejercicio negativo	483	(0)
Resultado antes de part - Utilidad	484	698498
Resultado antes de part - Pérdida	485	(0)
Distribución legal de la renta	486	(0)
Resultado antes del imp - Utilidad	487	698498
Resultados antes del imp - Pérdida	489	(0)
Impuesto a la renta	490	(0)
Resultado del ejercicio - Utilidad	492	698498
Resultado del ejercicio - Pérdida	493	(0)

7.2. Estados de Resultados de la E2

Estado de Resultados

Estado de Resultados Del 01/01 al 31/12 del 2022		
Ventas netas o ing por servicios	461	4636290
Desc, rebajas y bonif concedidas	462	(0)
Ventas netas	463	4636290
Costo de ventas	464	(4185764)
Resultado bruto Utilidad	466	450526
Resultado bruto Pérdida	467	(0)
Gastos de ventas	468	(0)
Gastos de administración	469	(93205)
Resultado de operación utilidad	470	357321
Resultado de operación pérdida	471	(0)
Gastos financieros	472	(1845)
Ingresos financieros gravados	473	0
Otros ingresos gravados	475	0
Otros ingresos no gravados	476	0
Enajen de val y bienes del act F	477	0
Costo enajen de val y bienes a f	478	(0)
Gastos diversos	480	(0)
REI del ejercicio positivo	481	
REI del ejercicio negativo	483	(0)
Resultado antes de part - Utilidad	484	355476
Resultado antes de part - Pérdida	485	(0)
Distribución legal de la renta	486	(0)
Resultado antes del imp - Utilidad	487	355476
Resultados antes del imp - Pérdida	489	(0)
Impuesto a la renta	490	(0)
Resultado del ejercicio - Utilidad	492	355476
Resultado del ejercicio - Pérdida	493	(0)

7.3. Resumen de los resultados

OBJETIVOS	ANÁLISIS DOCUMENTAL	TABLAS ESTADÍSTICAS	FIGURAS	HIPÓTESIS
<p>Objetivo específico 1: Analizar la relación de los costos directos con el margen de utilidad bruta de las empresas de seguridad y vigilancia.</p>	<p>Tabla 3, pag.90 Tabla 4, pag. 94</p>	<p>Tabla 8, pag. 97 Tabla 12, pag. 101 Tabla 17, pag. 106</p>	<p>Figura 1, pag. 51 Figura 2, pag. 52 Figura 3, pag. 53 Figura 4, pag. 55 Figura 5, pag. 56 Figura 6, pag. 58 Figura 7, pag. 59 Figura 8, pag. 60 Figura 9, pag. 61 Figura 18, pag. 72 Figura 19, pag. 73 Figura 20, pag. 74 Figura 21, pag. 75 Figura 22, pag. 76 Figura 34, pag. 97 Figura 38, pag. 101</p>	<p>H1: Los costos directos se relacionan significativamente con el margen de utilidad bruta de las empresas de seguridad y vigilancia.</p>
<p>Objetivo específico 2: Evaluar la relación de los costos indirectos con el margen de utilidad operativa de las empresas de seguridad y vigilancia.</p>	<p>Tabla 3, pag.90 Tabla 5, pag. 94</p>	<p>Tabla 9, pag. 98 Tabla 13, pag. 102 Tabla 18, pag. 106</p>	<p>Figura 10, pag. 62 Figura 11, pag. 63 Figura 12, pag. 64 Figura 13, pag. 65 Figura 14, pag. 66 Figura 15, pag. 67 Figura 23, pag. 77 Figura 24, pag. 78 Figura 25, pag. 79 Figura 26, pag. 80 Figura 35, pag. 98 Figura 39, pag. 102</p>	<p>H2: Los costos indirectos se relacionan significativamente con el margen de utilidad operativa de las empresas de seguridad y vigilancia.</p>
<p>Objetivo específico 3: Describir la relación de los costos asociados con el margen de utilidad neta de las empresas de seguridad y vigilancia.</p>	<p>Tabla 3, pag.90 Tabla 6, pag. 95</p>	<p>Tabla 10, pag. 99 Tabla 14, pag. 103 Tabla 19, pag. 107</p>	<p>Figura 16, pag. 69 Figura 17, pag. 70 Figura 27, pag. 81 Figura 28, pag. 82 Figura 29, pag. 83 Figura 30, pag. 84 Figura 36, pag. 99 Figura 40, pag. 103</p>	<p>H3: Los costos asociados se relacionan significativamente con el margen de utilidad neta de las empresas de seguridad y vigilancia en Ayacucho.</p>
<p>Objetivo General: Determinar la relación del costo de servicio y la rentabilidad de las empresas de seguridad y vigilancia en el distrito de Ayacucho, periodo 2022-2023</p>	<p>Tabla 1, pag. 48 Tabla 2, pag. 48 Tabla 3, pag. 90</p>	<p>Tabla 7, pag. 96 Tabla 11, pag. 100 Tabla 15, pag. 104 Tabla 16, pag. 105</p>	<p>Figura 31, pag. 87 Figura 32, pag. 88 Figura 33, pag. 96 Figura 37, pag. 100</p>	<p>El costo de servicio se relaciona significativamente con la rentabilidad de las empresas de seguridad y vigilancia en Ayacucho, periodo 2022-2023.</p>

