

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL  
DE HUAMANGA**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



**TESIS:**

**Los Costos de Servicios y la Rentabilidad en la Empresa de Salud  
Policlínico Santa María Magdalena SAC, Ayacucho - 2022**

Para optar el título profesional de:

**CONTADOR PÚBLICO**

PRESENTADO POR:

**Bach. Juan Ramon JOYO MAYORGA**

**Bach. Carlos RODULFO SANCHEZ**

ASESOR:

**CPC. Sixto Susano PRETEL ESLAVA**

**AYACUCHO - PERÚ**

**2024**

## DEDICATORIA

A mi querida madre Edith, quien en los momentos más oscuros de mi vida estuvo siempre a mi lado.

A mis adorados hijos Juan Fernando y Claudia, por ser los motores de mi vida mi inspiración para seguir luchando día a día.

**Juan Ramón Joyo Mayorga**

A mis padres que me apoyaron y me enseñaron los valores, los principios, las ganas de seguir adelante, a superarme, gracias a ellos soy una persona de bien.

A mi esposa Rocío, mis hijos Gianella y Gonzalo quienes son mi soporte y mis ganas de superación.

**Carlos Rodolfo Sánchez**

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a nuestra alma mater Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, grandes maestros que ya partieron a la eternidad y a los que ahora, con su gran espíritu y vocación de enseñanza nos orientaron en todo momento.

Agradecemos a Dios por darnos una maravillosa familia, que siempre estuvo a nuestro lado, nos brindaron su apoyo en todo momento.

A nuestros familiares y amigos, que de una u otra forma nos brindaron su apoyo y de manera especial, al CPC Sixto Susano Pretel Eslava Asesor de nuestra investigación quien nos ha guiado con su paciencia, su rectitud y de manera incondicional como docente, también queremos expresar nuestro profundo agradecimiento a los trabajadores de la Empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC de Ayacucho por su valioso aporte para la realización del presente trabajo de Investigación.

**Juan y Carlos**

## RESUMEN

La presente investigación *Costos de Servicios y la Rentabilidad en la Empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC, Ayacucho-2022*; surgió tras la evidencia de que los costos de servicios no estarían identificados plenamente para la obtención de la rentabilidad en el establecimiento materia de estudio, por ello, tuvo como objetivo de evaluar, de qué manera los costos de servicios contribuyen en la rentabilidad de la empresa de salud Policlínico Santa María Magdalena SAC Ayacucho-2022. La metodología desarrollada tuvo una tipología aplicada, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental y corte transversal, donde la muestra estaba conformada por 06 trabajadores administrativos entre ellos del área de contabilidad y 09 médicos de la institución. Las técnicas que se emplearon para la recolección de los datos fueron la entrevista, el análisis documental y la encuesta. La conclusión a la que se llegó fue que, los costos repercuten significativamente en la obtención de la rentabilidad, donde la identificación y control adecuado de costos probablemente conducirá a que se incremente la utilidad de la empresa.

**Palabras Clave:** Costos de servicios, Rentabilidad, Centro de Costos

## ABSTRACT

The present investigation Costs of Services and Profitability in the Santa María Magdalena SAC Polyclinic Health Company, Ayacucho-2022; arose after the evidence that the costs of services would not be fully identified to obtain profitability in the establishment under study, therefore, its objective was to evaluate how the costs of services contribute to the profitability of the company. health polyclinic Santa María Magdalena SAC Ayacucho-2022. The developed methodology had an applied typology, quantitative approach, correlational level and non-experimental and cross-sectional design, where the sample was made up of 06 administrative workers, including from the accounting area and 09 doctors from the institution. The techniques used to collect data were interviews, documentary analysis and surveys. The conclusion reached was that costs have a significant impact on obtaining profitability, where the identification and adequate control of costs will probably lead to an increase in the company's profit.

**Keywords:** Cost of services, Profitability, Cost Center

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	v
ÍNDICE .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
I.    Revisión De Literatura.....	3
Marco Histórico.....	3
Sistema Teórico.....	6
Marco Conceptual .....	11
Marco Referencial .....	40
II.   Materiales y Métodos .....	42
Tipo y Nivel de Investigación .....	42
Población y Muestra .....	43
III.  Resultados .....	46
IV.  Discusión .....	65
CONCLUSIONES .....	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
ANEXO.....	69
Anexo 1.....	69
Anexo 2.....	70
Anexo 3.....	74
Anexo 4.....	75
Anexo 5.....	77

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> La empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC cuantos años viene prestando servicios de salud a la población de Huamanga .....	46
<b>Tabla 2</b> <i>Actividad económica de la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC</i> 47	
<b>Tabla 3</b> <i>Sistema de contabilidad que lleva la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC</i> .....	48
<b>Tabla 4</b> <i>La empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC por los servicios que brinda emite comprobantes de pago</i> .....	50
<b>Tabla 5</b> <i>Centros de costos que la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC comprende</i> .....	51
<b>Tabla 6</b> <i>Determinación y condición de costos de servicio de la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC</i> .....	52
<b>Tabla 7</b> <i>Importancia de los costos en la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC</i> .....	54
<b>Tabla 8</b> <i>Sistemas de costos que emplea la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC</i> .....	55
<b>Tabla 9</b> Costos directos.....	56
<b>Tabla 10</b> <i>Costos indirectos no pueden ser</i> .....	58
<b>Tabla 11</b> <i>La distribución de costos indirectos se realiza en base</i> .....	59
<b>Tabla 12</b> <i>Los costos de servicios contribuyen en la rentabilidad de la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC</i> .....	60
<b>Tabla 13</b> <i>Los costos directos son integrantes para la obtención de la utilidad bruta en la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC</i> .....	62
<b>Tabla 14</b> <i>Los costos indirectos son elementos para la obtención de la utilidad neta en la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC</i> .....	63

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Porcentaje de los años de prestación de servicios</i> .....	46
<b>Figura 2</b> <i>Ámbito de actividades que se presenta en la empresa de salud Policlínico Santa María Magdalena SAC</i> .....	47
<b>Figura 3</b> <i>Sistema de contabilidad que maneja la empresa de Salud policlínico Santa María Magdalena SAC</i> .....	49
<b>Figura 4</b> <i>Tipo de comprobantes de pago que emite la empresa</i> .....	50
<b>Figura 5</b> <i>Centros de costos que la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC comprende</i> .....	51
<b>Figura 6</b> <i>Determinación y condición de costos de servicio de la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC</i> .....	53
<b>Figura 7</b> <i>Importancia de los costos en la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC</i> .....	54
<b>Figura 8</b> <i>Sistemas de costos que emplea la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC</i> .....	55
<b>Figura 9</b> <i>Posibilidad de ser costos directos</i> .....	57
<b>Figura 10</b> <i>Costos indirectos no pueden ser</i> .....	58
<b>Figura 11</b> <i>La distribución de costos indirectos en la empresa se realiza en base a:</i> .....	59
<b>Figura 12</b> <i>Los costos de servicios contribuyen en la rentabilidad de la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC</i> .....	61
<b>Figura 13</b> <i>Los costos directos son integrantes para la obtención de la utilidad bruta en la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC</i> .....	62
<b>Figura 14</b> <i>Los costos indirectos son elementos para la obtención de la utilidad neta en la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC</i> .....	64

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere a que los costos de servicios, no son identificadas y controladas para la determinación de la rentabilidad de la empresa de salud Policlínico Santa María Magdalena SAC, esta empresa en la región Ayacucho ha marcado su importancia por estar al servicios hospitalarios de los socios y público en general, por lo que económica y financieramente debe estar acorde a su realidad; sin embargo, sus estados financieros correspondiente del período no cumplen con sus características requeridas o necesarias, en consecuencia las tomas de decisiones de parte de los administradores no son adecuadas incluso generando mayor costos innecesarios que perjudica a la institución.

El interés para desarrollar este trabajo de investigación es evaluar el comportamiento de los costos de servicios en la determinación de la rentabilidad de la empresa, pues esto permite que la institución siga operando o funcionando en el ámbito regional y porque no a nivel nacional.

Profundizar la investigación desde la perspectiva sociología urbana fue un interés académico. Así mismo, nos interesamos por aportar estadísticas sobre el problema existente tal como hemos expresado en el desarrollo de este trabajo.

En el ámbito profesional, como trabajador de esta institución y como aspirantes al título observamos con preocupación el tratamiento de los costos de servicios en la empresa materia de análisis, lo cual no permite visualizar la rentabilidad deseada con objetividad.

En el aspecto metodológica el trabajo es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, donde la muestra estaba conformada por 06 trabajadores administrativos entre ellos del área de contabilidad y 09 médicos de la institución. Las técnicas que se emplearon para la recolección de los datos fueron la entrevista, el análisis documental y la encuesta. Y entre los objetivos formulados fueron; evaluar, de qué manera los costos de servicios contribuyen en la rentabilidad de la empresa de salud Policlínico Santa María Magdalena SAC Ayacucho-2022; Analizar, de

qué forma los costos directos son integrantes para la obtención de la utilidad bruta y evidenciar, de qué modo los costos indirectos son elementos para la obtención de la utilidad neta.

Finalmente, este trabajo de investigación está estructurado conforme a las disposiciones de nuestra primera casa superior de estudios, entre ellos: la revisión de la literatura, materiales y métodos, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

## **I. Revisión De Literatura**

### ***Marco Histórico***

A lo largo de la historia, se ha evidenciado que todas las sociedades han buscado satisfacer ciertas necesidades humanas a través de prácticas sociales interrelacionadas. Desde tiempos remotos, la historia humana nos ha revelado que el ser humano ha reconocido la importancia de preservar y mejorar la salud como una necesidad fundamental para su supervivencia y desarrollo. La percepción de que la salud, entendida como la ausencia de enfermedad o incapacidad, en esencia ha estado arraigada en el comportamiento humano desde sus inicios. En respuesta a esta necesidad básica, la humanidad ha organizado y desarrollado una práctica social específica conocida como "salud pública", la cual se ha consolidado desde mediados del siglo XIX como una forma colectiva de cuidado de la salud poblacional.

Los servicios de atención datan en la antigüedad desde los 3000 a.C hasta los 476 d.C; cuando en el antiguo Egipto se dieron inicio al desarrollo de prácticas basadas en la observación y uso de medicinas naturales en la antigua Grecia surgen grandes médicos como Hipócrates y Galeno, estableciendo escuelas de medicina; En la edad media y renacimiento (siglos V XV), los monasterios y hospitales religiosos fueron encargados de proporcionar atención médica; en el renacimiento se dieron avances en anatomía, cirugía y farmacología; Durante la etapa de la revolución científica (siglo XVII) se establecieron las primeras academias de medicina y se desarrollaron teorías científicas; durante la Revolución industrial y el siglo XIX se dio el surgimiento de hospitales modernos y el desarrollo de la enfermería, destacando figuras como Florence Nightingale.

Durante el siglo XX, el servicio médico en el mundo experimentó importantes transformaciones debido a los avances científicos, los cambios sociales y las demandas crecientes de atención médica. En mérito a ello consideramos los siguientes hitos:

Avances en medicina y tecnología; con el descubrimiento de la penicilina en 1928 y su uso generalizado a partir de la década de 1940, lo que revolucionó el tratamiento de las infecciones bacterianas. Desarrollo de la anestesia moderna, permitiendo cirugías más seguras y menos dolorosas.

Avances en la radiología, como la radiografía y la tomografía computarizada, que mejoraron la capacidad de diagnosticar enfermedades. Desarrollo de sistemas de atención médica con el establecimiento del Servicio Nacional de Salud en el Reino Unido en 1948, brindando atención médica gratuita y universal; la creación del sistema de seguro médico Medicare en Estados Unidos en 1965, proporcionando cobertura de salud para las personas mayores de 65 años; implementación de sistemas de seguro de salud obligatorio en varios países europeos, garantizando el acceso a la atención médica para toda la población. Erradicación de enfermedades; en el ámbito global de la viruela en 1980, gracias a la campaña de vacunación masiva; control efectivo de enfermedades infecciosas como la poliomielitis, el sarampión y la tuberculosis en muchos países y también se dieron avances en atención médica especializada con el desarrollo de especialidades médicas, como cardiología, oncología, neurología, entre otras, que permitieron un enfoque más preciso y especializado en el tratamiento de enfermedades.

Por otra parte, en las culturas precolombinas de América desarrollaron diversas prácticas y conocimientos relacionados con las atenciones médicas. Estas prácticas variaban según la región y la cultura específica, existían ciertos elementos comunes en su enfoque de la salud y el cuidado médico. En estos ámbitos, la salud se concebía de manera holística, reconociendo la interconexión entre el cuerpo, la mente y el espíritu. Los sanadores y chamanes desempeñaban un papel fundamental en el cuidado de la salud de la comunidad, utilizando una combinación de métodos empíricos y conocimientos tradicionales. Se intensificó el uso de plantas medicinales era una práctica extendida en muchas culturas precolombinas. Los médicos tradicionales o

curanderos conocían las propiedades medicinales de una amplia variedad de plantas y las utilizaban para tratar diferentes dolencias y enfermedades. Además, se empleaban técnicas como la aplicación de vendajes, masajes y baños de vapor para aliviar el dolor y promover la curación.

Es importante destacar que cada cultura precolombina tenía sus propias creencias y prácticas médicas. Por ejemplo, en el Imperio Inca, se enfatizaba la medicina preventiva y comunitaria, promoviendo una alimentación balanceada y la implementación de medidas de higiene para prevenir enfermedades. Los incas también desarrollaron técnicas quirúrgicas avanzadas, como la trepanación craneal.

En la actualidad, la situación de las atenciones médicas en Perú presenta desafíos y oportunidades. Si bien se han realizado avances significativos en el acceso a la atención médica en las últimas décadas, aún existen desigualdades y deficiencias que requieren atención. En términos de acceso, el gobierno peruano ha implementado políticas para garantizar la cobertura de salud para todos los ciudadanos. El Seguro Integral de Salud (SIS) y el Seguro Social de Salud (EsSalud) que brindan servicios de atención médica a diferentes segmentos de la población, especialmente a aquellos en situaciones de vulnerabilidad. Sin embargo, persisten brechas en el acceso a servicios de calidad, especialmente en áreas rurales y comunidades remotas. La infraestructura de salud en Perú también enfrenta desafíos, con una distribución desigual de centros de salud y hospitales en el país. Las zonas rurales y áreas de bajos recursos a menudo carecen de instalaciones médicas adecuadas y personal médico capacitado. Esto dificulta el acceso a servicios especializados y limita la calidad de la atención médica en esas áreas. Además, la falta de recursos financieros es un problema recurrente en el sistema de salud peruano. Los presupuestos asignados al sector salud a menudo resultan insuficientes para cubrir las necesidades de la población y mejorar la infraestructura y los equipos médicos. Esto afecta

negativamente la calidad de la atención y limita la capacidad de respuesta ante emergencias y brotes de enfermedades.

Por otro lado, Perú ha experimentado avances en la implementación de tecnología médica, como la telemedicina, que ha sido especialmente relevante durante la pandemia de COVID-19. La teleconsulta y la teleasistencia han permitido ampliar el acceso a la atención médica en áreas remotas y facilitar la comunicación entre pacientes y profesionales de la salud.

Estos precedentes dan pie a que el sector privado también apueste con la disminución de las brechas en atenciones médicas, si bien se han realizado esfuerzos para mejorar el acceso y la calidad de las atenciones médicas en Perú, todavía existen desafíos que requieren atención. Es fundamental continuar invirtiendo en infraestructura, recursos humanos y tecnología médica, especialmente en áreas rurales y comunidades marginadas, para garantizar una atención médica equitativa y de calidad para todos los peruanos.

### ***Sistema Teórico***

#### **Costos de Servicios**

De acuerdo con lo expuesto por Ramírez et al. (2010), los costos de los servicios se refieren a los resultados derivados de los esfuerzos realizados, ya sea a través de medios mecánicos o humanos, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes. Una de las características esenciales de estos costos es su naturaleza intangible, lo que implica que no se pueden poseer físicamente y, por lo tanto, no es posible mantener un inventario de los mismos. Más bien, los costos de servicios se consumen en el mismo momento en que se prestan.

Por otra parte, también es importante considerar las investigaciones de Aguirre, Barona y Dávila (2020), que indican que los costos de servicios se refieren al reconocimiento de los costos incurridos en la provisión de servicios y diversas actividades relacionadas. Para su medición, se requieren técnicas y procedimientos específicos que permitan calcular los

volúmenes de actividades y la adquisición de servicios. Además, estos servicios se brindan en diferentes áreas de actividad, abarcando una amplia gama de actividades y necesidades.

Según lo expuesto por Beltrán (2014), los costos en empresas de servicios desempeñan un papel crucial en la economía del país, ya que brindan una oferta adecuada y sostenible. Estos costos están asociados a actividades intangibles y transitorias que son realizadas por el personal, involucrando la participación activa de los clientes. A diferencia de los bienes físicos, estos servicios no pueden ser adquiridos o poseídos de manera tangible. Por lo tanto, se presentan como una oferta que puede ser vendida, siendo el objetivo principal de una transacción que busca compensar las necesidades y demandas de los clientes.

Según Horngren, Datar y Rajan (2012), los costos de servicios son los gastos incurridos por una empresa para proporcionar servicios a sus clientes. Estos costos incluyen los costos de mano de obra directa e indirecta, los materiales y suministros utilizados en la prestación del servicio, los gastos generales y otros costos relacionados con la operación del servicio. Además, los autores señalan que los costos de servicios pueden ser asignados a los clientes en función de diversas bases, como el tiempo dedicado al servicio, la complejidad del servicio o el uso de recursos específicos.

Los costos de producción de acuerdo a la NIC 2, los gastos relacionados con las unidades producidas, como la mano de obra directa, se incluirán en los costos de transformación de inventarios. Además, incluirán una parte calculada sistemáticamente de los costos indirectos, variables o fijos que haya incurrido al convertir las materias primas en productos terminados.

En el Perú, la norma que define el concepto de Costos de Servicios es la Norma Internacional de Contabilidad para Pequeñas y Medianas Empresas (NIIF para las PYMES) emitida por el Consejo Normativo de Contabilidad (CNC). Esta norma se adoptó en el país para la contabilidad de las empresas que califican como PYMES y establece los principios contables

aplicables a la medición y reconocimiento de los costos de servicios. La NIIF para las PYMES establece que los costos de servicios deben ser reconocidos como gastos en el período en el que se incurren, siempre y cuando cumplan con los criterios de reconocimiento de gastos establecidos en la norma. Estos costos incluyen, entre otros, los costos relacionados con la mano de obra, los materiales y otros gastos necesarios para la prestación de servicios.

### **Rentabilidad**

De acuerdo a lo indicado por (Zamora, 2008), la rentabilidad se define como la relación entre la utilidad obtenida y la inversión realizada para lograrla. Esta medida permite evaluar la eficacia de la gestión empresarial al analizar las utilidades generadas a partir de las ventas y la utilización de los recursos invertidos. La rentabilidad también refleja la calidad y consistencia de las utilidades, lo cual se refiere a la tendencia de obtener ganancias de manera regular. Estas utilidades son el resultado de una administración competente, una planificación integral de costos y gastos, y el cumplimiento de medidas orientadas a obtener beneficios. En general, la rentabilidad se aplica a todas las actividades económicas que involucran el uso de recursos materiales, humanos y financieros para alcanzar los resultados esperados.

(Córdova, 2012), indica que la rentabilidad se refiere a la relación porcentual que representa la ganancia obtenida en función del tiempo y la inversión de recursos. Además, podemos describir la rentabilidad como el cambio en el valor de un activo, incluyendo cualquier distribución en efectivo, expresado como un porcentaje del valor inicial. En esencia, la rentabilidad se basa en la comparación entre los ingresos generados y los costos asociados a una actividad o inversión específica.

Por otra parte, de acuerdo a lo enunciado por Sánchez (2012), La rentabilidad es un término que se aplica a todas las acciones económicas donde se emplean recursos materiales, humanos y financieros con la finalidad de conseguir ganancias. A pesar de que en la literatura

económica se emplea de múltiples formas y existen diversas perspectivas doctrinales que tratan distintos aspectos, en términos generales se refiere al rendimiento que los capitales empleados producen en un lapso de tiempo específico. Esto conlleva cotejar los ingresos producidos con los recursos empleados para su obtención, lo que facilita la toma de decisiones entre diversas opciones o la evaluación de la eficacia de las acciones ejecutadas, ya sea de forma previsible o retrospectiva.

Sánchez (2014), indica que el propósito del análisis de la rentabilidad es contrastar los ingresos generados con los recursos utilizados para obtenerlos. Este enfoque permite realizar una evaluación de la eficacia de las acciones llevadas a cabo por la empresa, ya sea antes o después de implementar su ejecución.

De acuerdo con Contreras y Díaz (2015), la rentabilidad es un indicador esencial para evaluar la eficiencia y el desempeño de una empresa. Se refiere a la relación entre los ingresos generados y los gastos incurridos, así como al rendimiento obtenido de la inversión realizada. Para medir la rentabilidad, se analizan diversos aspectos como las ventas, los activos y el capital utilizado en el negocio. El objetivo principal de medir la rentabilidad es determinar la eficacia de las actividades empresariales y evaluar si los ingresos generados son suficientes para cubrir los costos y generar una ganancia adecuada. Además, la rentabilidad también permite comparar el desempeño de la empresa con respecto a períodos anteriores o a otras empresas del mismo sector. La medición de la rentabilidad proporciona información valiosa para la toma de decisiones gerenciales, ya que permite identificar áreas de mejora y optimizar el uso de los recursos disponibles. Asimismo, sirve como una herramienta para evaluar la viabilidad financiera de un proyecto o inversión, ya que se busca maximizar los ingresos y minimizar los gastos para lograr una rentabilidad óptima.

Según el BCRP (2023), la rentabilidad se refiere a la capacidad de una inversión o activo para generar ganancias. Se establece una relación entre la inversión realizada y los beneficios obtenidos, teniendo en cuenta la deducción de impuestos y comisiones correspondientes. Esta medida de rentabilidad suele expresarse en forma de indicadores relativos, que permiten comparar y evaluar la rentabilidad de diferentes inversiones o activos. La rentabilidad es un aspecto fundamental en la toma de decisiones de inversión, ya que los inversionistas y empresas buscan maximizar sus ganancias y obtener un retorno adecuado sobre el capital invertido. Para evaluar la rentabilidad de una inversión, se consideran factores como los ingresos generados, los costos asociados, los impuestos y las comisiones que puedan afectar los beneficios finales. Es importante destacar que la rentabilidad no solo se limita a los aspectos financieros, sino que también puede relacionarse con otros indicadores de desempeño, como el retorno sobre activos (ROA) o el retorno sobre patrimonio (ROE). Estos indicadores brindan una visión más completa de la eficiencia y la rentabilidad de una inversión o activo, teniendo en cuenta diferentes variables y contextos específicos.

De acuerdo con Atrill (2014, citado en Puerta et al., 2018), la rentabilidad se define como una medida del desempeño de los activos y los recursos proporcionados por los accionistas en una empresa. Además, se considera como un indicador del éxito en la generación de riqueza para los propietarios. La rentabilidad se expresa típicamente como el beneficio obtenido en relación con otras cifras clave presentes en los estados financieros. La rentabilidad es una métrica esencial para evaluar la eficiencia y el desempeño financiero de una empresa. Mide el grado en que los recursos y los activos generan beneficios económicos. En términos generales, una mayor rentabilidad indica que una empresa está utilizando eficazmente sus recursos para generar ganancias. Para calcular la rentabilidad, se comparan los beneficios obtenidos con otras cifras clave, como los activos totales, el capital invertido o las ventas generadas. Estas comparaciones permiten evaluar la eficacia de la gestión de una empresa en términos de generar

ingresos y maximizar el retorno sobre la inversión de los accionistas. Es importante destacar que la rentabilidad puede variar en diferentes industrias y sectores económicos. Por ejemplo, una empresa en el sector tecnológico puede tener una mayor rentabilidad debido a la naturaleza innovadora de sus productos, mientras que una empresa en el sector manufacturero puede tener una rentabilidad más baja debido a los altos costos de producción.

Para Forsyth (2012) la rentabilidad implica la fluctuación en el valor de una empresa durante un período específico. Esta fluctuación abarca los ingresos generados por la compensación del capital, como intereses y dividendos, así como los cambios en el valor del capital en ese mismo período. La rentabilidad no solo se basa en los flujos de efectivo que la empresa recibe en forma de intereses y dividendos, sino también en las ganancias o pérdidas derivadas de las variaciones en el valor de los activos de la empresa. Estos cambios en el valor del capital pueden deberse a diversos factores, como la apreciación o depreciación de los activos o las fluctuaciones en los mercados financieros.

### ***Marco Conceptual***

#### **Costos de Servicios**

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.

### **Costos Directos**

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.

### **Costos Indirectos**

Los costos indirectos son aquellos gastos que se generan debido a la utilización de diversos recursos en los procesos de producción, pero que no pueden ser directamente asignados a un producto o proceso específico. Estos costos incluyen el consumo de suministros y materiales indirectos, la contratación de trabajadores no directos, el uso de instalaciones, equipos y servicios internos y externos. Estos recursos son indispensables para llevar a cabo actividades y procesos relacionados con la producción, aunque no están directamente vinculados a la fabricación de productos específicos.

Los costos de servicios recaen en los siguientes hechos, acciones y situaciones que se presentan a continuación:

**Rayos X.** Los elementos de costos que participan en este servicio son:

- El costo de la placa y de los reactivos
- El costo de la mano de obra (tomar la placa, revelar e interpretar)
- Los costos indirectos: Las depreciaciones, los servicios públicos y

los manos de obras indirectos, etc.

**Cirugía**, Los elementos que participan en este servicio son:

- Los insumos que se consumen en esa operación
- Los costos de mano de obra directo (el cirujano, el anestesiólogo, la enfermera, etc.)
- Los costos generales: son las depreciaciones, los servicios públicos, salarios indirectos, etc.

**La consulta médica**, Los elementos que participan en ese servicio son las siguientes:

- Costo de mano de obra directo, sueldo del médico.
- Costos generales, son todos aquellos costos indirectos a una consulta, como las depreciaciones, servicios públicos, sueldos, etc.(p.5)

(Calderón y otros, 2018), los centros de costos en relación a los servicios de hospitalización serán los siguientes: emergencia, hospitalización, quirófano y alta de paciente.

**Triage**, el ingreso siempre se realiza por triaje, los pacientes acuden a esta área para ser evaluados luego son derivados al consultorio respectivo para las consultas, durante este proceso se incurre en costos y es necesario acumularlos para determinar el costo.

**Neumología**, Los elementos que participan en este servicio son:

- Costo de sueldo directo, remuneración del médico.
- Costos generales, son todos aquellos costos indirectos a una consulta, como las depreciaciones, servicios públicos, sueldos, etc

**Quirófano**, brindar servicios de cirugía a los pacientes.

## **Proceso Productivo de la salud**

(Peombo, 2018), de acuerdo a la teoría general de costos, el proceso de salud puede ser definido como un conjunto de acciones destinadas a aumentar la capacidad de los bienes y servicios para satisfacer las necesidades. Cada acción puede generar bienes o servicios intermedios, así como bienes o servicios de consumo final, utilizando insumos provenientes de proveedores internos (de los propios procesos internos) o externos (fuera del hospital o del servicio de salud). En esta perspectiva, un hospital o servicio de salud puede entenderse como un conjunto de acciones conectadas por un proceso de trabajo específico que genera bienes y servicios de salud (p. 58).

(Peombo, 2018), las principales etapas del proceso productivo son de nivel 1: estructura hospitalaria, de nivel 2: procesos productivos estructurales, de nivel 3: procesos productivos primarios y nivel 4: resultado.

El nivel 1, estructura hospitalaria comprende camas, quirófanos y personal

El nivel 2, procesos productivos estructurales comprende radiografías, limpieza y restauración.

El nivel 3, procesos productivos primarios comprende cirugía y consulta médica.

El nivel 4, resultado comprende la alta médica (p. 59).

## **Recursos humanos**

(Salud, 2014), se calcula el costo de hora trabajada sobre la base del gasto por todo concepto (remuneraciones, canastas, bonificaciones, etc.) dividido por el número de horas reglamentarias de trabajo (36 horas en el caso de los médicos). El valor de esa hora trabajada se multiplica por las horas realmente trabajadas en cada actividad o programa de salud (p.16).

## **Bienes**

(Salud, 2014), se computa todos los gastos por bienes realmente asignados a las actividades, los cuales no necesariamente coinciden con el total de bienes registrados en el presupuesto ejecutado del establecimiento. Este último se debe a que los bienes pueden haberse comprado durante el año fiscal, pero no haber sido utilizados cien por ciento durante ese año. En los casos de que los precios no han estado disponibles, se ha imputado el costo de reposición del bien a precios manejados dentro del sector salud (por ejemplo, los precios de medicamentos en DIGEMID) y, por último, si no hubiera tal valor, se la ha imputado los precios de mercado (p.16)

## **Servicios**

(Salud, 2014), se procede igual que en el caso anterior. Los contratos por servicios no personales son considerados en costos de recursos humanos (p.16).

## **Equipos**

(Salud, 2014), los costos asignados a equipos, a diferencia de los costos de operación descritos en líneas arriba, merecen un tratamiento diferente. La inversión en ellos se hace en un punto en el tiempo, pero la utilización se hace a lo largo de su vida útil y este valor anual se registra en los presupuestos ejecutados. Lo que se acostumbra es considerar primero el costo de oportunidad de utilizar el valor de compra de los equipos en inversiones alternativas, aplicando una tasa de interés sobre el monto de compra inicial. Adicionalmente se toma en cuenta la depreciación anual de los equipos. Lo ideal sería considerar la depreciación como el costo de oportunidad sobre el valor no depreciado (p.16).

## **Infraestructura**

(Salud, 2014), la infraestructura tiene dos componentes: construcción y terrenos. Las edificaciones al igual que los equipos se deprecian, mientras los terrenos no. Para este caso se ha considerado el costo de oportunidad de utilización del local en otras actividades, imputándosele el valor de alquiler del local. El monto de alquiler se ajusta a las características y al año de construcción, así como a ubicación del terreno (p.17).

## **Costos de Servicios de Salud**

(Alvarez, 2017) señala que, para realizar evaluaciones económicas de costos en los servicios de salud, es fundamental comprender el concepto de costo como la cantidad de recursos que se invierten en todos los aspectos del proceso de atención a la salud. Por esta razón, toda evaluación económica de los servicios de salud debe tener en cuenta dos aspectos fundamentales: (1) la participación de médicos clínicos y personal que garanticen que lo que se está evaluando sea eficaz y de cierta calidad al momento de la evaluación; y (2) la eficiencia, equidad y accesibilidad deben ser consideradas al momento de la toma de decisiones e implementar cambios (p.90-91).

## **La función de producción, insumos y productos en salud**

(Alvarez, 2017) indica cuando, la producción de bienes y servicios es el proceso por el cual se utilizan insumos como recursos materiales, trabajo humano, tecnología médica, infraestructura física, capital, etc. para producir bienes, bienes y servicios relacionados con la salud.

“Por lo tanto, el concepto de función de producción, que es simplemente una descripción matemática de los insumos necesarios para producir un servicio específico, será el punto de partida que usaremos para entender la teoría de costos”.

Costos de la atención:

- Recursos humanos y materiales
- Insumos
- Costos indirectos del usuario
- Función de producción
- Productos, cantidad, calidad

En todos los análisis de costos de salud, tres son los elementos de uso de recursos de salud más importantes: (1) elegir la combinación ideal de insumos para producir un producto específico; (2) elegir la técnica ideal para producir un producto; y (3) elegir los productos a producir.

La identificación de los tipos de costos que intervienen en la evaluación de los programas analizados es otro de los aspectos que se deben señalar. Esto es: (1) los gastos directos fijos, que reflejan los gastos de la organización y su funcionamiento; estos incluyen el tiempo, los recursos aportados por los profesionales de la salud, los gastos de luz, teléfono, renta y otros servicios, así como los gastos que soportan los pacientes y sus familiares, incluidos los gastos realizados durante la consulta. Los costos indirectos incluyen la pérdida de producción (horas de trabajo) y los costos psicológicos (ansiedad, dolor relacionado con el propio tratamiento). (p. 91-92).

### **Sistema de Costeo en empresas de servicios**

(Ramírez Forero & Urrea), afirma que en el momento de implementar un sistema de costo en una empresa de servicios de salud se debe tener en cuenta tres características importantes:

- No son inventariables
- Su producción no está estandarizada, si no sujetos a demanda potencial para su ejecución

- Gran parte de sus costos están contenidos en mano de obra y CIF y podemos inferir de la información anterior que la aplicación de métodos de costeo en las empresas del sector servicios no está estandarizada. Cada organización debe desarrollar e implementar un sistema de costos personalizado. (p. 2-3).

### **Sistema de Análisis de Costos**

(Barreiro, 2019), teniendo en cuenta en la literatura anglosajona podemos identificar dos tipos de sistemas:

a) Topdown o Método descendentes, que consiste en asignar una parte de los costos hospitalarios totales a cada servicio.

b) Bottom -up o Método ascendentes, donde los costos son asignados a nivel de objeto (pacientes, servicios, etc.)

El sistema más común es este último porque permite conocer el costo por paciente, enfermedad, práctica o procedimiento. Se puede obtener información retrospectivamente utilizando historias clínicas o bases de datos, como registrando el consumo prospectivo de cada paciente (p. 9).

### **Costos en Hospitales organizados funcionalmente**

(Medina y otros, 2011), afirmó lo siguiente:

Desde la concepción funcional de organización de un hospital, el cálculo de costos presenta distintas alternativas. Puede calcularse el costo de un servicio, de una orden de diversos servicios, de un departamento, de un centro de responsabilidad, de un centro de costos o de un centro de beneficios. En todas estas alternativas el procedimiento de cálculo del costo será siempre similar. Consistirá en sumar los insumos directos, las remuneraciones directas y los costos indirectos. La principal dificultad consistirá en repartir los costos indirectos, los cuales son comunes a los distintos objetos de costos. El reparto de los costos comunes se resuelve a través

de distintas asignaciones sucesivas, conocidas como asignación primaria, secundaria y terciaria (p. 4).

(Medina y otros, 2011), señala que, cada tipo de centro (servicios médicos, unidades centrales de diagnóstico, unidades centrales de servicios generales y unidades centrales de apoyo) recibe una asignación primaria de costos directos.

Así mismo, Las unidades de servicios médicos, de diagnóstico y de servicios generales reciben los costos de las unidades de apoyo como asignación secundaria.

Igualmente, La asignación terciaria implica dividir los costos de las unidades centrales de servicios generales a las unidades centrales de servicios médicos y de diagnóstico.

Finalmente, los departamentos de servicios médicos reciben los costos de las unidades centrales de diagnóstico a través de la asignación cuaternaria. Las asignaciones sucesivas permitirán determinar el costo total que demandarán las distintas unidades centrales y departamentos médicos durante un período de tiempo. Se podrán calcular los costos unitarios de los distintos servicios prestados a partir de estos costos totales por Centros de Costos. El costo unitario por servicio se calculará dividiendo el costo total del centro de costos entre el número de servicios ofrecidos durante el período de tiempo considerado (p. 4).

### **Distribución de Costos Indirectos**

(Ministerio, 2014), para tal efecto se elaboró una planilla de distribución de costos indirectos por centros de costos. En el documento se asentaron informaciones provistas por cada área involucrada, según su producción con relación a los servicios en los que intervienen su actividad, se describen los criterios considerados que fueron aplicados:

**Dirección y Administración**, para la distribución como costo indirecto de este servicio, se realizó un prorrateo, teniendo en cuenta el peso porcentual relacionado con las remuneraciones de cada servicio de los centros de costos.

**Servicios Asistenciales**, para la distribución del costo indirecto se utilizaron los datos proporcionados por el encargado del área sobre la cantidad de atenciones realizadas según servicio de origen del paciente.

**Limpieza**, para distribuir este costo indirecto entre los diferentes centros de costos, se utilizaron los metros cuadrados que corresponden a cada área como parámetros. Del costo total que incumbe al área, se descontó el porcentaje que se refiere a los metros cuadrados de las áreas que son posteriores al centro de costo de limpieza, y este importe el que se redistribuye hacia los servicios intermedios y finales.

**Mantenimiento**, para el trabajo con este costo indirecto, se consideraron tres variables de ellos gastos que lo componen directamente. Por un lado, los gastos por mantenimientos varios, su monto fue distribuido homogéneamente entre todos los servicios; por el otro, los gastos por mantenimientos de equipos médicos y recolección de residuos patológicos se tuvieron en cuenta los servicios involucrados directamente conforme producción y/o reparación. La suma de estos gastos por centros de costos constituyó el parámetro sobre el cual se basó la distribución del costo indirecto del servicio.

**Lavandería y costura**, con base en los datos suministrados de tuvo en cuenta la cantidad de kilos por servicios, lo que sirvió para la distribución de los costos indirectos de lavandería.

**Transporte**, para la distribución del monto de transporte se tuvieron en cuenta, por un lado, lo correspondiente al uso de la camioneta, y por el otro, de la ambulancia. Se asignó el monto del consumo entre ambas, conforme con el uso de combustible durante el período; lo correspondiente a la camioneta se distribuyó homogéneamente entre todos

los servicios, y lo concerniente a la ambulancia, se distribuyó conforme con los servicios que requirieron la utilización de este transporte.

**Farmacia**, para la distribución como costo indirecto de este servicio, se utilizó la suma de los insumos y medicamentos distribuidos directamente en cada centro de costos como peso para el prorrateo.

**Esterilización**, para la distribución del costo indirecto, se usaron los datos sobre la cantidad de esterilizaciones realizadas para cada servicio.

**Fisioterapia y rehabilitación**, para la distribución del costo indirecto, se usaron los datos proporcionados por el encargado del área sobre la cantidad de procedimientos realizados en cada servicio.

**Hemodinamia**, para la distribución de este costo indirecto, se deben utilizar (una vez que funcione el servicio) los datos proporcionados por el encargado del área sobre la cantidad de estudios llevados a cabo para cada servicio según registros.

**Electrocardiograma, ecografía, tomografía, radiología**, para la distribución del costo indirecto, se utilizaron los datos proporcionados por el encargado del área sobre la cantidad de estudios efectuados para cada servicio según registros.

**Laboratorio**, la distribución se hizo en base el informe suministrado por laboratorio, en el cual se detallan la cantidad de determinaciones y estudios laboratoriales solicitados por cada servicio (centro de costos). En este punto, también debemos considerar solo un porcentaje determinado, de acuerdo con el consumo interno del establecimiento de salud.

### **Empresas de servicios**

Una organización de servicios es aquella que puede proporcionar u ofrecer un servicio específico, o bien servicios integrados, mediante una secuencia de actividades.

Las empresas que proporcionan servicios no proveen materiales; en cambio, utilizan sus servicios para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Clasificación de las empresas de servicios, pueden clasificar en:

- a) Organizaciones intensivas en capital intelectual
- b) Organizaciones intensivas en capital humano
- c) Organizaciones intensivas en capital financiero

Organizaciones intensivas en capital intelectual, el recurso principal para la realización del servicio es el conocimiento en las áreas de especialización de la empresa, ejemplo: las empresas de consultoría, las universidades y los hospitales.

Organizaciones intensivas en capital humano, servicios en donde se requiere una fuerte inversión de horas hombre para que éste se realice, por ejemplo: servicio de limpieza, recolección de basura y servicios de fotocopias.

Organizaciones intensivas en capital financiero, es este tipo de organizaciones, el servicio es provisto a una inversión de capital, por ejemplo: empresa de transporte, alquiler de autos, servicios bancarios.

Por su parte el Dr. Daniel Cascarini (2012), realiza una clasificación no taxativa de empresas de servicios en:

***Fluidos y energía***

- Distribución de energía eléctrica
- Distribución de gas
- Tratamiento y distribución de agua corriente

***Transporte***

- De pasajeros
- De carga

- Por auto
- Por camión
- Por ferrocarril
- Por avión
- Por barco

### ***Salud***

- Clínica
- Cirugía
- Ambulatoria
- Internación
- Psiquiatría
- Psicología
- Laboratorios
- Diagnósticos por imágenes
- Odontología

### ***Comunicaciones***

- Correos
- Telefonía
- Radiotelefonía
- Televisión
- Internet
- Satelital

### ***Reparaciones y mantenimiento***

- De edificios

- De automotores
- De maquinarias

### ***Administración***

- De propiedades
- De negocios

### ***Finanzas***

- Bancos
- Financieras
- Capitalización y ahorro
- Seguros

### ***Profesionales***

- Estudios legales
- Estudios contables
- Estudios de ingeniería
- Estudios de arquitectura
- Escribanías

### ***Hotelería***

- Gastronomía
- Restaurantes
- Cafeterías

Vigilancia

Estaciones de servicio

Almacenaje y depósito

Cargas y estibajes

Turismo

Publicidad

Fotocopia y diseño gráfico

Computación

### **Costos Directos**

(Ramírez, 2013), afirma con relación a ello como, los gastos relacionados con una actividad, departamento o producto. En este esquema, se calcula el salario de la secretaria del director de ventas, que es un gasto directo para el departamento de ventas, la materia prima es un gasto directo para el producto, etc. (p.32).

(Ramírez, 2013), también afirma, en el caso del costo directo, los costos fijos de fabricación son considerados como costos temporales y por lo tanto no inventariables, ya que la empresa deberá pagar estos costos sin importar si hay producción o no. (p.197)

#### Costeo directo

Ventas	xxx
( - ) Costo de ventas	xxx
Margen de contribución bruto	xxx
( - ) Gastos de administración y venta variables	xxx
( = ) Margen de contribución	xxx
( - ) Costos fijos de producción	xxx
( - ) Costos fijos de administración y venta	xxx
( = ) Utilidad de operación	xxx

(Chamorro & Bernardo, 2016), los que están completamente identificados y pueden medirse económicamente en el objeto de costo. Una actividad, un departamento,

un proyecto o un producto, por ejemplo. Las materias primas directas, la mano de obra directa y los costos de tecnología indirectos tienen una relación directa con el producto. el salario del director de ventas, que está directamente relacionado con el departamento correspondiente (p. 12).

(Cuevas, 2013), en ese segmento específico del estudio, el costo directo puede ser claro y aparentemente identificado. Por ejemplo, si el segmento en cuenta es una línea de producto, los gastos asociados con la fabricación y los materiales serán directos de la línea. (p.24).

(Garrido y otros, Contabilidad de Costos ejercicios prácticos, 2021), Los costos directos de un producto se componen de los costos de materia prima directa y mano de obra directa, también conocidos como costo primo, y los costos indirectos variables. Estos costos se aplican a los inventarios de productos en proceso y terminados, lo que resulta en un costo de ventas. (p. 151).

(García, 2018), “son aquellos costos que se pueden identificar o cuantificar plenamente con los productos terminados o áreas específicas” (p.12)

(Horngren y otros, 2012) afirma que, “los costos directos de un objeto de costos se relacionan con el objeto de costos en particular y pueden atribuirse a dicho objeto desde un punto de vista económico, por ejemplo, el costo de acero de los neumáticos es un costo directo” (p.28).

### **Costos Indirectos**

(Chamorro & Bernardo, 2016) señalan que “son los costos que no podemos identificar de manera económicamente factible con un objeto de costo. Por ejemplo, la depreciación de

maquinaria, el alquiler del edificio de planta y oficinas, el salario del director de producción respecto al producto” (p.12)

(Ramírez, 2013) también afirma “es el que no se puede identificar con una actividad determinada. Por ejemplo, la depreciación de la maquinaria o el sueldo del director de producción respecto al producto” (p.32)

(Cuevas, 2013) señala, un costo indirecto debe distribuirse para asignarlo al segmento en cuestión. Los costos indirectos de fabricación son costos indirectos para una línea de producción, por ejemplo. Los gastos indirectos de fabricación no están directamente relacionados con una línea específica debido a que se generan como resultado de los activos operativos. Se conocen también como costos comunes. (p. 24-25)

(García, 2018) dice, son aquellos costos que no se pueden identificar o cuantificar plenamente con los productos terminados o áreas específicas” (p.12)

(Horngren y otros, 2012), menciona “los costos indirectos de un objeto de costos se relacionan con el objeto de costos en particular, sin embargo, no pueden atribuirse a dicho objeto desde un punto de vista económico, por ejemplo, sueldo de gerente de planta” (p.28)

### **Rentabilidad Económica**

La rentabilidad económica o de la inversión es una medida que evalúa el rendimiento de los activos de una empresa en un período específico, sin considerar cómo se financian dichos activos. Se considera que la rentabilidad económica refleja la capacidad de los activos de una empresa para generar valor independientemente de su financiamiento, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que las diferencias en las estructuras

financieras afecten su valor. Es un indicador fundamental para evaluar la eficiencia en la gestión empresarial, ya que el comportamiento de los activos, sin tener en cuenta su financiamiento, determina en general si una empresa es rentable desde un punto de vista económico. Además, al no considerar la forma en que se financian los activos, se puede determinar si una empresa no rentable tiene problemas en su actividad económica o una política de financiamiento deficiente.

El concepto de rentabilidad económica, también conocido como retorno de la inversión (ROI) o retorno de activos (ROA), surgió en los primeros años del siglo XX cuando la empresa Du Pont comenzó a utilizar un sistema de ratios triangulares para evaluar sus resultados. En este sistema, la rentabilidad económica o ROI se encontraba en la parte superior del triángulo, mientras que la base estaba compuesta por el margen de beneficio sobre las ventas y la rotación de los activos.

$$\text{Re} = \text{BAIT} / \text{Total de Activos}$$

### **Rentabilidad Financiera**

La rentabilidad financiera o de los fondos propios, en la literatura anglosajona conocida como retorno sobre el patrimonio (ROE), es un indicador que mide el rendimiento logrado por los fondos propios de una compañía durante un periodo de tiempo determinado, usualmente sin considerar la repartición de los beneficios. La rentabilidad financiera es vista como una evaluación de la rentabilidad más próxima a los accionistas o dueños que la rentabilidad económica. En teoría, se trata del indicador de rentabilidad que los gerentes intentan incrementar al máximo en beneficio de los dueños. Además, una baja rentabilidad económica puede restringir el acceso a nuevos recursos propios de dos formas. Primero, señala un nivel reducido de generación interna de recursos por la compañía; y en segundo lugar, puede limitar la financiación externa.

<b>Rf= Resultados antes de impuestos/Patrimonio neto</b>
--

### **Rentabilidad según algunos autores**

(Córdoba, 2012) afirma que, La rentabilidad es una relación porcentual que muestra la ganancia a través del tiempo por cada unidad de recurso invertido. Además, podemos decir que la rentabilidad es el cambio en el valor de un activo, más cualquier distribución en efectivo, expresado como un porcentaje del valor inicial. Es la proporción de ingresos y gastos. (p.15)

(Gitman & Zutter, 2012) señala que, La rentabilidad es la relación entre los ingresos y los costos que se generan al utilizar los activos de la empresa para realizar actividades productivas. Las ganancias de una empresa pueden aumentar a través de: 1: aumentando los ingresos o 2: reduciendo los costos (p. 544).

(Gitman & Zutter, 2012) menciona que, existe una variedad de opciones de rentabilidad. Estas medidas en conjunto permiten a los analistas evaluar las utilidades de la empresa en relación con un nivel de ventas, activos o inversión de los propietarios. Una empresa no puede atraer capital externo si no produce utilidades. Debido a la gran importancia que el mercado otorga a las ganancias, los dueños, los acreedores y la administración prestan mucha atención al incremento de las utilidades. (p. 73).

(Gitman & Zutter, 2012) menciona que, es un método común para evaluar la rentabilidad de las ventas es el estado típico de pérdidas y ganancias. Este estado tiene cada rubro representado como un porcentaje de las ventas. Los estados de resultados de tamaño común son muy útiles para comparar el desempeño a lo largo de los años porque es fácil demostrar si ciertas clases de gastos tienen tendencias aumentar o disminuir como porcentaje del volumen

total de negocios que realiza la empresa. El margen de utilidad bruta, el margen de utilidad operativa y el margen de utilidad neta son los tres índices de rentabilidad del estado de resultados de tamaño común. (p.73)

(Fornero, s/f) también menciona que es, “la rentabilidad es la capacidad de una inversión de producir una renta, es decir, de producir un rendimiento. Entonces, se puede evaluar la rentabilidad de una empresa mediante el análisis del rendimiento de la inversión medido en términos contables. La rentabilidad del activo es una expresión más amplia que el indicador de rendimiento que se calcula para un período específico” (p.59).

(Cohen & Diaz, 2014), “miden la eficiencia con que la empresa usa los activos. En general, mientras más alta sea la rentabilidad, mejor es para los dueños de la empresa “ (p.24).

(Sanchez, 2012), “la rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado período de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas” (p. 2).

(Aching, 2015), “la rentabilidad mide la capacidad de generación de utilidad por parte de la empresa. Tienen por objetivo apreciar el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones y políticas en la administración de los fondos de la empresa”. Evalúan los resultados económicos de la actividad empresarial. Expresan el rendimiento de la empresa en relación con sus ventas, activos o capital. Es importante conocer estas cifras, ya que la empresa necesita producir utilidad para poder existir. Relaciona directamente la capacidad de generar fondos en operaciones de

corto plazo. Indicadores negativos expresan la etapa de desacumulación que la empresa está atravesando y que afectará toda su estructura al exigir mayores costos financieros o un mayor esfuerzo de los dueños, para mantener el negocio (p. 27).

(Díaz, 2012), “la rentabilidad es la capacidad de la empresa para generar beneficios que redundan en futuras inversiones, inferiores deudas, más producción, más ventas, más beneficios, mayor crecimiento” (p. 52).

(Tapia, 2016), la rentabilidad es un indicador de eficacia que facilita la valoración del desempeño de los invertidos al llevar a cabo una serie de acciones. Se vincula con las ventas de una compañía, los bienes y los recursos aportados por los dueños, creando así liquidez para el futuro. (p.15).

(Banco, 2011) afirma que, la capacidad de un activo para generar utilidad se conoce como rentabilidad. Relación entre el monto de una inversión específica y los beneficios obtenidos después de deducir impuestos y comisiones. A diferencia de magnitudes como el ingreso o el beneficio, la rentabilidad siempre se expresa en términos relativos. (p. 170)

(Ramírez y otros, 2022) señala que, la rentabilidad es un indicador de la creación de riqueza (rendimiento) que relaciona varios niveles de resultados obtenidos (utilidad operativa, utilidad neta, etc.) con la inversión total (activos), la inversión de los accionistas (patrimonio neto) y/o las ventas. (p. 94).

(Lizcano, 2014), afirma que, la rentabilidad se define como la capacidad o habilidad de una empresa para obtener más dinero de una serie de inversiones. Por lo tanto, se puede decir que la rentabilidad es la consecuencia de una actividad económica de transformación, producción e intercambio. La etapa final del intercambio es cuando aparece el excedente. Por lo tanto,

cuando se compara con los factores involucrados en su obtención, la medición del resultado adquiere un significado específico. recursos monetarios y financieros (p. 10).

(Parada, s/f), dice que “la rentabilidad es un coeficiente que mide la utilidad generada por una inversión, en términos empresariales rentabilidad de activos es la utilidad operativa que rinde cada unidad de activo operacional”. Esto es:

$$Ra = (UAII) / (AO)$$

En donde :

UAII = Utilidades operacionales antes de intereses e impuestos

AO = Activos operacionales, formados por activos circulante y fijo

RA = Rentabilidad de activos.

En consecuencia, la rentabilidad de activos indica el grado de eficiencia de los activos operacionales para generar beneficios (p. 23).

(Tapia G. N., s/f), la capacidad de algo para generar suficiente utilidad o ganancia se conoce como rentabilidad. Un negocio es rentable cuando obtiene más ingresos que gastos, un cliente es rentable cuando obtiene más ingresos que gastos, y un área o departamento de una empresa es rentable cuando obtiene más ingresos que costos. La rentabilidad se puede definir de manera más precisa como un índice que mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida y la inversión o los recursos utilizados para obtenerla. Para calcular esta rentabilidad, debemos dividir la ganancia o la utilidad de cada inversión.

$$\text{Rentabilidad} = (\text{utilidad o ganancia} / \text{Inversión} \times 100 \text{ (expresado porcentualmente)})$$

(p.1)

(Villasmil y otros, 2020), la rentabilidad se considera una medida efectiva que muestra el resultado de las estrategias aplicadas por una organización en el entorno económico en el que

opera. Como resultado, es posible realizar comparaciones entre empresas para determinar la conveniencia y las tendencias estructurales de una industria en comparación con otras, lo que se refleja en la rentabilidad. (p. 276).

### **Clases o Tipos de rentabilidad**

(Sanchez, 2012), “el estudio de la rentabilidad en la empresa lo podemos realizar en dos niveles, en función del tipo de resultado y de inversión relacionada con el mismo que se considere”:

- a) Rentabilidad económica o del activo
- b) Rentabilidad financiera

Rentabilidad económica o del activo, es una medida referida a un determinado período de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. De aquí, según la opinión más extendida, la rentabilidad económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad (p.5).

(Diaz, 2012), “la rentabilidad económica está relacionado con el beneficio alcanzado con los medios materiales (económicos) de los que dispongo, esto es con el activo real, cuya fórmula es”.

Beneficios antes de Impuestos e intereses / Activo Real

Se le conoce por sus siglas en inglés R.O.A. (Return Over Assets), mide de forma separada las actividades operativas y las de inversión, y de financiación (p. 52).

(Tapia, 2016), “la rentabilidad económica muestra la eficacia en el uso de los activos sin considerar el costo para financieros generando rentas capaces de remunerar a propietarios y prestamistas. Relaciona el beneficio que obtiene la empresa con la inversión, sin diferencias entre recursos propios y ajenos” ( p.16).

(Córdoba, 2012), la rentabilidad económica está relacionada con las empresas y se relaciona con el desempeño operativo de las empresas. Se mide por la relación entre el activo o la inversión operativa y la utilidad operativa antes de intereses e impuestos. (p.15).

(s/a, Indicadores de Rentabilidad , s/ f), La rentabilidad económica es un indicador crucial para evaluar la eficiencia de la gestión de una empresa. No tener en cuenta cómo se financiaron los activos permite determinar si una empresa no es rentable debido a problemas en el crecimiento de su actividad económica o a deficiencias políticas de financiamiento. Se conoce como ROI (Retorno de inversión).

La fórmula es”:

$$\text{Rentabilidad económica} = \text{Resultado de explotación} / \text{Total activo} \times 100.$$

Entre sus características tenemos que mide la productividad del capital empleado, sin tener en cuenta la fuente de financiación utilizada. Además, mide el retorno que proporciona el negocio independientemente de cómo ha sido financiado (p. 142).

(Lizcano, 2014), la rentabilidad económica se basa en la comparación del resultado obtenido por una empresa, sin importar de dónde provengan los recursos financieros, con los activos utilizados para lograr ese resultado.

$$\text{Rentabilidad económica} = \text{Resultado del período} / \text{activo total}$$

También se puede expresar esta ratio de una forma más vinculada a la explotación o actividad económica propia de la empresa.

Rentabilidad económica = Resultado de explotación / activo total (p. 11).

(Villasmil y otros, 2020), la rentabilidad económica es una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor sin importar cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que las diferencias en las diferentes estructuras financieras queden puestas de manifiesto en el pago de intereses y afecten al valor de la rentabilidad. (p.277).

Así mismo, la rentabilidad financiera o de los fondos propios, también conocida como rentabilidad sobre el capital (ROE) en la literatura anglosajona, es una medida del rendimiento obtenido por esos capitales propios durante un período de tiempo determinado, generalmente sin importar la distribución del resultado. Por lo tanto, la rentabilidad financiera podría considerarse una medida de rentabilidad más cercana a los propietarios o accionistas que la rentabilidad económica. Por lo tanto, teóricamente, y según la opinión más generalizada, es el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios.” (p. 10).

(Diaz, 2012), la rentabilidad financiera conocido por sus siglas en inglés ROE ( Return On Equity), se calculará relacionando los beneficios antes de impuestos con el patrimonio neto o capitales propios.

Beneficios antes de Impuestos / patrimonio neto

Para determinar la verdadera rentabilidad financiera consideraremos los factores relacionados con las subvenciones mal contabilizadas y, en un contexto más extenso, a

unos ingresos posiblemente sobredimensionados por excesivas facilidades a los clientes (p.53).

(Tapia, 2016), es una medida relativa de las utilidades que evalúa el rendimiento de una empresa y su capacidad para pagar a los accionistas. Se calcula dividiendo la utilidad después de impuestos entre los fondos propios. (p. 16).

(Córdoba, 2012), la rentabilidad financiera es la rentabilidad del negocio desde el punto de vista del accionista, o cuánto se gana sobre el capital propio después de descontar el pago de la carga financiera. (p. 15)

(s/a, Indicadores de Rentabilidad , s/ f), la rentabilidad financiera o sobre el patrimonio muestra el beneficio neto generado en relación con las inversiones realizadas por los propietarios de la empresa. Se conoce como ROE (Retorno sobre la inversión). El significado funcional del indicador es:

$$\text{ROE} = \text{Resultado del ejercicio} / \text{Total patrimonio} \times 100 \text{ (p.151).}$$

(Lizcano, 2014), la rentabilidad financiera incluye la cantidad de fondos propios en su cálculo, por lo que esta rentabilidad constituye una prueba de rendimiento o rentabilidad para el accionista o propietario de la empresa.

Contablemente, El resultado atribuible a los accionistas se muestra en la cifra del resultado neto o líquido, es decir, el resultado después de impuestos, incluso los resultados extraordinarios. En cuanto a las inversiones realizadas por los dueños de la empresa, se calcularán con la suma total de los fondos propios al final del año, lo que indica que la rentabilidad financiera se define como:

$$\text{Rentabilidad financiera} = \text{Resultado neto} / \text{patrimonio} \text{ (p. 13).}$$

(Villasmil y otros, 2020), la rentabilidad financiera (ROE) es un método para calcular la rentabilidad que obtienen los propietarios de una empresa, es decir, la rentabilidad del capital que han invertido directamente, como el capital social y las reservas. En última instancia, estas ganancias son beneficios retenidos y corresponden a los propietarios. (p. 278).

### **Ratios de Rentabilidad**

(Pacífico, s/f), son razones que evalúan o miden la capacidad de una empresa para generar utilidades a través de los recursos que emplea, ya sean propiedad o ajena. Por otro lado, la eficiencia de sus operaciones durante un período de tiempo permite evaluar el resultado de la eficacia en la gestión y administración de los recursos financieros y económicos de la empresa. (p.29)

(Ministerio d. C., s/f), incluyen el conjunto de índices que comparan las ganancias de un período con partes específicas del Estado de Resultados y Situación. Sus hallazgos demuestran la eficiencia de la gestión de la empresa, es decir, cómo los gerentes han utilizado los recursos y brindan respuestas más completas sobre cómo está siendo manejada la empresa. (p. 6).

(Salas, s/f), las razones de rentabilidad incluyen la determinación de los niveles de rendimiento y rentabilidad que genera una empresa de sus actividades. Estas razones muestran el grado de éxito de la administración de un negocio a través de los rendimientos de ventas e inversiones. (p.27).

(Pacífico, Valoración de empresas y Negocios , s/f), los ratios de rentabilidad son razones que evalúan o miden la capacidad de una empresa para generar utilidades a través de los recursos que emplea, ya sean propios o ajenos, y la eficiencia de sus operaciones durante un

período de tiempo determinado. Permite evaluar el resultado de cómo gestiona y administra los recursos financieros y económicos de la empresa. (p. 26).

### **Indicadores de Rentabilidad**

(Prieto, s/f), los indicadores de rentabilidad o lucratividad, también conocidos como indicadores de rendimiento, sirven para evaluar la capacidad de la administración de una empresa para controlar los costos y los gastos, lo que resulta en ventas. (p.76).

(Robles, 2012), uno de los muchos métodos para evaluar la rentabilidad de una empresa es el índice de rentabilidad, que analizará las inversiones de los accionistas, los activos y las ventas. (p.36).

(Córdoba, 2012), medir la rentabilidad de una empresa implica controlar los costos y/o gastos operativos y obtener ganancias en términos de ventas cumplidas con las metas de la empresa.

Por lo mismo, podrá obtener la rentabilidad deseada, tal como se ha fijado en el presupuesto establecido y aprobado por la dirección de la empresa, no solo se deberán llegar a las metas fijadas, sino también a conseguir que los gastos fijos y operativos sean apropiados y estrictamente necesarios.

La eficiencia y optimización en la gestión de la dirección de la empresa complementarán la rentabilidad y los costos, midiendo la gran responsabilidad en la eficiencia de los resultados obtenidos, esto es en la utilización de los recursos, logrando que las operaciones sean realizadas bien, oportunamente y que insuman al menor tiempo posible. (p. 16).

(s/a, Concepto y Fórmula de los Indicadores , s/f), los indicadores de rendimiento, también conocidos como rentabilidad o lucratividad, sirven para evaluar la capacidad de la administración de una empresa para controlar los gastos y los costos, lo que resulta en ventas. (p. 12).

### **Utilidad bruta**

(Pacífico, s/f), “el margen en la utilidad bruta, esta ratio determina la rentabilidad sobre las ventas de la empresa considerando solo los costos de producción. Para calcular se utiliza la fórmula siguiente”:

$$\text{Margen bruto} = \text{Ventas netas} - \text{costos} / \text{Ventas netas}$$

(Robles, 2012), “el margen de utilidad bruta permite conocer en porcentaje la utilidad por la operación de compra venta en las empresas comerciales, es decir, entre la diferencia de las unidades vendidas a precio de costo y precio de venta”.

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

### **Utilidad neta**

(s/a, s/f), la utilidad neta es el resultado de enfrentar (restringir) los gastos que ayudaron directa e indirectamente a generar ingresos durante un período de tiempo. Es el valor residual de los ingresos de una entidad lucrativa después de haber reducido sus costos y gastos relativos reconocidos en el estado de resultados durante un período contable, siempre que estos últimos sean menores a los ingresos. Si los costos y gastos son mayores a los ingresos, se considera una pérdida neta. (p. 99).

(Pacífico, s/f), el margen de utilidad neta, que mide los beneficios que obtiene la empresa por cada unidad monetaria vendida y relaciona la utilidad neta con el nivel de ventas. Es una

medida más precisa porque tiene en cuenta los gastos operativos y financieros del negocio. (p. 30).

(Robles, 2012), “el margen de utilidad neta es la ganancia real obtenida por cada soles vendido”.

$$\text{Margen de utilidad neta} = \text{Utilidad neta} / \text{Ventas (p.37)}.$$

### ***Marco Referencial***

En el estudio titulado "Costos por servicios y rentabilidad en la compañía de transporte Transreinamarca S.A., Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, período 2018", Esleider (2019) estableció como objetivo determinar los costos de los servicios de transporte y comprender su impacto en la rentabilidad de la empresa. El autor utilizó una investigación descriptiva mixta, que combina métodos cualitativos y cuantitativos, y emplea tanto enfoques teóricos como empíricos. El diseño de la muestra se basó en una población finita de 16 personas, de las cuales se seleccionó una muestra no probabilística compuesta por 3 gerentes. Las conclusiones del estudio señalaron que la empresa no identifica los costos asociados con la prestación de servicios debido a la falta de conocimiento, tampoco utiliza indicadores de rentabilidad en sus estados financieros y carece de modelos de costos por servicios que puedan influir en la rentabilidad, todo esto debido a la falta de conocimiento por parte de los socios de la empresa.

López (2019), en su trabajo de investigación denominado “La influencia del Costo de Servicio en la Rentabilidad de la Empresa de Transportes Flores Hermanos S.R.L. durante el periodo 2015 al 2017”, estableció como uno de sus objetivos determinar, la influencia de los costos de servicios en la rentabilidad de dicha empresa. El autor utilizó un enfoque descriptivo y empleó un diseño descriptivo longitudinal-causal. La población considerada en el estudio fueron los estados de costos de servicio y los estados de resultados de la empresa, y la muestra

consistió en los importes finales del costo de servicios de manera mensual, así como los valores de ventas y utilidad extraídos del estado de resultados, lo que permitió calcular la rentabilidad. Las conclusiones obtenidas indicaron que el costo de servicio sí tiene un impacto en el rendimiento obtenido por la empresa. Además, se observó que los costos directos no tienen un gran efecto en la rentabilidad, mientras que los costos indirectos y los gastos indirectos presentaron mayor volatilidad e incremento en los últimos años.

Quiquia (2021), indica en su trabajo de investigación denominado “Costo de servicio y la rentabilidad en las empresas de transporte de carga-Gloria Grande, distrito de Ate, año 2020”, que tuvo como objetivo examinar la relación entre los costos de servicios y la rentabilidad de las empresas de transporte de carga Gloria Grande, cuyo propósito fue identificar y reconocer los costos reales asociados a cada proceso o servicio; utilizó una metodología cuantitativa, tipo de investigación descriptiva y aplicada, de diseño no experimental, descriptivo simple y de diseño transversal; consideró una población y muestra de 25 empresas sector; las conclusiones a las que arribó fue que dichas empresas no aplicaron un control adecuado de sus costos y gastos al momento de definir prestaciones de sus servicios por desconocimiento de los métodos y procedimientos; ello determinó que los resultados obtenidos de rentabilidad no fueron reales ni confiables dificultando una adecuada toma de decisiones en planes y objetivos empresariales.

También es importante lo que mencionan Inga & Pando (2017) en su trabajo de investigación denominado “Los costos de los servicios y la rentabilidad en las empresas de transporte de carga pesada de la provincia de Huaura”, donde planteó como objetivo demostrar la forma en que los costos de los servicios influyen en la rentabilidad en las empresas en estudio; tipo de investigación fue aplicada, diseño descriptivo, explicativo y causal; como población considerada fue 460 personas que laboran en las empresas en estudio; e indicaron como conclusiones que se demuestra fue que los costos de los servicios influyen en la rentabilidad utilizando estrategias que permitan disminuir los gastos financieros en los niveles de utilidad.

Jara, Bautista & De la Cruz (2021), expresan en su investigación titulado “Los costos de servicio y la rentabilidad de la empresa de transporte de carga Juan Pablo II SAC, periodo 2017-2020”; donde indicaron que el objetivo es establecer la relación entre los costos de servicios y la rentabilidad; plantearon una investigación de tipo aplicada, nivel correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte longitudinal y método analítico-sintético; con una muestra conformada por la información financiera de la propia empresa; en dicha investigación concluyeron que los costos de servicio presentan una relación inversa con la rentabilidad general durante el periodo analizado, esto afecta la confiabilidad de los estados financieros para posibles inversionista o entidades financieras.

## **II. Materiales y Métodos**

### ***Tipo y Nivel de Investigación***

#### **Tipo de investigación**

La modalidad de investigación fue la aplicada, de acuerdo con Behar Rivero (2008), esta modalidad de investigación se distingue por buscar la implementación o uso de los saberes previos obtenidos para confrontar la teoría con la realidad en situaciones, particularidades y problemas específicos.

#### **Nivel de investigación**

El grado de estudio fue descriptivo, donde se emplearon referencias bibliográficas para elaborar el marco teórico, incluyendo tanto las variables independiente y dependiente como los indicadores correspondientes. Este tipo de investigación tiene como objetivo reconocer y detallar las particularidades de individuos, colectivos, circunstancias, procesos o cualquier otro fenómeno que se encuentra bajo estudio en la investigación. (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014).

## ***Población y Muestra***

### **Población**

La población estaba conformada por 45 trabajadores administrativos de la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC. Respecto a ello, Carrasco (2018), considera que, la población se refiere al "compendio de todos los componentes que constituyen el espacio territorial al que se refiere el problema de investigación y tienen características mucho más específicas que el universo" (p.238).

### **Muestra**

La muestra fue por conveniencia, teniendo en cuenta el acceso a la información y la cantidad de personas que colaboraron con la investigación fueron: 06 trabajadores administrativos entre ellos de la oficina de contabilidad y 09 médicos de la institución, involucrados en el tema, dispuestos a responder los cuestionarios. En relación a ello, Bernal (2016) considera que la muestra es, "la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo de la investigación y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio" (p.211).

### **Criterios de inclusión**

- Trabajadores pertenecientes al área de contabilidad de la institución
- Trabajadores con disposición a participar en la investigación
- Trabajadores que brinden acceso a la información de su actividad económica

### **Criterios de exclusión**

- Trabajadores que no pertenezcan al área de contabilidad de la institución
- Trabajadores sin disposición a participar en la investigación

- Trabajadores que no brinden acceso a la información de su actividad económica

### **Técnica de muestreo**

El muestreo fue por conveniencia, donde la muestra se “elige de acuerdo con la conveniencia de investigador, le permite elegir de manera arbitraria cuántos participantes puede haber en el estudio” (Hernández, 2021)

### **Diseño de Investigación**

El enfoque de la investigación fue el no experimental, dado que no se ha modificado ninguna variable para influir en los resultados del estudio, simplemente se ha examinado en su estado natural el fenómeno que se está investigando, la rentabilidad. Ello teniendo en cuenta por Díaz (2009), se distinguió por "la incapacidad de alterar las variables independientes, simplemente se examinarán los fenómenos tal como ocurren naturalmente, para luego examinarlos" (p. 121).

### **Técnicas e Instrumentos**

#### ***Técnicas***

Las principales técnicas que se emplearon para el desarrollo de la investigación fueron encuesta, la entrevista y análisis documental. Al respecto Valderrama (2018), sostiene que las técnicas vienen a ser procedimientos desarrollados para recolección de información

La técnica de encuesta sirvió para recopilar información mediante cuestionario respecto a los costos de servicio y rentabilidad.

La técnica de entrevista resultó útil para aclarar las preguntas que los participantes habían planteado y obtener una respuesta precisa y objetiva.

La técnica de análisis documental sirvió para permitir la representación del contenido de los documentos en una forma distinta a la original

### ***Instrumento***

El instrumento empleado fue el cuestionario, las mismas que fueron respondidos por los trabajadores involucrados en la investigación.

### ***Procesamiento de la información***

La información recogida a través del instrumento de la investigación, se procesó con la ayuda del programa Excel (2019), de Microsoft Office, y los datos se presentan a través de tablas y figuras que resumieron los resultados de la encuesta y las entrevistas aplicadas a los trabajadores señaladas en la muestra.

### III. Resultados

**Tabla 1**

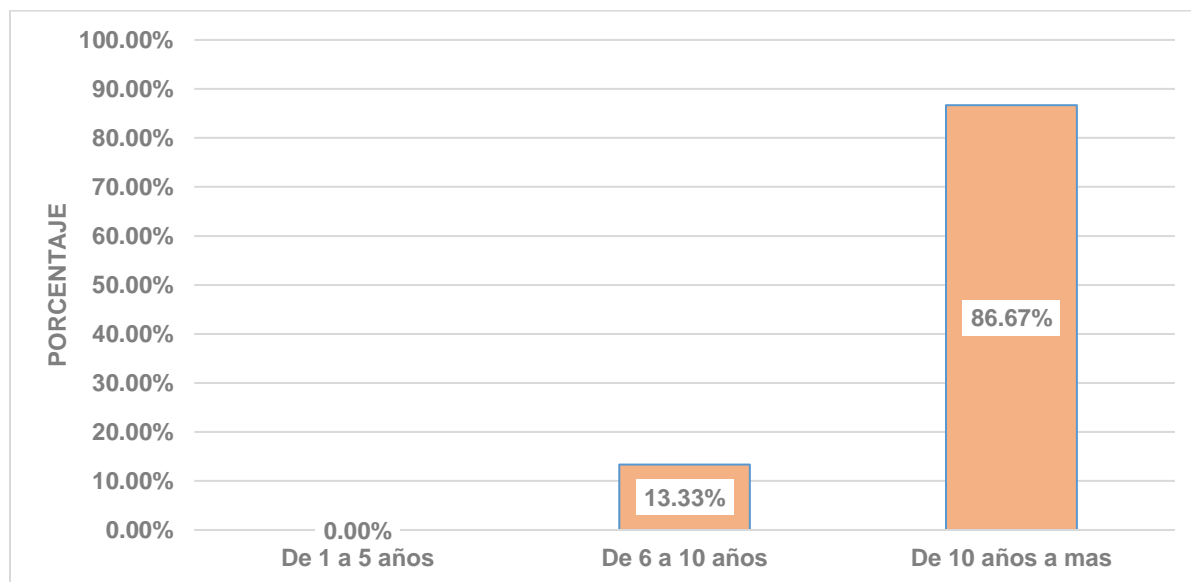
*La empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC cuantos años viene prestando servicios de salud a la población de Huamanga*

	Cantidad	Porcentaje
De 1 a 5 años	0	0.00%
De 6 a 10 años	2	13.33%
De 10 a más años	13	86.67%
Total	15	100.00%

*Nota.* La tabla presenta los años de prestación de servicios de la Empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC.

**Figura 1**

*Porcentaje de los años de prestación de servicios*



*Nota.* La figura muestra el porcentaje de respuestas de años de prestación de servicios.

### Interpretación

El 86.67% de los encuestados manifestaron que la empresa viene prestando servicios de salud a la población de Huamanga de 10 años a más y el 13.33% de los encuestados respondieron que la empresa viene prestando servicios de salud de 6 a 10 años.

En apreciación de los encuestados afirman en su mayoría, que la empresa viene prestando servicios de salud a la población de Huamanga de 10 años a más.

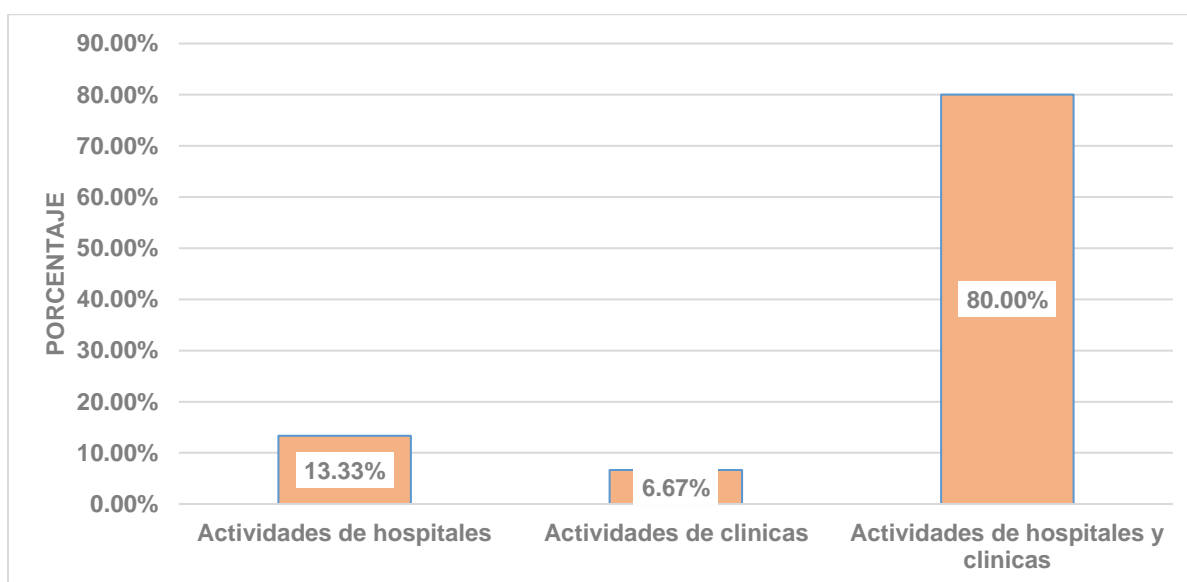
**Tabla 2**

*Actividad económica de la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC*

	Cantidad	Porcentaje
Actividades de hospitales	2	13.33%
Actividades de clínicas	1	6.67%
Actividades de hospitales y clínicas	12	80.00%
Total	15	100.00%

**Figura 2**

*Ámbito de actividades que se presenta en la empresa de salud Policlínico Santa María Magdalena SAC*



**Nota.** El gráfico presenta las opiniones de los encuestados sobre las actividades que se realizan en el policlínico.

### Interpretación

El 80% de los encuestados manifestaron que la actividad económica de la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC son actividades de hospitales y clínicas, mientras el 13.33% de los encuestados expresaron las actividades de hospitales y el 6.67% de los encuestados revelaron las actividades de clínicas.

Los encuestados afirmaron en su mayoría, que la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC desarrolla actividades de hospitales y clínicas.

### Tabla 3

*Sistema de contabilidad que lleva la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC*

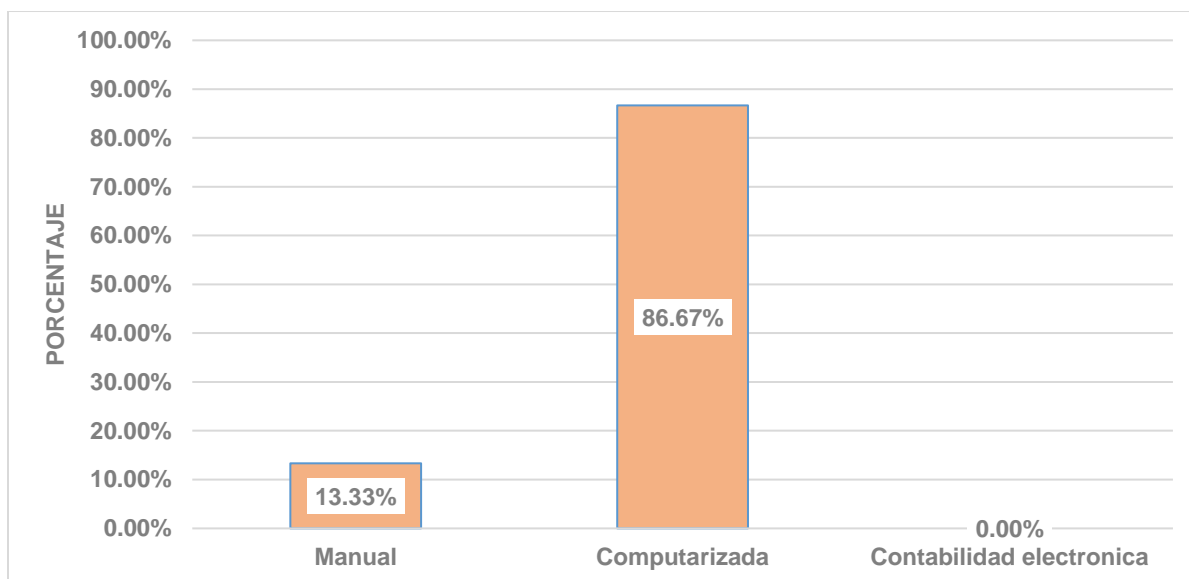
	Cantidad	Porcentaje
Manual	0	0 %
Computarizada	13	86.67%
Contabilidad electrónica	2	13.33%
Total	15	100.00%

**Nota.** La tabla presenta las respuestas de encuestados sobre el sistema de contabilidad presente en la organización.

**Figura 3**

*Sistema de contabilidad que maneja la empresa de Salud policlínico Santa María Magdalena*

SAC



**Nota.** La respuesta de la mayoría de encuestados es sobre un sistema computarizado.

**Interpretación**

El 86.67% de los encuestados revelaron que el sistema de contabilidad que lleva la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC es computarizada y el 13.33% de los encuestados respondieron que el sistema de contabilidad es Electrónica.

En opinión de los encuestados principalmente el contador de la empresa afirma, que el sistema de contabilidad que lleva la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC es computarizada.

**Tabla 4**

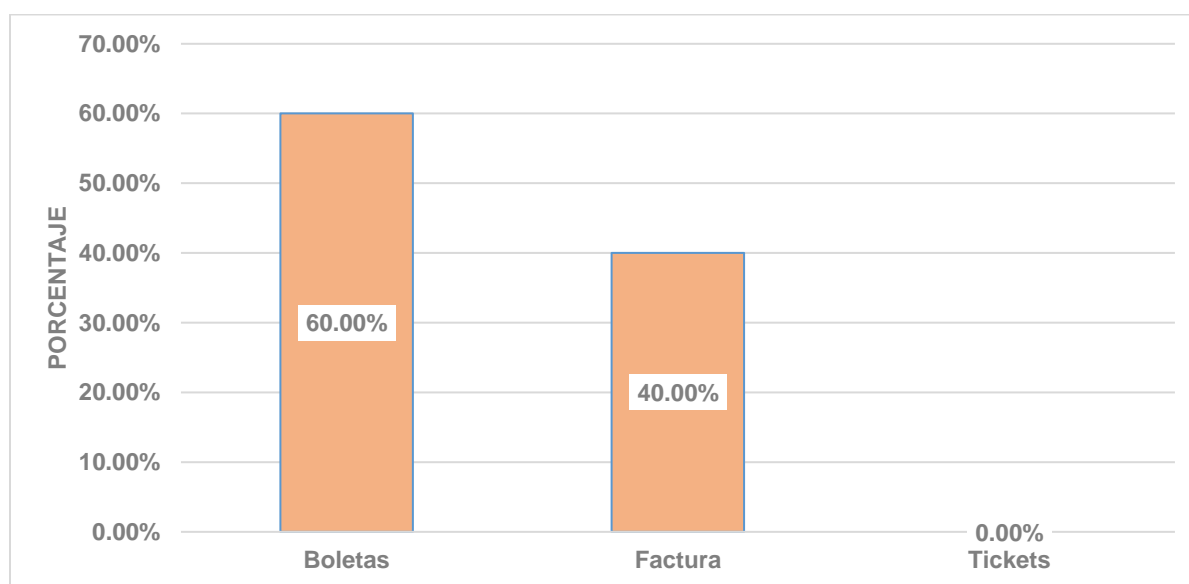
*La empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC por los servicios que brinda emite comprobantes de pago*

	Cantidad	Porcentaje
Boletas	9	60.00%
Factura	6	40.00%
Tickets	0	0.00%
Total	15	100.00%

**Nota.** Las encuestas presentan en una mayoría las boletas.

**Figura 4**

*Tipo de comprobantes de pago que emite la empresa*



**Nota.** El gráfico muestra los tipos de comprobantes que se emite en la organización.

### **Interpretación**

El 60% de los encuestados respondieron que la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC por los servicios que brinda emite boletas de venta y el 40% de los encuestados manifestaron que emite la factura.

En apreciación de los encuestados principalmente el contador de la empresa manifiesta, que la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC por los servicios que brinda emite boletas de venta.

**Tabla 5**

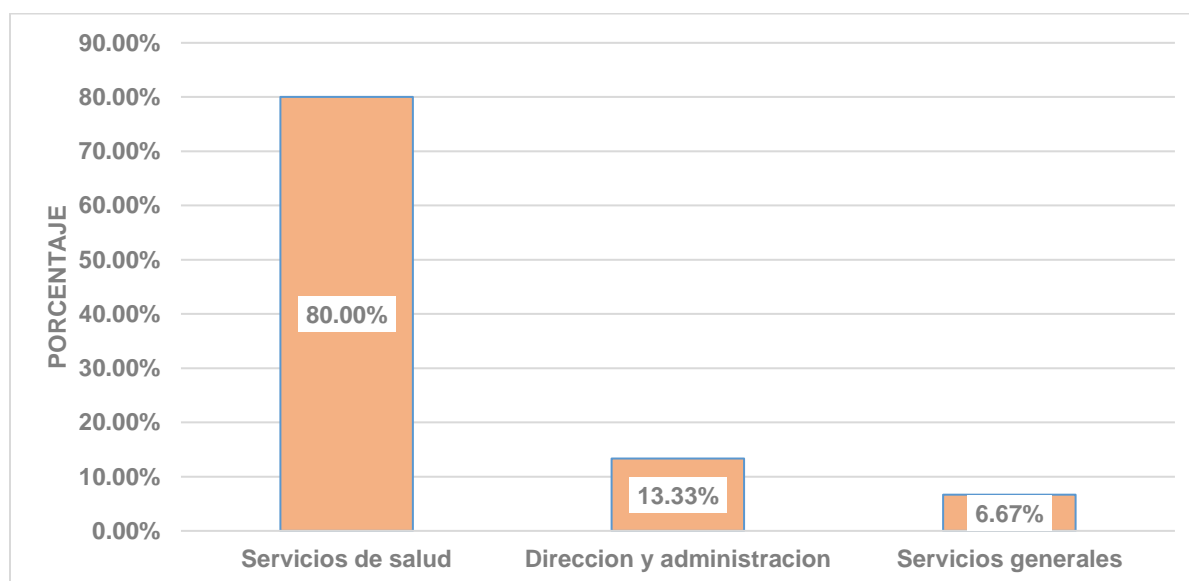
*Centros de costos que la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC comprende*

	Cantidad	Porcentaje
Servicios de salud	12	80.00%
Dirección y administración	2	13.33%
Servicios generales	1	6.67%
Total	15	100.00%

**Nota.** La mayoría de respuestas favorecen a los servicios de salud.

**Figura 5**

*Centros de costos que la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC comprende*



**Nota.** El gráfico muestra las respuestas de los encuestados que favorecen los servicios de salud.

### **Interpretación**

El 80% de los encuestados respondieron que, los centros de costos de la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC comprende servicios de salud, mientras el 13.33% de los encuestados manifestaron dirección y administración, y el 6.67% de los encuestados revelaron los servicios generales.

A juicio de los encuestados, los centros de costos de la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC comprende servicios de salud.

### **Tabla 6**

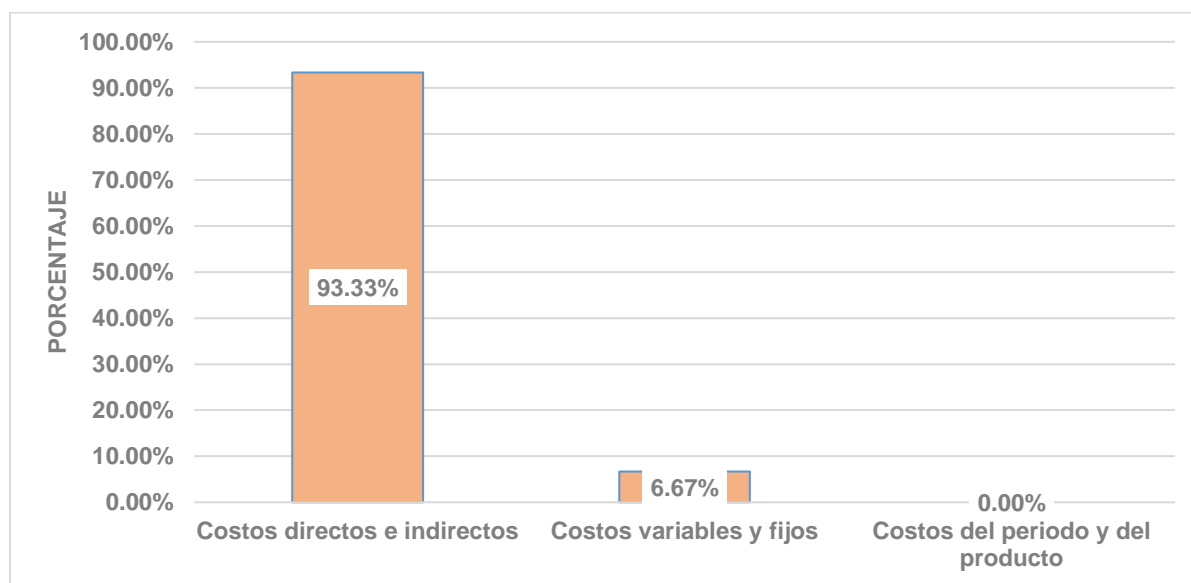
*Determinación y condición de costos de servicio de la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC*

	Cantidad	Porcentaje
a) Costos directos e indirectos	14	93.33%
b) Costos variables y fijos	1	6.67%
c) Costos del período y del producto	0	0.00%
Total	15	100.00%

**Nota.** Se presenta las respuestas de encuestados que favorece a los costos directos e indirectos.

**Figura 6**

*Determinación y condición de costos de servicio de la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC*



**Nota.** Se presenta las respuestas de encuestados que favorece a los costos directos e indirectos.

**Interpretación**

El 93.33% de los encuestados manifestaron que, la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC determina los costos de servicio teniendo en cuenta los costos directos e indirectos y el 6.67% de los encuestados respondieron teniendo en cuenta los costos variables y fijos.

En opinión de los encuestados, la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC determina los costos de servicio teniendo en cuenta los costos directos e indirectos.

**Tabla 7**

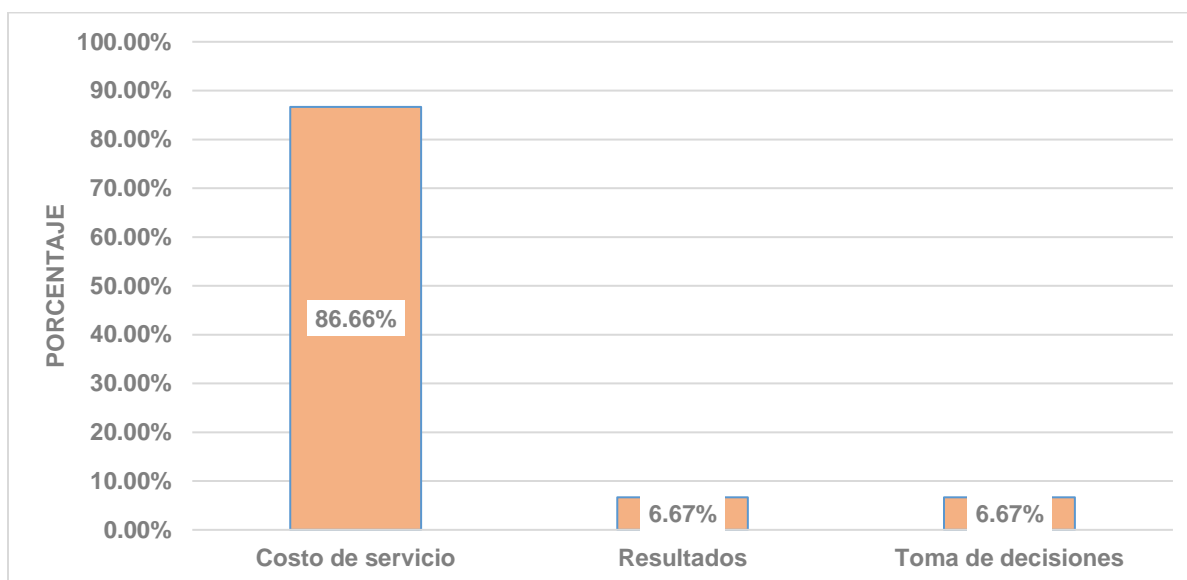
*Importancia de los costos en la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC*

	Cantidad	Porcentaje
Costo de servicio	13	86.66%
Resultados	1	6.67%
Toma de decisiones	1	6.67%
Total	15	100.00%

**Nota.** En la tabla se presenta las respuestas que favorecen a los costos de servicio.

**Figura 7**

*Importancia de los costos en la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC*



**Nota.** En el gráfico se presenta las respuestas que favorecen a los costos de servicio.

### **Interpretación**

El 86.67% de los encuestados manifestaron que es importante los costos en la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC por la determinación del costo de servicio, mientras el 6.67% de los encuestados respondieron por los resultados y el 6.66% de los encuestados expresaron por la toma de decisiones.

En expresión de los encuestados, es importante los costos en la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC, para la determinación del costo de servicio.

**Tabla 8**

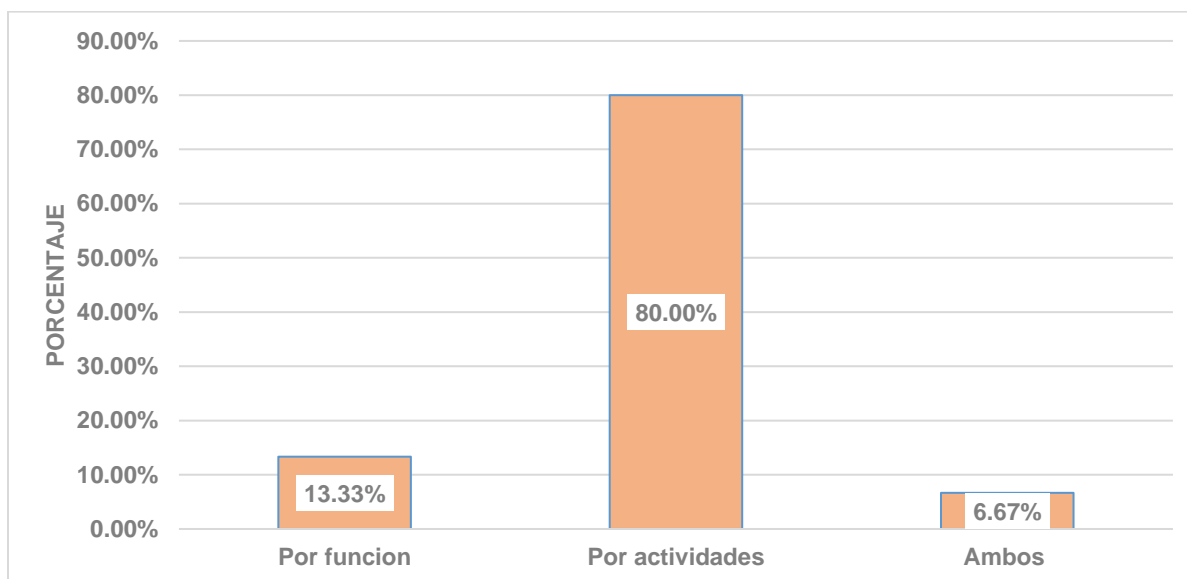
*Sistemas de costos que emplea la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC*

	Cantidad	Porcentaje
Por función	2	13.33%
Por actividades	12	80.00%
Ambos	1	6.67%
Total	15	100.00%

**Nota.** Se manifiesta que los sistemas de costos se emplean por las actividades.

**Figura 8**

*Sistemas de costos que emplea la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC*



**Nota.** Se manifiesta que los sistemas de costos se emplean por las actividades.

### Interpretación

El 80% de los encuestados respondieron que, los sistemas de costos que emplea la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC son por actividades, mientras el 13.33% de los encuestados manifestaron por función y el 6.67% de los encuestados revelaron ambos.

En opinión de los encuestados, los sistemas de costos que emplea la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC, son por actividades.

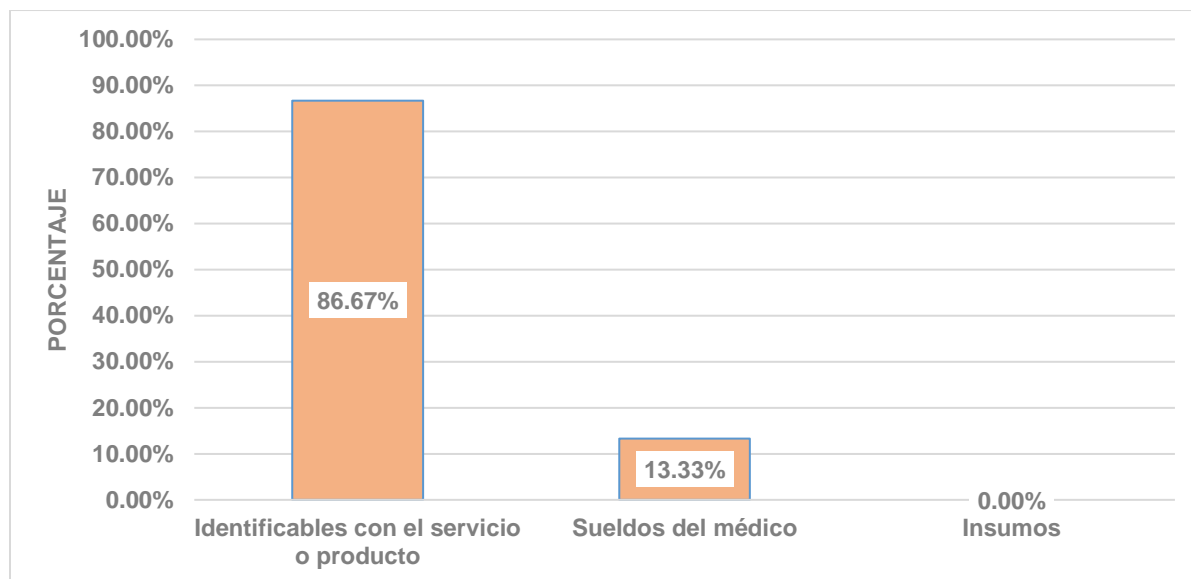
**Tabla 9**

Costos directos

	Cantidad	Porcentaje
Identificables con el servicio o producto	13	86.67%
Sueldos del médico	2	13.33%
Insumos	0	0.00%
<b>Totales</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 9**

*Posibilidad de ser costos directos*



**Nota.** El gráfico muestra las respuestas sobre cuáles son los costos directos.

### **Interpretación**

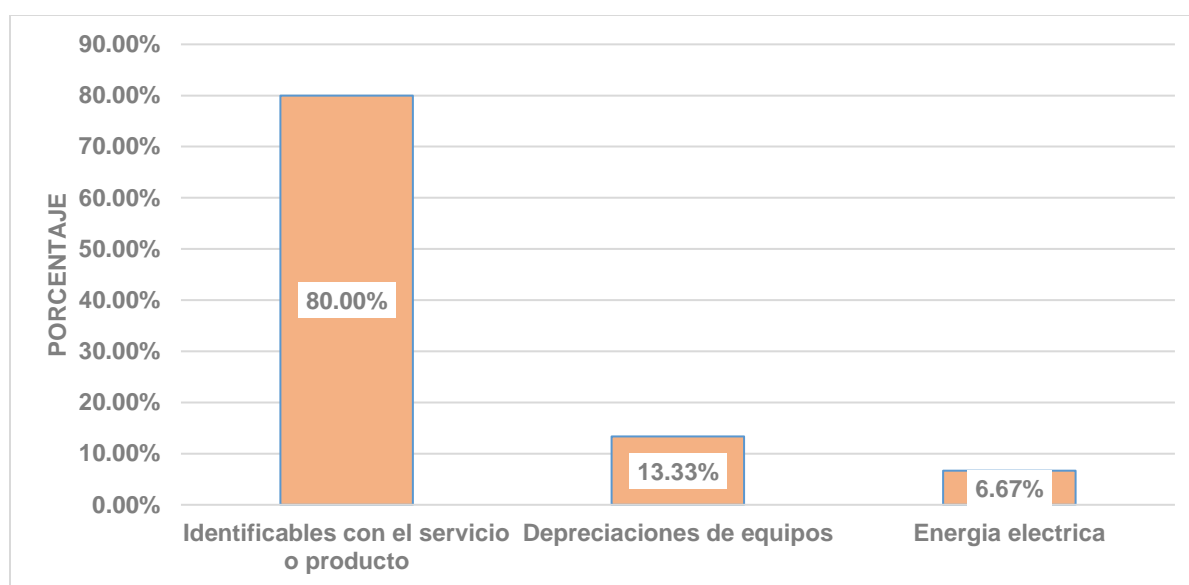
El 86.67% de los encuestados respondieron que, los costos directos son aquellos que pueden ser identificables con el servicio o producto y el 13.33% de los encuestados manifestaron los sueldos del médico.

A juicio de los encuestados, los costos directos son aquellos que pueden ser identificables con el servicio o producto

**Tabla 10***Costos indirectos no pueden ser*

	Cantidad	Porcentaje
Identificables con el servicio o producto	12	80.00%
Depreciaciones de equipos	2	13.33%
Energía eléctrica	1	6.67%
Total	15	100.00%

**Nota.** Se presentan las siguientes respuestas sobre lo que no puede ser los costos indirectos.

**Figura 10***Costos indirectos no pueden ser*

**Nota.** Se presentan las siguientes respuestas sobre lo que no puede ser los costos indirectos.

**Interpretación**

El 80% de los encuestados revelaron que, los costos indirectos son aquellos que no pueden ser identificables con el servicio o producto, mientras el 13.33% de los encuestados manifestaron las depreciaciones de equipos y el 6.67% de los encuestados respondieron la energía eléctrica.

En opinión de los encuestados, los costos indirectos son aquellos que no pueden ser identificables con el servicio o producto.

**Tabla 11**

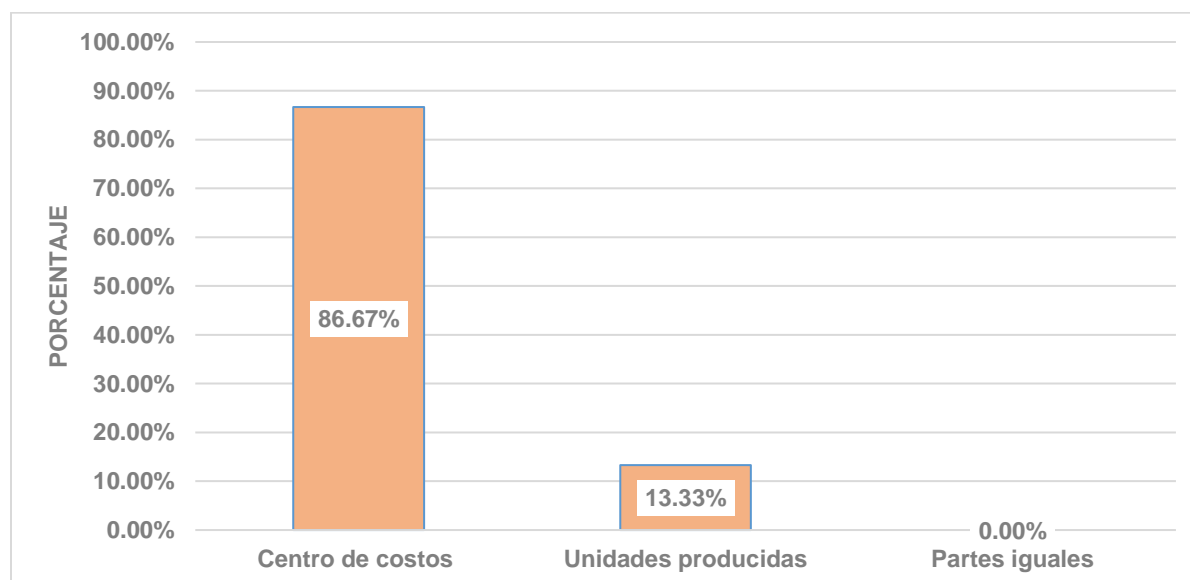
*La distribución de costos indirectos se realiza en base*

	Cantidad	Porcentaje
Centro de costos	13	86.67%
Unidades producidas	2	13.33%
Partes iguales	0	0.00%
Total	15	100.00%

**Nota.** Relación de la distribución de los costos indirectos.

**Figura 11**

*La distribución de costos indirectos en la empresa se realiza en base a:*



**Nota.** Relación de la distribución de los costos indirectos.

### Interpretación

El 86.67% de los encuestados manifestaron que, la distribución de costos indirectos en la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC se realiza en base a centro de costos y el 13.33% de los encuestados respondieron en base a unidades producidas.

A juicio de los encuestados, la distribución de costos indirectos en la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC se realiza en base a centro de costos.

### **Tabla 12**

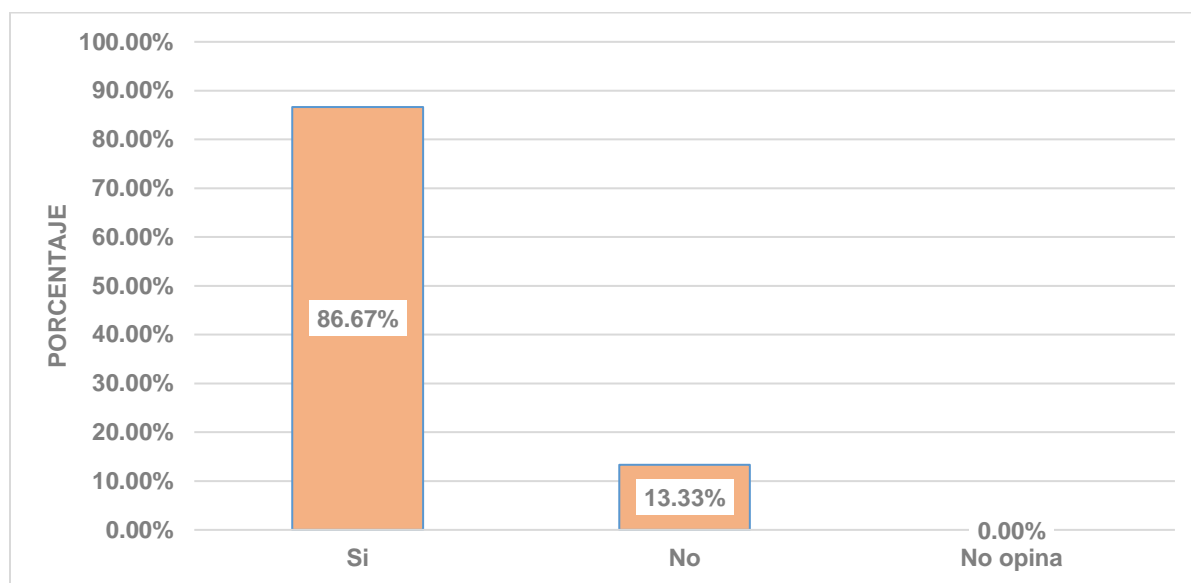
*Los costos de servicios contribuyen en la rentabilidad de la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC*

	Cantidad	Porcentaje
Si	13	86.67%
No	2	13.33%
No opina	0	0.00%
Totales	15	100.00%

**Nota.** Contribución de los costos de servicios en la rentabilidad de la empresa.

**Figura 12**

*Los costos de servicios contribuyen en la rentabilidad de la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC*



*Nota.* Contribución de los costos de servicios en la rentabilidad de la empresa.

**Interpretación**

El 86.67% de los encuestados respondieron que, los costos de servicios contribuyen en la rentabilidad de la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC y el 13.33% manifestaron que no contribuyen en la rentabilidad de la empresa.

En opinión de los encuestados, los costos de servicios contribuyen en la rentabilidad de la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC.

**Tabla 13**

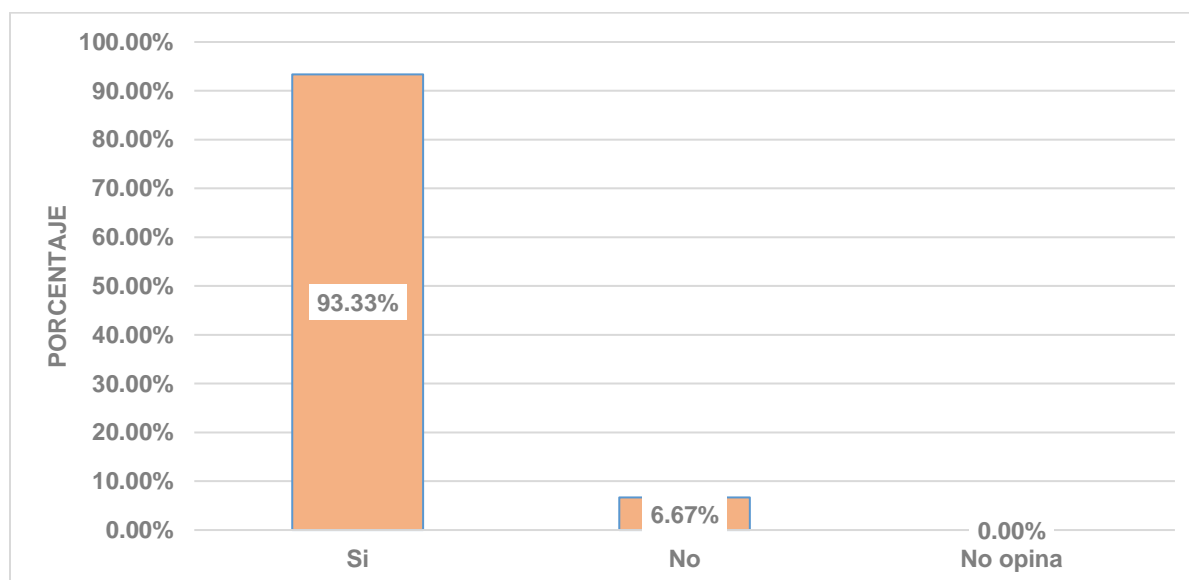
*Los costos directos son integrantes para la obtención de la utilidad bruta en la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC*

	Cantidad	Porcentaje
Si	14	93.33%
No	1	6.67%
No opina	0	0.00%
Totales	15	100.00%

*Nota.* Integrantes de la utilidad bruta en la empresa.

**Figura 13**

*Los costos directos son integrantes para la obtención de la utilidad bruta en la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC*



*Nota.* Integrantes de la utilidad bruta en la empresa.

### **Interpretación**

El 93.33% de los encuestados respondieron que, los costos directos son integrantes para la obtención de la utilidad bruta en la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC y el 6.67% de los encuestados expresaron que no.

A juicio de los encuestados, los costos directos son integrantes para la obtención de la utilidad bruta en la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena.

**Tabla 14**

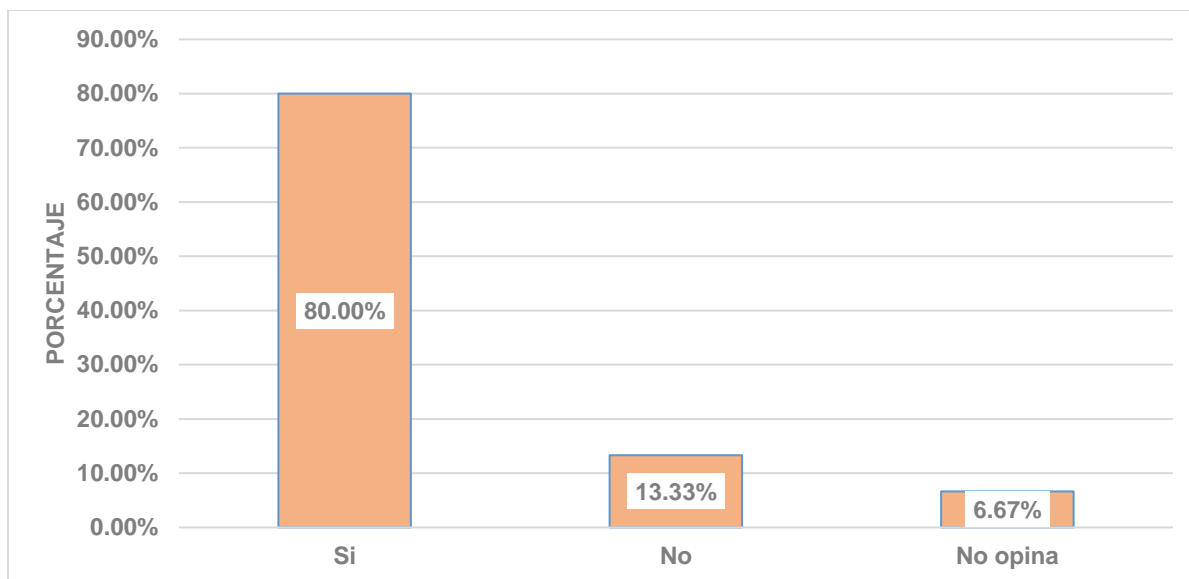
*Los costos indirectos son elementos para la obtención de la utilidad neta en la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC*

	Cantidad	Porcentaje
Si	12	80.00%
No	2	13.33%
No opina	1	6.67%
Total	15	100.00%

*Nota.* Costos indirectos como elementos para obtención de utilidad neta en la empresa.

**Figura 14**

*Los costos indirectos son elementos para la obtención de la utilidad neta en la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC*



*Nota.* Costos indirectos como elementos para obtención de utilidad neta en la empresa.

**Interpretación**

El 80% de los encuestados expresaron que, los costos indirectos son elementos para la obtención de la utilidad neta en la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC, mientras el 13.33% de los encuestados revelaron negaron y el 6.67% de los encuestados no opinaron.

En opinión de los encuestados, los costos indirectos son elementos para la obtención de la utilidad neta en la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC.

#### **IV. Discusión**

1° A partir de los resultados de trabajo de campo aceptamos la hipótesis general que establece los costos de servicios contribuyen significativamente en la rentabilidad de la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC Ayacucho-2022

2° El Bachiller Jorge Luis Atahualpa Alarte en la Tesis “Los Costos de Servicios y su relación en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA Ingenieros SAC”, para optar el título de Contador Público concluye que los coeficientes alcanzados de 83.33% consideran que los costos de servicios se identifican a través de un sistema de costeo y 88.89% que existe una relación significativa entre los costos de servicios y rentabilidad.

3° El Bachiller Gladys Victoria Katherine Falcón Poma en la Tesis “Costos de servicios y la rentabilidad en las empresas relacionadas con la salud humana en el distrito de Chancay, 2018, para optar el título de Contadora Pública, concluye que los costos de servicios tienen relación con la rentabilidad en la empresa relacionada con la salud humana del distrito de Chancay, 2018.

4° Los autores Córdoba Padilla y Robles Román coinciden que la rentabilidad es una relación porcentual que nos indica cuánto se obtiene a través del tiempo por cada unidad de recurso invertido, es la relación que existe entre los ingresos y los costos generados por aquellos activos que fueron utilizados para la operación de la empresa.

## Conclusiones

1° El control de costos de servicios contribuyen en la rentabilidad de la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC, conforme se puede corroborar con el análisis de los resultados de la encuesta de la empresa correspondiente al ejercicio económico 2022.

2° Los costos directos o variables son integrantes para la obtención de utilidad bruta de la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC, como también el costo total del servicio conforma los costos directos e indirectos, deducidos dichos costos de los ingresos obtenemos la utilidad bruta.

3° Los costos indirectos son elementos para la obtención de utilidad neta de la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC, debido a que los costos totales del servicio están compuestos por los costos directos e indirectos, deducidos dichos costos de los ingresos, los gastos operativos y el impuesto a la renta obtenemos la utilidad neta.

4° Conforme al análisis documentario de sus estados financieros de la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC, existe una rentabilidad financiera 1.35%, lo cual con el mejor control de costos tanto directos e indirectos mejoraría la capacidad de pago a sus inversionistas.

5° Conforme al análisis documentario de sus estados financieros de la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC, existe una rentabilidad económica de 1.25%, y con el uso eficaz de los activos mejoraría sus resultados en beneficio de dicha empresa y permitiría cubrir sus obligaciones de la inversión.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aching, G. C. (2015). Guía Rápida Ratios Financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia .
- Alvarez, H. F. (2017). Conceptos y Elementos a considerar en el análisis de costos de la atención médica .
- Banco, C. d. (2011). Glosario de Términos Económicos .
- Barreiro, S. (2019). Gestión de Costos en Salud .
- Calderón, M. E., Ramírez, G. R., Sanandrés, A. L., & Ramírez, C. A. (2018). Costos hospitalarios en el sector salud.
- Castrillon, C. J. (2010). Costos para gerenciar servicios de salud. Colombia.
- Chambergó, G. I. (2013). Sistema de Costos para empresas de servicios y registros de costos según la interpretación de la Sunat.
- Chamorro, A. D., & Bernardo, T. L. (2016). Contabilidad Administrativa un enfoque gerencial de costos.
- Cohen, H. W., & Diaz, C. C. (2014). Finanzas.
- Córdoba, P. M. (2012). Gestión Financiera .
- Cuevas, V. C. (2013). Contabilidad de Costos enfoque gerencial y de gestión.
- Culcay, M. (2022). Contabilidad de Costos: conceptos elementales.
- Diaz, L. M. (2012). Análisis Contable con enfoque empresarial .
- Fornero, R. A. (s/f). Análisis Financiero con información contable .
- García, C. J. (2018). Contabilidad de Costos .
- Garrido, B. Y., Merino, C. L., & Colcha, O. R. (2018). Casos Prácticos resueltos de Contabilidad de Costos por Orden de Producción con Aplicación de NIIF.
- Garrido, B. Y., Vallejo, C. M., & Merino, C. L. (2021). Contabilidad de Costos ejercicios prácticos.
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). Principios de Administración Financiera .
- Hernández González, Osvaldo. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. Revista Cubana de Medicina General Integral, 37(3), e1442.
- Horngrén, C. T., Datar, S. M., & Rajan, M. V. (2012). Contabilidad de Costos un enfoque gerencial.
- Lizcano, A. J. (2014). Rentabilidad Empresarial Propuesta Práctica de Análisis y Evaluación .
- Medina, A., Rivero, Rubén, A., & Ruartes, C. H. (2011). Costos Hospitalarios .
- Ministerio, d. C. (s/f). Plan de Negocios Exportador .

Ministerio, d. S. (2014). Determinación de costos de los servicios prestados por niveles de establecimientos del MSP y BS.

Pacífico, I. (s/f). Análisis Financiero en las empresas .

Pacífico, I. (s/f). Valoración de empresas y Negocios .

Parada, D. J. (s/f). Rentabilidad Empresarial un enfoque de gestión .

Peombo, C. (2018). Costos y Gestión en servicios de salud: una revisión de la literatura .

Prieto, H. C. (s/f). Análisis Financiero .

Ramírez Forero, P. A., & Urrea, T. M. (s.f.). Costeo y Presupuesto en empresas de servicios, herramienta clave para la toma de decisiones .

Ramírez, H. V., Vicente, A. E., Rios, Z. M., & Fabían, S. L. (2022). Estructura del Capital y Rentabilidad Bancaria en el Perú.

Ramírez, P. D. (2013). Contabilidad Administrativa un enfoque estratégico para competir .

Ramirez, P. D. (2018). Contabilidad Administrativa un enfoque estratégico para competir.

Robles, R. C. (2012). Fundamentos de Administración Financiera .

s/a. (s/ f). Indicadores de Rentabilidad .

s/a. (s/f). Concepto y Fórmula de los Indicadores .

s/a. (s/f). Estado de Resultados .

Salas, T. B. (s/f). Análisis y Diagnóstico Financiero .

Salud, M. d. (2014). Análisis de Costos de Servicio de Saalud .

Sanchez, B. J. (2012). Análisis de Rentabilidad de la Empresa .

Tapia, G. N. (2013). Rentabilidad utilidad y valor. Revista UNSA, 1-2.

Gutiérrez, J. Tapia, J. (2020, Marzo). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. Revista de Investigación de Valor Contable, 3(1):9-30.

Universidades, P. d. (s/f). Economía de la Empresa .

Villasmil, M. et al. (2020). Tipos de rentabilidad: consecuencias de una eficiente gestión estratégica de costos en empresas manufactureras de Plástico.

Atahualpa, J. (2015, noviembre). Los Costos de Servicios y su relación en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA Ingenieros SAC [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional del Callao, Callao.

Falcón, G. (2018). Costos de servicios y la rentabilidad en las empresas relacionadas con la salud humana en el distrito de Chancay, 2018 [Tesis de pregrado]. Universidad Cesar Vallejo, Lima.

## ANEXO

## Anexo 1

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera los costos de servicios contribuyen en la rentabilidad de la empresa de salud policlínico Santa María Magdalena SAC Ayacucho-2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b> a) ¿De qué forma los costos directos son integrantes para la obtención de utilidad bruta? b)¿De qué modo los costos indirectos son elementos para la obtención de la utilidad neta?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Evaluar de qué manera los costos de servicios contribuyen en la rentabilidad de la empresa de salud policlínico Santa María Magdalena SAC Ayacucho-2022</p> <p><b>Objetivos específicos</b> a) Analizar de qué forma los costos directos son integrantes para la obtención de utilidad bruta b) Evidenciar de qué modo los costos indirectos son elementos para la obtención de utilidad neta.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Los costos de servicios contribuyen significativamente en la rentabilidad de la empresa de salud policlínico Santa María Magdalena SAC Ayacucho-2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> a) Los costos directos son integrantes de costos de servicios que coadyuvan en la obtención de utilidad bruta b) Los costos indirectos son elementos del costo total de servicios que ayudan en la obtención de la utilidad neta</p>	<p>Variable Independiente</p> <p><b>Costos de Servicios</b></p> <p><b>Indicadores</b> Costos directos Costos indirectos</p> <p><b>Variable Dependiente</b> Rentabilidad</p> <p><b>Indicadores</b> Utilidad bruta Utilidad neta</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Investigación aplicada</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Descriptiva</p> <p><b>Población</b> La población comprendió a los 45 trabajadores administrativos de la empresa.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra fue por conveniencia a 6 trabajadores y 9 médicos, total 15, involucrados en el tema dispuestos a responder los cuestionarios.</p> <p><b>Diseño de Investigación</b> No experimental</p> <p><b>Técnicas</b> Encuestas Entrevistas Observación</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionarios</p>

**Anexo 2****CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SALUD  
POLICLÍNICO SANTA MARÍA MAGDALENA SAC AYACUCHO.**

Estimado trabajador sírvase a responder las siguientes preguntas que apoyarán en el desarrollo de la de tesis, “Los costos de Servicios y la Rentabilidad en la Empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC Ayacucho -2022”, en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; agradeciendo por anticipado por su colaboración.

NOMBRE DEL TRABAJADOR:

.....

1. La empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC, ¿cuántos años viene prestando servicios de salud a la población de Huamanga.?

- a) De 1 a 5 años ( )
- b) De 6 a 10 años ( )
- c) De 10 a más años ( )

2.Cuál es la actividad económica de la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC

- a) Actividades de hospitales ( )
- b) Actividades de clínicas ( )
- c) Actividades de hospitales y clínicas ( )

3. El sistema de contabilidad que lleva la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC es:

- a) Manual ( )

- b) Computarizada ( )
- c) Contabilidad electrónica ( )

4. La empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC por los servicios que brinda emite comprobantes de pago:

- a) Boletas ( )
- b) Factura ( )
- c) Tickets ( )

5. Los centros de costos de la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC comprende:

- a) Servicios de salud ( )
- b) Dirección y administración ( )
- c) Servicios generales ( )

6. La empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC determina los costos de servicio teniendo en cuenta:

- a) Costos directos e indirectos ( )
- b) Costos variables y fijos ( )
- c) Costos del período y del producto ( )

7. ¿Por qué es importante los costos en la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC?, ayuda determinar:

- a) Costos de servicios ( )
- b) Resultados ( )

- c) Toma de decisiones ( )

8. Los sistemas de costos que emplea la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC:

- a) Por función ( )  
b) Por actividades ( )  
c) Ambos ( )

9. Los costos directos son aquellos que pueden ser:

- a) Identificables con el servicio o producto ( )  
b) Sueldos del médico ( )  
c) Insumos ( )

10. Los costos indirectos son aquellos que no pueden ser:

- a) Identificables con el servicio o producto ( )  
b) Depreciaciones de equipos ( )  
c) Energía eléctrica ( )

11. La distribución de costos indirectos en la empresa de Salud Policlínico San María Magdalena SAC, se realiza en base a:

- a) Centro de costos ( )  
b) Unidades producidas ( )  
c) Partes iguales ( )

12. Los costos de servicios contribuyen en la rentabilidad de la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC:

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No opina ( )

13. Los costos directos son integrantes para la obtención de la utilidad bruta en la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC:

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No opina ( )

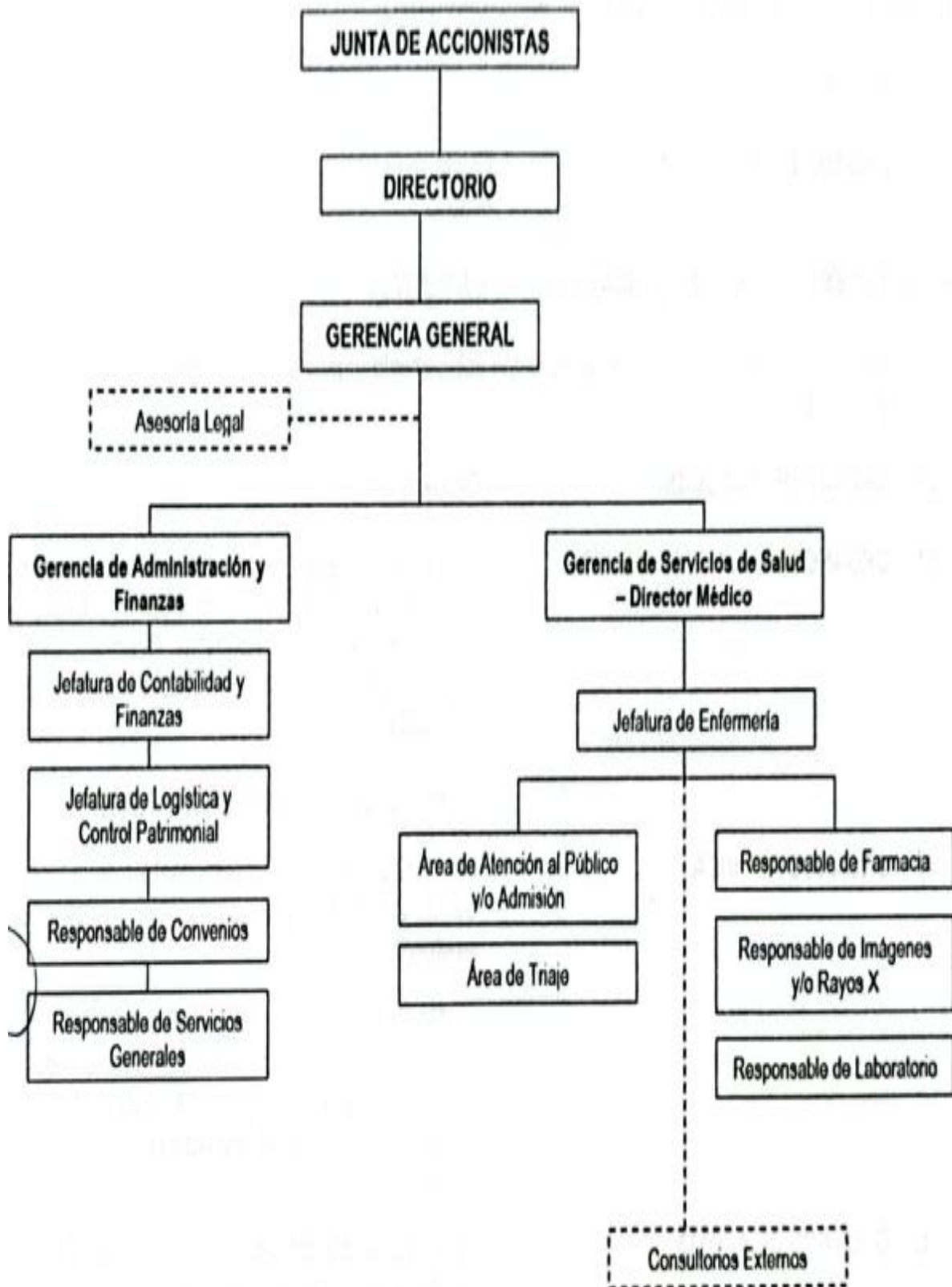
14. Los costos indirectos son elementos para la obtención de la utilidad neta en la empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC:

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No opina ( )

Gracias por su colaboración.

## Anexo 3

Estructura orgánica de empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC



## Anexo 4

## Estado de situación financiera

## FORMATO 3.1 : "LIBRO DE INVENTARIOS Y BALANCES - BALANCE GENERAL" (1) ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

EJERCICIO : DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

RUC : 20494436761

EMPRESA DE SALUD POLICLINICO SANTA MARIA MAGDALENA

ACTIVO	2022	PASIVO Y PATRIMONIO	2022
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
Efectivo y equivalentes de efectivo	658.495	Sobreciros y Pagars Bancarios	
Valores Negociables		Trip y aport sist pens y salud por pagar	16.630
Cuentas por Cobrar Comerciales	363.671	Renumeraciones y particip por pagar	51.293
Cuentas por Cobrar a Vinculadas		Cuentas por Pagar Comerciales	139.304
Otras Cuentas por Cobrar	400	Cuentas por Pagar a Vinculadas	
Existencias	102.068	Otras Cuentas por Pagar	
Activo difendo		Provisiones	
Gastos Pagados por Anticipado		Parte Corriente de las Deudas a Largo Plazo	
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>1.124.634</b>	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>207.227</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Cuentas por Cobrar a Largo Plazo		Deudas a Largo Plazo	
Cuentas por Cobrar a Vinculadas a Largo Plazo		Cuentas por Pagar a Vinculadas	
Otras Cuentas por Cobrar a Largo Plazo		Ingresos Difendos	
Inversiones Permanentes		Impuesto a la Renta y Participaciones Diferidos Pasivo	
Inmuebles, Maquinaria y Equipo (neto de depreciación)	1.565.117	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Activos Intangibles (neto de amortización acumulada)	3.685		
Impuesto a la Renta y Participaciones Diferidos Activo		<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>207.227</b>
Otros Activos		Contingencias	
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1.568.802</b>	Interes minoritario	
		<b>PATRIMONIO NETO</b>	
		Capital	2.412.422
		Capital Adicional	400.000
		Acciones de Inversión	
		Excedentes de Revaluación	
		Reservas Legales	
		Otras Reservas	
		Resultados Acumulados	-359.772
		Resultado del ejercicio	33.559
		<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>2.486.209</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>2.693.436</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>2.693.436</b>

## Estado de resultados

**EMPRESA DE SALUD POLICLINICO SANTA MARIA MAGDALENA S.A.C.**  
**ESTADO DE RENDIMIENTO FINANCIERO POR FUNCIÓN**

**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022**

CUENTA	S/.
VENTAS	1,637,746.92
(-) DESCUENTOS, REBAJAS y BONIFICACIONES CONCEDIDOS	-
<b>VENTAS NETAS</b>	<b>1,637,746.92</b>
(-) COSTO DE VENTAS	(114,804.88)
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>1,522,942.04</b>
<b>Gastos de Operación</b>	
(-) GASTOS DE ADMINISTRACION	(588,790.59)
(-) otros	-
(-) GASTOS DE VENTAS	(900,591.57)
(-) COSTOS DE PRODUCCION	-
(-) GASTOS FINANCIEROS	-
<b>UTILIDAD DE OPERACIÓN</b>	<b>33,559.88</b>
(+) DESCUENTOS, REBAJAS Y BONIFICACIONES OBTENIDOS	-
(+) OTROS INGRESOS DE GESTIÓN	-
(+) GANANCIA POR MEDICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS AL VALOR RAZONABLE	-
(+) INGRESOS FINANCIEROS	-
(-) OTROS GASTOS DE GESTION	-
(-) PERDIDA POR MEDICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS AL VALOR RAZONABLE	-
<b>UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIONES E IMPUESTOS</b>	<b>33,559.88</b>

IMPUESTO ANUAL 2022  
 UTILIDAD NETA DEL AÑO

(9,900.16)  
 23,659.72

<b>RENTABILIDAD FINANCIERA</b>	<b><math>33,559.88/2,486,209.00 \times 100 = 1.35\%</math></b>
<b>RENTABILIDAD ECONOMICA</b>	<b><math>33,559.88/2,693,436 \times 100 = 1.25\%</math></b>

**Anexo 5**

Infografía





ESTRUCTURA DE COSTOS DE SERVICIO					
SERVICIO	COSTO DIRECTO	COSTO S/.	COSTO INDIRECTO	COSTO S/.	TOTAL
<b>ADMISION</b>	Gastos administrativos	5.00	Energía Eléctrica	1.00	11.75
			Equipos	0.50	
	Gastos operativos - técnico administrativo	5.00	Infraestructura	0.25	
<b>TRIAJE</b>	Gastos administrativos	5.00	Energía Eléctrica	1.00	11.75
			Equipos	0.50	
	Gastos operativos - técnico en enfermería	5.00	Infraestructura	0.25	
<b>MEDICINA</b>	Médico General (Consulta s/. 65.00)	30.00	Energía Eléctrica	1.00	31.75
			Equipos	0.50	
			Infraestructura	0.25	
<b>MEDICO ESPECIALISTA</b>	Médico Especialista	Dependiendo de la especialidad	Energía Eléctrica	Se determina de acuerdo al tipo de atención a realizar	
			Equipos		
			Infraestructura		
<b>ECOGRAFIA</b>	Médico Ecografista	Dependiendo del tipo de ecografía	Energía Eléctrica	Se determina de acuerdo al tipo de procedimiento a realizar	
	Técnico ecografista		Equipos		
			placas		
<b>LABORATORIO</b>	Biólogo	Dependiendo del tipo de análisis	Energía Eléctrica	Se determina de acuerdo al tipo de análisis a realizar	
	Técnico en Laboratorio		Equipos		
	Reactivos	(Dependiendo del tipo de análisis)			

**UNSCH**FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

DECANATO

### TRANSCRIPCIÓN DE ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Ayacucho, el día 20 de junio de 2024, a las 11:00 a.m. horas, en la Sala de Grados de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, se reunieron los miembros de la Comisión del Jurado Evaluador, conformado por los profesores: CPC. Julio Gómez Méndez, CPC. Edgar Huaranca Aguilar, CPC. Yon Ciro Ezcurra Ramírez y CPC. Sixto Susano Pretel Eslava (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. Alejandro Clever Coronel Cajchaya;

El secretario da lectura de la Resolución Decanal N° 237-2024-UNSCH-FCEAC-D, de fecha 12 de junio de 2024, el cual declara expedito a los bachilleres: CARLOS RODULFO SANCHEZ y JUAN RAMON JOYO MAYORGA, para la sustentación de la tesis: **Los Costos de Servicios y la Rentabilidad en la Empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC, Ayacucho-2022**, para optar el título profesional de Contador Público.

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 treinta y cinco (35) minutos. Concluida la sustentación el presidente solicita a los miembros del jurado evaluador formular las preguntas y repreguntas necesarias para lo cual disponen de treinta y cinco (35) 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	13
Jurado 2	13
Jurado 3	11

Resultandos aprobados por unanimidad con el calificativo de DOCE (12)

Siendo las 12:22 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 (Presidente), CPC. Julio Gómez Méndez, CPC. Edgar Huaranca Aguilar, CPC. Yon Ciro Ezcurra Ramírez y CPC. Sixto Susano Pretel Eslava (Asesor-Jurado).

Libro N° 05, con folio N° 250

Ayacucho, 03 de diciembre de 2024

*Prof. Jesús Augusto Badajoz Ramos*  
*Secretario Docente*



**UNSCH**

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

**DECANATO**

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

**N° 195-2024-EPCA/FCEAC/UNSCH**

1.- Nombres y Apellidos de los Investigadores:

**JUAN RAMON JOYO MAYORGA**

**CARLOS RODULFO SANCHEZ**

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:

**Los Costos de Servicios y la Rentabilidad en la Empresa de Salud**

**Policlínico Santa María Magdalena SAC, Ayacucho-2022**

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

7.- Fecha de recepción: 28 de octubre de 2024

8.- Fecha de evaluación: 08 de noviembre de 2024

9.- Evaluación de originalidad:

Porcentaje de similitud	Resultado
* <b>29% (Veintinueve)</b>	** <b>APROBADO</b>

\* 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, 10 de noviembre de 2024

cc.  
Archivo  
TFRP

# Los Costos de Servicios y la Rentabilidad en la Empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC, Ayacucho-2022

*por* Carlos Rodolfo Sanchez y Juan Ramon Joyo Mayorga

---

**Fecha de entrega:** 08-nov-2024 04:34p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2513134849

**Nombre del archivo:** 95\_Juan\_Ram\_n\_Joyo\_Mayorga\_y\_Carlos\_Rodolfo\_S\_nchez\_8112024.docx (3.69M)

**Total de palabras:** 16504

**Total de caracteres:** 90096

# Los Costos de Servicios y la Rentabilidad en la Empresa de Salud Policlínico Santa María Magdalena SAC, Ayacucho-2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

29%

INDICE DE SIMILITUD

29%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

20%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	3%
2	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	cenepred.gob.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	docplayer.es Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	<a href="http://es.slideshare.net">es.slideshare.net</a> Fuente de Internet	1 %
10	<a href="http://repositorio.ulasamericas.edu.pe">repositorio.ulasamericas.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
11	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
12	<a href="http://prezi.com">prezi.com</a> Fuente de Internet	1 %
13	<a href="http://repositorioacademico.upc.edu.pe">repositorioacademico.upc.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
14	<a href="http://mundocostos.blogspot.com">mundocostos.blogspot.com</a> Fuente de Internet	1 %
15	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	1 %
16	<a href="http://www.mailxmail.com">www.mailxmail.com</a> Fuente de Internet	1 %
17	<a href="http://vsip.info">vsip.info</a> Fuente de Internet	1 %
18	(12-27-14) <a href="http://190.25.234.130:8080/jspui/bitstream/11227/284/">http://190.25.234.130:8080/jspui/bitstream/11227/284/</a> Fuente de Internet	1 %
19	<a href="http://kupdf.net">kupdf.net</a> Fuente de Internet	1 %
20	<a href="http://www.ujat.mx">www.ujat.mx</a> Fuente de Internet	

1 %

21

[legal.legis.com.co](http://legal.legis.com.co)

Fuente de Internet

<1 %

22

[repositorio.ujcm.edu.pe](http://repositorio.ujcm.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

23

[repositorio.unac.edu.pe](http://repositorio.unac.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

24

[repositorio.uta.edu.ec](http://repositorio.uta.edu.ec)

Fuente de Internet

<1 %

25

[repository.unab.edu.co](http://repository.unab.edu.co)

Fuente de Internet

<1 %

26

[latam.redilat.org](http://latam.redilat.org)

Fuente de Internet

<1 %

27

Submitted to Johnson and Wales University

Trabajo del estudiante

<1 %

28

[baixardoc.com](http://baixardoc.com)

Fuente de Internet

<1 %

29

[dspace.esPOCH.edu.ec](http://dspace.esPOCH.edu.ec)

Fuente de Internet

<1 %

30

[repositorio.unp.edu.pe](http://repositorio.unp.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

31

[vbook.pub](http://vbook.pub)

Fuente de Internet

<1 %

32

Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

<1 %

---

33

Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal

Trabajo del estudiante

<1 %

---

34

[alicia.concytec.gob.pe](http://alicia.concytec.gob.pe)

Fuente de Internet

<1 %

---

35

[www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)

Fuente de Internet

<1 %

---

36

[repositorio.lamolina.edu.pe](http://repositorio.lamolina.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

---

37

[revistas.unisinos.br](http://revistas.unisinos.br)

Fuente de Internet

<1 %

---

38

[www.researchgate.net](http://www.researchgate.net)

Fuente de Internet

<1 %

---

39

Submitted to Universidad Católica San Pablo

Trabajo del estudiante

<1 %

---

40

Submitted to Universidad de San Buenaventura

Trabajo del estudiante

<1 %

---

41

[archive.org](http://archive.org)

Fuente de Internet

<1 %

---

42

[repositorio.upse.edu.ec](http://repositorio.upse.edu.ec)

Fuente de Internet

<1 %

---

43	<a href="http://es.studenta.com">es.studenta.com</a> Fuente de Internet	<1 %
44	<a href="http://repositorio.upci.edu.pe">repositorio.upci.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
45	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	<1 %
46	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	<1 %
47	<a href="http://repositorio.ug.edu.ec">repositorio.ug.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
48	<a href="http://www.ecured.cu">www.ecured.cu</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo