



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

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

TESIS

SISTEMA DE COSTOS ABC Y SU INFLUENCIA EN LOS PROCESOS DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EMPRESA AQUA LIMA FONTANEROS
E.I.R.L. UBICADA EN EL AGUSTINO - LIMA, 2019

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA

KENI CENIA RAMÍREZ VERGARA
ORCID: 0000-0003-3410-0475

ASESOR

DR. EDWIN VÁSQUEZ MORA
ORCID: 0000-0001-8834-8826

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
COSTOS**

LIMA, PERÚ, SETIEMBRE DE 2021

DEDICATORIA

A mis queridos padres y hermanas, por ser mi impulso e inspiración; a mi hija, por ser el motor para no rendirme; a mí esposo, por estar en todos mis objetivos y a creer en mí, a ellos que son mi familia y ser mi fortaleza que estuvieron conmigo hasta el final. Los amo con mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Dar gracias a la Universidad Autónoma del Perú y a sus excelentes docentes por el tiempo y la formación entregada a esta hermosa profesión, por esa dedicación, esfuerzo, paciencia y compromiso que hoy en día son mi base fundamental para desenvolverme en lo personal y profesional.

Asimismo, agradecer a la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. por brindarme el apoyo necesario, otorgándome información de índole confidencial y necesaria para el desarrollo de este trabajo de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	20
1.3 Objetivos de la investigación: general y específicos	21
1.4 Limitaciones de la investigación.....	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios.....	24
2.2 Bases teóricas científicas.....	29
2.3 Definición de la terminología empleada	49
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	52
3.2 Población y muestra.....	53
3.3 Hipótesis	54
3.4 Variables – Operacionalización.....	56
3.5 Métodos y técnicas de investigación.....	58
3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	58
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Análisis de la fiabilidad de las variables	61
4.2 Resultados descriptivos e inferenciales	64
4.3 Contrastación de hipótesis.....	84
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Discusiones.....	90
5.2 Conclusiones.....	92
5.3 Recomendaciones	92
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Población de la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L.
Tabla 2	Operacionalización de la variable independiente: Sistema de costos ABC
Tabla 3	Operacionalización de la variable dependiente: Procesos de prestación de servicios
Tabla 4	Opción de respuestas
Tabla 5	Resultados de la validación promedio del cuestionario: Sistema de costos ABC y procesos de prestación de servicios
Tabla 6	Prueba de fiabilidad: Costos ABC
Tabla 7	Prueba de fiabilidad: Procesos de prestación de servicios
Tabla 8	Prueba de fiabilidad entre las variables: Sistema de costos ABC y procesos de prestación de servicios
Tabla 9	Distribución de los recursos
Tabla 10	Optimización de los recursos y determinación de la mano de obra
Tabla 11	Manejo eficiente de los CIF para la determinación del precio real
Tabla 12	Distribución de las actividades de acuerdo a los procesos de prestación de servicios
Tabla 13	Reconocimiento de los inductores de costos en la distribución de las actividades
Tabla 14	Las actividades bien desarrolladas optimizan la prestación de servicios
Tabla 15	Determinación del costo real
Tabla 16	Los objetos de costo como beneficio a la calidad en los servicios
Tabla 17	Calificación de los servicios bajo la metodología del sistema de costos ABC
Tabla 18	Estudio del cliente antes de emplear un nuevo servicio
Tabla 19	Capacitación constante para el contacto con el cliente
Tabla 20	Estudio previo evaluación antes de entrar en contacto con el proveedor
Tabla 21	Aceptación de pedido y venta bajo un contrato
Tabla 22	La calidad de los servicios cumple expectativas
Tabla 23	La calidad en la toma de decisiones
Tabla 24	Innovación en los procesos de prestación de servicios

Tabla 25	El sistema de costos ABC genera fiabilidad en los procesos de prestación de servicios
Tabla 26	Encuesta para mejorar el nivel de servicio
Tabla 27	Optimización y eficiencia de los recursos
Tabla 28	Los procesos de prestación de servicios y la satisfacción del cliente
Tabla 29	Prueba de normalidad
Tabla 30	Correlación: Sistema de costos ABC y procesos de prestación de servicios
Tabla 31	Correlación: Recursos y desarrollo de la prestación de servicios
Tabla 32	Correlación: Actividades y estrategias de implementación
Tabla 33	Correlación: Objetos de costo y mejora de eficiencia

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Estructura del sistema de costos basados en actividades (ABC)
- Figura 2 Procesos de una empresa prestadora de servicios
- Figura 3 Cadena de suministros
- Figura 4 Distribución de los recursos
- Figura 5 Optimización de los recursos y determinación de la MO
- Figura 6 Manejo eficiente de los CIF para la determinación del precio real
- Figura 7 Distribución de las actividades de acuerdo a los procesos de prestación de servicios
- Figura 8 Análisis de los inductores de costos en la distribución de actividades
- Figura 9 La prestación de servicios optimiza las diferentes actividades
- Figura 10 Determinación del costo real
- Figura 11 Objetos de costo como beneficio a la calidad en los servicios
- Figura 12 Calificación de los servicios bajo la metodología del sistema de costos ABC
- Figura 13 Estudio del cliente antes de emplear un nuevo servicio
- Figura 14 Capacitación constante para el contacto con el cliente
- Figura 15 Estudio previo evaluación antes de entrar en contacto con el proveedor
- Figura 16 Aceptación de pedido y venta bajo un contrato
- Figura 17 La calidad de los servicios cumple expectativas
- Figura 18 Toma de decisiones
- Figura 19 Innovación en los procesos de prestación de servicios
- Figura 20 El sistema de costos ABC genera fiabilidad en los procesos de prestación de servicios
- Figura 21 Encuesta para mejorar nivel de servicio
- Figura 22 Optimización y eficiencia de los recursos
- Figura 23 Procesos de prestación de servicios y la satisfacción del cliente

**SISTEMA DE COSTOS ABC Y SU INFLUENCIA EN LOS PROCESOS DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EMPRESA AQUA LIMA FONTANEROS
E.I.R.L. UBICADA EN EL AGUSTINO – LIMA, 2019**

KENI CENIA RAMIREZ VERGARA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

Este trabajo de investigación tuvo como principal objetivo describir de qué manera el sistema de costos ABC influenciará en los procesos de prestación de servicios de la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino – Lima, 2019. Se empleó el tipo de investigación con diseño no experimental de corte transeccional o transversal de tipo descriptivo correlacional. La población y muestra fue la misma la cual fue tomada a 18 personas, constituido por la gerencia, el área de contabilidad y administrativa. Donde, se usó como herramienta de recolección de datos el cuestionario y como técnica de investigación la encuesta, el cual estuvo conformado por 20 preguntas en su totalidad. Ciertamente, los resultados se lograron mediante el programa estadístico SPSS, determinando el nivel de significancia de 0.000, menor a 0.05, por tanto, se puede afirmar que sí existe una significancia correlacional de 0.844. Por esta razón, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por consiguiente, se demostró que el sistema de costos ABC influye satisfactoriamente en los procesos de prestación de servicios. Siendo un sistema de costos que está comprendido con la realidad de la empresa, por lo que resulta efectivo para mejorar el lado operativo, reduciendo costos y mejorando la calidad del servicio sin que sea transgredido o perjudicado así ser un instrumento útil con la finalidad de conocer el costo real del servicio terminado para el uso de información apropiada en la toma de decisiones.

Palabras clave: sistema de costos ABC, objetos de costo, prestación de servicios.

**ABC COST SYSTEM AND ITS INFLUENCE ON SERVICE PROVISION
PROCESSES OF THE AQUA LIMA FONTANEROS E.I.R.L. COMPANY LOCATED
IN EL AGUSTINO - LIMA, 2019**

KENI CENIA RAMIREZ VERGARA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The main objective of this research work was to describe how the ABC cost system will influence the service provision processes of the company Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. located in El Agustino - Lima, 2019. The type of research with non-experimental design of transactional or cross-sectional descriptive correlational type was used. The population and sample were the same, which was taken from 18 people, made up of the management, the accounting and administrative areas. Where, the questionnaire was used as a data collection tool and the survey as a research technique, which consisted of 20 questions in its entirety. Certainly, the results were achieved through the SPSS statistical program, determining the level of significance of 0.000, less than 0.05, therefore, it can be affirmed that there is a correlational significance of 0.844. For this reason, the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted, therefore, it was shown that the ABC cost system satisfactorily influences the service provision processes. Being a cost system that is understood with the reality of the company, so it is effective to improve the operational side, reducing costs and improving the quality of service without being transgressed or harmed, thus being a useful instrument in order to know the actual cost of the completed service for the use of appropriate information in making decisions.

Keywords: ABC cost system, cost objects, service provision.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada *Sistema de costos ABC y su influencia en los procesos de prestación de servicios de la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino – Lima, 2019* tuvo como situación problemática básicamente al inadecuado manejo del recojo de información para los procesos de prestación de servicios. En consecuencia, se formuló la pregunta respecto a la manera en que el sistema de costos ABC influenciará a los procesos de prestación de servicios para la empresa.

Además, se tomó como objetivo general describir, de qué manera, el sistema de costos ABC influenciará a los procesos de prestación de servicios de la empresa durante el periodo 2019. De la misma forma, se suscitó como hipótesis general respecto al sistema de costos ABC, donde influencia satisfactoriamente a los procesos de prestación de servicios de la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino – Lima, 2019.

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito aplicar el sistema de costos ABC a la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. para tener un adecuado manejo del recojo de información en todos los procesos de prestación de servicios, de esta manera favorecer en la toma de decisiones. Este trabajo de investigación tuvo el propósito de aplicar el sistema de costos ABC en la empresa y esto se desarrolló con cinco capítulos, compuesto de la manera siguiente:

El capítulo I, fundamentado por el marco teórico, está compuesto por el problema de la investigación y está comprendido por la realidad problemática, seguido de la justificación e importancia de la investigación, posteriormente, los objetivos de la investigación: ya sean general y específicos; por último, las limitaciones de la investigación.

El capítulo II, presenta al marco teórico compuesto por los siguientes: antecedentes de estudios internacionales, nacionales y locales, bases teóricas científicas internacionales, nacionales y locales. Para finalizar con la definición de la terminología empleada en el presente trabajo de investigación.

El capítulo III, presenta el marco metodológico de la investigación compuesto por el tipo de investigación y su diseño, mencionando la población y la muestra, con las hipótesis generales y específicas, usando los métodos y técnicas de la investigación para finalmente llegar a las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

El capítulo IV, presenta todo acerca del análisis e interpretación de los resultados, compuesto por el análisis de la fiabilidad de las variables, los cuales incluyen validez de los expertos, la fiabilidad. En seguida, los resultados descriptivos e inferenciales y la contrastación de hipótesis, recopilando los resultados de encuestas aplicadas adicionando la aceptación de la hipótesis general y específicas de la investigación planteada.

El capítulo V, presenta las discusiones, conclusiones y recomendaciones donde se detallan los resultados obtenidos en la investigación. Finalmente, en esta parte del trabajo se detallan las fuentes de información que han sido empleadas en el trabajo de investigación adicionando los anexos, tablas y figuras.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Realidad problemática

1.1.1 Identificación del problema

Hoy en día, a nivel mundial se está evaluando y valorando los costos reales en las empresas, siendo cuidadosos con cada área para determinar con exactitud la rentabilidad con el único propósito de generar e incrementar utilidad y hacer frente a las competencias globales para colocarse en un buen posicionamiento competitivo con las diferentes entidades. El desarrollo y la simplificación de costos, actividades y procesos de acuerdo a este sistema deben ser aplicados para una mejora cotidiana.

A nivel internacional

En Estados Unidos Kaplan y Cooper (1998) mencionan que: “Los sistemas ABC permitieron que los costos indirectos y de estructura fueran conducidos, primero hasta las actividades y procesos, luego a los productos, servicios y clientes” (p. 16). Según lo manifestado, el sistema de costos ABC está estructurado para ser eficiente al momento de desarrollarlo en sus distintas actividades y adaptables para diversas empresas, permitiendo un mejor desenvolvimiento en los avances económicos.

Asimismo, en Colombia mencionan una nueva metodología que se basa principalmente en atribuir los costos a los materiales esenciales para efectuar todas las actividades. Según indica Toro (2010) se señala que:

ABC es llamada por sus siglas en inglés Activity-Based Costing y ha sido ampliamente divulgada y logrado un rápido empleo en muchas empresas de países tecnológicamente adelantados, reemplazando otros métodos tradicionales empleados en diversos sectores productivos y fabriles debido a sus notorias ventajas en identificar y cuantificar los reales factores generados de los costos directos e indirectos en forma más acertada que otros mecanismos de costeo. El ABC busca realmente las causas que originan los costos. (p. 47).

Por lo manifestado, cabe resaltar que, el sistema de costos ABC provee a la gerencia un concepto más claro de los costos de las operaciones. Para esto se analiza

una serie de posibles factores generadores de costo por actividad, detallando siempre bajo una estructura estudiada milimétricamente para ser desarrollado en el ámbito empresarial.

En España mencionan que, el sistema de costos ABC organiza aquellas actividades realizadas en las empresas, ya que, estas generan costos. Por esta razón, Sosa y Hernández (2007) expresan que:

Bajo la premisa de costos ABC, se conoce con mayor exactitud los costos de cada actividad, lo que permite evaluar decisiones de suma importancia. He aquí la necesidad de tomar decisiones en el momento oportuno y de la forma más correcta posible sobre aquellas actividades que afecten al producto o servicio. (p. 21).

Por lo citado, se puede concluir que este sistema facilita a la entidad generando múltiples beneficios que permite entender el valor de las actividades para una buena toma de decisiones.

A nivel nacional

En Huaraz, se menciona acerca de, la actualidad empresarial aplicando el sistema de costos ABC, esto se identifica con los diferentes costos y la rentabilidad en base a actividades. Ayvar, Bedón, Ramírez y Castillo (2009) explican que:

Los sistemas denominados Activity Based Costing (ABC) se han desarrollado para facilitar modos más precisos de asignación de los costos indirectos de los recursos de apoyo a las actividades, procesos productos, servicios y clientes. El objetivo del ABC no es distribuir costos comunes entre los productos. El objetivo es medir y luego establecer el precio de los recursos. (p. 92).

Acorde con la cita anterior, cabe mencionar que para medir un costo se debe de desglosar todas las actividades para tener una mejor efectividad, una vez

desglosado, se podrá analizar cuáles son las actividades que tienen valor o cuáles no son necesarias a las que se podrían añadir a una actividad existente o solo eliminarlas.

En Puno se da a conocer el estudio de las Pymes de Ecuador donde hacen mención acerca de los costos ABC. Por tanto, en la opinión de Arellano, Ayaviri, Escobar y Quispe (2017) mencionan que:

Una de las cuestiones más importantes del costeo ABC es relacionar los costos con aquello que generó. Esto es especialmente importante en el caso de los gastos indirectos, los cuales tal vez se están prorrateando a la producción, creando un conjunto de costos a nivel de planta, o a nivel departamental, utilizando para su distribución tasas predeterminadas de costos indirectos, basados en las actividades. (p. 40).

Por lo manifestado en la cita anterior, cabe la posibilidad que los costos indirectos pueden estar generando gastos que no son aplicados al momento de determinar el costo real para la venta, esto abarca consecuencias que no son favorables para las empresas.

En Chiclayo hacen referencia que los métodos tradicionales no aportan eficazmente a la productividad de las entidades. Por esa razón, Cabanillas y Cruz (2017) enfatizan que:

El sistema de costos ABC, es un nuevo modelo de costos, que asigna los costos directos y distribuye los costos indirectos sobre el costo de los productos. Este sistema postula que los costos deben ser distribuidos a través de las verdaderas causas que generan estos costos. El origen de los costos se identifica con las actividades necesarias para su elaboración y venta. (p. 77).

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, cabe resaltar que se debe aplicar un diagrama del flujo de actividades así tener claro las actividades que lo conforman y determinar con precisión la distribución de los generadores de costos antes de ser aplicados al producto final.

Nivel local

En el ámbito local, en la Universidad Mayor de San Marcos enfatiza como determinar los costos haciendo un previo estudio para llegar a un determinado resultado utilizando todos los costos realizados por la entidad. Desde la perspectiva de Sánchez (2013) resalta que:

El Método de Costeo ABC, analiza las actividades de los departamentos indirectos dentro de una entidad para calcular el costo de los productos terminados. Así también, analiza las diferentes actividades, los cuales son las siguientes:

- ✓ Los productos consumen las actividades
- ✓ No son los productos los que consumen los recursos de la empresa si no las actividades.
- ✓ No varían según los volúmenes de producción sino según los niveles de las actividades.
- ✓ La gran mayoría de los costos (gastos) indirectos se consideran usualmente como fijos. (p. 67).

Cabe señalar que las diferentes áreas de las empresas generan costos; por tanto, debe ser previamente analizado para ver la eficiencia de los procedimientos liderando las variaciones que conllevan a tener una oportuna respuesta del análisis realizado. De la misma forma, se menciona que como efecto de aplicar el sistema de costos ABC implica una mejoría en los costos, la calidad e inclusive el ahorro de tiempo en los ciclos productivos.

Acorde a Charres (2010) considera que: “El proceso de implementación del sistema ABC requiere como condición necesaria una adecuada metodología para evitar fracasos al momento de implementarlo y así, incrementar la tasa de adopción de este sistema al interior de las empresas” (p. 30). Haciendo énfasis lo mencionado por el autor, implementar este sistema, se debe priorizar el conocimiento previo del funcionamiento así poder canalizar todos los mecanismos de la empresa y ser desarrollado adecuadamente.

De igual manera, la Universidad Nacional Mayor de San Marcos recomienda respecto a la puesta en funcionamiento del sistema de costos ABC, al grado de integración, la periodicidad y todo aquello que se puede lograr. Por lo que, Carrión (2005) opta por resaltar que:

Es normal que se quiera alcanzar la mayor cantidad de información a la vez; sin embargo, lo recomendable es establecer una secuencia de avance realista, de acuerdo con las prioridades de la empresa, es ir avanzando paulatinamente, hasta contar con toda la funcionalidad que se requiera. (p. 50).

Compartiendo con el autor, este sistema ABC es un instrumento con medición más exacta para aquellos costos indirectos; por tanto, causan que el costo fluya en las diferentes actividades que tiene una empresa, se debe de tener un diagrama de flujo para tener organizado las secuencias de actividades a realizar, de esta manera será más sencillo. Además, las empresas requieren simplificar actividades para poder reducir costos.

La empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. presenta inadecuado manejo en el recojo de información en los procesos de prestación de servicios. El principal causante es el manejo de la gerencia con su modalidad primitiva por falta de conocimiento ya que la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. se encuentra en proceso de emprendimiento y para ello la noción los ha llevado a cometer errores en sus actividades contando con pérdidas en innumerables ocasiones.

En consecuencia, influyó por mucho tiempo al desconocimiento de las grandes oportunidades. El no saber manejar la situación con un sistema especializado, se han

visto perjudicados principalmente al momento de fijar los precios de los servicios y a su vez las ganancias no han sido reflejadas satisfactoriamente debido a la falta de aplicación de un sistema para colocar oportunamente los costos indirectos a las diferentes actividades así tener un resultado favorable.

Si la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. persiste con el mismo problema planteado, no tendrá una realidad exacta, no contará con una eficiencia óptima para cada una de las actividades designadas y se encontrara con pérdidas sin entender los indicadores de costo o simplemente los gastos efectuados por la empresa ya sea directa o indirecta para determinar el precio unitario de cada servicio, sin conocimiento estos no podrán ser controlados ya que se requiere de un sistema especializado que sepa organizar cada una de las partes.

Por otro lado, las empresas prestadoras de servicios requieren de un estudio amplio y metodológico con criterios esenciales para resolver deficiencias al momento de definir los costos reales de cada servicio y generar rentabilidad para la empresa, en sí, los estudios de las empresas prestadoras de servicio y sus costos son limitados, no son amplios como las empresas industriales manufactureras o las empresas comerciales. Las características de los procesos de prestación de servicios son especiales ya que no emplean materia prima y no transforma un producto, si no que este producto que emiten es intangible, esto no quiere decir que no se consumirán materia prima, de hecho, sí se consumirá materia prima para el desarrollo de las actividades, para esto contarán con mano de obra profesional para realizar servicio, tecnología y equipamiento apto para las áreas a desempeñar.

Por lo que, Cuatrecasas (2014) enfatiza que: “Los servicios in situ se llevan a cabo en las instalaciones o área de actuación del propio cliente, la distribución de tareas se da por puestos de trabajo específicamente y es el caso de los albañiles, taxistas, etc.” (p. 490). Se puede resaltar que esta modalidad de servicio requiere de un mejor sistema especializado para poder canalizar los costos y ser desarrollados correctamente, se sabe que los servicios son intangibles y esto requiere de un análisis amplio juntamente con un sistema para llegar al objetivo deseado.

1.1.2 Formulación del problema

Problema general

¿De qué manera el sistema de costos ABC influenciará a los procesos de prestación de servicios de la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino – Lima, 2019?

Problemas específicos

- ¿De qué manera el sistema de costos ABC influenciará en los recursos a los procesos de prestación de servicios de la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino - Lima, 2019?
- ¿De qué manera el sistema de costos ABC influenciará las actividades a los procesos de prestación de servicios de la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino - Lima, 2019?
- ¿De qué manera el sistema de costos ABC influenciará en la mejora de eficiencia a los procesos de prestación de servicios de la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino - Lima, 2019?

1.2 Justificación e importancia de la investigación

1.2.1 Justificación teórica

Este trabajo se justifica de manera teórica en vista de que el sistema de costos ABC en la actualidad constituye uno de los sistemas que más se adecuan a la gestión moderna de las organizaciones; sin embargo, influye también en la práctica, brindando información para poder adherirlos logrando un alto grado de rentabilidad ya que acrecienta la veracidad y el uso de la información facilitando a expeler actividades que no adicionan valor al producto dando como resultado la reducción los costos y gastos innecesarios para poder determinar el precio del producto o servicio final.

1.2.2 Justificación práctica

El presente trabajo se justifica de forma práctica debido a que este sistema es aplicable para todo tipo de empresa permitiendo estimar los costos de forma puntual, principalmente en los costos indirectos de fabricación, lográndose una buena toma de decisiones.

1.2.3 Justificación metodológica

Para desarrollar el presente trabajo de investigación se identificó las variables costos ABC y procesos de prestación de servicios que habla acerca de cómo reducir actividades para generar más rentabilidad y colocar un correcto precio a cada uno de los servicios brindados por la empresa. Posteriormente establecer dimensiones e indicadores que permitan la relación entre sí, con diseño metodológico explicativo causal y como instrumento se aplicó el cuestionario que serán aplicadas a los integrantes de la empresa.

1.3 Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Describir de qué manera el sistema de costos ABC influenciará en los procesos de prestación de servicios de la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino - Lima, 2019.

Objetivos específicos

- Determinar de qué manera el sistema de costos ABC influenciará en los recursos de los procesos de prestación de servicios de la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino-Lima, 2019.
- Determinar de qué manera el sistema de costos ABC influenciará en las actividades de los procesos de prestación de servicios de la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino - Lima, 2019.
- Determinar de qué manera el sistema de costos ABC influenciará en la mejora de eficiencia de los procesos de prestación de servicios de la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino - Lima, 2019.

1.4 Limitaciones de la investigación

1.4.1 Limitación económica

Por la situación que transcurre a nivel global originada por la pandemia (Covid-19) se han limitado cuantiosas transacciones de bienes y servicios en casi todas las organizaciones, principalmente la limitación económica al haberse cerrado una serie de establecimientos comerciales. El desarrollo del trabajo ha sido bajo la modalidad virtual puesto que se ha reducido considerablemente los ingresos que se generaban antes de la pandemia, los cuales no han permitido surtir los gastos que requerían para

el desarrollo de esta investigación; sin embargo, se han realizado esfuerzos adicionales para lograr el objetivo planteado.

1.4.2 Limitación de bibliográfica

Por otra parte, hay información que el internet no cuenta en su totalidad que ha hecho que las referencias bibliográficas no muestren su amplitud con textos de calidad con autores de buena trayectoria, aun así, se logró buenos resultados.

1.4.3 Limitación teórica

Para el desarrollo de la tesis se mostraron limitaciones teóricas que, por muchos motivos de ningún modo se pudo acceder a información como libros, revistas, artículos y tesis físicos, por lo que, se recurrió a las páginas web para obtener dichos materiales esenciales para este desarrollo; por ello, se culminó satisfactoriamente esta investigación.

1.4.4 Limitación temporal

Las limitaciones temporales se tuvieron en el desarrollo de este trabajo de investigación, debido a que, los horarios laborales demandaban tiempo para el desarrollo de la tesis; pese a ello, se han hecho muchos esfuerzos para lograr el objetivo planteado de culminar con éxito el presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudios

2.1.1 Antecedentes internacionales

Cardona y Santa (2017) con su tesis titulada *Diseño de un sistema de gestión de costos bajo la metodología ABC en la Universidad Libre, Seccional Pereira* para optar al título de Magíster en Gestión Empresarial en Colombia, tuvieron como principal objetivo como diseñar un sistema de gestión de costos bajo la metodología de costos basados en actividades. Por consiguiente, la metodología aplicada fue de tipo correlacional con enfoque cuantitativo y cualitativo, con la población de 322 contratos efectuados durante el año 2012. El cual, adjunta la fecha el requerimiento, fecha de inicio y finalización, el acatamiento del contrato, importe y concepto. La técnica usada es analítica y sintética, los instrumentos usados fueron recolección de datos documentarios y análisis documentales. Se tuvo como conclusión que, los costos definidos no existen dentro del proceso, no acepta procesar los datos principales ni ordenar un sistema de costos en el sistema de información.

Compartiendo con los autores mencionados, el estudio del sistema de costos es amplio, debido a que cuenta con diferentes costos indirectos que son difíciles de reconocer pero que son necesarios para la realización de las actividades y finalmente ser asignados en la determinación del costo del producto o servicio.

Por otro lado, Proaño (2011) en su tesis, *Implementación de un sistema de asignación de costos ABC en la empresa Imetrilec CIA. Ltda.* Con el objetivo de obtener el título profesional de Ingeniero en Finanzas y Auditoría CPA en Ecuador, tuvo como objetivo principal que, en la circunstancia de aplicar un método de costeo, se pueda maximizar la utilidad del proceso, disminuyendo costos para evitar los desperdicios sin que sea transgredido la calidad del producto, por tanto, la metodología aplicada fue de tipo experimental con enfoque cuantitativo y cualitativo, con una población comprendida por los contratos que ha efectuado Imetrilec Cia. Ltda. en el año 2011. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos fueron análisis documentales, fichajes y observación de documentación. Llegando a la conclusión que, el dominio de la gestión operativa y financiera de las entidades lo

permite el sistema de costos ABC, proporcionando una verídica información todo sobre los costos de las actividades y productos en el desarrollo de ellas.

Adicionando a lo mencionado por los autores, cabe resaltar que, se debe de tener en claro en absoluto el ciclo operacional de las empresas, entender y estar siempre pendientes de las entradas, el proceso y las salidas, esto es lo que lleva a las organizaciones el éxito empresarial.

Vázquez (2010) en su tesis titulada *Análisis de los problemas que genera la implementación del costeo ABC. Caso: Empresa BHA S.A.* con la finalidad de optar el grado como Magíster en Dirección de Empresas en Ecuador, enfatiza como principal objetivo que, las dificultades que pueden presentarse se deben de investigar y analizar previo a la puesta en funcionamiento de un sistema de costos ABC. La metodología aplicada fue de tipo correlacional descriptiva, con una población de los contratos que ha efectuado por la empresa BHA S.A. con enfoque cualitativo y la técnica usada es analítica. Se llegó a la conclusión que, la principal dificultad con la que uno se puede encontrar al momento de implementar un sistema de costos ABC para que sea alimentado, se sufre de carencia de información oportuna. Hasta el momento BHA aun cuenta con una contabilidad tradicional donde pocos rubros se identifican debido al objeto de costo así sean los clientes o por órdenes de servicios. Aun pese a que, se ha procurado contar con información ordenada reflejada en los libros contables, muchos de los costos no cuentan con esta trazabilidad, pero la falta de información o por que no se ha considerado tomar conciencia a los empleados sobre lo importante que es identificar dichas transacciones.

Haciendo énfasis con lo mencionado en la cita, se destaca que la empresa BHA pese a las dificultades que mostraron, define que el sistema ABC es muy importante por los beneficios que genera, pero esto trae consecuencias como ser más rígidas con el recojo de información para llevar un mejor control y así poder ser aplicado este sistema para el beneficio de la empresa.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Lima (2015) en su tesis titulada *Determinación de costos en servicios de consultoría y su influencia en la rentabilidad de la empresa constructora grupo JICA Ingeniería y Construcción S.A.C. periodo – 2013* así obtener el título profesional de Contador Público realizada en Puno, plantea como principal objetivo en determinar los costos en servicios de consultoría y su influencia en la rentabilidad. En esta ocasión aplicó la metodología inductiva, deductiva, descriptiva y analítica con una población y muestra de proyectos realizados en la empresa. La muestra está constituida por los proyectos de ingeniería, tomándose los perfiles y expedientes técnicos realizados en el periodo del 2013. La técnica usada fue analítica, los instrumentos de recolección de datos aplicados fueron toda la recopilación documental contable de la empresa y revisión documentaria. De esta manera se llegó a la conclusión que la rentabilidad de la empresa está en declive a causa del desmedido gasto en la mano de obra y gastos generales que se han llevado a cabo en cada proyecto, ya que la rentabilidad es netamente influida por los costos y gastos de la empresa.

Aportando con lo mencionado por el autor, muchas veces se sobrevalora la mano de obra o se prioriza actividades que no suman; por tanto, hace que se reduzcan significativamente las utilidades, perdiendo el control en la toma de decisiones.

De la misma forma, Alfaro y León (2015) en su tesis *Aplicación de un sistema de costos ABC para la fijación de precios en las empresas fabricantes de harina de maca* con la finalidad de optar el grado profesional de Economista con mención en Finanzas esto desarrollado en Trujillo, tuvieron como principal objetivo explicar que con la aplicación del sistema de costos ABC mejorará la fijación de precios y lograr mejoras en la toma de decisiones. La metodología usada fue descriptiva correlacional con enfoque cualitativo y cuantitativo. La población está constituida por las 5 principales empresas exportadoras Industriales de Harina de Maca en la ciudad de Lima y la muestra es no aleatoria y de conveniencia. En el desarrollo de la tesis, las técnicas de recolección de datos se aplicó la observación y la entrevista, utilizando hoja de registros, guías de entrevistas, guías de observación y cuestionario. Llegó a

la conclusión que no cuentan con sistema de costos que sean propicios donde se le consienta conocer con veracidad aquellos costos incurridos en la fabricación de producto final. El diseño del ABC logró reconocer minuciosamente los CIF, además de encontrar las actividades fundamentales y sus inductores de costos estableciendo una relación causa-efecto que incidirán en la optimización de los procesos.

De acuerdo a lo mencionado por el autor, una de las ventajas de este sistema es tener una estructura, a base de ello, se puede lograr metas. Esto contribuye a la efectividad de la determinación de precios razonables y brindar valor agregado a los productos, esto es oportuno al momento de la toma de decisiones.

Asimismo, Guillermo (2020) en su tesis titulada *Implementación del método de costeo basado en actividades y su incidencia en la fijación del precio en las empresas agroindustriales vitivinícolas de la provincia de Tacna, 2017* para optar el grado de Magister en Contabilidad, Tributación y Auditoría en Tacna, presentó como objetivo principal como determinar si la implementación de un método de costos ABC incide en la fijación del precio. La metodología usada fue de tipo descriptiva con un diseño aplicado no experimental. La población que en estudio fue limitada, conformada por las empresas agroindustriales vitivinícolas del departamento de Tacna. La muestra se conformó por veintidós empresas sucursales de agroindustriales vitivinícolas, esto realizado bajo un padrón durante el periodo del año 2017. Las técnicas son de análisis documental mientras que el instrumento de recolección de datos se aplicó fichas de análisis. Llegó a la conclusión que la fijación de los precios en las empresas se da con la asignación de los costos indirectos de fabricación en todas las actividades de producción incidiendo de manera significativa.

Compartiendo con lo mencionado acerca de los CIF en las actividades, se puede evidenciar con mayor certeza e imparcialidad al momento de adherir los costos en las actividades de producción, ya que este paso reconoce las actividades que tienen más valor. En consecuencia, se define que el ABC es apto para una medicación exacta, por tanto, cuantificar el uso de los recursos para colocar los precios reales a todos los productos.

2.1.3 Antecedentes locales

De igual forma, Chipana, Dumet y Lucas (2016) en su trabajo de investigación titulada *Implementación del sistema de costeo ABC para optimizar la asignación de recursos y la toma de decisiones gerenciales en la empresa Camiones & Servicios S.A.C.* con el propósito de obtener el título profesional de Contador Público en departamento de Lima, tuvo como objetivo analizar como aporta de manera significativa la implementación de un sistema de costos ABC en una propicia asignación de recursos para potenciar una estratégica toma de decisiones. Asimismo, la metodología aplicada es con diseño de tipo no experimental con punto de vista cualitativo. La población conformada por 95 personas que son la totalidad de personas que trabajan en la empresa. Las técnicas aplicadas son las entrevistas, cuestionarios. Tuvo como conclusión que, se comprobó deficiencias con el método tradicional que aplica aún la entidad, sabiéndose que este no refleja razonablemente los consumos de los recursos, por tanto, los efectos que muestra en los estados financieros son sesgados, en consecuencia, a esos resultados no permite una buena toma de decisiones.

Se puede mencionar que, en cuanto a la asignación de los CIF, los sistemas tradicionales de costos utilizan como sustento en volumen y lo que más se suele usar son las horas hombre; por otro lado, el sistema de costos ABC lo hace en función de las actividades que consumen recursos y es capaz de dar la importancia de la valoración a las empresas.

Benavides (2017) en su tesis titulada *Sistema de costos ABC y su incidencia en la determinación de los costos del servicio en las empresas frigoríficas del distrito de Surco, año 2017* para optar el grado de Contador Público realizada Lima, tuvo como objetivo principal analizar cómo el ABC incide en la determinación de los costos del servicio. La metodología aplicada fue de tipo descriptivo con un diseño no experimental transversal descriptivo. La población fue el universo poblacional con 65 personas en 7 empresas. Llegándose a la conclusión que muchas entidades aun no acondicionan un nuevo sistema de costos para que se lleven a cabo en las áreas de contabilidad o de producción, esto dificulta en obtener resultados reales, ya que se costea con su sistema tradicional a base de aproximaciones.

Por esta razón, se puede inferir que este sistema ABC es preciso ya que facilita el manejo de toda la información, siendo oportuna para el uso de la persona encargada del manejo de este.

Coronado (2017) en su tesis *Propuesta de implementación de sistema de costos ABC para los procesos de captación de clientes y prestación de servicios y su efecto en la rentabilidad de la empresa Inicia, Fútbol y Valores Asociación Civil, Lima 2017* presentada para obtener el título de Contador Público en Lima, tuvo como objetivo “implementar un sistema de costos ABC en los procesos de captación de clientes y prestación de servicios que mejore la rentabilidad “. La metodología aplicada fue de tipo proyectivo no experimental con enfoque holístico con apoyo del paradigma cualitativo. La población fue el total de personas que laboran en la Asociación Civil. En esta ocasión aplicaron como técnicas e instrumentos de recolección de datos las entrevistas y cuestionarios. Concluyéndose que es fundamental la captación de clientes y el desarrollo de las diferentes operaciones, por tanto, una implementación de un sistema de costos ABC sería necesario para el desarrollo de este.

Contrastando lo mencionado, este sistema cuenta con un mecanismo de suma importancia, que brinda facilidades como eliminar todo aquello que no tiene valor, agreguemos a esto que adiciona la cadena de valor durante el proceso productivo.

2.2 Bases teóricas - científicas

Los estudios y análisis efectuados que darán veracidad a la investigación se dieron a través de los diferentes autores que han sido citados para las variables independiente y dependiente que serán mostrados a continuación.

2.2.1 Bases teóricas científicas de la variable independiente: Sistema de costos ABC

Definición de la variable: Sistema de costos ABC

Toro (2010) sintetiza que:

El sistema de costos basados en actividades es una metodología relativamente nueva que surge principios de la década de los 90's y consiste fundamentalmente en asignar costos a los insumos necesarios para que todas las actividades se ejecuten de un proceso productivo determinado extraordinario, para lograr un determinado objeto de costo para calcular el costo de estas actividades productivas mediante mecanismos de absorción del costo, sabiendo que una actividad es un trabajo que consume recursos de una organización para esto generalmente es proporcional el compuesto de varias tareas cumpliendo un mismo objetivo. (p. 46).

Cabe resaltar que para el desarrollo de este sistema está basado bajo una estructura sencilla y comprensible, lo primero que se debe hacer es analizar los procesos. Esto lleva hacer un análisis del diseño de las actividades, para luego identificar todos aquellos costos que produce cada proceso, lo que implica un nuevo análisis de actividades, pero en este caso son actividades de apoyo y hacer la selección de los inductores de costo.

Finalmente tomar la determinación de los costos de los procesos, es aquí donde se hace el cálculo de las actividades de apoyo para asignar los costos y concluir con los procesos operativos. Para esto se tiene que evaluar las diferentes actividades que realiza la empresa para así tener en claro la situación, esto ayuda que haya más control para evitar pérdidas que no hacen que la empresa llegue al éxito.

Por otro lado, Sosa y Hernández (2007) afirman que:

Con el método ABC se puede llegar a un número elevado de actividades a tener en cuenta en el proceso productivo. De ahí la necesidad de definir las actividades primordiales a considerar para registrar los costos de producción, debido a la existencia de dos tipos de actividades. Actividades que añaden valor y actividades que no añaden valor, así para trabajar en la eliminación de aquellas que no añaden valor en el momento de la contabilización porque pueden causar desviaciones en la información acerca de los costos. (p. 24).

Resaltando lo mencionado los autores, para llevar a cabo el desarrollo de este método de costos se sugiere tener en claro por lo general estos 2 conceptos:

- Costos directos: Materias primas y materiales, MOD, todos estos son costos directos en el desarrollo de la producción, etc.
- Costos indirectos: Materiales indirectos, MOI, son servicios que brindan beneficios para el desarrollo del proceso productivo, etc.

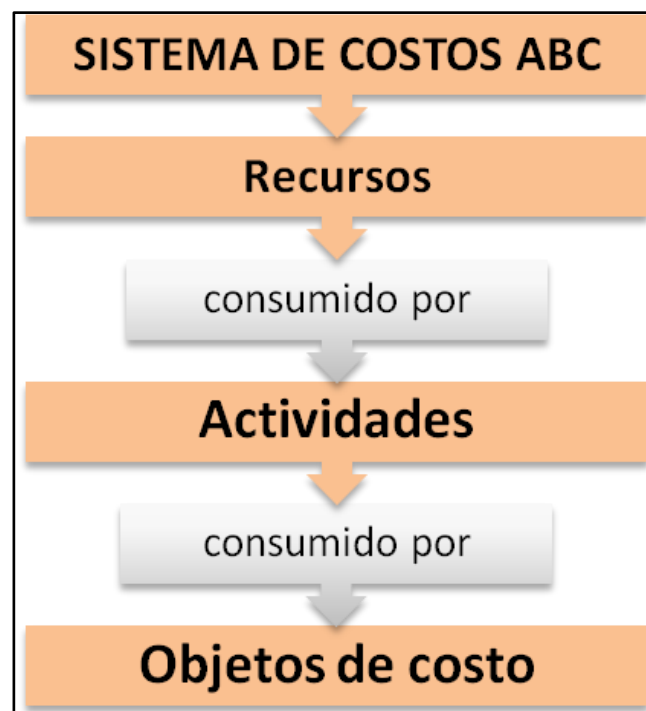


Figura 1. Estructura del sistema de costos basados en actividades (ABC)

Importancia

El sistema de costos ABC es adaptable para las diferentes empresas, pues este mide la inversión en todos los campos en comparación a los precios a nivel de mercados nacionales e internacionales. Estos hoy en día son altamente potenciales y competitivos, son de mucha trascendencia para los empresarios, administradores y en especial a los contadores especializados en temas de costos que sustentan la toma de decisiones a base de los informes y todo lo que incurre en los negocios en la actualidad.

Características

Este sistema de costos llamado ABC, caracterizada por ser sencillo y transparente, es un sistema que interpreta los comportamientos de los costos que realiza la entidad, permitiendo tener una visión real de lo que acontece, además este proporciona información acerca de que es lo que origina todas las actividades y el reconocimiento de cómo se realizan las actividades. Sus principales características son:

- Este sistema basado en los productos o servicios que consumen actividades y que estas actividades generan costos.
- Instrumento clave para el incremento del potencial competitivo.
- Facilita toda información sobre los costos de la empresa que permite definir si es conveniente competir en el mercado económico.

Además, se debe comprender que cuando se habla de las actividades, se refiere a aquellas tareas que ocasionan o producen los costos ya que estos son vitales para tener un efecto en la satisfacción de los clientes de la entidad ya sean internos o externos.

Teorías relacionadas

Arellano (2019) hace mención que:

Una de las herramientas para el progreso de un sistema de costeo ABC es el diseño de los procesos y la identificación de las actividades individuales que consumen recursos y que son el objeto de acumulación de los costos. Primero, los procesos se plantean y, posteriormente, se diseñan; estos continuamente se mejorarán con el avance de la ciencia y la tecnología, se rediseñarán de acuerdo con las necesidades productivas, o cuando ya han cumplido su ciclo de vida. (p. 33).

Compartiendo con el autor, hoy en día las empresas se enfrentan en un ambiente competitivo debido a la globalización, ya sean manufactureras, industriales o comerciales, no se puede omitir información por carencia tecnológica, pues este es indispensable para un buen desarrollo de trabajo en las áreas correspondientes.

Por otro lado, Carrión (2005) enfatiza que:

Una vez implementado permanentemente el sistema de costos ABC, se aplica un sistema más sofisticado para plataforma cliente servidor multiusuario para permitir a las diferentes áreas proporcionar información y el sistema ABC hace sus funciones para proporcionar datos para análisis de rentabilidad, presupuesto basado en actividades, análisis de capacidad utilizada y simulaciones, entre otras. (p. 50).

De esta manera, aprovechando los beneficios tecnológicos para una mejor función, el sistema de costos ABC precisa estar al día de forma oportuna con los informes, esto beneficia a las áreas respectivas para el desarrollo de las actividades y tener en cuenta que contabilidad tendrá datos exactos para la toma de decisiones.

Dimensiones del sistema de costos ABC

Recursos

Sosa y Hernández (2007) se manifiestan bajo la evaluación del costo y la utilización de los recursos:

La demanda de recursos cambia o puede aumentar debido a un mayor volumen de actividad, o en recursos para productos o lotes, por el aumento en la diversidad y en la complejidad. Cuando se excede la capacidad de los recursos existentes surgen problemas como la ruptura de stocks, aumento del ritmo de la actividad, retrasos o mala calidad del trabajo. Por ello es necesario trabajar en mejorar el ciclo de vida de los productos. (p. 31).

En este caso, los recursos son los factores esenciales para ejecutar todas las actividades que requiere una empresa para alcanzar y superar el objetivo; por tanto, el uso tiene que ser de acuerdo a los movimientos que tiene la empresa, tratar de no generar excedentes y mucho menos escases de los mismos. Asimismo, bajo el uso de los recursos en las actividades, Ramírez (2008) hace referencia que:

La medida en que las actividades consumen recursos es otro de los factores que determinan el comportamiento de los costos. Por otro lado, se encuentran aquellas actividades que consumen recursos de manera proporcional en la medida que éstas son realizadas. El consumo de dichos recursos es lo que hemos definido anteriormente como costos variables. A mayor actividad, el uso de los recursos es mayor y por ende mayor costo. (p. 44).

Haciendo énfasis en lo indicado por el autor, los costos variables no son más que los costos marginales, a esto adicionarle las unidades producidas, por eso, aquellos costos varían en proporción a las actividades.

Actividades

Toro (2010) sostuvo que:

Al describir una actividad es necesario explicar el concepto relación causa-efecto; este explica la relación que existe un generador de costo (la causa) y una actividad (el efecto), es decir, que tipo de relación existe entre el efecto de ejecutar una tarea y el factor causa que mide su costo. (p. 46).

Cabe resaltar que las actividades deben ser esenciales para generar el costo, asimismo actividades que no sean importantes serán adicionadas a otra actividad o por último de los casos serán eliminadas. Dicho esto, no generan gasto innecesario. Aquí se aplican estrategias que optimizaran un mejor empleo de las actividades.

Desde otro punto de vista, Proaño (2011) menciona que:

Las actividades son las acciones que conforman un proceso, llevadas a cabo por cada grupo especializado dentro de la organización a medida que éste ejecuta sus objetivos como el llenado de órdenes de compra, la recepción de materiales en el almacén, etc. Son una subdivisión de un proceso que se considera mínima parte de la que se desea asignar un costo. Es posible que actividad conste asignarse un costo. (p. 216).

Para profundizar, se sabe ha mencionado que los inductores asignan los costos a las actividades, es por ello que también se dan actividades en proceso. Esto se da básicamente en las empresas prestadoras de servicios, ya que como producto final de los servicios son los intangibles (patentes, marcas, etc.) o servicios brindados al instante.

Objetos de costo

Toro (2010) manifiesta que:

Un contador usualmente define un costo como un recurso que se sacrifica en aras de alcanzar un objetivo específico. La mayoría de las personas consideran un costo sencillamente la cantidad de dinero que hay que pagar a fin de adquirir un producto o un servicio. Los administradores de una empresa a menudo desean saber cuánto vale un determinado objeto. (p. 7).

Desde otra perspectiva, identificar y fijar costos exactos a los objetos de costo es básico para la planificación presupuestaria y debe ir acompañado de una revisión. Esto beneficiará en los detalles de la planificación. También apoya a la organización con informes de contabilidad financiera, definiendo qué cuentas se ven afectadas y cifras reportadas.

De la misma forma, Toro (2010) enfatiza con relación a los objetos de costos mencionando que: "Puede ser un producto, un servicio, una combinación de productos y/o servicios, una unidad organizacional o un cliente. El espacio queda abierto a otros conceptos" (p. 407). En consecuencia, se denomina objetos de costo a cuál sea el objeto que tiene una medida de costo, mientras se cuantifique el servicio o producto. Por otra parte, en la asignación de los costos directos o indirectos se permite un análisis cuantitativo, estos pueden ser:

- **Producto:** Son los objetos de costo más frecuentes, estos se clasifican en productos o servicios para hallar la medición de la utilidad para fijar los precios.
- **Operativo:** Los objetos de costo también puede ser un área determinado o también como función dentro de la entidad.
- **Relación comercial:** Es un enfoque externo, relación a un proveedor o cliente.

Bases teóricas para los indicadores de la variable independiente

Materiales

Para Cuervo, Osorio y Duque (2013) argumentan que:

Los materiales son elementos físicos de consumo que se utilizan en la producción de bienes o en la prestación de servicios y tienen las siguientes características:

- Se puede medir y cuantificar su consumo en cada uno de los productos/servicios.
- En las empresas de transformación, integran físicamente el producto y se identifican directamente con él.
- Son tangibles. (p. 55)

De acuerdo con los autores, se puede concluir mencionando que es el primer elemento del costo, con la manipulación del mismo se transforma en el producto deseado. En la situación de las empresas prestadoras de servicios los materiales que serán usados son los suministros que darán como producto final un servicio tangible como marcas, patentes, etc.

Mano de obra

García (1996) afirma que:

La mano de obra es el esfuerzo humano que interviene en el proceso de transformación de materias primas en productos terminados. El costo de la mano de obra está en función del tiempo trabajado, del tabulador de sueldos y salarios. (pp. 42-43).

Por lo tanto, el hombre es y seguirá siendo el recurso más eficaz, eficiente y útil que tenga la entidad y se sabe que no es de su pertenencia. El factor humano es indispensable para el desarrollo del futuro consolidándose en una posición competitiva determinada para alcanzar sus objetivos.

Costos indirectos de fabricación

Por otro lado, Cardona y Santa (2017) indican que:

Los costos indirectos de fabricación serán aquellos recursos que se relacionan y se requieren indirectamente para lograr el desarrollo de la actividad. Estos deben ser asignados a las actividades utilizando inductores representativos de una medida observable de los recursos consumidos por ellas. (p. 66).

Cabe resaltar que los costos indirectos de fabricación comprenden a aquellos costos que no son directamente transgredidos para ser un producto o servicio final, son imprescindibles para la ejecución.

Procesos

Cuervo et al. (2013) aseveran que:

Los procesos se aplican cuando la empresa trabaja con volúmenes de producción altos y continuos donde se pueden identificar diferentes procesos productivos por los cuales debe de pasar la producción (bienes o servicios). Bajo este sistema, se acumulan los costos incurridos en cada proceso durante un periodo específico y se van trasladando de manera acumulativa de un proceso a otro, de forma que el último proceso acumula el costo de los anteriores. (p. 43).

Para concluir podemos decir que, las empresas prestadoras de servicios, los procesos son importantes por lo que se aplica correctamente las actividades, todo son procesos y no se puede aplazar ni quitar, cada tarea cumple sus funciones dentro de las empresas las cuales están en constante evaluación.

Inductor de costo

Adame (2000) da un ejemplo de inductor de costos afirmando que:

Es el factor que crea o influencia el costo. Por ejemplo: la disposición de la maquinaria en una fábrica es el factor decisivo en el costo del movimiento de la materia prima y de la producción en proceso. Una fábrica que esté organizada en grupos de máquinas iguales tendrá un costo de movimiento de materiales superior a la de una, deben estar colocadas de modo que se necesiten para elaborar un solo producto en el mismo lugar. (p. 42).

De acuerdo con los autores ya mencionados se puede concluir que los inductores de costos tratan de tener una relación constituida por la producción o servicio y los consumos de los recursos obtenidos o también llamado output que son el resultado del proceso productivo.

Producción/prestación de servicios

Se puede denominar producción a los diversos tipos de actividad destinados a la fabricación o prestación de servicio, elaboración o cualquier adquisición. Por esta razón, Laporta (2016) afirma que: “Si bien no se realiza una tarea productiva propiamente dicha, contribuye a una buena medida que sirve de apoyo” (p. 117).

Para las empresas prestadoras de servicios se destacan por realizar actividades con contraprestación y contrato pactado por ambas partes, estos se desarrollarán en la locación señalada por el contratista, se puede decir que estos servicios ejecutados son los centros de costos por lo que se puede asignar su propio precio.

Producto

Polimeni, Fabozzi, Adelberg y Kole (1994) citados por Sepúlveda (2019) hacen énfasis que: “Esta clasificación se relaciona con los elementos de costo de un producto y propone dos categorías: costos primos y costos de conversión” (p. 25).

Por esta razón, los costos cuentan con tres elementos básicos que son material directo (MD), mano de obra directa (MOD) y los costos indirectos de fabricación (CIF). Por tanto, para diferenciar entre estos costos, se indica que los costos primos son todos aquellos que se vinculan de forma directa con la producción como los materiales directos y la MOD, mientras que los costos de conversión se vinculan con la transformación de los materiales directos en productos terminado como la MOD y los CIF.

Servicio

Toro (2010) menciona acerca de la productividad en el sector de servicios aseverando que:

Varias formas de mejorar la productividad en el sector de los servicios y la clave para ello es definir todas las tareas en forma muy cuidadosa y eliminar las que sean consideradas como innecesarias o que pueden ser reemplazadas sin afectar la calidad del servicio que será brindado. El uso de metodologías ABC favorece tremendamente este propósito. (p. 396).

Se puede resaltar que un servicio también se denominaría un conjunto de actividades que sirven para lograr la satisfacción de las exigencias del cliente, estos servicios pueden ser desempeñados por un gran número de personas, con una idea fija, una expectativa en el resultado. Asimismo, los servicios se están tercerizando lo que hace que las empresas están generando rentabilidad añadiendo una cadena de valor los que los hace excepcionales.

Clientes

Vázquez (2010) hace hincapié de las diferentes exigencias de los clientes mencionando que:

Una vez que las empresas identifiquen sus segmentos de clientes, pueden determinar también sus necesidades y preferencias. El costeo ABC les permitirá conocer el costo de las actividades en cada proceso y, de esta manera, tomar decisiones respecto a cómo mejorarlos y modificarlos para satisfacer las expectativas de los segmentos. Con esta práctica pueden hacer aún más rentables sus segmentos y obtener clientes más satisfechos. (p. 21).

Por muchas razones, las empresas se han vuelto más competitivas, ahora se han visto obligados a implantar estrategias para perdurar en un mercado exigente y globalizado. Una de las estrategias más apropiadas es lograr la satisfacción de los clientes, ofreciendo un producto o servicio novedoso con calidad garantiza a un precio accesible.

2.2.2. Bases teóricas científicas de la variable 2: Procesos de prestación de servicios

Definición

Bajo las normas ISO 9001 se hace hincapié acerca de procesos de prestación de servicios, por ello, Fontalvo y Vergara (2010) mencionan que:

Una organización de servicios la podemos entender como aquella que, dentro de los resultados con la interacción de sus clientes, se caracteriza por desarrollar transacciones en beneficio de éstos que proporcionan conocimientos o información a sus clientes. Muchas organizaciones, aunque suministran un bien tangible, se distinguen en el mercado porque ofrecen un servicio adicional que las caracteriza (servicio intangible). (p. 23).

Por ello, estas situaciones se manifiestan de forma peculiar, puesto que la orientación del comportamiento de los clientes siempre es la solicitud de servicios para ser resueltos, ya que estas personas que brindan servicios son capacitadas constantemente debido al avance tecnológico.

Importancia

Davis (2017) manifiesta que:

Cuando se solicita un servicio, se desea que la respuesta de la entidad prestadora de servicios tenga afinidad con las necesidades y premuras del cliente. Como no existe un sistema de prestación de servicios para un único cliente, se diseñan buscando una relación conveniente con el costo de mantener el sistema disponible para la prestación del servicio en cada momento que un cliente lo demande y los beneficios que trae. Por eso, los servicios donde el proveedor y el cliente no pierden contacto, siempre que se den las condiciones inicialmente pactadas entre ambos. A esta clasificación pertenecen los servicios de suministro de agua, electricidad, telefonía, alcantarillado y similares. Los servicios de comportamiento continuo están generalmente sujetos a sistemas de control riguroso y automatizado para garantizar la fiabilidad del suministro para el cliente. (p. 12).

Características

- **Profesional:** El trabajo requiere una preparación específica.
- **Consensual:** El documento tiene validez, por acuerdos estipulados por ambas partes.
- **Oneroso:** Los servicios prestados son retribuidos antes o después de haber pactado el contrato de servicio.
- **Bilateral:** Este pacto implica la participación de la empresa y el cliente: por tanto, las partes tienen una serie de obligaciones y de derechos hasta concluir el contrato ya sea verbal o escrito.

Teorías relacionadas

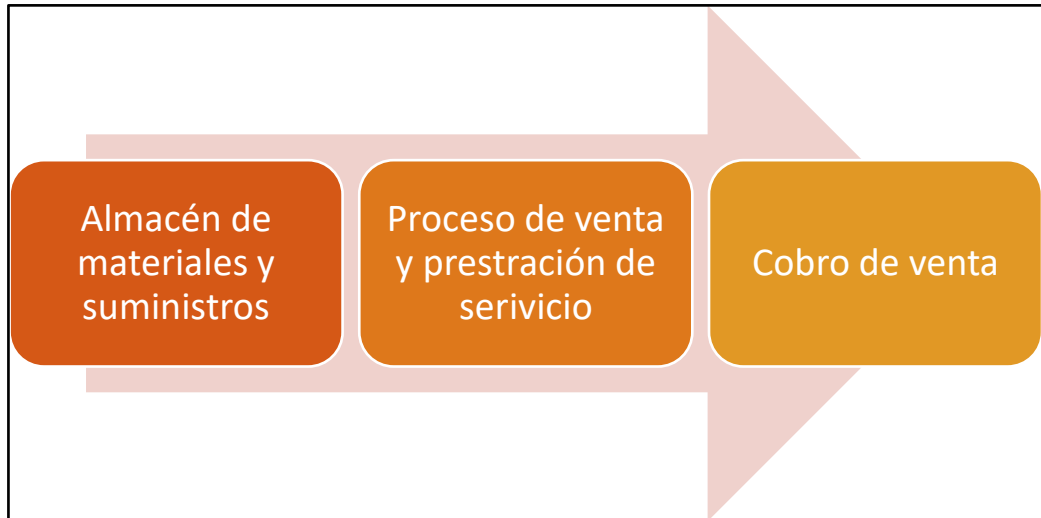


Figura 1. Procesos de una empresa prestadora de servicios

Fernández (2016) afirma que: “Las empresas no transforman materias primas en productos terminados, como sucede en empresas comerciales o industriales. Sino que prestan servicios de forma constante y repetitiva” (p. 70).

De acuerdo a lo manifestado, se puede decir que las empresas prestadoras de servicios no cuentan con almacenamiento de productos terminados, pero sí pueden existir trabajos en curso, asimismo la empresa distribuye sus actividades de forma jerárquica.

Dimensiones de los procesos de prestación de servicios

Desarrollo de la prestación de servicios

Davis (2017) menciona que:

La prestación de servicios se define en un enfoque dirigido a mejorar la eficiencia y la eficacia de la empresa, marcada en la actualidad por el gran dinamismo del mercado y por las nuevas tecnologías. Esta filosofía ha cambiado totalmente la visión de la gestión empresarial, de tal modo que está incluida en todos los modelos de calidad. (p. 2).

Asimismo, Cuatrecasas (2014) cuestiona respecto a qué son los servicios responde afirmando que: “No es sencillo describirlos en pocas palabras ya que la prestación de servicios se caracteriza por ser intangible a pesar de que conlleva usar materia prima para el desarrollo del mismo” (p. 490).

Ante lo mencionado, se puede concluir que la prestación de servicios se trata evidentemente de una actividad productiva, su objetivo a lograr en las actividades empresariales dedicadas a determinados servicios, es la razón de ser en el que no se obtiene producto o material para la venta.

Estrategias de implementación

Fontalvo y Vergara (2010) menciona que:

Dentro de la red de procesos debemos garantizar que se establezcan aquellos procesos que le garantizarán a la organización implementar la estrategia seleccionada con la que la organización pueda generar una ventaja competitiva en el entorno en el que compite. (p. 91).

Conforme a lo mencionado por los autores, se puede resaltar las estrategias de una implementación exitosa de los servicios, para esto se debe hacer un estudio previo a la entidad para resaltar las capacidades y mantener una ventaja competitiva sostenible.

Del mismo modo, Cuatrecasas (2014) manifiesta que:

En efecto, el proceso de servicios debe de venir acompañado de la misma forma de las empresas de producción, con calidad elevada, costo bajo, rapidez, variedad en el servicio, flexibilidad, innovación. De hecho, existe un servicio adecuado y específico para cada una de estas características de competitividad. (p. 492).

Por tanto, podemos decir que, es un elemento principal y central de las actividades, el desarrollo del servicio en conjunto con el producto da buenas expectativas, más ventas y servicios se den, mejor rentabilidad.

Mejora de eficiencia

Acorde a Cuatrecasas (2014) se menciona que:

A raíz de esta evolución en el trato hacia los clientes, las compañías requieren de nuevas soluciones que den soporte a estos procesos. Por ellos, los tres pilares sobre los que se asienta las estrategias planteadas fueron: prioridad hacia el cliente, interacciones conectadas, plataformas y proporcionar a los clientes las herramientas necesarias para satisfacer sus necesidades. (p. 500).

Para la era del consumidor, la prestación del servicio tiene que ser uno de los aspectos más importantes en la experiencia de cliente. Es por ello que, a la hora de atraer y retener clientes, es una de las tareas más significativas para las entidades, son dos ámbitos en los que toman gran relevancia que proporcionan múltiples oportunidades de mejora tanto en la calidad como en el rendimiento.

Bases teóricas de los indicadores de la variable dependiente

Contacto con el cliente

Piqueras (2017) incentiva a:

Cuidar y mejorar de forma continua la atención al cliente es crucial para cualquier empresa. Ya sabemos de la importancia de fidelizar y de hacer que los clientes pasen por todo el proceso de compra como si de una experiencia memorable se tratara. Los puntos de contacto con el cliente son críticos porque en todos ellos hay una experiencia y, por lo tanto, sensaciones. (párr. 1).

La razón de ser de las empresas en el siglo XXI son sus clientes; por tanto, brindar asesoría antes de una venta es hacer que el cliente sienta una buena

percepción de la empresa, una vez conforme el cliente con el producto o servicio se hace un contrato ya sea oral o escrito para realizar el trueque.

Contacto con el proveedor

Fontalvo y Vergara (2010) afirman que: “La relación con el proveedor se debe poner en marcha cambios estratégicos, que permitan intercambiar información a la empresa en sus procesos de prestación de servicios” (p. 148).



Figura 2. Cadena de suministros

Contar con un proveedor de confianza permite tener un porcentaje de éxito más alto, si aún no se sabe cómo reconocer a un proveedor bueno de uno malo, se procede a investigar acerca de la fiabilidad que brindan las empresas asociadas con testimonios de clientes históricos.

Aceptación del pedido y la venta

La aceptación del pedido se da bajo el consentimiento de ambas partes, la venta a realizarse es bajo un contrato con el cliente sabiéndose que cumple las expectativas adquiridas, colocándose un precio idóneo para ejecutar el pedido procediendo a la venta pactada una vez se firme el contrato con el cliente.

Calidad

Fontalvo y Vergara (2010) prioriza la calidad de servicios afirmando que:

Un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado; por lo tanto, para la evaluación de la calidad del servicio es necesario contar con esas expectativas y percepciones reales de los clientes teniendo en cuenta, además las expectativas y percepciones para la empresa que son el resultado de un ciclo permanente a partir de los resultados arrojados por el mismo y son nuevamente procesados para aproximarse aún más a las necesidades y expectativas de estos. (p. 35).

Por lo mencionado, hoy en día, en su mayoría los clientes buscan calidad, que los productos o servicios satisfagan ampliamente sus necesidades y lo más importante que sea durable, cuente con tecnología actualizada, costo accesible y un sinfín de opciones en el mercado.

Innovación

Permanecer en el mercado globalizado exige que las empresas generen nuevas propuestas, ideas y conceptos que puedan fascinar a los clientes. De tal forma que, la innovación se ha vuelto una gran necesidad para poder competir dentro de un mercado globalizado y mantenerse a la vanguardia con los avances tecnológicos.

Fiabilidad

Cuatrecasas (2014) define que la fiabilidad:

Se basará en organizar la integridad y cumplimiento del servicio, asimismo también es definido como habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que estamos suponiendo que el cliente cuenta con información de parte de la empresa donde se prometen ciertos aspectos del servicio. (p. 491).

En conformidad con lo mencionado por el autor, se puede inferir que los servicios que brinda una empresa deben ser fiable, ya que como consecuencia de una buena labor se obtiene como resultado la fidelización de los clientes.

Nivel de servicio

Para brindar un nivel de servicio, la probabilidad que se espera va a depender de la empresa y su capacidad en atender a tiempo, por lo que no hay la posibilidad de perder ventas siempre, esto siempre y cuando cumpla expectativas de los usuarios, llegando a un grado de satisfacción excepcional, para esto hay un gran esfuerzo de perfeccionamiento.

Optimización y eficiencia

El mejoramiento de los recursos en las empresas se emplea por completo en las áreas, manteniendo mayor eficiencia y eficacia en los objetivos a lograr, ayuda en los procedimientos a planificar las mejoras en el proceso de las actividades a incrementar el rendimiento de los trabajadores.

Satisfacción del cliente

Fontalvo y Vergara (2010) sostienen que: “La empresa prestadora de servicios puede establecer la red de subsistemas de gestión de la calidad que mejorará el intercambio de información al interior y exterior de la empresa obteniendo así la satisfacción del cliente” (p. 146).

Por tanto, esto manifiesta que las empresas están a disposición de generar beneficios tanto para la empresa como para los clientes, quienes perciben la prestación de servicios con objetividad.

2.3 Definición de la terminología empleada

Cadena de valor

La cadena de valor describe todas aquellas actividades primordiales al momento de producir un producto o servicio con solo un objetivo, aportar el valor necesario para las mejoras en la empresa ayudando a establecer una ventaja competitiva.

CIF fijos

Son aquellos costos que permanecen constantes como los alquileres, servicios públicos, impuestos, etc.

Consensual

Es tener conocimiento y optar por una decisión por ambas partes.

CIF mixtos

Estos costos no son fijos y tampoco variables como horarios de los trabajadores, servicios de telefonía celular de la empresa, etc.

Costos directos

Son todos esos costos inieren de manera directa en el desarrollo del producto o servicio.

Costos variables

Son todos los gastos que varían que varían en una empresa, esto se da precisamente en la materia prima porque mientras se produzca más por tanto se necesitará más la materia prima.

Costos por absorción

Este costo se distribuye entre las unidades producidas en la empresa.

Expeler

Quitar, expulsar, lanzar.

Empresas industriales

Estas empresas cumplen esa función de transformar, puede comprar bienes o puede que extraigan materias primas para después transformarlas para la venta.

Empresas comerciales

Estas empresas solo cumplen la función de ser intermediarias por eso se desarrollan con la compra venta de materias primas o productos terminados para su venta.

Empresas de servicios

Estas empresas ofrecen servicios de naturaleza intangible para satisfacer las necesidades de manera puntual.

Input

Son todas aquellas entradas y salidas de materias primas, mano de obra, etc., recursos que serán usados en los procesos de producción.

Output

Son el resultado de un proceso de un servicio o producto.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Esta investigación ha sido desarrollada dentro de los estudios de tipo cualitativo y cuantitativo. Según su nivel de investigación descriptiva correlacional, la investigación es de tipo aplicada.

Descriptivo

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que:

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p. 92).

De acuerdo al tipo de investigación, se busca describir fenómenos, situaciones, contextos, etc., estudiar cómo son y cómo se manifiestan comparando resultados con estudios previos de forma independiente cada variable.

Correlacional

Hernández et al. (2014) destaca que:

Tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (p. 93).

Este diseño tiene como propósito dar a conocer la relación o grado de asociación entre dos variables o más, para ello se mide cada variable para luego cuantificar y analizar las vinculaciones, esto da un valor explicativo.

3.1.2 *Diseño de investigación*

Medianero (2007) con relación a la estrategia no experimental menciona que: “Se caracteriza porque se realiza sin manipular de manera intencional las variables independientes (tratamientos). Lo que hace más bien es observar tal y como se da un fenómeno en su contexto natural para después analizarlo” (p. 190).

Asimismo, el diseño no experimental transeccional o transversal prioriza describir las variables interrelacionando entre ellas en un momento dado. Por tanto, en el presente trabajo de investigación se consideró que sea diseño no experimental con corte transversal de tipo descriptivo correlacional.

3.2 Población y muestra

3.2.1 *Población*

Para Hernández et al. (2014) explican que: “Es preferible, entonces, establecer con claridad las características de la población, con la finalidad de delimitar cuáles serán los parámetros muestrales” (p. 174).

Haciendo énfasis a lo mencionado por el autor, se debe conocer las características de la población a estudiar porque puede haber parte de la población con características diferentes. Por lo tanto, se tomó en cuenta como población a las personas que trabajan directamente en las áreas de contabilidad, administración y gerencia de Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. con una población total de 18 personas entre hombres y mujeres.

A continuación, se detalla la muestra de estudio para la presente investigación.

Tabla 1

Población de la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L.

Ítem	Sujetos – cargos	Población
1	Gerencia	1
2	Contador	1
3	Analistas	4
4	Asistente contable	2
5	Practicante contable	2
6	Administración	6
7	Secretaria	2
Total (N=18)		18

3.2.2 Muestra

El presente trabajo de investigación presenta una muestra no probabilística o dirigida por conveniencia de la investigación, la misma que se muestra en la tabla de población, haciendo un total de 18 participantes. Por consiguiente, Hernández et al. (2014) hacen énfasis mencionando acerca de la muestra:

Para seleccionar una muestra, lo primero que hay que hacer es definir la unidad de muestreo/análisis (si se trata de individuos, organizaciones, periodos, comunidades, situaciones, piezas producidas, eventos, etc.). Una vez definida la unidad de muestreo/análisis se delimita la población. (p. 173).

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general

El sistema de costos ABC influencia satisfactoriamente a los procesos de prestación de servicios en la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino - Lima, 2019.

3.3.2 Hipótesis específicas

- El sistema de costos ABC influencia favorablemente en los recursos de los procesos de prestación de servicios en la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino - Lima, 2019.
- El sistema de costos ABC influencia convenientemente las actividades de los procesos de prestación de servicios en la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino - Lima, 2019.
- El sistema de costos ABC influencia positivamente a la mejora de eficiencia en los procesos de prestación de servicios en la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino - Lima, 2019.

3.4 Variables – Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable independiente: Sistema de costos ABC

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Costos ABC	<p>Cuervo, Osorio y Duque (2013) indican que:</p> <p>La implementación de un modelo de sistema de costos ABC se justifica solamente si está acompañada del compromiso administrativo, que asegura los recursos y las acciones tendientes a que los propósitos se logren y que cada ejecutivo sea consciente de la responsabilidad que se tiene, sobre la responsabilidad de los recursos, la eficiencia de las actividades y objetos de costos. (p. 59).</p>	<p>Lo que congenia y se vuelve más eficaz en la transformación del coste de los productos y servicios es debido a que el sistema de costeo ABC logra transformar los CIF en lo que respecta a los productos, en costo directo para las actividades.</p>	Recursos	Materiales	1
				Mano de obra	2
			Costos indirectos de fabricación	3	
			Procesos	4	
			Actividades	Inductor de costos	5
				Producción/Prestación de servicio	6
			Objetos de costo	Producto	7
				Servicio	8,9
				Cliente	10

Tabla 3

Operacionalización de la variable dependiente: Procesos de prestación de servicios

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Procesos de prestación de servicios	Cuatrecasas (2014) indica: En general los servicios suponen un tipo especial de actividad, en la que se entra en contacto con el cliente, de forma directa hasta personal. Es pues muy importante incurrir en el desarrollo de la prestación de servicios, estrategias de implantación de servicios y una mejora de eficiencia. (p. 501).	Para los procesos de prestación de servicios se tiene que tener muy en claro que hay una gran diferenciación con las empresas de producción ya que las empresas prestadoras de servicios emiten sus productos de manera intangible.	Desarrollo de la prestación de servicios	Contacto con el cliente	11
				Contacto con el proveedor	12
				Aceptación de pedido y la venta	13
				Calidad	14,15
				Estrategias de Innovación	16
				Fiabilidad	17
				Nivel de servicio	18
				Mejora de eficiencia	19
Satisfacción del cliente	20				

3.5 Métodos y técnicas de investigación

3.5.1 *Métodos de investigación*

En esta investigación, se utilizó el método de tipo deductivo con el enfoque cuantitativo analizando la realidad objetiva, ya que busca relacionar la variable independiente “sistema de costos ABC con la variable dependiente procesos de prestación de servicios”. Debido a lo cual, Hernández et al. (2014) afirman que:

Las investigaciones se originan de ideas, sin importar qué tipo de paradigma fundamente nuestro estudio ni el enfoque que habremos de seguir. Las ideas constituyen el primer acercamiento a la realidad objetiva (desde la perspectiva cuantitativa), a la realidad subjetiva (desde la aproximación cualitativa). (p. 24).

3.5.2 *Técnica de investigación*

Para obtener esta información, se dio a través de la aplicación de encuestas a una población de 18 personas entre hombres y mujeres, todos ellos colaboradores de la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. de los cuales los resultados son no probabilísticos.

3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para desarrollar el análisis de los datos, se efectuó bajo el sistema estadístico IBM software SPSS (Statistical Package for the Social Science), en este caso se estructuraron los datos resultantes de la aplicación de la encuesta, posteriormente se hizo se ejecutó el procesamiento de información que ha sido añadido en la base de datos con la finalidad de obtener los resultados de la encuesta y ser interpretados.

Se tomó en cuenta la escala de Likert, denominada así por Rensis Likert, que la publicó en el año 1932. Es así que, el desarrollo de la encuesta se dio de manera individual teniendo las siguientes opciones de respuesta:

Tabla 4

Opción de respuestas

Opción de respuesta	Puntaje asignado
Muy en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Muy de acuerdo	5

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1 Análisis de la fiabilidad de las variables

4.1.1 Validez de las variables sistema de costos ABC y procesos de prestación de servicios

El instrumento empleado fue el cuestionario con 20 preguntas donde fueron validadas gracias al juicio de expertos en la materia, de tal forma que, dispusieron la validez de las variables expuestas. En seguida, se hace la presentación de los resultados:

Tabla 5

Resultados de la validación promedio del cuestionario: Sistema de costos ABC y procesos de prestación de servicios

Validador	%	Pronunciamiento
Dr. Edwin Vásquez Mora	82	Aplicable
Mg. Iris López Vega	75	Aplicable
Mg. Lorenzo Zavaleta Orbegoso	80	Aplicable

La tabla 5 muestra los resultados de la validación promedio del cuestionario referente a las variables: sistema de costos ABC y procesos de prestación de servicios. Detalla a su vez la aceptación por los expertos en la materia, teniendo un promedio de 79% en la evaluación realizada por el Dr. Edwin Vásquez Mora, Mg. Iris López Vega y el Mg. Lorenzo Zavaleta Orbegoso.

El porcentaje obtenido como resultado de la validación de instrumentos, que consta de un cuestionario de 20 preguntas, la operacionalización de las variables y la matriz de consistencia, se encuentran dentro de los parámetros aceptando la confiabilidad para aplicar a la muestra y culminar el presente trabajo de investigación.

4.1.2 *Fiabilidad*

Para determinar la fiabilidad del instrumento, se procedió a procesar las respuestas del cuestionario de la variable independiente sistema de costos ABC mediante el Alfa de Cronbach, facilitando el resultado adjuntado en la siguiente tabla:

Tabla 6

Prueba de fiabilidad: Costos ABC

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,850	10

En la tabla 6, se puede observar que el resultado de Alfa de Cronbach para la variable costos ABC obtuvo un valor de 0.850, este resultado refleja que posee un grado de confiabilidad aceptable, por lo que, se deberá utilizar el Rho de Spearman, ya que tiene un nivel de valoración de manera ordinal.

De igual manera, se procedió a determinar la fiabilidad de la variable dependiente, mediante el Alfa de Cronbach, facilitando los resultados expuestos en la siguiente tabla:

Tabla 7

Prueba de fiabilidad: Procesos de prestación de servicios

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,852	10

Para la tabla 7, observamos que el resultado de Alfa de Cronbach para la variable dependiente alcanzó un valor de 0.852, este resultado nos dice que posee un grado de fiabilidad aceptable. Por ende, se utilizará el coeficiente de Rho de Spearman, ya que este tiene una valoración de manera ordinal.

Para determinar la fiabilidad entre las dos variables, de la misma forma se realizó el mismo análisis Alfa de Cronbach, lo que este permite la credibilidad en el procedimiento, el cual se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 8

Prueba de fiabilidad entre las variables: Sistema de costos ABC y procesos de prestación de servicios

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,897	20

Para la tabla 8, se puede observar que el Alfa de Cronbach nos da un resultado para ambas variables en el que se logra alcanzar un valor de 0.897, el cual da a entender que tienen un grado de fiabilidad aceptable, por ello se usará de forma ordinal el coeficiente de Rho de Spearman.

4.2 Resultados descriptivos e inferenciales

Tabla 9

Distribución de los recursos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	1,9	11,1	11,1
De acuerdo	10	9,3	55,6	66,7
Muy de acuerdo	6	5,6	33,3	100,0
Total	18	16,8	100,0	

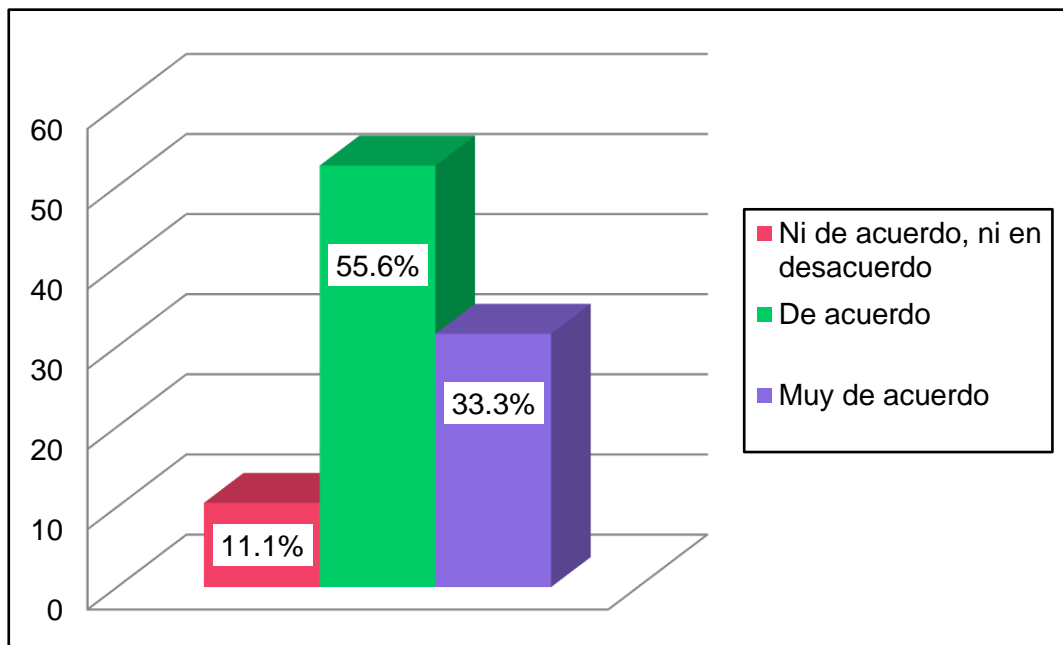


Figura 3. Distribución de los recursos

Interpretación

En conformidad con la figura 4, se contempla que el 33.3% de la totalidad de encuestados afirma que se encuentran muy de acuerdo debido a que el ABC influye con la distribución de recursos, el 55.6% menciona que están de acuerdo, mientras que el 11.1% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Es así que, en base a las respuestas de los encuestados, el uso de este sistema de costos ABC es óptimo para la empresa.

Tabla 10

Optimización de los recursos y determinación de la mano de obra

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	0,9	5,6	5,6
De acuerdo	12	11,2	66,7	72,2
Muy de acuerdo	5	4,7	27,8	100,0
Total	18	16,8	100,0	

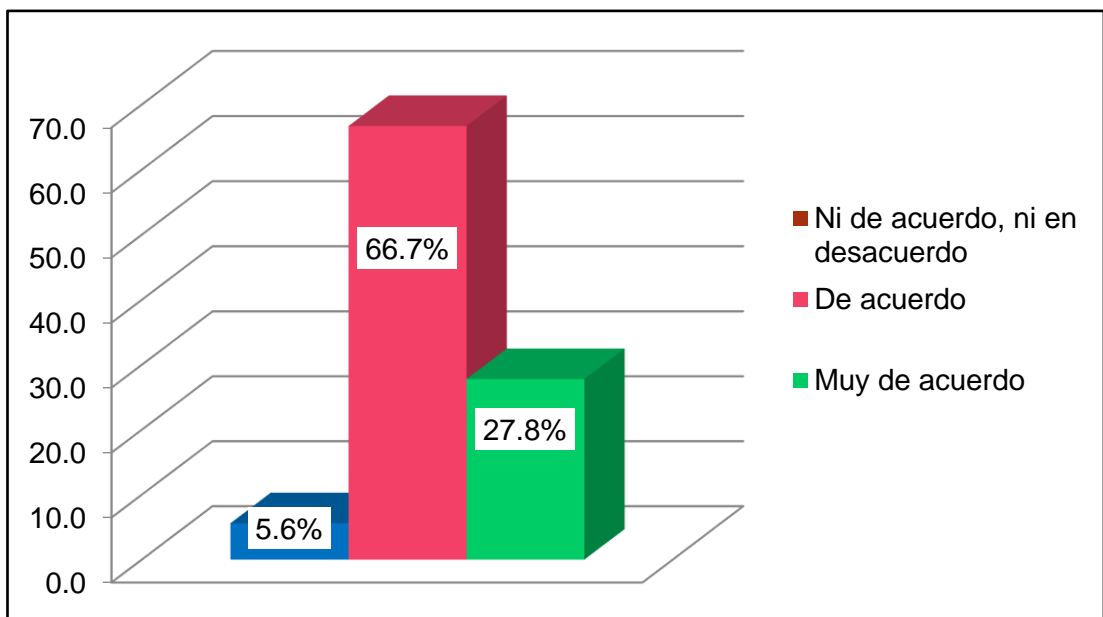


Figura 4. Optimización de los recursos y determinación de la MO

Interpretación

Conforme a la figura 5, se asevera que el 27.8% de las personas encuestadas mencionan que están muy de acuerdo que se desarrolló oportunamente la optimización de los recursos y la determinación de la mano de obra con el ABC, el 66.7% menciona que está de acuerdo, mientras que el 5.6% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Para finalizar, este sistema ABC abarca en gran parte a la empresa con la determinación de sus costos.

Tabla 11

Manejo eficiente de los CIF para la determinación del precio real

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	1,9	11,1	11,1
De acuerdo	9	8,4	50,0	61,1
Muy de acuerdo	7	6,5	38,9	100,0
Total	18	16,8	100,0	

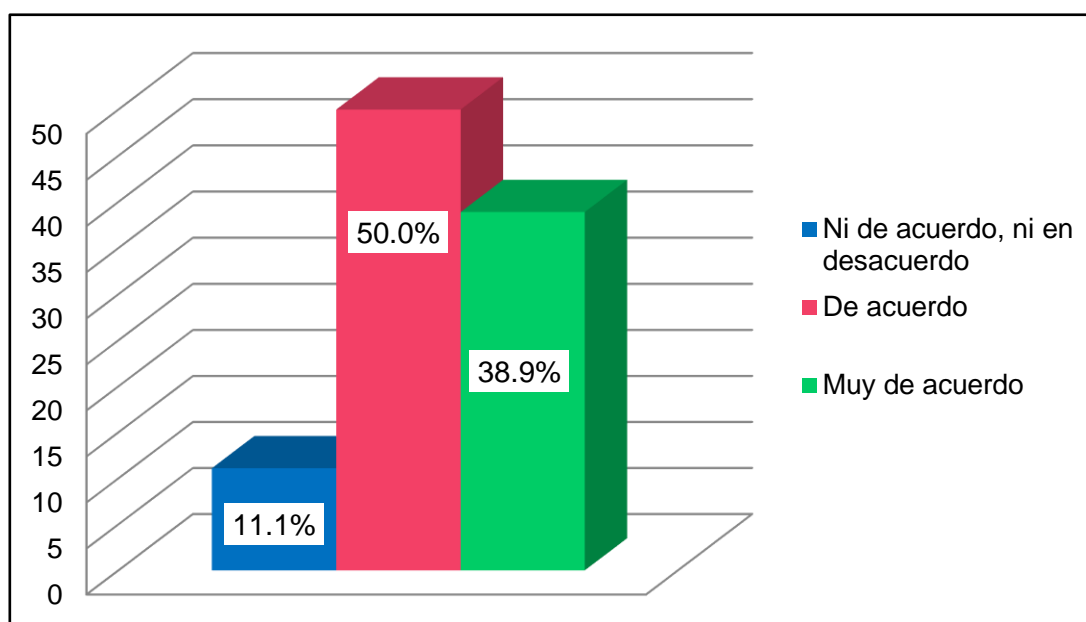


Figura 5. Manejo eficiente de los CIF para la determinación del precio real

Interpretación

De acuerdo a la figura mostrada, el 38.9% del total de personas encuestadas están muy de acuerdo que se manejó de manera eficiente para obtener resultados favorables al momento de determinar el precio real, el 50% menciona que están de acuerdo, mientras que el 11.1% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por lo tanto, se puede concluir que se obtuvo resultados favorables con el sistema de costos basado en actividades de forma eficiente.

Tabla 12

Distribución de las actividades de acuerdo a los procesos de prestación de servicios

	Frecuencia	Porcentaje e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	4,7	27,8	27,8
De acuerdo	9	8,4	50,0	77,8
Muy de acuerdo	4	3,7	22,2	100,0
Total	18	16,8	100,0	

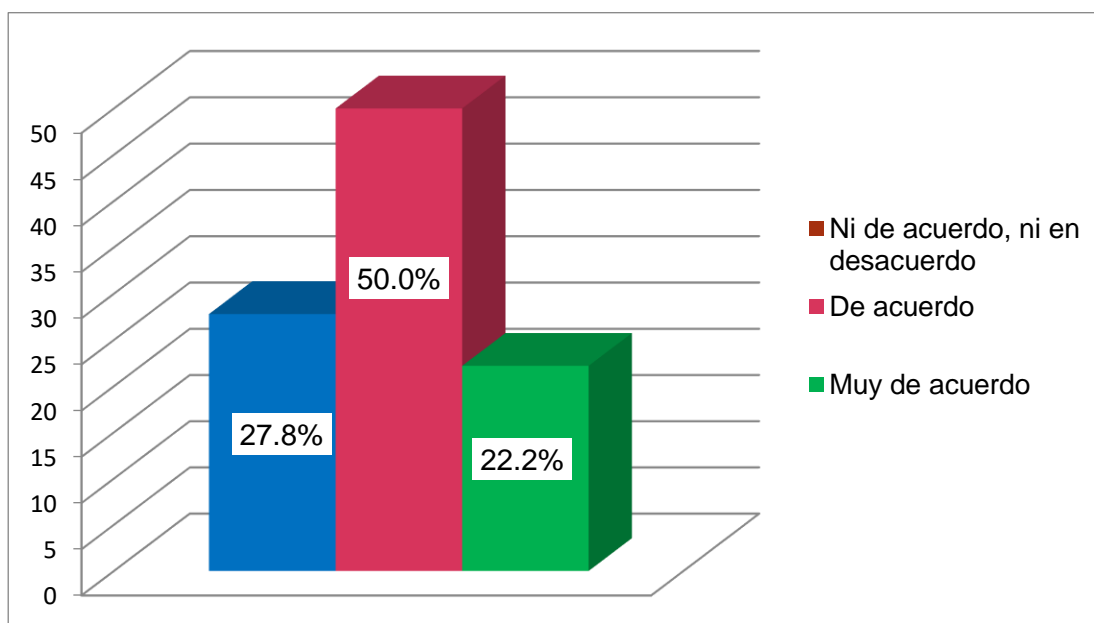


Figura 6. Distribución de las actividades de acuerdo a los procesos de prestación de servicios

Interpretación

Conforme a la figura 7, el 22.2% de las personas encuestados mencionan que están muy de acuerdo con que las actividades se distribuyeron de acuerdo a los procesos de prestación de servicios de Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. sin afectar costos, el 50% menciona que están de acuerdo, mientras que el 27.8% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo. En efecto, el sistema de costos ABC aporta con su metodología a llevar con eficiencia todos los procesos para culminar las actividades.

Tabla 13

Reconocimiento de los inductores de costos en la distribución de las actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	0,9	5,6	5,6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	0,9	5,6	11,1
De acuerdo	10	9,3	55,6	66,7
Muy de acuerdo	6	5,6	33,3	100,0
Total	18	16,8	100,0	

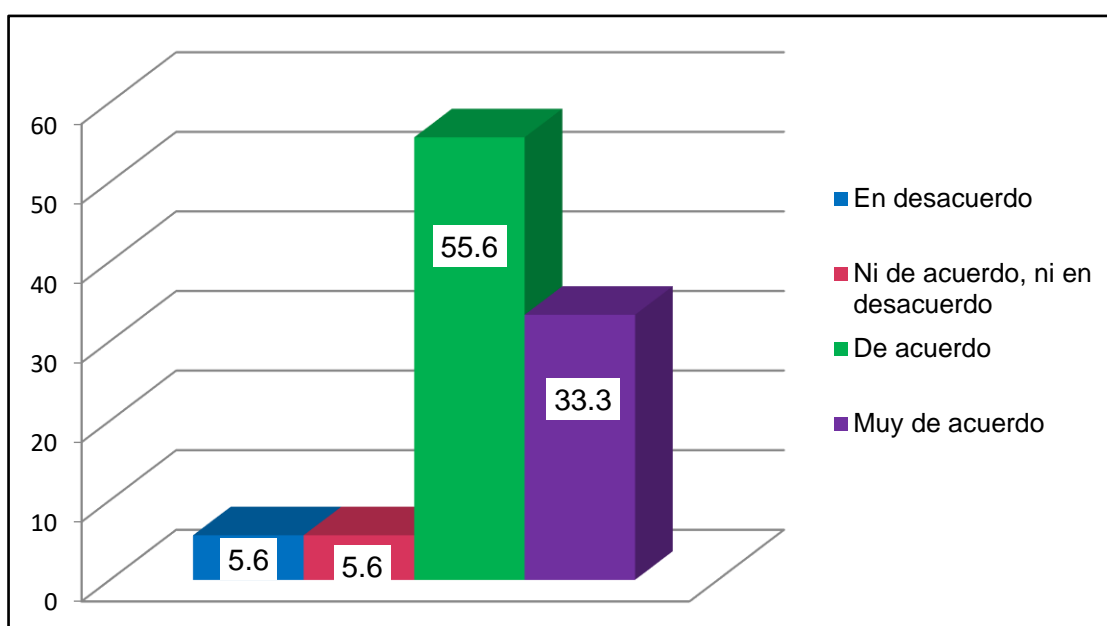


Figura 7. Análisis de los inductores de costos en la distribución de las actividades

Interpretación

Conforme con la figura 8, el 33.3% de las personas encuestadas menciona que están muy de acuerdo con que los inductores de costos son analizados correctamente en la distribución de las actividades para medir y cuantificar los costos del servicio final, por otro lado, un 55.6% menciona que está de acuerdo, mientras que el 5.6% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y otros 5.6% están en desacuerdo. Se puede

concluir que, con la aplicación del sistema ABC es más sencillo medir y cuantificar los costos de los servicios.

Tabla 14

Las actividades bien desarrolladas optimizan la prestación de servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	1,9	11.1	11,1
De acuerdo	11	10,3	61.1	72,2
Muy de acuerdo	5	4,7	27.8	100,0
Total	18	16,8	100,0	

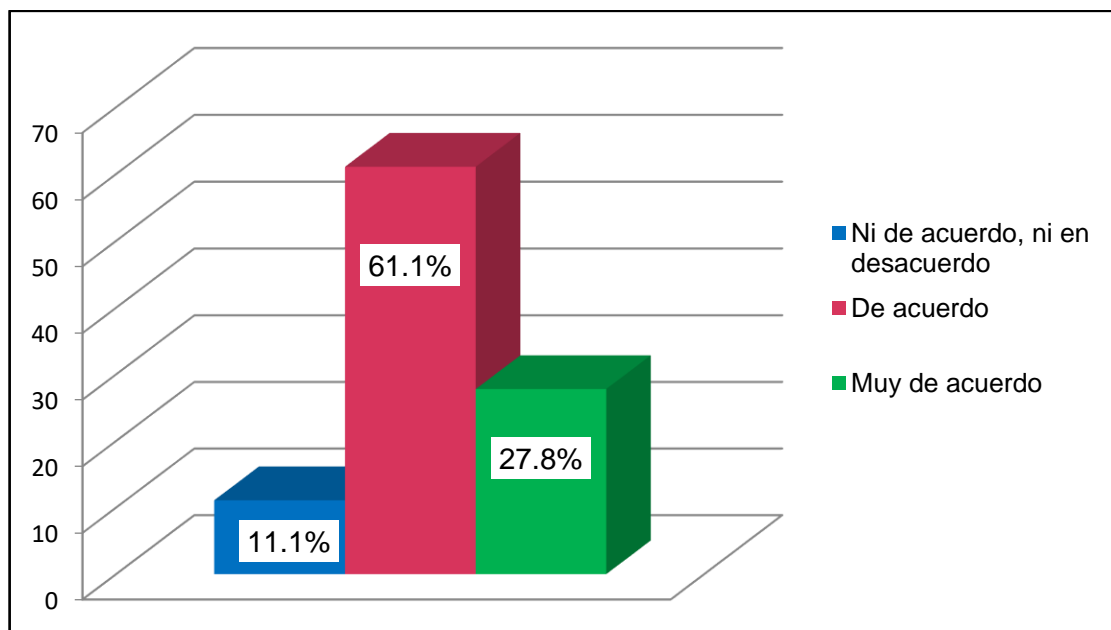


Figura 8. La prestación de servicios optimiza las diferentes actividades

Interpretación

Conforme a la figura 9, se observa que el 27.8% del total de personas encuestadas refieren que están muy de acuerdo que, bajo la metodología del sistema de costos ABC, las actividades se optimizaron adecuadamente para la prestación de servicios, el 61.1% menciona que está de acuerdo, mientras que el 11.1% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Se puede concluir que las actividades bien direccionadas

logran los objetivos esperados como una buena distribución para la prestación de servicios.

Tabla 15

Determinación del costo real

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	3,7	22.2	22,2
De acuerdo	8	7,5	44.4	66,7
Muy de acuerdo	6	5,6	33.3	100,0
Total	18	16,8	100,0	

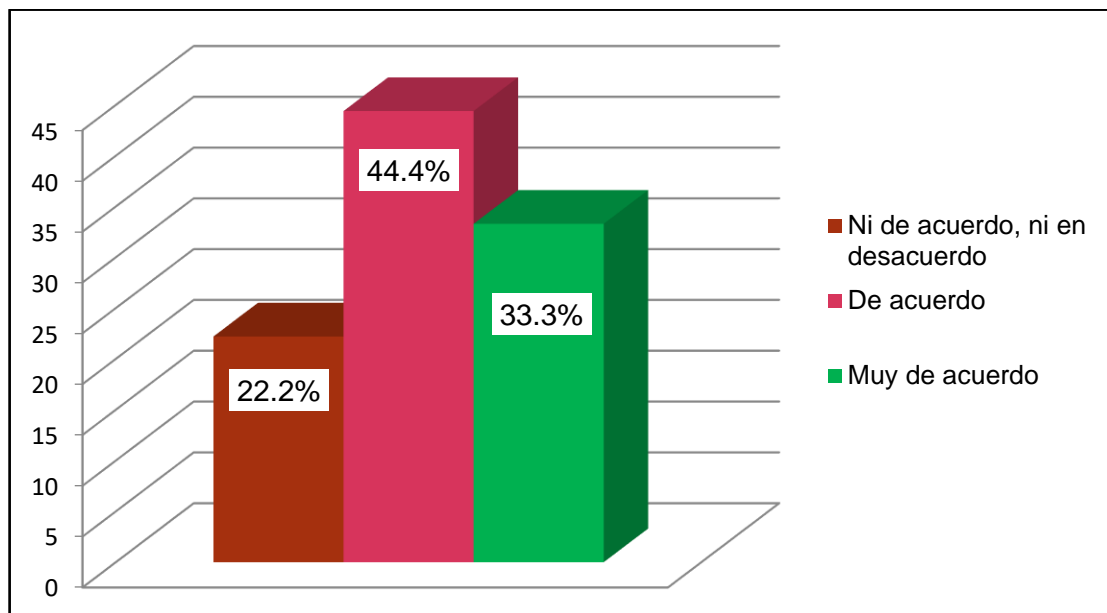


Figura 9. Determinación del costo real

Interpretación

Conforme a la figura 10, el 33.3% de las personas encuestadas menciona que se encuentran muy de acuerdo con que el ABC influyó en la determinación del costo real de los servicios de la empresa, asimismo el 44.4% menciona que están de acuerdo, mientras que el 22.2% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Se puede decir que este sistema abarca en su totalidad la empresa captando información oportuna.

Tabla 16

Los objetos de costo como beneficio a la calidad en los servicios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	0,9	5,6	5,6
De acuerdo	11	10,3	61.1	66,7
Muy de acuerdo	6	5,6	33.3	100,0
Total	18	16,8	100,0	

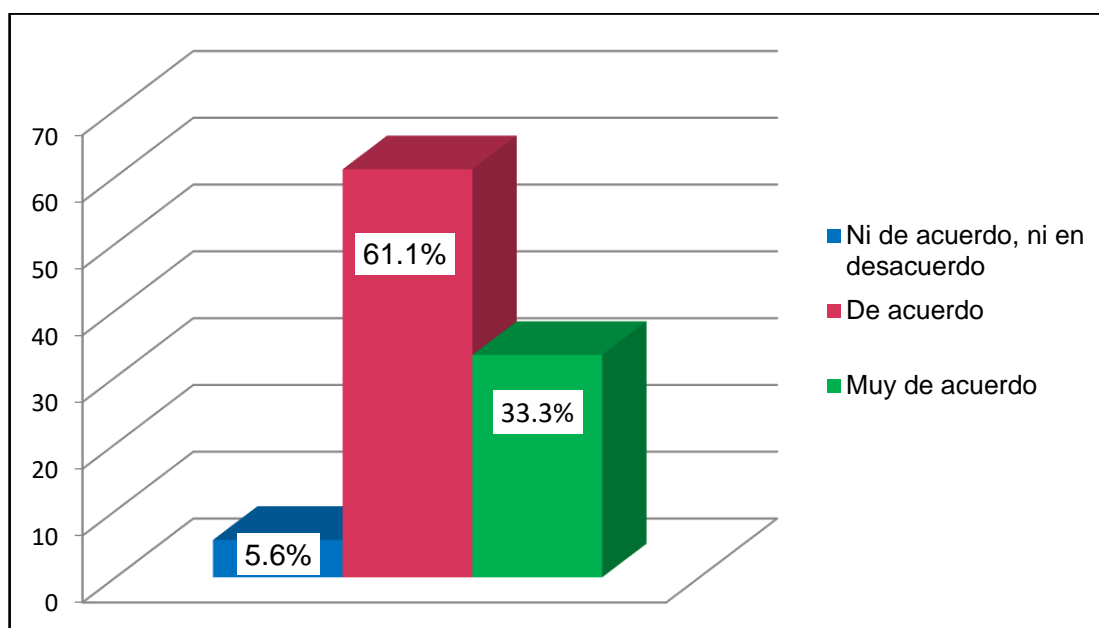


Figura 10. Objetos de costo como beneficio a la calidad en los servicios

Interpretación

Conforme a la figura 11, del total de encuestados se observa que el 33.3% están muy de acuerdo que los objetos de costos beneficiaron la calidad en los servicios de la empresa, el 61.1% menciona que está de acuerdo, mientras que el 5.6% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por lo tanto, se puede concluir que la calidad de los servicios mejoró gracias a una buena distribución de los objetos de costo.

Tabla 17

Calificación de los servicios bajo la metodología del sistema de costos ABC

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	3,7	22.2	22,2
De acuerdo	8	7,5	44.4	66,7
Muy de acuerdo	6	5,6	33.3	100,0
Total	18	16,8	100,0	

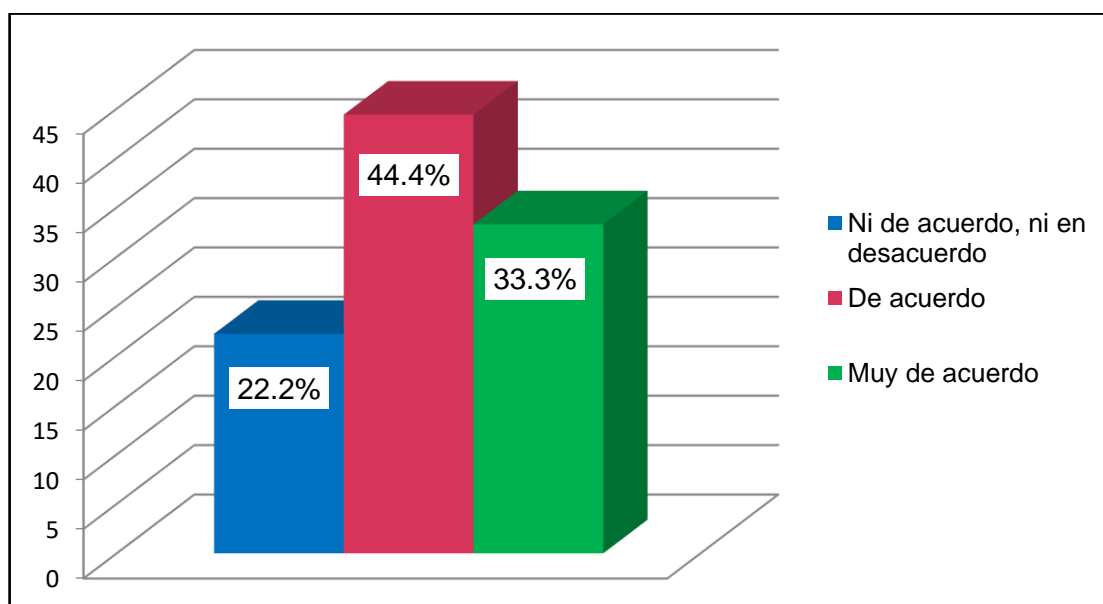


Figura 11. Calificación de los servicios bajo la metodología del sistema de costos ABC

Interpretación

Conforme con la figura 12, se observa que, del total de personas encuestadas, el 33.3% menciona que está muy de acuerdo con que se clasificó correctamente los servicios bajo la metodología ABC concretando un costo ideal y conveniente para la venta, el 44.4% menciona que están de acuerdo, por último, el 22.2% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Acorde con los resultados logrados se puede concluir que el costo del servicio se ha determinado de manera oportuna.

Tabla 18

Estudio del cliente antes de emplear un nuevo servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	,9	5.6	5,6
De acuerdo	7	6,5	38.9	44,4
Muy de acuerdo	10	9,3	55.6	100,0
Total	18	16,8	100,0	

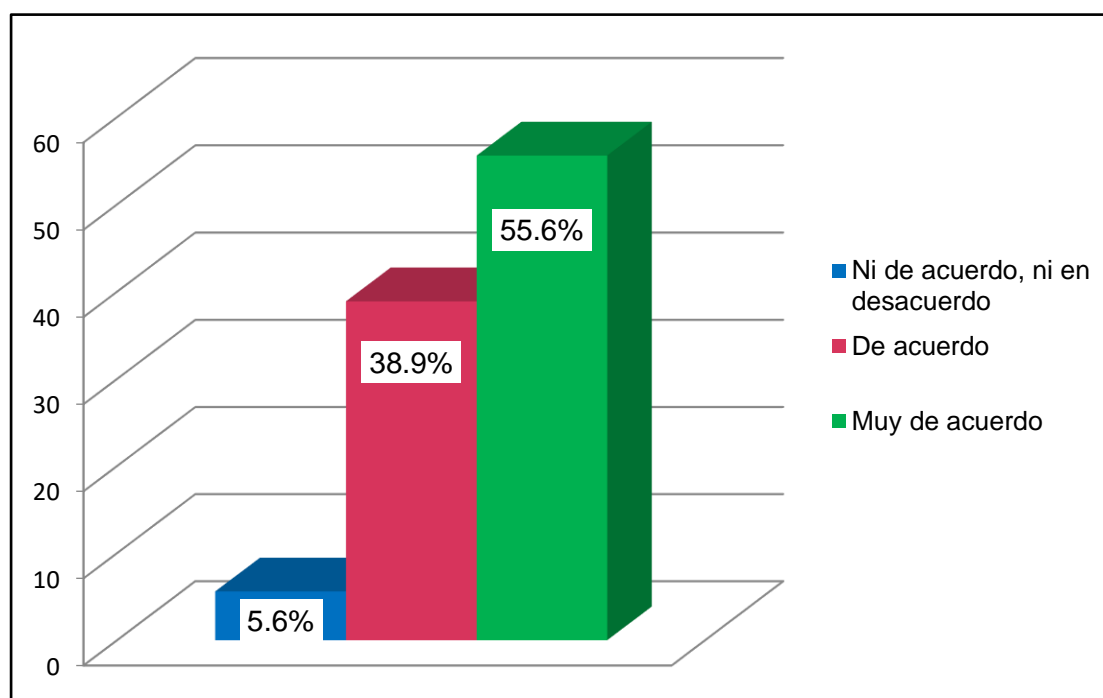


Figura 12. Estudio del cliente antes de emplear un nuevo servicio

Interpretación

Conforme a la figura 13, el 55.6% de los encuestados mencionan que están muy de acuerdo con que la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L debe estudiar al cliente antes de emplear un nuevo servicio nivel sectorial, el 38.9% menciona que están de acuerdo, mientras que el 5.6% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por lo que se puede inferir que es necesario estudiar al cliente ya que no todos reaccionan del mismo modo, por ello es importante segmentarlos para determinar cuáles son sus necesidades.

Tabla 19

Capacitación constante para el contacto con el cliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	3,7	22,2	22,2
De acuerdo	10	9,3	55,6	77,8
Muy de acuerdo	4	3,7	22,2	100,0
Total	18	16,8	100,0	

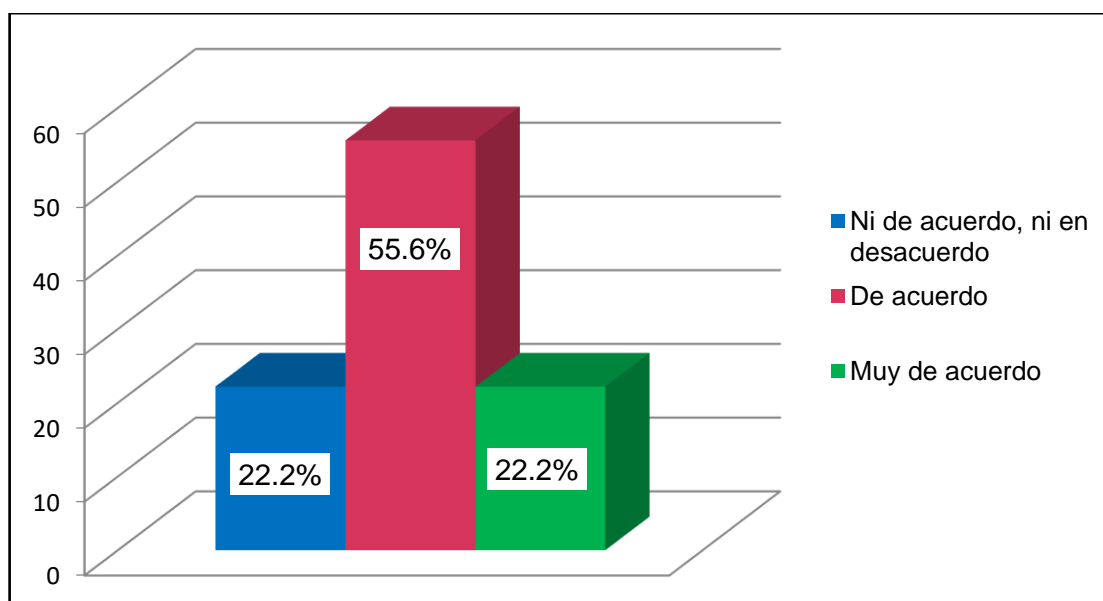


Figura 13. Capacitación constante para el contacto con el cliente

Interpretación

Conforme con la figura 14, se observa un 22.2% de las personas encuestadas mencionan que están muy de acuerdo con la capacitación constantemente al personal de todas las áreas de la empresa para ofrecer el servicio adecuado al momento de tener contacto con el cliente, el 55.6% menciona que están de acuerdo, por lo que finalmente el restante 22.2% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Con la conformidad de los resultados logrados se puede concluir que, la capacitación ha hecho que los colaboradores sean competitivos para desempeñarse eficazmente.

Tabla 20

Estudio previo evaluación antes de entrar en contacto con el proveedor

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	2,8	16,7	16,7
De acuerdo	10	9,3	55,6	72,2
Muy de acuerdo	5	4,7	27,8	100,0
Total	18	16,8	100,0	

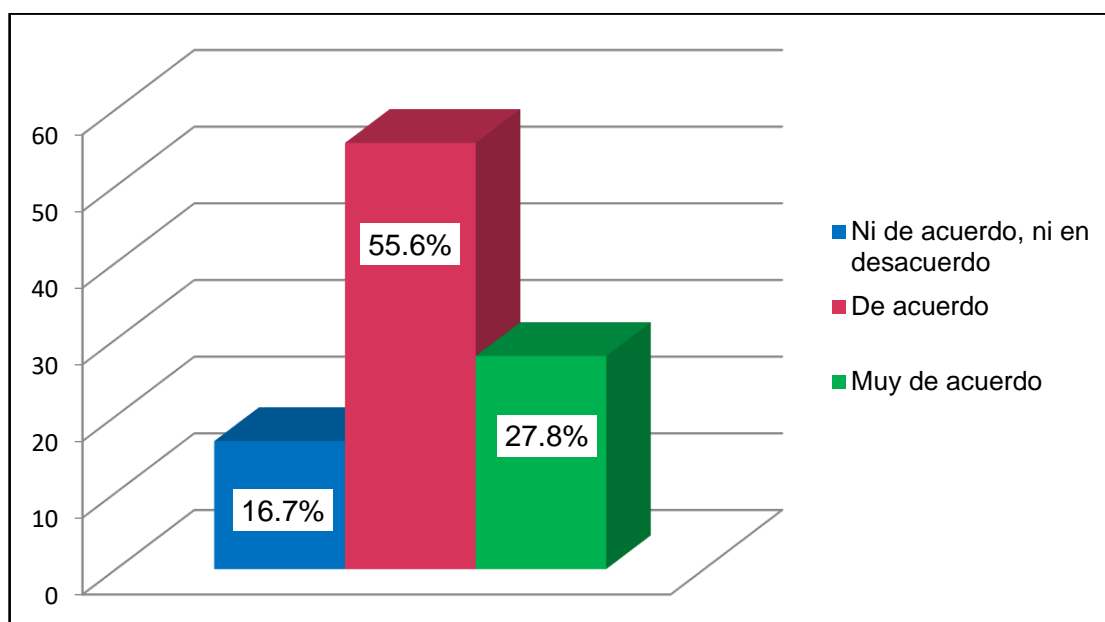


Figura 14. Estudio previo evaluación antes de entrar en contacto con el proveedor

Interpretación

Conforme a la figura 15, el 27.8% de los encuestados menciona que está muy de acuerdo con que se tuvo que hacer un estudio con previa evaluación antes de entrar en contacto con el proveedor, así mostrar si cumple con las expectativas que requiere la empresa, el 55.6% mencionan que están de acuerdo, mientras que el 16.7% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo. En efecto es primordial examinar cuidadosamente las opciones y elegir al que más se ajuste a las exigencias de la empresa, recopilando información para conocer el historial de los proveedores.

Tabla 21

Aceptación de pedido y venta bajo un contrato

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	3,7	22,2	22,2
De acuerdo	6	5,6	33,3	55,6
Muy de acuerdo	8	7,5	44,4	100,0
Total	18	16,8	100,0	

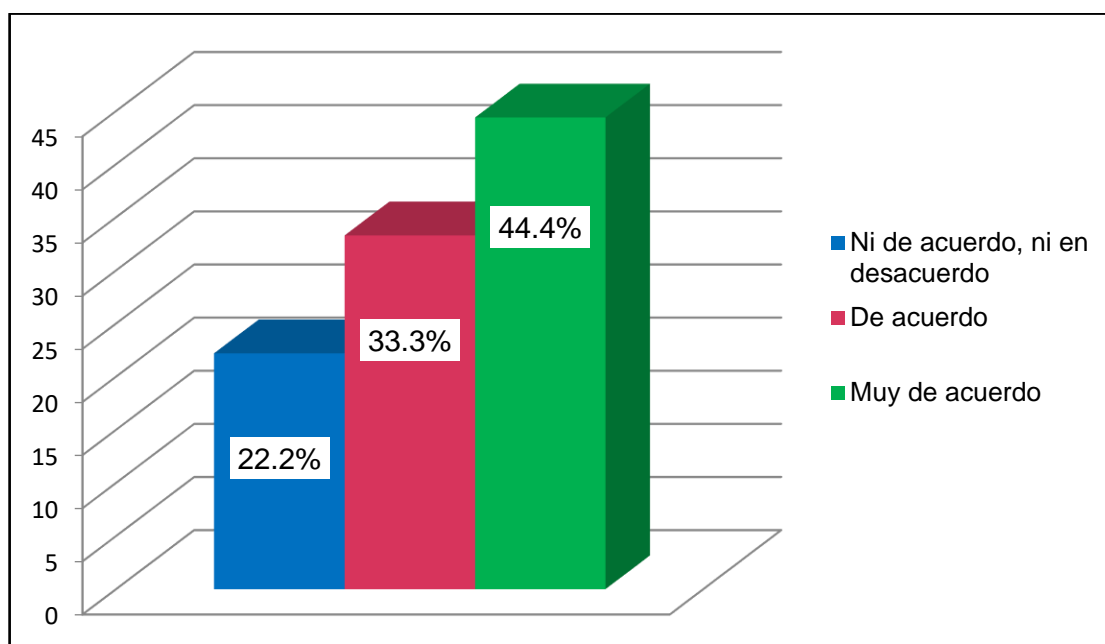


Figura 15. Aceptación de pedido y venta bajo un contrato

Interpretación

Conforme a la figura 16, del total de las personas encuestadas, se observa que el 44.4% está muy de acuerdo con que la aceptación de pedido y la venta de mercadería del proveedor son aprobados bajo un contrato escrito y confirmado por la empresa, el 33.3% menciona que está de acuerdo, por otro lado, el 22.2% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por esta razón, se puede inferir con los resultados logrados que, el contrato es un medio eficaz y práctico precisado con realismo al momento de la compra venta.

Tabla 22

La calidad de los servicios cumple expectativas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	3,7	22,2	22,2
De acuerdo	7	6,5	38,9	61,1
Muy de acuerdo	7	6,5	38,9	100,0
Total	18	16,8	100,0	

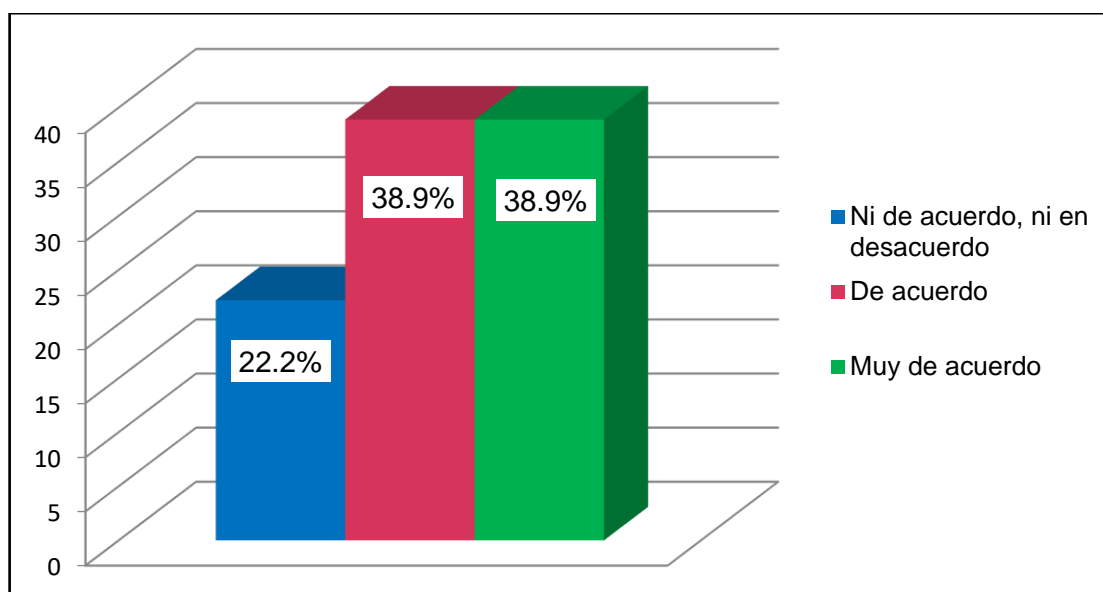


Figura 16. La calidad de los servicios cumple expectativas

Interpretación

Conforme a la figura 17, del total de encuestados, el 38.9% están muy de acuerdo con la calidad de los servicios brindados por Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. donde cumplió las expectativas del cliente, mientras que el 38.9% mencionan que está de acuerdo y los otros 22.2% de los encuestados están ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por lo tanto, se concluye que los servicios de la empresa se han brindado correctamente, respetándose los horarios y las disposiciones del cliente.

Tabla 23

La calidad en la toma de decisiones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	2,8	16,7	16,7
De acuerdo	7	6,5	38,9	55,6
Muy de acuerdo	8	7,5	44,4	100,0
Total	18	16,8	100,0	

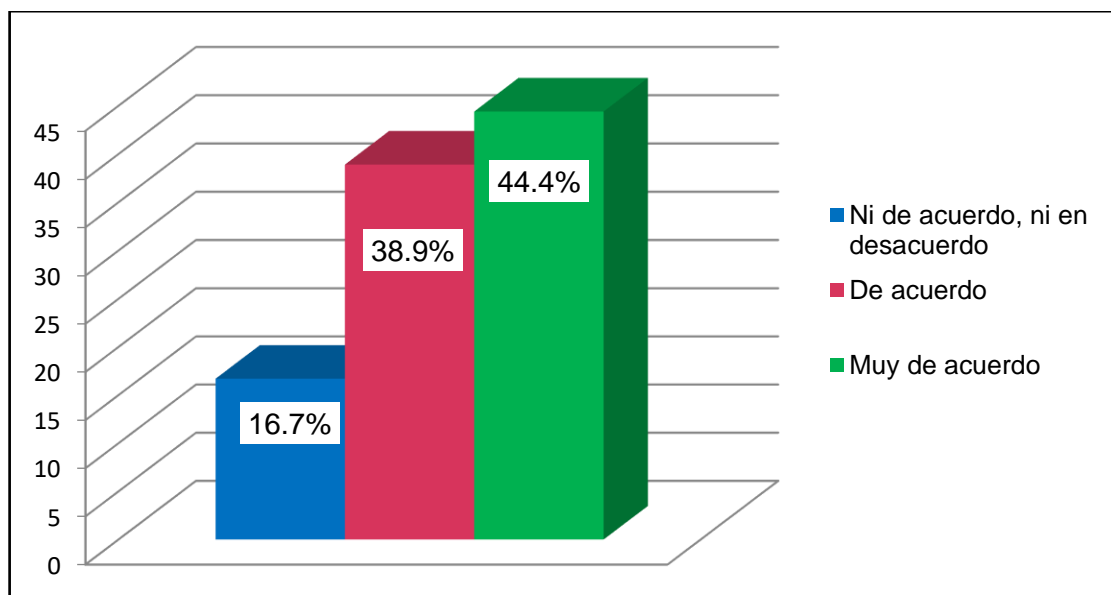


Figura 17. Toma de decisiones

Interpretación

Conforme con la figura siguiente, se observa que el 44.4% están muy de acuerdo con que el ABC tuvo facilidad sobre reestructuración de los informes en la contabilidad para mejorar la calidad en la toma de decisiones, el 38.9% menciona que están de acuerdo, mientras que el 16.7% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por lo que se puede concluir que, todos los costos y gastos han sido registrados conforme a los resultados cada uno en sus asientos contables respectivamente.

Tabla 24

Innovación en los procesos de prestación de servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	0,9	5,6	5,6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	2,8	16,7	22,2
De acuerdo	8	7,5	44,4	66,7
Muy de acuerdo	6	5,6	33,3	100,0
Total	18	16,8	100,0	

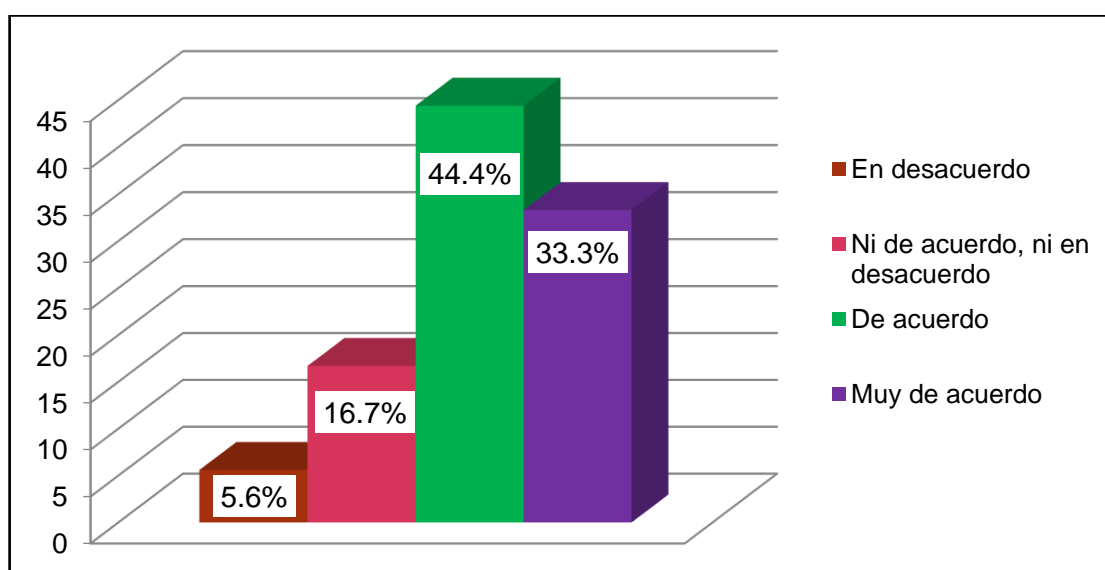


Figura 18. Innovación en los procesos de prestación de servicios

Interpretación

Conforme a la figura 19, de los encuestados, el 33.3% confirman que están muy de acuerdo con que el ABC aportó con nuevas propuestas de innovación a los procesos de prestación de servicios en la empresa, el 44.4% menciona que están de acuerdo, mientras que el 16.7% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y otros 5.6% están en desacuerdo. En consecuencia, la empresa se encuentra complacida por los beneficios que brinda este sistema.

Tabla 25

El sistema de costos ABC genera fiabilidad en los procesos de prestación de servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	3,7	22,2	22,2
De acuerdo	7	6,5	38,9	61,1
Muy de acuerdo	7	6,5	38,9	100,0
Total	18	16,8	100,0	

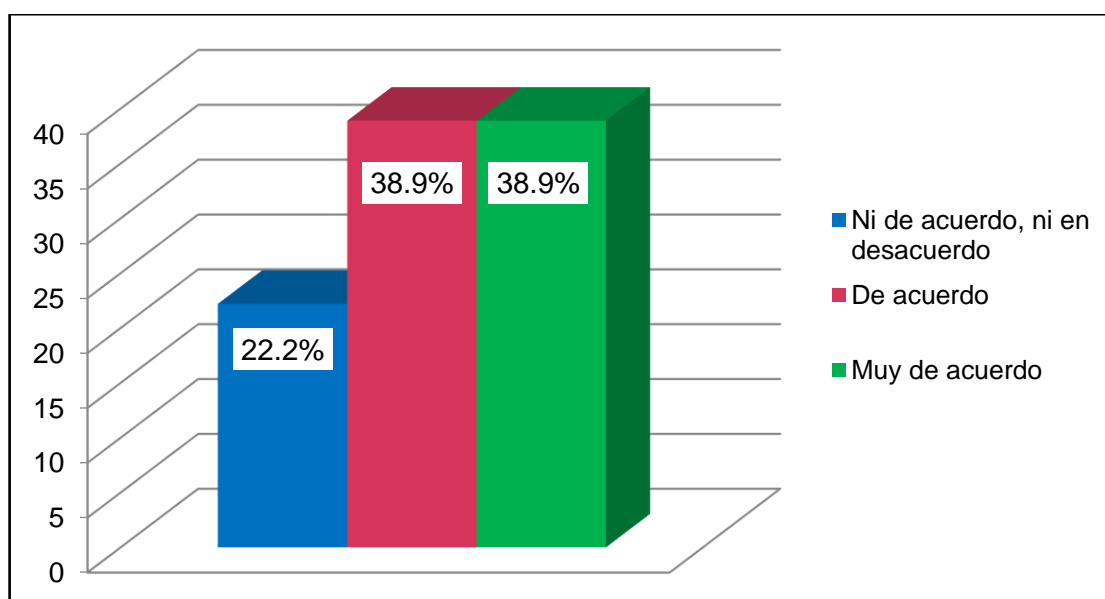


Figura 19. El sistema de costos ABC genera fiabilidad en los procesos de prestación de servicios

Interpretación

Conforme con la figura 20, podemos apreciar que, de la totalidad de personas encuestadas, el 38.9% están muy de acuerdo con la aplicación del sistema de costos ABC generó fiabilidad en los procesos de prestación de servicios para Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. el 38.9% menciona que están de acuerdo y el 22.2% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por tanto, con los resultados logrados se puede concluir que mejoró con exactitud y fiabilidad los informes para determinar la rentabilidad.

Tabla 26

Encuesta para mejorar nivel de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	6,5	38,9	38,9
De acuerdo	6	5,6	33,3	72,2
Muy de acuerdo	5	4,7	27,8	100,0
Total	18	16,8	100,0	

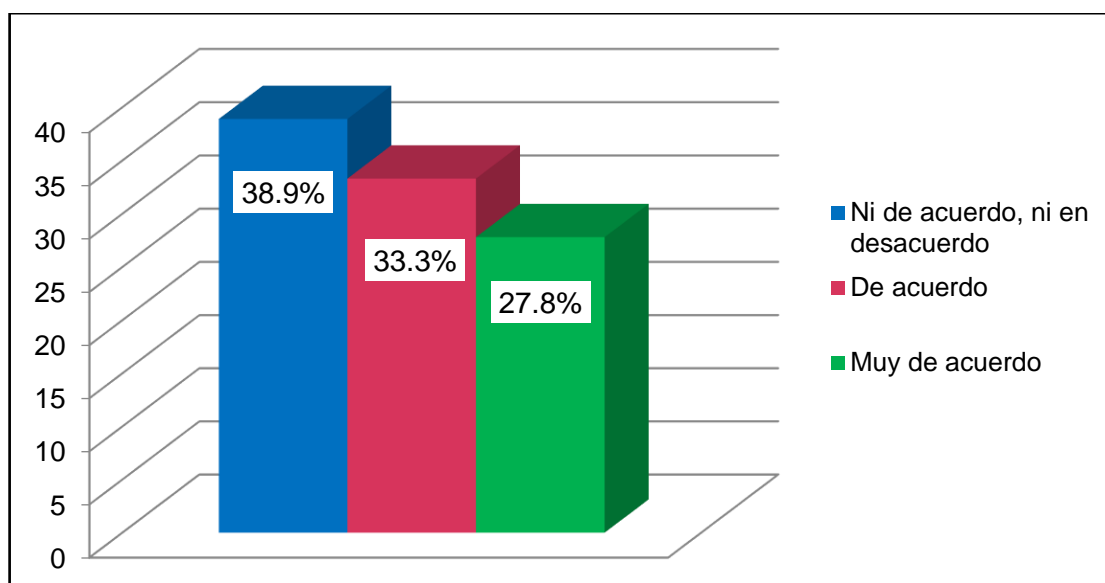


Figura 20. Encuesta para mejorar nivel de servicio

Interpretación

Conforme a la figura 21, se observa que el 27.8% de los encuestados afirman que están muy de acuerdo que se debió realizar una encuesta a los clientes, así mejorar puntos clave para brindar eficiencia y calidad de la empresa, el 33.3% menciona que están de acuerdo, por otra parte, el 38.9% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo. En conformidad de los resultados logrados se concluye que es recomendable tomar en cuenta la opinión del cliente, así ver las expectativas que espera de la empresa.

Tabla 27

Optimización y eficiencia de los recursos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	0,9	5,6	5,6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	4,7	27,8	33,3
De acuerdo	7	6,5	38,9	72,2
Muy de acuerdo	5	4,7	27,8	100,0
Total	18	16,8	100,0	

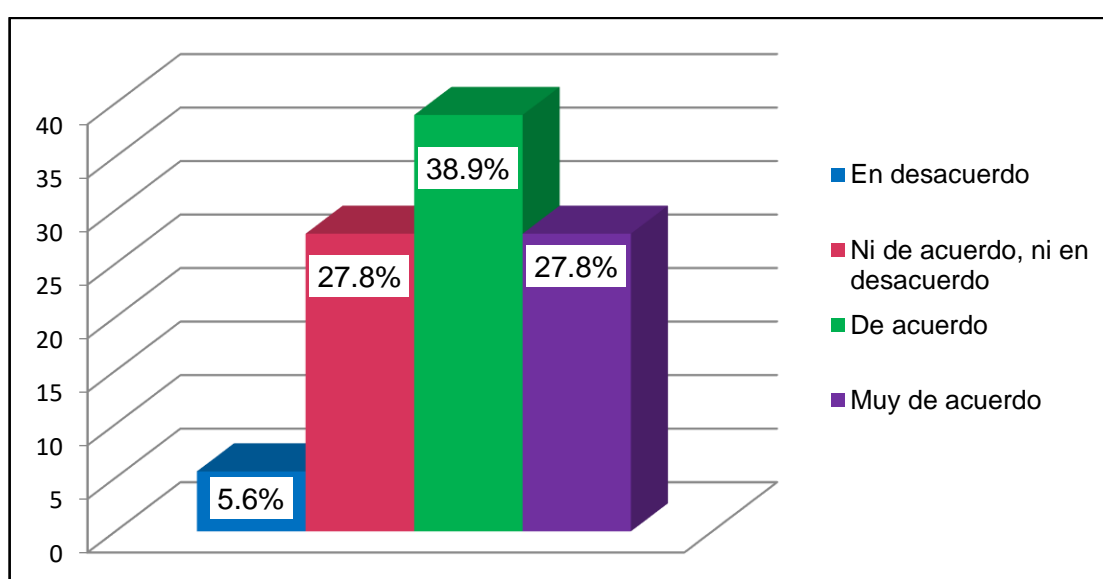


Figura 21. Optimización y eficiencia de los recursos

Interpretación

Conforme a la figura 22, el 27.8% de los encuestados menciona que está muy de acuerdo con que la optimización y eficiencia de los recursos de todas las áreas, aplicando la metodología del sistema ABC, alcanzó aquellas metas y objetivos esperados, el 38.9% menciona que están de acuerdo, mientras que el 27.8% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y otros 5.6% están en desacuerdo. En efecto, en este paso han sido analizados y determinados los recursos con facilidad de identificación del servicio y se pudo determinar el costo, los que los hizo ser impecables.

Tabla 28

Los procesos de prestación de servicios y la satisfacción del cliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	3,7	22,2	22,2
De acuerdo	8	7,5	44,4	66,7
Muy de acuerdo	6	5,6	33,3	100,0
Total	18	16,8	100,0	

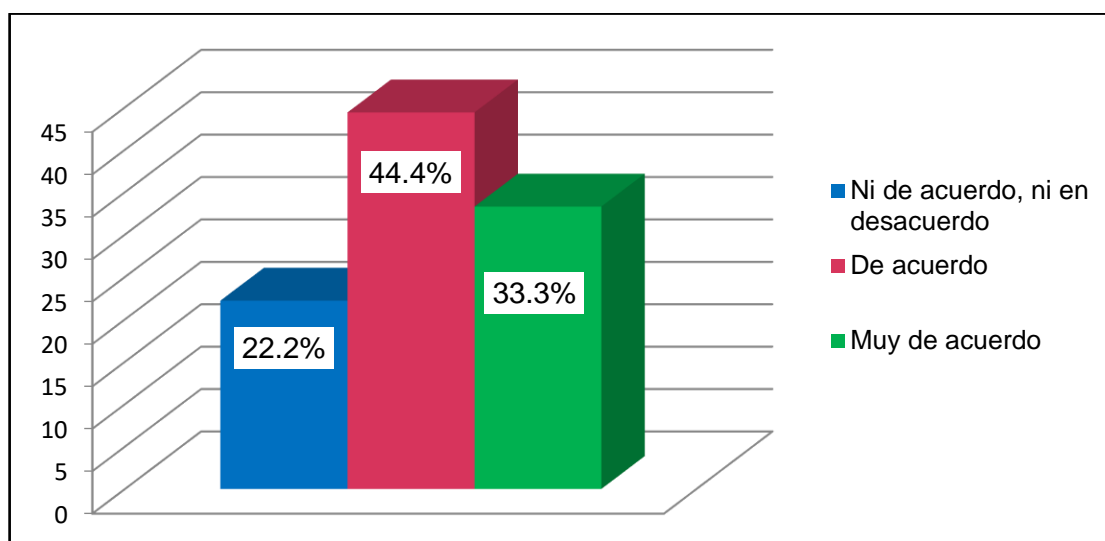


Figura 22. Procesos de prestación de servicios y la satisfacción del cliente

Interpretación

Conforme a la figura 23, del total de encuestados, el 33.3% menciona que está muy de acuerdo acerca del logro de satisfacción del cliente conforme a los cambios estructurales que se hizo con el sistema ABC en los procesos de prestación de servicios para la empresa, el 44.44% menciona que están de acuerdo, mientras que el 22.2% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por lo tanto, se puede concluir que se organizó por áreas detallando las actividades correspondientes lo que simplificó tareas, así lográndose los objetivos.

4.3 Contrastación de hipótesis

Para el desarrollo de la contrastación de hipótesis, se tomaron en cuentas ambas variables en estudio: son sistema de costos ABC y procesos de prestación de servicios. A continuación, se hará la prueba de normalidad y seguidamente la contrastación de la hipótesis, este último, por el nivel de investigación y al no poseer datos paramétricos, la cual se determina si existen relación entre las dos variables, se debe de emplear el estadígrafo no paramétrico Rho de Spearman.

4.3.1 Prueba de normalidad

H_0 = Las variables de estudio presentan una distribución normal.

H_1 = Las variables de estudio no presentan una distribución normal.

Tabla 29

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Costos ABC	,427	18	,000	,642	18	,000
Procesos de prestación de servicios	,333	18	,000	,762	18	,000

Interpretación

La presente tabla 29, muestra que en el resultado de las pruebas de normalidad se determinó que tiene nivel de significancia de 0.000 en ambas variables, en consecuencia, se determinó que los datos son no paramétricos, por tanto, la estadística a emplear será Shapiro–Wilk por lo que es menor a 50 encuestados.

4.3.2 Procedimientos correlacionales

Hipótesis general

H₀: El sistema de costos ABC no influencia satisfactoriamente en los procesos de prestación de servicios en la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino - Lima, 2019.

H_i: El sistema de costos ABC influencia satisfactoriamente en los procesos de prestación de servicios en la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino - Lima, 2019.

Tabla 30

Correlación: Sistema de costos ABC y procesos de prestación de servicios

		Costos ABC	Procesos de prestación de servicios
Costos ABC	Coeficiente de correlación	1	,844**
	Sig. (bilateral)		0
	N	18	18
Procesos de prestación de servicios	Coeficiente de correlación	,844**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	18	18

Interpretación

De acuerdo con la tabla 30, se observó que en consecuencia a los resultados de la variable independiente y dependiente si cuentan con una relación entre ambas, debido a que se obtiene un nivel de significancia de $p=0.000$ que es inferior a 0.05, esto quiere decir que se descarta la hipótesis nula permitiendo la hipótesis alterna. Asimismo, el Rho de Spearman da un resultado de 0.844, por ello, se toma determinación de la existencia de una correlación positiva considerable en ambas variables.

Hipótesis específicas

Hipótesis específicas N° 1

H₀= El sistema de costos ABC no influencia favorablemente los recursos en los procesos de prestación de servicios en la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino-Lima, 2019.

H_i= El sistema de costos ABC influencia favorablemente los recursos en los procesos de prestación de servicios en la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino-Lima, 2019.

Tabla 31

Correlación: Recursos y desarrollo de la prestación de servicio

		Procesos	Desarrollo de la prestación de servicios
Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,718**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	18	18
Desarrollo de la prestación de servicios	Coeficiente de correlación	,718**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	18	18

Interpretación

En conformidad con la tabla 31, se contempla de acuerdo a los resultados, hay un nexo entre las dimensiones procesos y desarrollo de la prestación de servicios, ya que hay un nivel de significancia de $p=0.001$, esto quiere decir que se descarta la hipótesis nula y se permite la hipótesis alterna. A tal grado que, el coeficiente de correlación es de $p=0.718$, en consecuencia, se toma determinación la validez de una correlación positiva media en ambas dimensiones para la hipótesis específica N°1.

Hipótesis específicas N° 2

- H₀**= El sistema de costos ABC no influencia convenientemente las actividades en los procesos de prestación de servicios en la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino - Lima, 2019.
- H_i**= El sistema de costos ABC influencia convenientemente las actividades en los procesos de prestación de servicios en la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino - Lima, 2019.

Tabla 32

Correlación: Actividades y estrategias de implementación

		Actividades	Estrategias de implementación
	Coeficiente de correlación	1,000	,663**
Actividades	Sig. (bilateral)	.	,003
	N	18	18
	Coeficiente de correlación	,663**	1,000
Estrategias de implementación	Sig. (bilateral)	,003	.
	N	18	18

Interpretación

conforme con la tabla 32, hay una relación entre las dimensiones actividades y estrategias de implementación, debido a que da un resultado de nivel de significancia de $p=0.003$, esto quiere decir que, la hipótesis nula se descarta, dando paso a la hipótesis alterna. Además, el coeficiente de correlación es de $p=0.663$, en consecuencia, se toma determinación la validez de una correlación positiva media en ambas dimensiones para la hipótesis N° 2.

Hipótesis específicas N° 3

- H₀**= El sistema de costos ABC no influencia positivamente a la mejora de eficiencia en los procesos de prestación de servicios en la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino - Lima, 2019.
- H_i**= El sistema de costos ABC influencia positivamente a la mejora de eficiencia en los procesos de prestación de servicios en la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino - Lima, 2019.

Tabla 33

Correlación: Objetos de costo y mejora de eficiencia

		Objetos de costo	Mejora en eficiencia
Objetos de costo	Coeficiente de correlación	1,000	,637**
	Sig. (bilateral)	.	,004
	N	18	18
Mejora de eficiencia	Coeficiente de correlación	,637**	1,000
	Sig. (bilateral)	,004	.
	N	18	18

Interpretación

En conformidad con la tabla 33, se observa que hay una relación entre las dimensiones objeto de costo y mejora de eficiencia, teniendo en cuenta que $p=0.05$ es el margen de error, se obtiene un nivel de significancia de $p=0.004$; por consiguiente, se descarta la hipótesis nula permitiendo la hipótesis alterna. De igual manera, el coeficiente de correlación es de $p=0.637$, en consecuencia, se toma determinación la validez de una correlación positiva media en ambas dimensiones para la hipótesis N° 3.

CAPITULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1 Discusiones

De acuerdo a la recopilación de los resultados obtenidos del sistema de costos ABC y su influencia en los procesos de prestación de servicios para la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino - Lima, 2019, se observa en los resultados estadísticos de Alfa de Cronbach un nivel de significancia de $Rho=0.000$ para ambas variables, tomando en cuenta que $p=0.05$ es el margen de error, por lo que se puede decir que existe una correlación lineal de $Rho=0.897$. Con ello, se puede afirmar que existe una buena relación entre las variables costos ABC y procesos de prestación de servicios, indicando que el instrumento tiene un grado de fiabilidad aceptable, por ello que se usó de forma ordinal el coeficiente Rho de Spearman.

Tal como determina Cardona y Santa (2017) en su tesis titulada *Diseño de un sistema de gestión de costos bajo la metodología ABC en la Universidad Libre, Seccional Pereira* donde mencionaron que se buscó un sistema de información que sea eficaz para la organización, donde las áreas correspondientes puedan identificar las diferentes actividades como planeación, también tener evaluación constante, mantener un control estratégico ya sea táctico y operativo, así lograr un determinado costo para cada actividad.

En cuanto a la discusión de los resultados, este se realizó de acuerdo con las hipótesis presentadas en el desarrollo del trabajo de investigación, de modo que el sistema de costos ABC es un sistema útil para la empresa debido a que brinda información oportuna, clara y concisa, contribuyendo con buenos resultados en las diferentes áreas de la empresa así logrando una buena toma de decisiones. Se determinó que el sistema de costos ABC tiene una relación significativa con los procesos de prestación de servicios, debido al coeficiente de Spearman dando un resultado de $Rho=0.844$ existiendo significativamente una correlación positiva considerable para ambas variables, mostrando un nivel de significancia de $Rho=0.000$ considerando que $p=0.05$ es el límite de error, lo cual permite rechazar la hipótesis nula y permite aceptar la hipótesis alterna.

Por esta razón, Coronado (2017) menciona que: para que la empresa sea competitiva es indispensable un sistema de costos ABC, el cual aportará información

oportuna para las futuras tomas de decisiones, ya que da a conocer el punto de equilibrio donde favorece al momento de entablar estrategias de precios provocando más rentabilidad ya que aporta mucho en este aspecto.

Por otro lado, se determinó que hay una relación significativa con los procesos y desarrollo de la prestación de servicios, dando un resultado favorable el coeficiente de Spearman de $Rho=0.718$ representando una correlación positiva considerable en ambas dimensiones, con un nivel de significancia de $Rho=0.001$, lo cual se permite rechazar la hipótesis nula por ende la hipótesis alterna es aceptada, siendo una correlación positiva media. De acuerdo con Lima (2015) recomienda reducir los gastos administrativos y en las ventas, ya que no se está usando adecuadamente los recursos de manera eficiente, para tener una rentabilidad adecuada, acorde a lograr un buen desempeño usando los recursos adecuadamente.

Asimismo, se determinó que las dimensiones actividades y estrategias de implementación tienen una relación significativa, debido que la correlación de Rho Spearman de $Rho=0.663$, después de todo hay una correlación fuerte con las dos dimensiones, el cual se obtiene un nivel de significancia de $Rho=0.003$, lo cual se permite rechazar la hipótesis nula y la hipótesis alterna se permitida, se determina que existe una correlación positiva media. Por ende, Chipana et al. (2016) afirman que este sistema aportará a la gerencia cambiar completamente su perspectiva de gestión donde se pondrá en orden los costos, de tal forma que, será más rentable el negocio disfrutando de los beneficios que brinda este sistema.

Por último, se determinó que hay una relación significativa con los objetos de costo y mejora de eficiencia, a causa de los resultados de la correlación Spearman de $Rho=0.637$, mostrando una correlación positiva considerable en ambas dimensiones, su nivel de significancia es $Rho=0.004$ siendo inferior al margen de error que es 0.05, por ello, se prescinde la hipótesis nula, tomando la hipótesis alterna, lo cual existe una correlación positiva media. Es así que, Vázquez (2010) indica que este modelo de sistema se puede desenvolver en el desarrollo de las actividades en conjunto con los objetos de costo, con las ordenes de servicio mejorando la calidad, los precios de los productos y en todo lo que rige la empresa.

5.2 Conclusiones

Como primera conclusión, se determinó que el sistema de costos ABC influencia satisfactoriamente en los procesos de prestación de servicios para la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. en conformidad a los resultados de la técnica de recolección de datos, aunque esto no es suficiente ya que existe ciertas dificultades al momento de recoger información de la empresa.

Como segunda conclusión, se determinó que el sistema de costos ABC influencia favorablemente a los recursos en los procesos de prestación de servicios, ya que las disposiciones de los recursos se hacen de forma equitativa.

Como tercera conclusión, se determinó que el sistema de costos ABC influencia convenientemente las actividades en el desarrollo de los procesos de prestación de servicios, ya que esto permite invertir en productividad, con la presencia y gestión del superior se cumplirá a cabalidad las metas y proyectos. Por lo que es esencial reducir los costos, cuanto más sea la liquidez y su rentabilidad es mejor entonces no quiere decir que la solución sea solo reducir costos, lo que se quiere decir es que reduce los costos innecesarios para obtener ventajas; por lo tanto, la producción debe de ser innovadora para generar rentabilidad y llegar la satisfacción del cliente.

Para terminar, como cuarta conclusión, se determinó que el sistema de costos ABC influencia positivamente en la mejora de eficiencia a los procesos de prestación de servicios, por lo que los servicios brindados son eficientes y satisfactorios, ya empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. cuenta con las herramientas necesarias para cumplir su labor.

5.3 Recomendaciones

En consecuencia, de acuerdo a la investigación realizada, se recomienda a la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. continuar con el sistema de costos ABC de forma adecuada y hacer un análisis general a todas las áreas para recoger toda

información referente a ello, así optimizar satisfactoriamente los procesos de prestación de servicios.

Asimismo, se recomienda utilizar el sistema de costos ABC oportunamente ya que esto influenciará tener un consumo equilibrado, controlado de los recursos, planificando en base a distintos escenarios, detectando el consumo desmejorado para los materiales, mano de obra y los costos indirectos de fabricación.

De igual manera, se recomienda optimizar y respetar la estructura del sistema de costos ABC para que las actividades den resultados y lograr un mejor control para los procesos, asimismo el inductor de costos sea utilizado para asignar los costos indirectos y aprovechar cada uno de los detalles y tener el resultado deseado.

Por último, para la cuarta conclusión, se recomienda capacitación constante al personal en cuanto a atención al cliente y el desarrollo profesional de los servicios, para lograr una mejora en la eficiencia ya que por este medio se promueve la captación de clientes y su fidelización.

REFERENCIAS

- Adame, R. (2000). *Costeo basado en actividades (ABC) conceptos teóricos y metodología de implementación* (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, Nuevo León, México.
- Alfaro, E. y León, K. (2015). *Aplicación de un sistema de costos ABC para la fijación de precios en las empresas fabricantes de harina de maca* (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Arellano, O. (2019). El método de costos ABC y su aplicación en la Universidad Nacional de Chimborazo. *Quipukamayoc* , 27 (55), 31-38.
- Arellano, O., Ayaviri, D., Escobar, F. y Quispe, G. (2017). Estudio de la aplicación del método de costos ABC en las Mypes del Ecuador. *Revista de Investigación Altoandina*, 19(1), 33-46.
- Ayvar, D., Bedón, L., Ramirez, V. y Castillo, J. (2009). Los costos ABC y su incidencia en la determinación de costos de la prestación de servicios de las unidades vehiculares de la Unasam, periodo primer semestre 2008. *Aporte Sanguíneo*, 2(1), 91-95.
- Benavides, F. (2017). *Sistema de costos ABC y su incidencia en la determinación de los costos del servicio en las empresas frigoríficas del distrito de Surco, año 2017* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Cabanillas, S. y Cruz, L. (2017). Influencia de los costos basados en actividades en la competitividad del sector industrial en la ciudad de Chiclayo - Perú. *Tzhoecoen* , 9(4), 75-82.
- Cardona, A. y Santa, J. (2017). *Diseño de un sistema de costos bajo la metodología ABC en la Universidad Libre, Seccional Pereira* (Tesis de maestría). Universidad Libre Seccional Cali, Cali, Colombia.
- Carrión, J. (2005). Pautas básicas para una implementación exitosa del costeo basado en actividades (ABC). *Industrial Data* , 8(1), 47-52.

Charres, S. (2010). Un caso de aplicación del sistema ABC en una empresa Peruana: Frenosa. *Contabilidad y Negocios*, 5(10), 29-43.

Chipana, A., Dumet, P. y Lucas, Y. (2016). *Implementación del sistema de costeo ABC para optimizar la asignación de recursos y la toma de decisiones gerenciales en la empresa Camiones y Servicios S.A.C.* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621083>

Coronado, A. (2017). *Propuesta de implementación de sistema de costos ABC para los procesos de captación de clientes y prestación de servicios y su efecto en la rentabilidad de la empresa Inicia, Fútbol y Valores Asociación Civil, Lima 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3488/1/2017_Coronado-Villalobos.pdf

Cuatrecasas, L. (2014). *Organización de la producción y dirección de operaciones: Sistemas actuales de gestión eficiente y competitiva.* Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

Cuervo, J., Osorio, J. y Duque, M. (2013). *Costeo Basado en Actividades ABC: Gestión Basada en Actividades ABM.* Bogotá. Colombia: ECOE Ediciones.

Davis, C. (2017). Enfoque matricial para el diseño de sistemas de prestación de servicios. *Clío América*, 10(20), XX.

Fernández, J. (2016). *El modelo de costes en empresas comerciales y de servicios.* Madrid, España: ESIC Editorial.

Fontalvo, T. y Vergara, J. (2010). *Gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008.* Recuperado de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/index.htm>.

García, J. (1996). *Contabilidad de costos.* Ciudad de México, México: McGraw-Hill.

- Guillermo, L. (2020). *Implementación del Método de Costeo Basado en Actividades y su Incidencia en la fijación de precio en las empresas agroindustriales vitivinícolas de la provincia de Tacna, 2017* (Tesis de maestría). Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6° ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill.
- Kaplan, R. y Cooper, R. (1998). *Coste y efecto: Cómo usar el ABC, ABM y el ABB para mejorar la gestión, los procesos y la rentabilidad*. Massachusetts, Estados Unidos: Ediciones Gestión 2000.
- Laporta, R. (2016). *Costos y gestión empresarial*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Lima, O. (2015). *Determinación de costos en servicios de consultoría y su influencia en la rentabilidad de la empresa constructora Grupo JICA Ingeniería y Construcción S.A.C. Periodo – 2013* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Medianero, D. (2007). Metodología de diseño de proyectos e investigación agraria. *Pensamiento Crítico*, 7, 173-199.
- Piqueras, C. (2017). *Los puntos de contacto con el cliente* [mensaje en un blog]. Cesar Piqueras. Recuperado de <https://www.cesarpiqueras.com/puntos-de-contacto-con-el-cliente/>
- Proaño, J. (2011). *Implementación de un sistema de asignación de costos ABC en la empresa Imetrilec Cia. Ltda.* (Tesis de pregrado). Universidad de las Fuerzas Armadas del Ecuador, Sangolquí, Ecuador.
- Ramírez, D. (2008). *Contabilidad administrativa* (8a ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Sánchez, B. (2013). Implicancias del método de costeo ABC. *Quipukamayoc* , 21 (39), 65-73.

Sepúlveda, L. (2019). *Manual para la asignatura de costos: Empresas de producción y servicios*. Medellín, Colombia: Corporación Universitaria Remington.

Sosa, M., y Hernandez, F. (2007). *La cadena de valor y el costeo ABC: Herramientas fundamentales para el proceso de toma de decisiones*. Córdoba España: El Cid Editor.

Toro, F. (2010). *Costos ABC y presupuestos: Herramientas para la productividad*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Vázquez, D. (2010). *Análisis de los problemas que genera la implmenetación del sistema de costeo ABC. Caso: Empresa BHA S.A.* (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema general: ¿De qué manera, el sistema de costos ABC influenciará a los procesos de prestación de servicios para la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino-Lima, 2019?	Objetivo general: .Describir de qué manera, el sistema de costos ABC influenciará a los procesos de prestación de servicios para la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino-Lima, 2019.	Hipótesis general: .El sistema de costos ABC influencia satisfactoriamente a los procesos de prestación de servicios para la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino-Lima, 2019.	Variable 1: Costos ABC			
			Dimensiones:	Indicadores:	Escala de medición:	Ítems
			Recursos	Materiales Mano de Obra Costos Indirectos de Fabricación	Muy en desacuerdo	1 2 3
			Actividades	Procesos Inductor de costos Producción/Procesos de prestación de servicios	En desacuerdo	4 5 6
Problemas específicos: .De qué manera, el sistema de costos ABC influencia los recursos a los procesos de prestación de servicios para la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino-Lima, 2019.	Objetivos específicos: .Determinar de qué manera, el sistema de costos ABC influenciará los recursos a los procesos de prestación de servicios para la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino-Lima, 2019.	Hipótesis específicas: . El sistema de costos ABC influencia favorablemente los recursos a los procesos de prestación de servicios para la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino-Lima, 2019.	Objetos de costo	Producto Servicio Cliente	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7 8,9 10
. De qué manera, el sistema de costos ABC influencia las actividades a los procesos de prestación de servicios para la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino-Lima, 2019.	. Determinar de qué manera, El sistema de costos ABC influenciará las actividades a los procesos de prestación de servicios para la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino-Lima, 2019.	. El sistema de costos ABC influencia convenientemente las actividades a los procesos de prestación de servicios para la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino-Lima, 2019.	Variable 2: Procesos de prestación de servicios Dimensiones: Desarrollo de la prestación de servicios	Indicadores: Contrato con el cliente Contrato con el proveedor Aceptación de pedido y la renta Calidad Innovación Fiabilidad	De acuerdo Muy de acuerdo	11 12 13 14,15 16 17
. De qué manera, el sistema de costos ABC influencia a la mejora de eficiencia a los procesos de prestación de servicios para la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino-Lima, 2019.	. Determinar de qué manera, El sistema de costos ABC a la mejora de eficiencia a los procesos de prestación de servicios para la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino-Lima, 2019.	. El sistema de costos ABC influencia positivamente a la mejora de eficiencia a los procesos de prestación de servicios para la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino-Lima, 2019.	Estrategias de implementación Mejora de eficiencia	Nivel de servicio Optimización Satisfacción del cliente		18 19 20

ANEXO 2: Cuestionario

“SISTEMA DE COSTOS ABC Y SU INFLUENCIA EN LOS PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA EMPRESA AQUA LIMA FONTANEROS E.I.R.L. UBICADA EN EL AGUSTINO – LIMA, 2019”

Sres.:

Agradeceremos en demasía contestar el presente cuestionario que forma parte de nuestra tesis para optar el título de contador público en la *Universidad Autónoma del Perú*, para lo cual estamos realizando una investigación acerca del “Sistema de costos ABC y su influencia en los procesos de prestación de servicios para la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino-Lima, 2019” Le demandará algunos breves minutos completarla y será de gran ayuda para nuestra investigación.

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

Opción de respuesta	Puntaje Asignado
Muy en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Muy de acuerdo	5

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
VARIABLE INDEPENDIENTE "COSTOS ABC"						
Y1 - Recursos						
1	¿Usted está de acuerdo que el sistema de costos ABC influya para mejorar la distribución de los recursos como materiales para los procesos de prestación de servicios de la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L.?					
2	¿Usted está de acuerdo con que la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. se desarrolló oportunamente con el sistema de costos ABC optimizando los recursos y determinando la mano de obra idónea para cada área?					

3	¿Usted está de acuerdo que los recursos especialmente en los costos indirectos de fabricación, se manejó de manera eficiente para obtener resultados favorables al momento de determinar el precio real del servicio brindado por la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L.?						
Y2 - Actividades							
4	¿Usted está de acuerdo que las actividades se distribuyeron de acuerdo a los procesos de prestación de servicios de la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. sin afectar costos?						
5	¿Usted está de acuerdo que los inductores de costos son analizados correctamente en la distribución de las actividades de la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. para medir los costos del producto o servicio final?						
6	¿Usted está de acuerdo que bajo la metodología del sistema de costos ABC, las actividades se optimizaron adecuadamente para la prestación de servicios en la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L.?						
Y3 – Objetos de costo							
7	¿Usted está de acuerdo que el sistema de costos ABC influyó en la determinación del costo real en los productos y/o servicios de la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L.?						
8	¿Usted está de acuerdo que los objetos de costos beneficiaron la calidad en los servicios de la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L.?						
9	¿Usted está de acuerdo que se clasificó correctamente los servicios bajo la metodología ABC concretando un costo ideal y conveniente para la venta de la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L.?						
10	¿Usted está de acuerdo que la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. debe de estudiar al cliente antes de emplear un nuevo servicio a nivel sectorial?						
VARIABLE DEPENDIENTE "PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS"							
X1 - Desarrollo de la prestación de servicios							
11	¿Usted está de acuerdo que se capacita constantemente al personal de todas las áreas de la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. para ofrecer el servicio adecuado al momento de tener contacto con el cliente?						
12	¿Usted está de acuerdo que se tuvo hacer un estudio con previa evaluación antes de entrar en contacto con el proveedor, así mostrar si cumple con las expectativas que requiere la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L.?						

13	¿Usted está de acuerdo que la aceptación de pedido y la venta de mercadería del proveedor tuvieron ser aprobados bajo un contrato escrito y confirmado por la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L.?						
X2 - Estrategias de implementación							
14	¿Usted está de acuerdo, que la calidad de los servicios brindados por la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. cumplieron las expectativas del cliente?						
15	¿Usted está de acuerdo que el sistema de costos ABC tuvo facilidad de reestructurar los informes en contabilidad para mejorar la calidad en la toma de decisiones en la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L.?						
16	¿Usted está de acuerdo que el sistema de costos ABC aportó con nuevas propuestas de innovación en los procesos de prestación de servicios en la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L.?						
17	¿Usted está de acuerdo que con la aplicación del sistema de costos ABC generó fiabilidad en los procesos de prestación de servicios para la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L.?						
X3 - Mejora de eficiencia							
18	¿Usted está de acuerdo que tuvo que realizar una encuesta a los clientes para saber el nivel de servicio, así mejorar puntos clave para brindar eficiencia y calidad de la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L.?						
19	¿Usted está de acuerdo con la optimización y eficiencia de los recursos de todas las áreas, aplicados la metodología del sistema de costos ABC para alcanzar las metas y objetivos de la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L.?						
20	¿Usted está de acuerdo que los procesos de prestación de servicios lograron la satisfacción del cliente con los cambios estructurales que se hizo con el sistema de costos ABC en de la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L.?						

ANEXO 3: Validación de instrumento por expertos

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Vásquez Mora Edwin
- 1.2. Institución donde Labora: Universidad Autónoma del Perú
- 1.3. Cargo que desempeña: Docente
- 1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Doctor
- 1.5. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: cuestionario
- 1.6. Título de la Tesis: Sistema de costos ABC y su influencia en los procesos de prestación de servicios para la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino – Lima, 2019.
- 1.7. Autores del Instrumentos: Ramírez Vergara Keni Cenía

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

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

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

REQUISITOS	Deficiente e 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					84%
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					82%
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				80	

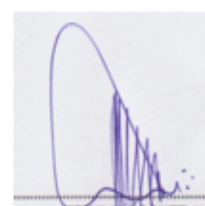
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

82%

IV. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

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

Lima, 16 de noviembre de 2020



Experto: Dr. Edwin Vásquez Mora
DNI: 4334366

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: López Vega Iris Margot
- 1.2. Institución donde Labora: Universidad Autónoma del Perú
- 1.3. Cargo que desempeña: Docente
- 1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Magister
- 1.5. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: cuestionario
- 1.6. Título de la Tesis: Sistema de costos ABC y su influencia en los procesos de prestación de servicios para la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino – Lima, 2019.
- 1.7. Autores del Instrumentos: Ramírez Vergara Keni Cenia

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

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

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

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

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

75%

IV. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

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

Lima, 19 de noviembre de 2020



Experto: López Vega Iris Margot
DNI : 41148074

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Lorenzo Zavaleta Orbegoso
- 1.2. Institución donde Labora: Universidad Autónoma del Perú
- 1.3. Cargo que desempeña: Docente tiempo completo
- 1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Magíster
- 1.5. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: cuestionario
- 1.6. Trabajo de investigación: Sistema de costos ABC y su influencia en los procesos de prestación de servicios para la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino – Lima, 2019.
- 1.7. Autor del Instrumento: Ramírez Vergara Keni cenia

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

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

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

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

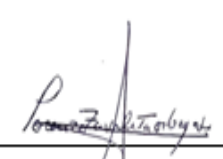
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80 %

IV. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

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

Lima, 19 de noviembre del 2020


Experto: Lorenzo Zavaleta Orbegoso
DNI: 17959732

ANEXO 4: Base de datos

Visible: 28 de 28 variables

	P.0 1	P.0 2	P.0 3	P.0 4	P.0 5	P.0 6	P.0 7	P.0 8	P.0 9	P.1 0	P.1 1	P.1 2	P.1 3	P.1 4	P.1 5	P.1 6	P.1 7	P.1 8	P.1 9	P.2 0	Co sto s...	Pro ce: os	Re cur sos	Ac tiv ade	Ob etc s_c	De sar ollo	Est rate gia.	Me ora efi.
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	5	4	5	4	3	3
3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3
7	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	
10	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	
11	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
12	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4
13	4	4	3	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
14	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
16	4	4	4	4	2	3	4	4	5	3	3	4	3	4	5	3	3	5	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
17	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	
18	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	3
19
20
21

Vista de datos Vista de variables



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P.01	Númérico	8	0	1.- ¿Usted está de acuerdo que el sistema de costos ABC in...	{1, Muy en ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
2	P.02	Númérico	8	0	2.- ¿Usted está de acuerdo que la empresa Aqua Lima Fonta...	{1, Muy en ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
3	P.03	Númérico	8	0	3.- ¿Usted está de acuerdo que los recursos especialmente e...	{1, Muy en ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
4	P.04	Númérico	8	0	4.- ¿Usted está de acuerdo que las actividades puedan distri...	{1, Muy en ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
5	P.05	Númérico	8	0	5.- ¿Usted está de acuerdo que los inductores de costos pue...	{1, Muy en ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
6	P.06	Númérico	8	0	6.- ¿Usted está de acuerdo que la prestación de servicios se...	{1, Muy en ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
7	P.07	Númérico	8	0	7.- ¿Usted está de acuerdo que el sistema de costos ABC i...	{1, Muy en ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
8	P.08	Númérico	8	0	8.- ¿Usted está de acuerdo con la designación de los objeto...	{1, Muy en ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
9	P.09	Númérico	8	0	9.- ¿Usted está de acuerdo que al momento de desarrollar lo...	{1, Muy en ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
10	P.10	Númérico	8	0	10.- ¿Usted está de acuerdo que la empresa Aqua Lima Font...	{1, Muy en ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
11	P.11	Númérico	8	0	11.- ¿Usted está de acuerdo que se debe capacitar al person...	{1, Muy en ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
12	P.12	Númérico	8	0	12.- ¿Usted está de acuerdo que se debe hacer un estudio ...	{1, Muy en ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
13	P.13	Númérico	8	0	13.- ¿Usted está de acuerdo que la aceptación de pedido y l...	{1, Muy en ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
14	P.14	Númérico	8	0	14.- ¿Usted está de acuerdo, que la calidad de los servicios ...	{1, Muy en ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
15	P.15	Númérico	8	0	15.- ¿Usted está de acuerdo que el sistema de costos ABC ...	{1, Muy en ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
16	P.16	Númérico	8	0	16.- ¿Usted está de acuerdo que el sistema de costos ABC ...	{1, Muy en ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
17	P.17	Númérico	8	0	17.- ¿Usted está de acuerdo que aplicándose el sistema de ...	{1, Muy en ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
18	P.18	Númérico	8	0	18.- ¿Usted está de acuerdo que se debe realizar una encue...	{1, Muy en ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
19	P.19	Númérico	8	0	19.- ¿Usted está de acuerdo con la optimización y eficiencia ...	{1, Muy en ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
20	P.20	Númérico	8	0	20.- ¿Usted está de acuerdo con este cambio de sistema de...	{1, Muy en ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
21	Costos_ABC	Númérico	8	0	Costos ABC	{1, Muy en ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
22	Procesos_p...	Númérico	8	0	Procesos de prestación de servicios	{1, Muy en ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
23	Recursos	Númérico	8	0	Recursos	{1, Muy en ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
24	Actividades	Númérico	8	0	Actividades	{1, Muy en ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
25	Objetos_co...	Númérico	8	0	Objetos de costo	{1, Muy en ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
26	Desarrollo_...	Númérico	8	0	Desarrollo de la prestación de servicios	{1, Muy en ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
27	Estrategias...	Númérico	8	0	Estrategias de implementación	{1, Muy en ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
28	Mejora_efici...	Númérico	8	0	Mejora de eficiencia	{1, Muy en ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
29											
30											

ANEXO 5: Consulta RUC



RUC:	20518588088 - AQUA LIMA FONTANEROS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA
Nombre Comercial:	-
Fecha de Inscripción:	12/03/2008
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	BL. LAS PONCIANAS EDIFICIO 6 NRO. 06 DPTO. 103 C.H. LOS PARQUES DEL AGUSTINO(ESPALDA TOTTUS DEL AGUSTINO) LIMA - LIMA - EL AGUSTINO
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIU 93098 - OTRAS ACTIVID.DE TIPO SERVICIO NCP
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA NOTA DE CRÉDITO GUIA DE REMISION - REMITENTE
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 07/08/2020
Afiliado al PLE desde:	01/01/2016
Padrones:	Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 0230050221017) a partir del 01/04/2018

ANEXO 6: Resultados de turnitin

SISTEMA DE COSTOS ABC Y SU INFLUENCIA EN LOS PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA EMPRESA AQUA LIMA FONTANEROS E.I.R.L., EL AGUSTINO-LIMA, 2019.

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

4%

2

repositorio.autonoma.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

2%

4

Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru

Trabajo del estudiante

1%

5

revistas.unimagdalena.edu.co

Fuente de Internet

1%

6

s81d6ec85d18a02ec.jimcontent.com

Fuente de Internet

1%

7

issuu.com

Fuente de Internet

1%

ANEXO 7: Cartas de permiso
CARTA DE AUTORIZACIÓN

“Año de la universalización de la salud”

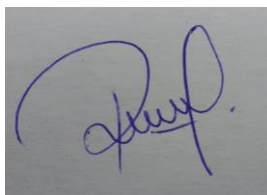
Ubicada en El Agustino, 20 de Julio del 2020.

Sr. Juan Manuel Santos De La Cruz
Gerente General de la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L.
El Agustino-Lima.
Estimado Gerente General.

Por medio de la presente, me dirijo a usted con la finalidad de dar a conocer que soy estudiante de la carrera de Contabilidad del décimo ciclo académico de la Universidad Privada Autónoma del Perú. Mediante esta carta, solicito su autorización para realizar el proyecto de trabajo de investigación - tesis titulada “Sistema De Costos ABC Y su influencia en los procesos de prestación de servicios para la empresa Aqua Lima Fontaneros E.I.R.L. ubicada en El Agustino-Lima, 2019” Que será desarrollado bajo las necesidades de la empresa.

Por su gentil atención a la presente solicitud le anticipo mi más sincero agradecimiento.

Atentamente:



.....
Estudiante universitario
DNI: 47866810
Keni Cenia Ramírez Vergara



.....
Gerente general
DNI: 09326017
Juan Manuel Santos de la Cruz

ANEXO 8: Fotos