ANEXO 8: Otros**8.1. Listado de empresas y entidades de intermediación laboral que cuentan con título habilitante vigente (inscripción/renovación) en el Reneeil- Región Ayacucho periodo 2022-2023**

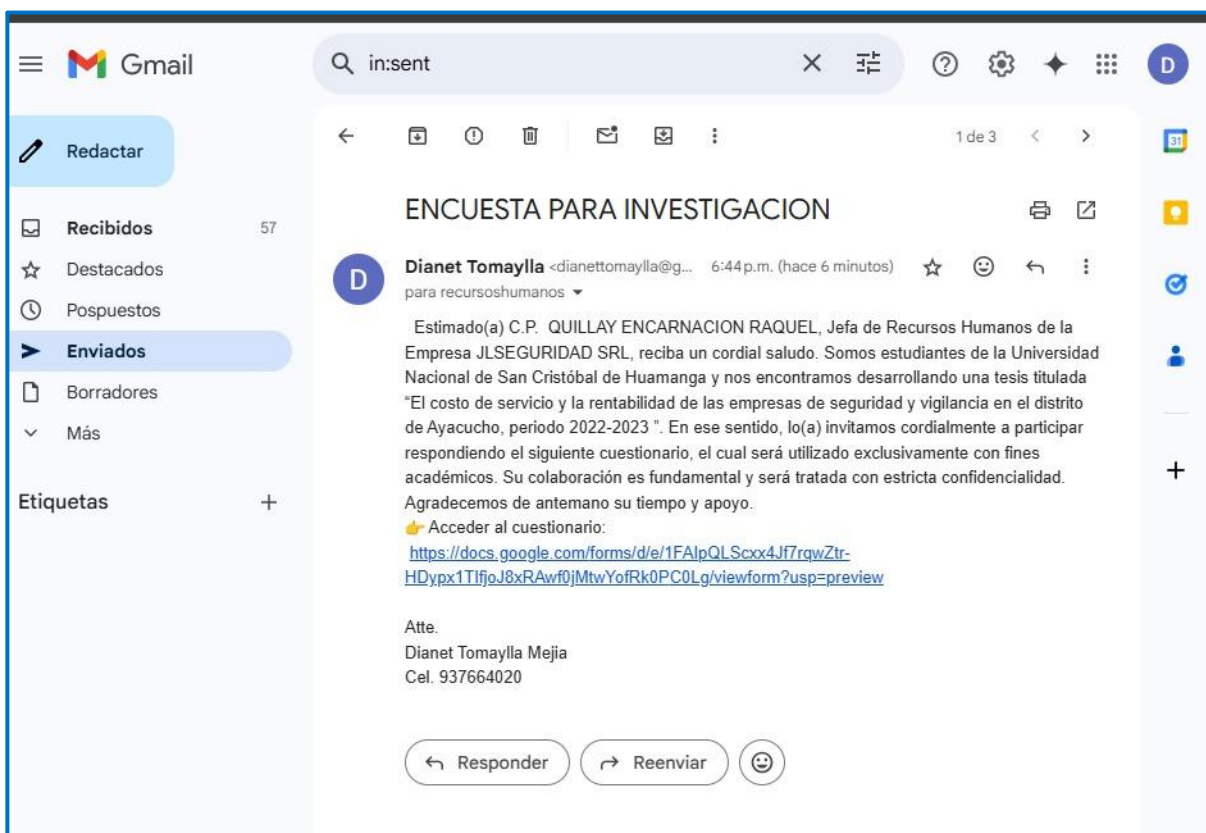
N°	RUC	RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	DOMICILIO DE LA SEDE PRINCIPAL (INDICANDO LA PROVINCIA Y EL DEPARTAMENTO)
1	20601621828	E01	Jr. Tupac Amaru Mz A lote 4A A.H. La Florida Carmen Alto-Huamanga-Ayacucho
2	20452713404	E02	Jr. San Martin N° 654, Ayacucho, Huamanga, Ayacucho
3	20494824931	E03	Jr. Lima N° 145 Int. 3 y 4 TERCER PISO Ayacucho-Huamanga-Ayacucho
4	20602094236	E04	Asoc. Pro Vivienda Aprovisa Mz. L Lote 01 San Juan Bautista-Huamanga-Ayacucho
5	20601372852	E05	AAHH. Los Licenciados Pacificadores de la Nación Andrés Avelino Cáceres Mz G Lote 15 Segundo Piso Ñahuinpuquio San Juan Bautista-Huamanga-Ayacucho
6	20449517203	E06	Urb. Las Nazarenas Jr. Mariano Melgar N° 337 Jesús Nazareno-Huamanga-Ayacucho
7	20494887267	E07	Av. Aviación N° 508, Andres Avelino Caceres Dorregaray, Huamanga, Ayacucho
8	20574615781	E08	Asociación Los Olivos Mz P1 Lote 10, San Juan Bautista, Huamanga, Ayacucho
9	20494464544	E09	Urb. Mariscal Cáceres Mz I Lote 03, Ayacucho, Huamanga, Ayacucho
10	20605987967	E10	Av. Carmen Alto N° 238 Residencia Las Dalias Int. D-501 (Ref. Costado de Grifo Chipana), Carmen Alto, Huamanga, Ayacucho
11	20574761922	E11	Av. Nueva Generacion Mz 02 Lote 01 P.J. Vista Alegre, Carmen Alto, Huamanga, Ayacucho
12	20609884470	E12	Av. Los Incas N° 340 Dpto. A (Ref. a 2 cuadras del Colegio San Juan), San Juan Bautista, Huamanga, Ayacucho
13	20574616086	E13	Jr. San Martín N° 656
14	20602479758	E14	Mza. B Lote. 10 A.V. Chaquibamba (espalda del aeropuerto) Ayacucho - Huamanga - Andres Avelino Caceres

8.2. Evidencia del instrumento de recolección de datos

8.2.1 Cuestionario

El cuestionario fue elaborado mediante la plataforma Google Formularios, garantizando accesibilidad y facilidad de uso para los encuestados. El enlace del cuestionario fue remitido al personal clave de las empresas en estudio a través de sus correos electrónicos institucionales y números de WhatsApp, asegurando su participación oportuna. El formulario puede visualizarse en el siguiente enlace:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScxx4Jf7rqwZtr-HDypx1TIfjoJ8xRAwf0jMtwYofRk0PC0Lg/viewform?usp=preview>



Gmail in:sent

ENCUESTA PARA INVESTIGACION

Dianet Tomaylla <dianettomaylla@gmail.com> 4:40 p.m. (hace 1 hora)

Estimado C.P.C. MALLMA PALOMINO PERCI, Contador de la Empresa JLSEGURIDAD SRL, reciba un cordial saludo. Somos estudiantes de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga y nos encontramos desarrollando una tesis titulada "El costo de servicio y la rentabilidad de las empresas de seguridad y vigilancia en el distrito de Ayacucho, periodo 2022-2023". En ese sentido, lo(a) invitamos cordialmente a participar respondiendo el siguiente cuestionario, el cual será utilizado exclusivamente con fines académicos. Su colaboración es fundamental y será tratada con estricta confidencialidad. Agradecemos de antemano su tiempo y apoyo.

👉 **Acceder al cuestionario:**
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScxx4Jf7rqwZtr-HDypx1TIfjoJ8xRAwf0jMtwYofRk0PC0Lg/viewform?usp=preview>

Atte.
 Dianet Tomaylla Mejia
 Cel. 937664020

Responder Reenviar

10/6/25, 11:21 a.m. ENCUESTA PARA INVESTIGACION - maicolfredysulcaquispe@gmail.com - Gmail

Gmail in:sent

ENCUESTA PARA INVESTIGACION

Maicol Fredy Sulca Quispe <maicolfredysulcaquispe@gmail.com> 11:21 AM

Estimado(a), CPC María P. Dueñas Conde, Contadora de la Empresa ELITSUR SRL, reciba un cordial saludo. Somos estudiantes de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga y nos encontramos desarrollando una tesis titulada "El costo de servicio y la rentabilidad de las empresas de seguridad y vigilancia en el distrito de Ayacucho, periodo 2022-2023". En ese sentido, lo(a) invitamos cordialmente a participar respondiendo el siguiente cuestionario, el cual será utilizado exclusivamente con fines académicos. Su colaboración es fundamental y será tratada con estricta confidencialidad. Agradecemos de antemano su tiempo y apoyo:

👉 **Acceder al cuestionario:** <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScxx4Jf7rqwZtr-HDypx1TIfjoJ8xRAwf0jMtwYofRk0PC0Lg/viewform?usp=preview>

Atentamente: Maico Fredy Sulca Quispe
 Celular N°:999472314

MARÍA DUEÑAS CONDE to me 02:17 PM

Buen día, acabo de realizar el desarrollo de las encuestas.
 estimado Maico sulca

8.2.2 Guía de entrevista

Para la guía de entrevista se diseñó y aplicó a través de la plataforma Google Formularios, cuyo enlace fue remitido de manera directa a los correos electrónicos institucionales y a los números de WhatsApp del personal clave de las empresas en estudio. Este procedimiento permitió garantizar que los entrevistados accedieran de forma rápida y segura a la guía de entrevista, facilitando su participación y obteniendo respuestas oportunas y confiables para el análisis de la investigación: El formulario puede visualizarse en el siguiente enlace:

https://docs.google.com/forms/d/1rJr71Eswm_hb3mjZGC2Mt2wRq3H70ju5R4yL4lL30l/previe

[W](#)



The image shows a screenshot of a Google Form interface. At the top, there are navigation tabs: 'Preguntas', 'Respuestas' (with a count of 16), and 'Configuración'. On the right, it says 'Puntos totales: 0'. The main title of the form is 'EL COSTO DE SERVICIO Y LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA EN EL DISTRITO DE AYACUCHO, PERIODO 2022-2023'. Below the title is a rich text editor with icons for bold, italic, underline, link, and unlink. The body text reads: 'Estimado(a) la entrevista tiene como finalidad recopilar información sobre los costos de servicio y la rentabilidad en las empresas de seguridad y vigilancia del distrito de Ayacucho, durante el periodo 2022-2023. La información será usada únicamente con fines académicos y de investigación. Su colaboración es muy valiosa para el desarrollo de este estudio.' Below this text is a section for the respondent's affiliation, containing the text 'UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA' and the university's logo, which features an eagle with a shield and the motto 'UNIVERSITAS HUAMANGENSIS SAN CRISTÓBALIS INDIENSIS'.

Preguntas Respuestas 16 Configuración Puntos totales: 0

"EL COSTO DE SERVICIO Y LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA EN EL DISTRITO DE AYACUCHO, PERIODO 2022-2023"

B *I* U ↪ ↵

Estimado(a) la entrevista tiene como finalidad recopilar información sobre los costos de servicio y la rentabilidad en las empresas de seguridad y vigilancia del distrito de Ayacucho, durante el periodo 2022-2023. La información será usada únicamente con fines académicos y de investigación. Su colaboración es muy valiosa para el desarrollo de este estudio.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA



1. ¿Cuál es la fuente de financiamiento de su inversión? *

Respuesta:

Guía de entrevista Recibidos x

D Dianet Tomaylla <dianettomaylla@gmail.com> 23 jun 2025, 6:24 p.m. (hace 8 días) ☆ 😊 ↶ ⋮
para facturacion_cobranza ▾

Estimado(a) señor Agustin Gonzales, encargado del área de logística y almacén de la Empresa JLSEGURIDAD SRL, reciba un cordial saludo. Somos estudiantes de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga y nos encontramos desarrollando una tesis titulada "El costo de servicio y la rentabilidad de las empresas de seguridad y vigilancia en el distrito de Ayacucho, periodo 2022-2023 ". En ese sentido, lo(a) invitamos cordialmente a participar respondiendo la siguiente guía de entrevista, el cual será utilizado exclusivamente con fines académicos. Su colaboración es fundamental y será tratada con estricta confidencialidad. Agradecemos de antemano su tiempo y apoyo.

👉 Acceder a la guía:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSciWm6-Bgu9sETdygVeSMl6sJlF6MsQXI9hv_yycpRHeAk_w/viewform?pli=1

Atte.
Dianet Tomaylla Mejia
Cel. 937664020

f Facturación Cobranza 23 jun 2025, 6:29 p.m. (hace 8 días) ☆ 😊 ↶ ⋮
para mí ▾

Atendido.

Atentamente,



9/6/25, 10:20 a.m. GUIA DE ENTREVISTA - maicolfredysulcaquispe@gmail.com - Gmail

☰ Gmail in:sent X 𠄎

📧

GUIA DE ENTREVISTA Inbox x

M Maicol Fredy Sulca Quispe <maicolfredysulcaquispe@gmail.com> 10:20 AM
to marydc3107

Estimado C.P.C. María P. Dueñas Conde, contadora de la empresa ELITSUR, reciba un cordial saludo. Somos estudiantes de la Universidad Nacional de San Cris encontramos desarrollando una tesis titulada "El costo de servicio y la rentabilidad de las empresas de seguridad y vigilancia en el distrito de Ayacucho, periodo 21 invitamos cordialmente a participar respondiendo la siguiente guía de entrevista, el cual será utilizado exclusivamente con fines académicos. Su colaboración es f estricta confidencialidad. Agradecemos de antemano su tiempo y apoyo.

👉 Acceder a la guía:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSciWm6-Bgu9sETdygVeSMl6sJlF6MsQXI9hv_yycpRHeAk_w/viewform?pli=1

Atentamente: Maico Fredy Sulca Quispe
Celular N°: 999472314

MARÍA DUEÑAS CONDE 02:20 PM
to me

🗣️ Translate to English ⚙️

① Confirmo mi asistencia

"EL COSTO DE SERVICIO Y LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA E...
Estimado(a) la entrevista tiene como finalidad recopilar información sobre los costos de servicio y la rentabilidad
docs.google.com

Estimado señor Máximo Huamani Supervisor de la empresa de la Empresa JLSEGURIDAD SRL, reciba un cordial saludo. Somos estudiantes de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga y nos encontramos desarrollando una tesis titulada "El costo de servicio y la rentabilidad de las empresas de seguridad y vigilancia en el distrito de Ayacucho, periodo 2022-2023 ". En ese sentido, lo(a) invitamos cordialmente a participar respondiendo la siguiente guía de entrevista, el cual será utilizado exclusivamente con fines académicos. Su colaboración es fundamental y será tratada con estricta confidencialidad. Agradecemos de antemano su tiempo y apoyo.

👉 Acceder a la guía:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSciWM6--Bgu9sETdyqVeSMI6sljF6MsQX19hv_yycpRHeAk_w/viewform?pli=1
Editado 6:19 p.m. ✓

Atte.
Dianet tomaylla 6:20 p.m. ✓

Ok Señorita. 6:24 p.m.

Ya lo respondí 6:33 p.m.

16 respuestas
+ Vincular con Hojas de cálculo ⋮

Resumen
Pregunta
Individual

📊 Estadísticas

Normal
0/0 puntos

Valor medio
0/0 puntos

Intervalo
0-0 puntos

Distribución de las puntuaciones totales

Puntuación obtenida	N.º de encuestados
0	16

1. ¿Cuál es la fuente de financiamiento de su inversión?

16 respuestas


- propia
- Recursos propios, ahorros del dueño.
- fuente de financiamiento interno por aporte de socios y capitalización de utilidades, pero en caso de falta de liquidez recurrimos a prestamos bancarios
- financiamiento propio
- fuente financiamiento propio
- prestamos bancarios
- aporte de socios
- La empresa se financia con recursos propios, no tenemos ningún préstamo.
- propio con aporte de socios que son familiares y de vez en cuando requerimos financiamiento a alguna entidad bancaria
- propio y la vez de terceros como prestamos bancarios

2. ¿Cuántos trabajadores laboran en su empresa?

16 respuestas

8.3. Solicitud de autorización de la información

RECIBIDO
02/06/2025
ELITSUR S.R.L.
RUC: 20452713404



Ayacucho, 02 de junio de 2025

Sumilla: Solicito autorización para el acceso a la información

SEÑOR GERENTE DE LA EMPRESA ELITSUR S.R.L.

RUC N.º 20452713404

Presente.-

De nuestra mayor consideración:

Los que suscriben, Bach. **DIANET TOMAYLLA MEJÍA** y Bach. **MAICO FREDY SULCA QUISPE**, en calidad de egresados de la carrera profesional de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, nos dirigimos a usted con el debido respeto para solicitar la autorización de acceso a la información dentro de su representada, con fines estrictamente académicos.

Dicha información será utilizada para el desarrollo de la investigación académica titulada: "El costo de servicio y la rentabilidad de las empresas de seguridad y vigilancia en el distrito de Ayacucho, periodo 2022-2023".

Por tanto, agradecemos de antemano su colaboración y apoyo para facilitar el acceso a la información necesaria a través de las áreas correspondientes, tales como Recursos Humanos, Operaciones, Logística, Comercial, Contabilidad, Finanzas y Administración, en el marco de la transparencia institucional y el compromiso con la formación académica universitaria.

Sin otro particular, quedamos atentos a su gentil respuesta.

Atentamente,



DIANET TOMAYLLA MEJÍA

DNI N.º 47097437

Celular: 937664020

E-mail: dianet.tomaylla.08@unsch.edu.pe



MAICO FREDY SULCA QUISPE

DNI N.º 71294676

Celular: 999472314

E-mail: maico.sulca.08@unsch.edu.pe



Ayacucho, 02 de junio de 2025

Sumilla: Solicito autorización para el acceso a la información

SEÑOR GERENTE DE LA EMPRESA JLSEGURIDAD S.R.L.
RUC N.º 20601621828

Presente.-

De nuestra mayor consideración:

Los que suscriben, Bach. **DIANET TOMAYLLA MEJÍA** y Bach. **MAICO FREDY SULCA QUISPE**, en calidad de egresados de la carrera profesional de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, nos dirigimos a usted con el debido respeto para solicitar la autorización de acceso a la información dentro de su representada, con fines estrictamente académicos.

Dicha información será utilizada para el desarrollo de la investigación académica titulada: "El costo de servicio y la rentabilidad de las empresas de seguridad y vigilancia en el distrito de Ayacucho, periodo 2022-2023".

Por tanto, agradecemos de antemano su colaboración y apoyo para facilitar el acceso a la información necesaria a través de las áreas correspondientes, tales como Recursos Humanos, Operaciones, Logística, Comercial, Contabilidad, Finanzas y Administración, en el marco de la transparencia institucional y el compromiso con la formación académica universitaria.

Sin otro particular, quedamos atentos a su gentil respuesta.

Atentamente,

DIANET TOMAYLLA MEJÍA
 DNI N.º 47097437
 Celular: 937664020
 E-mail: dianet.tomaylla.08@unsch.edu.pe

MAICO FREDY SULCA QUISPE
 DNI N.º 71294676
 Celular: 999472314
 E-mail: maico.sulca.08@unsch.edu.pe

**TRANSCRIPCIÓN DE ACTA DE SUSTENTACIÓN**

En la ciudad de Ayacucho, el día 10 de octubre de 2025, a las 11:00 horas, en el Auditorium de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la UNSCH, se reunieron los miembros de la Comisión del Jurado Evaluador, conformado por los profesores CPC. Edgar Huarancca Aguilar, CPC. Sixto Susano Pretel Eslava y CPC. Toño Fredy Rojas Palpan (Asesor-jurado), bajo la presidencia del Dr. Pelayo Hilario Valenzuela Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en el acto académico de la sustentación de tesis y actuando como secretario el CPC. César Romero Rodas.

El secretario da lectura de la Resolución Decanal N° 408-2025-UNSCH-FCEAC-D, de fecha 02 de octubre del 2025, el cual declara expedito a los bachilleres DIANET TOMAYLLA MEJIA y MAICO FREDY SULCA QUISPE para la sustentación de la Tesis: **El costo de servicio y la rentabilidad de las empresas de seguridad y vigilancia en el distrito de Ayacucho, periodo 2022-2023**; para optar el título profesional de Contador(a) Público(a).

Acto seguido el presidente de los jurados invita a los sustentantes a dar inicio a la exposición de la mencionada tesis en un tiempo aproximado de cuarenta y cinco (45) minutos. Concluida la sustentación el presidente solicita a los miembros del jurado evaluador formular las preguntas y repreguntas necesarias para lo cual disponen de cuarenta y cinco (45) minutos, las mismas que fueron absueltas satisfactoriamente.

Concluida la sustentación, el presidente de los jurados invita a los sustentantes y público asistente abandonar la sala de grados con la finalidad de deliberar y emitir la calificación correspondiente, con el siguiente resultado:

Jurado 1	15
Jurado 2	16
Jurado 3	14
Jurado 4	15

Resultando aprobados por unanimidad el calificativo de QUINCE (15)

Siendo las 12:40 p.m. horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico y en fe de lo actuado firman al pie del presente los profesores: Dr. Pelayo Hilario Valenzuela, CPC. Edgar Huarancca Aguilar, CPC. Sixto Susano Pretel Eslava, CPC. Toño Fredy Rojas Palpan (Asesor-jurado) y como secretario CPC. César Romero Rodas.

Libro N° 05, con folio N°288

Ayacucho, 30 de octubre del 2025


.....
Prof. Jesús Huamán Palomino
Secretario Docente



UNSCH

**FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

DECANATO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD CON DEPOSITO

N° 016-2025-EPCA/FCEAC/UNSCH

1.- Nombres y Apellidos de los Investigadores:

DIANET TOMAYLLA MEJIA

MAICO FREDY SULCA QUISPE

2.- Escuela Profesional **Contabilidad y Auditoría**

3.- Facultad de Ciencias **Económicas, Administrativas y Contables**

4.- Tipo de trabajo académico evaluado: **TESIS**

5.- Título del trabajo académico:

**El costo de servicio y la rentabilidad de las empresas de seguridad y
vigilancia en el distrito de Ayacucho, periodo 2022-2023**

6.- Software de similitud: **TURNITIN**

7.- Fecha de recepción: 21 de octubre de 2025

8.- Fecha de evaluación: 21 de octubre de 2025

9.- Evaluación de originalidad:

Porcentaje de similitud	Resultado
* 13% (Trece)	** APROBADO

* Consignar el porcentaje de similitud

** Consignar **APROBADO** si se encuentra dentro del rango de porcentaje establecido subsanar las observaciones o **DESAPROBADO** si excede el porcentaje permisible de similitud.

Ayacucho, 22 de octubre de 2025

Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga
Facultad de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables
Jorge Fredy Rojas Palpan
DOCENTE INSTRUCTOR

cc.
Archivo
TFRP

El costo de servicio y la rentabilidad de las empresas de seguridad y vigilancia en el distrito de Ayacucho, periodo 2022-2023

por Dianet Tomaylla Mejia y Maico Fredy Sulca Quispe

Fecha de entrega: 21-oct-2025 04:38p. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2788317002

Nombre del archivo: 16_Dianet_Tomaylla_Mejia_y_Maico_Fredy_Sulca_Quispe.docx (11.56M)

Total de palabras: 30685

Total de caracteres: 176623

El costo de servicio y la rentabilidad de las empresas de seguridad y vigilancia en el distrito de Ayacucho, periodo 2022-2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	3%
2	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	docs.google.com Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1%

9	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	Submitted to Unidades Tecnológicas de Santander Trabajo del estudiante	<1 %
11	Submitted to Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
12	repositorio.unicomfacauca.edu.co Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
15	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to usach Trabajo del estudiante	<1 %
17	Bolanos De La Cruz, Flor. "Gestion Ecoeficiente en cinco Empresas de Seguridad del Departamento de Lima.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 Publicación	<1 %

Submitted to Universidad de Granada

18

Trabajo del estudiante

<1 %

19

Sanchez Acuña, Carlos. "La incidencia del financiamiento en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas del Perú, caso: Multiservicios Valery E.I.R.L. - Huaraz, 2024", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru)

Publicación

<1 %

20

Submitted to Universidad Ricardo Palma

Trabajo del estudiante

<1 %

21

repositorioapi.neumann.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

22

publicacionescd.ulead.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

23

Submitted to UNAPEC

Trabajo del estudiante

<1 %

24

renati.sunedu.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

25

Submitted to Universidad TecMilenio

Trabajo del estudiante

<1 %

26

repositorio.unp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

27

Submitted to Universidad Andina del Cusco

Trabajo del estudiante

<1 %

28	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
29	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
30	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
31	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
32	repositorio.undc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	www.normaslegalesonline.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo