



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

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

TESIS

SISTEMA DE COSTOS POR ÓRDEN DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA
TOMA DE DECISIONES GERENCIALES EN LA EMPRESA AMROP PERÚ SAC.

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

IVÁN GUTIÉRREZ SALAZAR
ORCID: 0009-0007-4048-1119

ASESOR

MAG. DAVID DE LA CRUZ MONTOYA
ORCID: 0000-0003-0184-8727

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA
CONTABILIDAD Y GESTIÓN EMPRESARIAL**

LIMA, PERÚ, ABRIL DEL 2024



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Gutiérrez Salazar, I. (2024). *Sistema de costos por orden de servicio y su incidencia en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú S.A.C* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Iván Gutiérrez Salazar
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71005385
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-4048-1119
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	David De La Cruz Montoya
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	16438146
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0184-8727
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Mercedes Evangelina Lopez Almeida
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08356616
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Jessica Marlem Rivas Carrasco
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41221684
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Carlos Armando Mestas Bendezú
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10059231
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Sistema de costos por orden de servicio y su incidencia en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC.
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Contabilidad y Gestión Empresarial
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: la DRA. MERCEDES EVANGELINA LOPEZ ALMEIDA como presidente, la MG. JESSICA MARLEM RIVAS CARRASCO como secretario y el MG. CARLOS ARMANDO MESTAS BENDEZÚ como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**SISTEMA DE COSTOS POR ORDEN DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA
DE DECISIONES GERENCIALES EN LA EMPRESA AMROP PERÚ SAC.**

Presentado por el bachiller:

IVÁN GUTIÉRREZ SALAZAR

Para obtener el **Título Profesional de Contador Público**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado-Bueno** con una calificación de **DIECISÉIS (16)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 24 de abril del 2024.



PRESIDENTE
DRA. MERCEDES
EVANGELINA LOPEZ
ALMEIDA



SECRETARIO
MG. JESSICA MARLEM
RIVAS CARRASCO



VOCAL
MG. CARLOS ARMANDO
MESTAS BENDEZÚ

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo David De La Cruz Montoya docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

SISTEMA DE COSTOS POR ORDEN DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES EN LA EMPRESA AMROP PERÚ SAC.

Del bachiller Iván Gutiérrez Salazar, certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 14% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 19 de Abril de 2024



David De La Cruz Montoya

DNI: 16438146

DEDICATORIA

A Dios, por su guía durante mi camino.

A mis padres y hermanos, por su apoyo y sacrificios, que me han permitido seguir estudiando.

A mis profesores, por la enseñanza y motivación que me han ayudado a crecer como persona y profesional.

AGRADECIMIENTOS

A mi asesor David De la Cruz, por su experiencia, dedicación y orientación en el desarrollo de la investigación. A mis amigos, por su apoyo incondicional.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTOS.....	3
LISTA DE TABLAS	5
LISTA DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
I. INTRODUCCIÓN	9
II. METODOLOGÍA	29
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	30
2.2. Población, muestra y muestreo	30
2.3. Hipótesis	31
2.4. Variables y operacionalización	32
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.6. Procedimientos.....	36
2.7. Análisis de datos	38
2.8. Aspectos éticos	38
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	57
V. CONCLUSIONES	63
VI. RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Especificaciones de la muestra
Tabla 2	Variable 1 Sistema de Costos por orden de servicio
Tabla 3	Variable 2 Toma de decisiones Gerenciales
Tabla 4	Evaluación de los cuestionarios
Tabla 5	Confiabilidad de cuestionarios
Tabla 17	Resultados por preguntas de la variable 1. Sistema de costos
Tabla 18	Resultados por preguntas de la variable 2. Toma de decisiones gerenciales
Tabla 19	Prueba de normalidad
Tabla 20	Incidencia del sistema de costos sobre la toma de decisiones gerenciales
Tabla 21	Incidencia de la orden de servicio sobre la toma de decisiones gerenciales
Tabla 22	Incidencia del centro de costos sobre la toma de decisiones gerenciales
Tabla 23	Incidencia de los costos no identificados sobre la toma de decisiones

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Confiabilidad alfa de cronbach
Figura 2	V1. Sistema de costos por orden de servicio
Figura 3	D1. Orden de servicio
Figura 4	D2. Centro de costos
Figura 5	D3. costos no identificados
Figura 6	V2. Toma de decisiones gerenciales
Figura 7	D4. uso de información
Figura 8	D5. Flexibilidad Cognitiva
Figura 9	D6. Conflicto cognitivo
Figura 10	D7. Racionalidad de la decisión
Figura 11	D8. Calidad del proceso
Figura 12	D9. Eficacia organizativa
Figura 13	Índices de correlación

SISTEMA DE COSTOS POR ÓRDEN DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES EN LA EMPRESA AMROP PERÚ SAC.

IVÁN GUTIÉRREZ SALAZAR

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

Este trabajo surgió con el propósito de hallar la incidencia que el sistema de costos por orden de servicio tiene sobre la toma de decisiones gerenciales en una empresa peruana. Se fundamentó en el enfoque cuantitativo con un nivel correlacional-causal y un diseño no experimental. Un total de 28 trabajadores fueron incluidos para completar dos cuestionarios. En sus resultados se reconoció que la realización de la orden de servicio ($r=0.504$, r cuadrado= 0.254 , $p=0.006$), el centro de costos ($r=0.451$, r cuadrado= 0.203 , $p=0.016$) y la verificación de costos no identificados ($r=0.519$, r cuadrado= 0.269 , $p=0.005$) inciden sobre la toma de decisiones gerenciales. Se concluyó que el sistema de costos incide sobre la toma de decisiones gerenciales ($r=0.488$, r cuadrado= 0.238 , $p=0.008$).

Palabras clave: sistema, costos, decisiones gerenciales

**COST SYSTEM PER SERVICE ORDER AND ITS IMPACT ON MANAGERIAL
DECISION MAKING IN THE COMPANY AMROP PERÚ SAC.**

IVÁN GUTIÉRREZ SALAZAR

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

This work arose with the purpose of finding the impact that the service order cost system has on managerial decision making in a Peruvian company. It was based on the quantitative approach with a correlational-causal level and a non-experimental design. A total of 28 workers were included to complete two questionnaires. In its results, it was recognized that the execution of the service order ($r=0.504$, r squared= 0.254 , $p=0.006$), the cost center ($r=0.451$, r squared= 0.203 , $p=0.016$) and the verification of Unidentified costs ($r=0.519$, r squared= 0.269 , $p=0.005$) affect managerial decision making. It was concluded that the cost system affects managerial decision making ($r=0.488$, r squared= 0.238 , $p=0.008$).

Keywords: system, cost, management decision

I. INTRODUCCIÓN

En el presente estudio, el primer capítulo aborda la realidad problemática desde perspectivas sociales, económicas, culturales y tecnológicas. Posteriormente, se expone la justificación e importancia del estudio, seguido de sus objetivos, tanto generales como específicos, y las limitaciones del manuscrito. En un segundo apartado denominado metodología, se detalla el tipo de estudio y su diseño, así como la definición del universo, la selección de la muestra y el método de muestreo. Se establece la hipótesis y se describen las variables, junto con su operacionalización. A continuación, se presentan las técnicas y procedimientos utilizados, así como los instrumentos para recopilar información. Se cierra con una discusión sobre la validez y confiabilidad del estudio, los procedimientos realizados, el análisis de datos y consideraciones éticas. Luego, en el tercer apartado se encuentran, ordenados por objetivos, los hallazgos del estudio, con tablas y sus respectivas interpretaciones. El siguiente apartado es el de la discusión y es ahí donde se contrasta lo hallado con estudios previos y otras teorías. Luego de aquel capítulo se colocaron las conclusiones y las recomendaciones según lo hallado en cada objetivo. No se olvidaron las referencias y los anexos relevantes para el estudio.

Respecto a la problemática presentada, en compañías en Portugal ante los diferentes costos generados, la ejecución de las decisiones presenta limitaciones, siendo producidos a nivel de dirección, planificación o gestión lo que no permiten un adecuado desempeño productivo (Santos et al., 2019). En América latina entre los problemas que enfrentan las Mypes precisamente en la determinación de los costos. Esto es debido a “la inexistencia de procedimientos apropiados y modelos de gestión que posibiliten el registro oportuno, en cuentas contables, de las inversiones que se realizan para la producción de bienes y servicios, situación que pone en riesgo a los negocios” (Jiménez-Ren & Narváez-Zurita, 2021, p. 38), lo que conlleva a tomar

decisiones equivocadas. En el caso de las empresas en Ecuador han presentado dificultades para obtener información importante de su sistema de costos, lo cual ha generado problemas de competitividad en el mercado y en la toma de decisiones gerenciales (Guim-Bustos et al., 2023).

En el País, muchas compañías, debido a la falta de recursos “les resulta extremadamente difícil determinar los costos porque han enfocado casi todos sus recursos en el lado operativo y están tratando de simplificar los procedimientos administrativos en un esfuerzo por reducir los costos” (Colquicocha, 2020, p. 116).

La variable problema en el sistema de Costos por Órdenes de Servicio (C x O) reside en su falta de confiabilidad, lo cual repercute directamente en la precisión de la información proporcionada. Este sistema, crucial para la toma de decisiones gerenciales en Amrop Perú SAC, aparentemente no registra de manera exhaustiva todos los costos asociados a los procesos o servicios. La inexactitud en este registro podría estar impidiendo la determinación precisa de los costos totales de los servicios, así como la implementación efectiva de estrategias de inversión. Esta situación potencialmente conlleva a problemas de liquidez o rentabilidad, lo que tiene un impacto financiero negativo en la empresa.

Las causas subyacentes podrían estar relacionadas con la omisión de ciertos costos en el proceso de registro. Es probable que no se estén considerando todos los costos involucrados en la prestación de servicios, lo que afecta la determinación precisa del precio final de los mismos. Además, esta falta de registro exhaustivo puede obstaculizar la capacidad de tomar decisiones de inversión informadas, lo que a su vez podría comprometer la liquidez y rentabilidad de la empresa. Los efectos directos de esta situación se manifiestan en la imposibilidad de determinar con precisión los costos totales de los servicios ofrecidos. Esto afecta la fijación de precios

adecuados y la implementación de estrategias de inversión efectivas. La falta de claridad en los costos puede conducir a problemas financieros, tales como dificultades de liquidez y menores niveles de rentabilidad para la empresa si esta problemática no se aborda de manera efectiva. El impacto global de este problema de confiabilidad en el sistema de Costos por Órdenes de Servicio podría tener repercusiones significativas en la capacidad de Amrop Perú SAC para tomar decisiones estratégicas informadas y mantener su estabilidad financiera a largo plazo.

Ante esto, el estudio se justifica a partir de que mediante el análisis de la información se pudo recolectar e identificar los costos mediante el sistema por orden de servicios ya implementado en la organización, y si este sistema permitió incidir en las decisiones de gestión que permitan una mejora en la rentabilidad y posicionamiento de la propia empresa.

Para determinar los objetivos planteados el objetivo general se da en determinar la incidencia del sistema de costos por orden de servicio en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC. Y, como objetivos específicos son: hallar la incidencia de la realización de la orden de servicio en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC, encontrar la incidencia de la elaboración del centro de costos en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC, establecer la incidencia de la verificación de costos no identificados en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC.

Por otro lado, se presentaron limitaciones en el proceso de realización del estudio, en donde se surgieron por recursos económicos, literarios que aborden temas de las mismas variables, dificultando su búsqueda al igual que no se encontró antecedentes correlacionales, generándose sesgos en la obtención de información

para la ejecución de las encuestas; pudiendo existir factores que influyan a nivel en las respuestas.

Luego de abordar la problemática en diferentes ámbitos así como la empresarial, se presentan otros estudios que abordan las variables de investigación, teniendo que a nivel internacional el estudio de Viteri (2021) en la investigación sobre el sistema de control de costos para la información general en empresas, tuvieron como propósito ofrecer un sistema de control de costos efectivo que calcule, registre y reporte los costos de producción de manera rápida y precisa, siendo de metodología en el diseño de estudio no empírico de encause mixta, por lo que su población fue de 82 personas y la muestra de 67 empresas agroindustriales del Cantón Daule y a los gerentes de las empresas. Obteniéndose de resultados en que se demostró una carencia del sistema de contabilidad de costos apropiado para las necesidades y peculiaridades de la mayoría de las empresas en este ámbito. Concluyendo que, el procedimiento de costeo ante órdenes de producción es apropiado.

Villacís y Villarroel (2020) en el estudio respecto a la contabilidad de gestión para la toma de decisiones; dio como fin evaluar el uso de las herramientas contables en empresas industriales de Ambato, Ecuador, el cual la metodología fue descriptiva-explicativa, siendo su población y muestra 52 empresas, obteniéndose de resultados en que se identificaron Equipos de gestión utilizados en empresas industriales. Los encuestados afirman que utilizan una herramienta de contabilidad de gestión para mejorar la planificación, control y evaluación de los recursos de las empresas y para preparar la información contable. En conclusión, algunas empresas no utilizan una herramienta de contabilidad de gestión, pudiendo no tener el conocimiento necesario o los recursos para utilizar.

Radionova et al. (2021) en la investigación sobre el sistema de costes de las estructuras empresariales, tuvo de propósito calcular criterios complejos y resultantes para analizar la efectividad del sistema de gestión de costos en el ejemplo de empresas de costura; siendo de metodología básica, de tipo observacional, descriptivo, sin intervenir en la variable dependiente. Por lo que, su población y muestra son cinco empresas nacionales ucranianas. Siendo de resultados en que se determinó la evaluación de eficacia en el proceso administrativo por costos en la empresa en función de cada etapa de gestión y la posibilidad de comparar la efectividad en los procesos de control financiero en las empresas. Concluyendo que, el enfoque propuesto para la eficacia del análisis de costes tiene en cuenta cada etapa de control y se basa en el estudio de criterios locales, cuyos indicadores se utilizan para calcular el criterio resultante, mostrando una viabilidad del enfoque propuesto para el análisis de la eficacia del sistema de gestión de costos de las empresas.

Cortéz (2020) en la investigación sobre el control de los costos como un sistema de información para las empresas agroindustriales, siendo por objetivo ofrecer un control de datos de gestión para controlar los costos de producción de manera precisa, legal y amena. Utilizando de metodología en el diseño no experimental transeccional, siendo de población 82 empresas y de muestra 67 agroindustriales de Daule. Siendo sus resultados en que el desarrollo de modelos, estándares y procedimientos adecuados para recopilar, registrar y reportar los datos de los costos de producción resolverá la falta de un sistema de contabilidad de costos apropiado para la mayoría de las agro empresas, que proporcionen información confiable y oportuna sobre los costos de producción a la gerencia. Concluyéndose que, usar el sistema de costos por orden de producción, reuniendo características propias del manejo productivo.

Reasco et al. (2019) autores del estudio sobre la administración de las operaciones y las finanzas para la toma de decisiones, tuvieron de objetivo medir el progreso en una cuenta entre un periodo u otro, encontrando una relación porcentual entre una cuenta y el valor de la misma en un periodo antiguo o anterior, siendo de metodología básica, de estructura no manipulable o no experimental, y alcance descriptivo, dado, que su población y muestra fue una empresa local. Dándose como resultados en que el análisis horizontal busca calcular el cambio que un rubro ha experimentado en un período en comparación con otro, siendo crucial identificar cuándo ha aumentado o disminuido en un periodo de tiempo específico el análisis vertical determinando la participación de un rubro. Concluyendo también que los estados financieros no solo ayudan a la toma de decisiones sino también para cuando la empresa requiera de un crédito.

En antecedentes nacionales se reflejan los autores, Vásquez y Moya (2021) en el estudio sobre el sistema de costos por actividades para mejorar la toma de decisiones gerenciales, tuvieron como propósito proponer un sistema de costos por actividades para mejorar la toma de decisiones gerenciales en la empresa hotelera "Vaskam SAC", de metodología cuantitativa, descriptiva-correlacional y propositiva, de diseño no experimental y de corte transversal. Por lo que su población fue de 04 personas. Dándose como resultados en que, se obtuvo de resultado por 0.827 en el alfa de Cronbach aduciéndose de instrumentos poseen un incremento y una consistente confiabilidad; luego se aplicó la prueba de Pearson, arrojando un valor por correlación de 0.994, con una sig. bilateral de 0.006, permitiendo comprobar que existe una relación positiva entre las variables. Concluyendo en que se demuestra que la idea de un sistema de costo por actividad tiene un efecto positivo en la empresa hotelera.

Quispe (2019) en el estudio sobre el estado financiero y económico de las empresas y la toma de decisiones gerenciales, tuvo como objetivo examinar cómo las decisiones gerenciales de la empresa "Creant Image" S.R.L. periodos 2016 – 2017 y como se ven afectadas por las circunstancias financieras y económicas. Siendo de metodología deductivo, descriptivo, analítico, extraído de los informes financieros de la empresa de los años 2017 y 2016 en la compañía. Por lo que sus resultados fueron en que la situación económica del costeo de ganancias resulto incrementado obteniendo carentes resultados, siendo sus utilidades de 98.30% y 96.70% por los años 2017 y 2016 cada uno. Y el margen comercial son muy bajos representando solo un 1.70% y 3.30% del 2017 y 2016. Concluyendo en que una herramienta de gestión clave para la toma de decisiones de gestión es el análisis de estados financieros.

Mendoza (2019) en su investigación sobre como la situación económica y financiera repercute en la toma de decisiones, tuvo como fin identificar el impacto de los análisis financieros y económicos en las decisiones de gestión de PRIMEC S.A.C. en 2017 y 2018, en la ciudad de Arequipa, siendo de método descriptivo, argumentado, relativo y sintetizado, siendo su población fue el sistema de contabilidad de la empresa y de muestra se utilizó el muestreo no probabilístico opinático o intencional. Reflejándose en sus resultados que, el activo corriente, también, se observó un aumento del 33.51% en las deudas pendientes de cobro y una disminución del -12.89% en las existencias, lo cual indica resultados negativos. En el apartado de activos a largo plazo, se registra una reducción del -70.21%. Por otro lado, se evidencia un aumento del 59.60% en las deudas pendientes de pago y un incremento del 40.41% en los resultados acumulados. Concluyendo en que, se

analizó el análisis de la situación financiera y económica influye en las decisiones que toman los gerentes.

Gallegos y Mostajo (2019) en la investigación sobre el sistema de costos para optimizar la toma de decisiones en las empresas, tuvo como propósito mejorar un sistema de costos para empresas que se dedican a la instalación de geo membranas. Siendo de metodología científico descriptivo, por lo que su población y muestra hubo 8 empresas y con un muestreo no probabilístico. Dándose como resultados en que, al implementar un sistema de costos, las empresas que instalan geomembranas obtienen los siguientes beneficios: a) capacitación del personal; b) técnicas que permitan el mantenimiento y mejora del modelo y el proceso d) producir datos de calidad y oportunidad. En conclusión, el método de evaluación de empleados ayuda a la gerencia a tomar decisiones.

Balarezo (2019) en el estudio sobre la información contable y la toma de decisiones gerenciales en las áreas de finanzas y operaciones de una empresa, siendo de propósito identificar la relación de las decisiones financieras y operativas en la compañía EEECOL Eléctrica de Chorrillos con la contabilidad en 2016. Siendo por metodología un enfoque transversal con un diseño correlacional y no utiliza métodos experimentales., en la cual; el universo de estudio y muestra fueron 30 trabajadores, arrojando por resultados en el cuestionario contable alcanzó el alfa de Cronbach en 0,920 y el cuestionario de toma de decisiones - alfa de Cronbach en 0,931, la prueba de hipótesis arroja un coeficiente de correlación de 0,650 y un valor p de 0,000. Concluyendo en que, en la empresa, se encontró que la toma de decisiones gerenciales y la información contable deben estar positivamente correlacionados.

Variable 1. Sistema de Costos

A partir de haber presentado estudios que aborden las variables, ahora se presenta el sustento teórico del estudio. Respecto al sistema de costos, es considerado como al universo de componentes, formularios, procedimientos e informes utilizados para recopilar e informar ingresos, costos y rentabilidad a la gerencia, incluidos sus clientes, departamentos, instalaciones, procesos, productos y servicios, así como la investigación y desarrollo, como cualquier otra área relevante (Hansen et al., 2021), entre tanto los costos pueden medirse por procesos o ABC (Congo & Fredin, 2022), pero en este caso se centra la atención en los costos por órdenes de servicio, el cual se toma como aquel proceso que se ejecutan en el servicio, representado por un orden secuencial que permite determinar el costo de cada trabajo realizado en secuencia o en un registro de gastos (Nesterenko et al., 2021), este tipo de costeo es importante porque asigna costos directos e indirectos para cada orden de trabajo son la base del sistema de costeo de órdenes de trabajo (Ochoa et al., 2020).

Un sistema de costos según Blischke (2019) refiere a un conjunto de formularios, procesos, controles y reportes para unificar y comunicar ganancias, gastos a la gerencia, también a las áreas que se les informa puede ser cualquier parte de la compañía, como clientes, departamentos, instalaciones, procesos, productos y servicios, investigación - desarrollo y ventas.

Ante ello, la importancia del sistema de costos para Durán y Zolano (2019) radica en que el control de los costos de producción junto por determinación de los costos o sacrificios económicos son requeridos por la empresa para producir el producto, permitiendo fijar precios de venta acordes con las condiciones actuales del mercado. La teoría de conjuntos refieren Rincón-Soto et al. (2019) “el uso de la teoría de conjuntos lo que explica el proceso de acumulación de los egresos de fábrica, de

modo que lo importante es que las estrategias de caracterización representen de manera fiel los procesos productivos” (p. 201).

La teoría que sustentan los costos se fundamenta en la teoría de restricciones, teniendo que, las características del mercado de servicios, donde el cambio es constante, genera un escenario en el que las empresas, además de buscar estrategias y metodologías, innovan para lograr una ventaja competitiva y sobrevivir. Se han desarrollado modelos productivos que pueden replicarse a nivel administrativo para incrementar la eficiencia, eficacia y productividad. Así, esta teoría cobra valor dentro de estas metodologías, basándose en la mejora continua con el fin de satisfacer clientes, optimizar recursos y mejorar el desempeño.

Esto aplica a los costos por órdenes de servicio, que se definen como los costos incurridos para cumplir con una orden específica de un cliente. Incluyen mano de obra, materiales y otros gastos directos e indirectos asociados a esa orden. En este contexto, se debe innovar y optimizar procesos relacionados con los costos por órdenes de servicio para ser más eficientes y competitivos. La teoría de restricciones puede ayudar a identificar y gestionar limitaciones en la asignación de recursos y procesos que impactan estos costos (Zambrano et al., 2021).

Así también se tiene la teoría general del costo, el cual se centra en que un sistema de información de contabilidad de costos proporciona información que permite llevar un registro detallado de la entrada, proceso y salida de información relacionada con los costos. La etapa de salida se centra en la generación de informes que describen cómo se originaron y cuál fue el valor financiero resultante de las transacciones, es decir, las entradas, que tuvieron lugar en el sistema de producción. Esto se debe a que el sistema de costos comprende la secuencia de manipulación de los valores, y en cada ocasión en que se realiza una transacción, ya sea de

adquisición, venta, producción o transformación, produciéndose una entrada y salida de valores que quedan registradas en el sistema. El sistema de producción involucra elementos y movimientos reales que se traducen en datos. A través de este sistema, se establecen aspectos como la compra de materiales, la entrada de los mismos al almacén, su posterior traslado a la fábrica, la etapa de fabricación de productos, la salida de productos terminados y su subsiguiente comercialización (Rincón-Soto et al., 2019).

Ante esto; los costos por órdenes se dividen en tres dimensiones, la orden de servicio, el centro de costos y los costos no identificados. La orden de servicio según Arenal (2022) es la solicitud escrita que un cliente hace a un proveedor para adquirir bienes o servicios específicos con detalles de cantidad, condiciones, precio, entre otros, Mientras que para Arenal (2022) es un documento en el que el comprador solicita al vendedor productos, tiene similitud con la descripción del servicio, el cual representa los procesos de producción de forma precisa en las estrategias de caracterización del documento a su vencimiento, sirviendo como documento para respaldar las transacciones operacionales determinadas. Esto; conllevando a la terminología de requisición de materiales el cual es una orden de trabajo solicitada por un almacenista o encargado para entregar un material necesario y completar una tarea. Por lo tanto, otro concepto arraigado sería el tiempo, definiéndolo como periodos en los que se deben de identificar y anotar las transacciones económicas de una empresa, y mostrar los informes financieros al final del período.

Dicho esto, el concepto de centro de costos para Silvera (2021) es un área de la compañía que supervisa y divulga los gastos operativos en diferentes áreas, debiendo registrar todas las acciones que realice, como adquirir inventario, pagar sueldos, reponer material de oficina y facturar servicios básicos como agua y luz entre

otros. Ante esto, la inspección visual menciona Juran et al. (2021) que es un proceso que garantiza el funcionamiento adecuado de los bienes o la producción de servicios, acorde a las especificaciones, con el fin de detectar defectos a simple vista, implicando revisiones visuales realizadas en persona o a través de medios electrónicos.

Otro punto a definir según Kalmenovitz (2023) sería el de la intensidad de inspección o frecuencia de inspección, siendo de concepto el lapso o tiempo entre las evaluaciones para renovar la certificación de una bien o servicio. Esto se enfoca a otro concepto, el cual es materiales y mano de obra directa, definiéndose como una labor directa al trabajo asignado hacia un producto, centro de costos u orden de trabajo específico para producir o proporcionar un servicio.

Otro concepto que tiene referencia para Kwon (2019) es el de costos no identificados que ya ha sucedido, pero no siempre se muestra o informa por separado, ocurriendo cuando una empresa utiliza sus propios recursos para un proyecto sin recibir una compensación explícita por su utilización. Otro concepto a definir sería el de costos indirectos fijos, según Rincón et al. (2021) que son costos mensuales que se mantienen constantes y no varían con la actividad empresarial. Otra definición importante a describir sería el de costos indirectos variables, que según Dávila et al. (2021) los define como aquellos gastos que fluctúan según la actividad de una empresa. Por concluir, otro concepto importante a referir sería el de los costes indirectos mixtos que son aquellos los que no son completamente fijos ni completamente variables, pero comparten características de ambos tipos, no pueden eliminarse por completo y cambian en relación al nivel de producción de la empresa (Guarnizo & Cárdenas, 2020).

Variable 2. Toma de decisiones gerenciales

Según Trefor (2022) la toma de decisiones gerenciales identifica un problema y encontrar una solución mientras se consideran alternativas que son aplicables en el mundo real; siendo de importancia según Lund et al. (2020) por lo que, permite identificar problemas y encontrar soluciones para que el equipo logre sus objetivos, en casos de incertidumbre, se optan por decisiones que motiven y se mantenga enfocado; ante esto, la teoría de toma de decisiones gerenciales según planteada por la teoría de decisión de Hert Simon y referida por Bonatti (2019) se da, en que a) la racionalidad necesita pleno conocimiento y anticipación de las consecuencias de cada opción. Y este conocimiento es discreto y propio en todo momento, b) las alternativas siempre tienen consecuencias futuras, significando que no se pueden predecir con precisión; y c) la racionalidad requiere elegir entre todas las opciones posibles, y nunca podemos exigir que se analicen todas las opciones posibles durante un procedimiento para la obtención de resultados. Ante esto, el concepto referido al uso de información es utilizado para reducir la ambigüedad o aumentar el contenido en un área en particular.

También se tiene la teoría prospectiva de la decisión, en donde Kahneman y Tversky en 1979 elaboraron la teoría respaldada por evidencia empírica que se considera uno de los trabajos fundamentales en el campo de las Finanzas Conductuales. Esta teoría surgió como una crítica a la Teoría de la Utilidad esperada, ya que se centra en el comportamiento irracional de las personas para explicar la toma de decisiones. En esencia, la teoría describe cómo los inversionistas analizan la rentabilidad al tomar decisiones financieras. Este proceso se divide en dos etapas: la preparación y la evaluación. En la etapa de preparación, se realiza un análisis previo de las opciones utilizando atajos mentales llamados heurísticas. El propósito principal de esta etapa es organizar las posibles elecciones en función de ganancias

o pérdidas para simplificar el proceso y avanzar hacia la elección final (Ladrón de Guevara et al., 2020).

En la etapa de evaluación, se coloca la opción en una función de valor que sirve como base relativa para valorar las ganancias y las pérdidas. Kahneman y Tversky (1979) destacaron que las personas experimentan las pérdidas de manera más intensa que las ganancias. La forma en que evalúan una situación depende de su punto de referencia y su nivel de riqueza. Para ilustrar esto, introdujeron un patrón de referencia conocido como el patrón de cuatro (Ladrón de Guevara et al., 2020).

Primero, cuando la probabilidad de obtener ganancias es alta, las personas tienden a evitar el riesgo, prefiriendo asegurar una recompensa, incluso si la probabilidad de pérdida es muy baja. Esto se conoce como el "efecto certeza". Segundo, cuando la probabilidad de pérdida es mayor y la de no perder es menor, las personas tienden a buscar el riesgo y sobreestimar la posibilidad de no perder. Tercero, cuando la probabilidad de pérdidas significativas es baja, las personas también tienden a buscar el riesgo. Cuarto, la baja probabilidad de pérdida influye en la decisión final, ya que las personas sopesan si el evento o resultado se llevará a cabo o no (Ladrón de Guevara et al., 2020).

Ante esto, Bonatti (2019) indica que el uso de la información e refiere al proceso de recopilar, analizar y emplear datos y conocimientos relevantes para tomar elecciones informadas en una variedad de contextos, ya sea en los negocios, la gestión, la planificación estratégica, en ese sentido, la accesibilidad según Barauskaite & Streimikiene (2020) la define como la capacidad de garantizar, sin importar la ubicación origen y sus características lingüísticas y culturales o físicas, podrán acceder, en igualdad de condiciones, a los contenidos presentados en forma física o digital, teniendo en cuenta los principios de flexibilidad, usabilidad, no

discriminación y oportunidad para todos. El término oportuna según Scherer (2022) refiere a lo que sucederá o se realizará en el momento adecuado, confiable es terminología referente a que es fiable, transpira confianza o seguridad; financiero es un término que define como todo aquel que se relaciona con la administración u adquisición de capital de pequeña a gran escala; ante ello, aducen que, Fontbona y Verazzi (2020), los empleados de la compañía y las personas fuera de ella poseen una comunicación entre personas dentro de la empresa y las personas que están fuera de la organización.

La flexibilidad cognitiva según Libaers et al. (2020) es la capacidad del cerebro para tomar diferentes puntos de vista y adaptar los comportamientos y pensamientos a situaciones cambiantes, nuevas e inesperadas; el termino nueva información es aquella información que no es asumida por el hablante, con la finalidad de ser conocida por el destinatario o previamente establecido por un texto o narrativa. El termino idea es la representación mental de algo físico o invisible, real o imaginario, concreto o abstracto, obtenido al observar ciertos fenómenos mediante la combinación de diferentes símbolos mentales, experiencias en diferentes circunstancias, etc. En cuanto a creatividad este concepto está relacionado con capacidad de innovar, resolver problemas y generar nuevos conceptos; el termino posiciones es referente a postura, forma de posicionar a alguien en un cargo. Esto, seguido como concepto sobre conflicto cognitivo según Jean Piaget, aduciendo que es una sensación de malestar cuando alguien se enfrenta a una situación o problema y no pudiendo resolverlo fácilmente.

Las perspectivas según Dutta (2020) es el arte de presentar los objetos tal como aparecen, esto, conlleva a otro concepto de enfoques el cual es estudiar o examinar un tema para obtener una comprensión más profunda; ante esto, la

terminología criterios es un principio o regla que permite conocer la verdad, tomar una decisión, expresar una opinión o emitir un juicio sobre un asunto en particular. Ante esto, la terminología racionalidad de la decisión para Jarrett et al. (2021) son la base para hacer algo es la racionalidad en la obtención de resultados ante un comportamiento que se considere racional, debe ser comprensible en un marco de referencia particular. Ante esto, el concepto de análisis para Zamarreño (2020) es el de distinguir y separar las partes de algo para determinar su composición. Esto conlleva al concepto de revisión el cual es un tipo de investigación en la que un experto investiga un tema específico revisando la literatura médica para obtener información detallada. La selección es el acto y efecto de seleccionar individuos u objetos, separándolos de otros y eligiéndolos sobre otras posibilidades.

Otro concepto relacionado es la calidad del proceso según Soret & Arias (2020) por lo que mencionan que es un proceso de mejora continua de las líneas de producción para reducir el tiempo y los costos de producción y minimizar el riesgo de desviación de los estándares de cada producto se conoce como calidad del proceso. La satisfacción es el cumplimiento de un deseo o la satisfacción de una necesidad de tal manera que produzca paz y tranquilidad. Ante esto, el cumplimiento es el proceso de seguir o cumplir con todas las leyes, reglamentos, normas y estándares que se aplican a una empresa. Entre tanto, el concepto de eficacia para Compte (2020) es el proceso de lograr un objetivo en un período de tiempo determinado, por lo que; la eficiencia es la habilidad de alcanzar una meta con menos recursos, esto conlleva a otro concepto como es el de creando valor, es decir, a la capacidad que poseen las compañías, sectores sociales para lograr capital o utilidades. Ante la prontitud por estos conceptos, podemos indicar también que la definición de eficiencia organizativa.

La eficiencia organizativa es la capacidad de la organización para conseguir sus objetivos mientras se desarrollan sus empleados, procedimientos e infraestructura. Otro concepto interesante es el de estabilidad el cual es la condición del estado o el grado conformidad de un bien o servicio, ante esto, el concepto de rentabilidad según Ortega (2020) es la capacidad de la organización para producir ganancias, midiendo la relación entre la inversión realizada para obtenerlo. Otro termino que posee importancia es el de posicionamiento el cual es el entorno que operan un bien o las prestaciones en una compañía en el pensamiento de los consumidores (Cubero-Somed, 2020). En definición conceptual, tenemos al sistema de costos: es un sistema que involucra prácticas, técnicas y administrativas que las empresas utilizan para administrar los costos en cada departamento o división (Arroyo et al., 2020). Orden de servicio: la orden de servicio, también conocida como orden de trabajo para abreviar, es el documento que cualquier técnico utiliza para realizar el servicio.

La prueba de aceptación de los servicios, que consiste en proporcionar información sobre el cliente y especificar el trabajo a realizar (Mirabal, 2021). Toma de decisiones gerenciales: son aquellas que implican identificar el problema, resolverlo, explorar soluciones alternativas y, en última instancia, seleccionar la opción más adecuada (Pico & Cevallos, 2021). Pawel et al. (2020) manifiestan que el termino empresa: es cualquier entidad operativa, cuyo objeto es la realización organizada de la actividad económica de una o varias personas que realizan un trabajo determinado de acuerdo con su capacidad para obtener beneficios.

Entre las definiciones conceptuales tenemos:

Sistema de costos por órdenes de servicio: abarca componentes, formatos, procedimientos e informes usados para recolectar y detallar los ingresos, costos y

rentabilidad a la gerencia. Se centra en la asignación de costos directos e indirectos para cada orden de trabajo, siendo fundamental para el control y determinación de costos en la producción de bienes o servicios (Hansen et al., 2021).

Costos por órdenes de servicio: costos asociados a un proceso secuencial ejecutado en el servicio, representado por una orden que permite establecer los costos de cada proceso realizado en un registro de gastos. Incluyen mano de obra, materiales y otros gastos directos e indirectos asociados a una orden específica (Hansen et al., 2021).

Costos no identificados: Costos que ya han ocurrido, pero no se muestran o informan por separado, especialmente cuando una empresa utiliza sus propios recursos para un proyecto sin recibir una compensación explícita (Kwon, 2019).

Toma de decisiones gerenciales: implica identificar problemas, encontrar soluciones y considerar alternativas aplicables en el mundo real. Es crucial para lograr objetivos organizativos, especialmente en situaciones de incertidumbre (Trefor, 2022).

Eficiencia organizativa: capacidad de una empresa para lograr sus objetivos mientras desarrolla sus empleados, procedimientos e infraestructura de manera eficaz y eficiente (Compte, 2020).

Proceso contable: “Es un conjunto de actividades que se realiza en el registro contable de cada una de las transacciones económicas de una organización durante un ejercicio fiscal y que concluye con la emisión de los estados financieros” (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 11).

Rentabilidad: capacidad de una organización para generar ganancias, medida por la relación entre la inversión realizada y los beneficios obtenidos (Ortega, 2020).

Posicionamiento: entorno en el que operan un bien o las prestaciones en una compañía en el pensamiento de los consumidores (Cubero, 2020).

Flexibilidad cognitiva: capacidad del cerebro para tomar diferentes puntos de vista y adaptar comportamientos y pensamientos a situaciones cambiantes (Libaers et al., 2020).

II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

La elección según el tipo de estudio influye en las acciones a tomar en la investigación y orientó al investigador, las tácticas u métodos a poder utilizar. En conjunto, define en que la investigación y su enfoque, esto impacta en las herramientas y la manera en que se examinan los datos recolectados. Como tal, la puntuación del tipo de estudio fue un paso importante en la metodología, ya que determina su enfoque (Guevara et al., 2020). El presente documento tuvo un tipo de estudio básico.

Asimismo, la investigación presentó un nivel correlacional – causal dado que se utiliza para examinar las relaciones entre variables en un estudio. En un estudio correlacional, los investigadores recopilan datos sobre las variables de interés y luego utilizan análisis estadísticos para determinar si existe una relación significativa entre ellas (Ñaupas et al., 2018). Asimismo, se llevó a cabo a través de del diseño no experimental, dado que las variables no cuentan con la intervención del investigador (Iglesias, 2021), así como contar con un corte transversal, a partir que la recopilación de información se realiza un solo momento (Hernández y Mendoza, 2018).

2.2. Población, muestra y muestreo

2.2.1. Población

El universo del estudio es definido por Hernández & Coello (2020) como el conjunto de cosas que se quieren investigar, ya sean cosas, eventos, circunstancias o un grupo de personas. Por lo que, la población fue de 28 trabajadores de la empresa Amrop Perú SAC.

2.2.2. Muestra

Es parte del subconjunto por unidades del universo, así como un subconjunto de personas u objetos de interés, siendo una medida obtenida por todas las personas

u objetos de interés (Robles, 2019), siendo de muestra, 28 trabajadores de la empresa.

Tabla 1

Especificaciones de la muestra

Áreas de labor	N°
Socios directores	6
Administración	4
Contabilidad y Finanzas	6
Investigación y Desarrollo	8
TI	4
Total	28

2.2.3. Muestreo

El muestreo según Ródenas (2020) tiende a realizarse para obtener un conjunto de casos, partiendo del universo o población, debido a que la presente investigación tuvo un muestreo no probabilístico.

2.3. Hipótesis

El sistema de costos por orden de servicio incide de manera significativa en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC., y como hipótesis específicas

- HE1: La realización de la orden de servicio incide de manera significativa en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC.
- HE2: La elaboración del centro de costos incide de manera significativa en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC.
- HE3: La verificación de costos no identificados incide de manera significativa en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC.

2.4. Variables y operacionalización

Variables

Variable 1.

Sistema de costos por orden de servicio

Variable 2.

Toma de decisiones gerenciales

Tabla 2*Variable 1 Sistema de Costos por orden de servicio*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems
Es un sistema que recopila costos por cada servicio o lote, los cuales pueden ser identificados a través de los centros de producción ante una organización. Estos costos pueden incluir aquellos relacionados con materias primas y mano de obra (Guarnizo, 2020).	De manera operacional la variable sistema de costos por orden de servicio, se evalúa mediante tres componentes principales que son la propia orden de servicio, el centro de costos y la verificación de los costos no identificados por la entidad.	D1. Orden de servicio	Descripción del servicio	1	Los pedidos detallan el perfil o características que debe tener el ejecutivo solicitado
			Requisición de materiales	2	El pedido describe los atributos que debe contar el ejecutivo requerido
				3	Se cuenta con materiales para realizar una correcta aplicación de las actividades laborales
			Tiempo	4	Se consideran a los materiales empleados como parte del costeo dentro de la orden de servicio
				5	Se cumple a tiempo con los procesos y actividades
			6	Se cuenta con el pedido dentro del tiempo estipulado con la empresa solicitante	
	D2. Centro de costos	Inspección visual	7	Se realiza una inspección visual periódica para constatar que se los recursos asignados tengan el fin previsto	
			8	Se cuenta con control concurrente en el desarrollo de actividades de acuerdo a los requerimientos solicitados por el contratante y los costos invertidos por la empresa	
		Intensidad de inspección	9	Se realiza una inspección rigurosa a la mitad y finalizar el proceso	
			10	Se calcula el uso adecuado de los recursos económicos asignados	
		Materiales y mano de obra directa	11	Se destina materiales y personal para realizar los procesos de selección de ejecutivos	
			12	Se toma los costos empleados en el personal y los materiales utilizados	
	D3. Costos no identificados	Costos indirectos fijos	13	Se calculan y se toman en cuenta los costos indirectos fijos en el precio final del servicio ofrecido	
			14	Se cuentan con procedimientos para la identificación adecuada de los costos indirectos fijos	
		Costos indirectos variables	15	Se calculan y se toman en cuenta los costos indirectos variables en el precio final del servicio ofrecido	
			16	Se cuentan con procedimientos para la identificación adecuada de los costos indirectos variables	
		Costos indirectos mixtos	17	Se calculan y se toman en cuenta los costos indirectos mixtos en el precio final del servicio ofrecido	
			18	Se cuentan con procedimientos para la identificación adecuada de los costos indirectos mixtos	

Tabla 3

Variable 2 Toma de decisiones Gerenciales

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems
Es un proceso donde se seleccionan y definen los problemas antes de resolverlo, encontrando alternativas de solución y eligiendo la mejor opción en base a identificar uno o más problemas antes de resolverlo, encontrando alternativas elegibles (Trujillo Martínez 2020).	Para la toma de decisiones gerenciales se considera diversos aspectos como el uso de información, como también la flexibilidad cognitiva, el conflicto cognitivo, la calidad del proceso y por último la eficacia organizativa, los cuales son componentes relevantes para decisiones correctas.	D4. Uso de información	Accesibilidad	1	El uso de información es accesible para los tomadores de decisiones
			Oportuna	2	Se proporciona o se registra en el momento adecuado la información sobre los costos para hacer de conocimiento a la gerencia
			Confiable	3	La información sobre los costos para la gerencia es precisa, objetiva y verificable
			Financiera	4	Se cuenta con una adecuada información de los costos y que esta esté reflejada tanto en el estado de situación financiera como los estados de resultados
			Interna/Externa	5	Aporta eficazmente y eficientemente interna y externamente el uso de información en la toma de decisiones gerenciales de la empresa
		D5. Flexibilidad Cognitiva	Nueva información	6	Se percibe que la gerencia hace uso adecuado de información nueva proporcionada para la generación de alternativas y futura toma de decisiones
			Ideas	7	Los trabajadores de la empresa son partícipes de la generación de alternativas mediante el aporte de nuevas ideas para beneficio de la empresa
			Creatividad Posiciones	8 9	Se cuenta con suficiente creatividad para plantear alternativas de interés para la gerencia Se contrasta la posición de cada trabajador sobre las ideas que aporta a la empresa
		D6. Conflicto Cognitivo	Perspectivas	10	Se suele evaluar la perspectiva que tiene cada trabajador sobre las ideas o aportes que tiene respecto a una temática de gestión que se esté abordando
			Enfoques	11	Se respeta el enfoque y sustento de cada idea aportada por cada trabajador
			Criterios	12	Se apela al criterio de cada trabajador para que justifique las alternativas aportadas en beneficio del cliente y del a empresa
		D7. Racionalidad de la decisión	Búsqueda y análisis	13	Se realiza un análisis total de las ideas aportadas para la toma de decisiones finales
			Revisión	14	Se revisa que las alternativas generadas produzcan los mejores resultados
			Selección	15	Se percibe que se selecciona la alternativa ideal para la toma de decisiones
		D8. Calidad del proceso	Satisfacción	16	Los adecuados procesos realizados en la empresa permiten que la toma de decisiones sea satisfactoria
			Cumplimiento	17	La calidad del proceso ayuda al cumplimiento para la obtención de decisiones gerenciales en la empresa
			Eficacia y eficiencia	18	Los procesos realizados se cumplieron en el tiempo y empleado el mínimo de recursos requeridos
			Creación de valor	19	Las decisiones tomadas permiten crear valor para los clientes
		D9. Eficacia organizativa	Estabilidad	20	La estabilidad de la compañía se debe a un buen proceso de toma de decisiones
			Rentabilidad	21	Las decisiones tomadas repercuten positivamente en la rentabilidad de la empresa
			Posicionamiento	22	Las decisiones tomadas por la gerencia generan un mejor posicionamiento de la empresa

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

Según Mendoza & Ávila (2020), las técnicas que se usaron se basaron en la encuesta, incluyendo la visualización del fenómeno estudiado en su medio natural, para que el investigador pueda describirlo.

Instrumentos

Sánchez (2022) define que los instrumentos de recolección de datos son herramientas creadas por investigadores o proporcionada a través de técnicas específicas para combinar datos a través de procesos estructurados para apoyar el análisis estadístico. En este caso, el cuestionario de la investigación ayudó a facilitar el proceso de recolección de datos.

Validez

Galeano (2020) menciona que el proceso de validez refiere al suscitarse un nivel de concepto, midiéndose con exactitud, como son, los estudios cuantitativos, dando relevancia en las estructuras epistemológicas crea tensión entre paradigmas cualitativos y cuantitativos, que implica distinciones y reacciones en tres niveles diferentes: epistemológico, ontológico y axiomático, buscando comprender el conocimiento como una copia directa construida o simple realidad; el nivel ontológico pregunta al investigador por ponerlo en observación y el nivel axiomático sobre el aprovechamiento de los valores del investigador contenidos en los resultados de la investigación. Por lo que la validez se definió en el presente manuscrito en responder correctamente la pregunta general del presente estudio.

Confiabilidad

La confiabilidad es la precisión de la propiedad psicométrica relativa a la ausencia de error de medición; (Sánchez-Escobedo, 2022), ante esto, la consistencia

y estabilidad de las estimaciones obtenidas a partir de mediciones sucesivas con el mismo instrumento. La confiabilidad del presente trabajo ante los resultados estadísticos de la investigación se midió con el Alfa de Cronbach.

2.6. Procedimientos

Primero se solicitó permiso al dueño o propietario de la empresa para la aplicación de los cuestionarios, esto se dio en la primera semana de setiembre, en el cual se pudo recolectar la información para el cuestionario, para luego la información tomada pueda tabularse para su análisis en hojas de cálculo como el de Excel, así como en SPSS, para finalmente plasmar los resultados en el informe de tesis.

Ficha técnica (Variable 1)

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir la percepción sobre un sistema de costos por orden de servicio

Autor: Iván Gutiérrez

Año: 2023

Institución: Entidad privada de asesoría y búsqueda de personal

Población objetivo: Trabajadores

Administración: Individual

Tiempo de aplicación: 10 minutos

Validez: Validado por juicio de expertos

Confiabilidad: Fiabilidad por Alfa de Cronbach

Ficha técnica (Variable 2)

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir la percepción sobre la toma de decisiones gerenciales

Autor: Iván Gutiérrez

Año: 2023

Institución: Entidad privada de asesoría y búsqueda de personal

Población objetivo: Trabajadores

Administración: Individual

Tiempo de aplicación: 10 minutos

Validez: Validado por juicio de expertos

Confiabilidad: Fiabilidad por Alfa de Cronbach

Asimismo, con la finalidad de conocer los niveles, se tuvo en cuenta la baremación, el cual implica realizar un análisis cuantitativo de los resultados utilizando una escala de evaluación específica. Este enfoque implica asignar valores numéricos a diferentes aspectos para medir y comparar resultados de manera objetiva, la baremación facilita la interpretación de datos mediante la aplicación de criterios predefinidos, permitiendo una evaluación más precisa y reproducible en contextos diversos. Es así que, para el análisis descriptivo, se tomaron los valores mínimo y máximo de cada variable y dimensiones, y se dividió en tres rangos de igual tamaño, etiquetados como bajo, regular y alto, tomando en cuenta la escala de respuestas y la cantidad de preguntas que se tienen por cada una de ellas, por ejemplo, para la variable sistema de costos por orden de servicio, este tiene 18 ítems, donde las opciones fueron del 1 al 5, de esto se obtuvo que el puntaje mínimo es 18 y el máximo 90, entonces se dividió ese rango en tres partes iguales de 24 puntos. Este procedimiento de dividir la distribución en tres partes iguales se repitió para todas las variables, utilizando en cada caso el valor mínimo y máximo observado, con el fin de tener rangos consistentes que permitieran describir los niveles (bajo, regular y alto) y comparar entre las diferentes mediciones realizadas.

2.7. Análisis de datos

La obtención y minuciosidad de información o de datos se da como herramienta en la recolección de datos creada por investigadores o proporcionada a través de ciertos métodos para combinar datos a través de procesos estructurados. En este caso, el análisis de datos a utilizar fue el análisis descriptivo e inferencial, la recogida de datos fue mediante el cuestionario del investigador, que ayuda a facilitar el proceso de recogida de información (Escobar & Fernández 2021).

2.8. Aspectos éticos

Los principios y normas de ética de la Universidad Autónoma del Perú se guiaron bajo un procedimiento estricto en este manuscrito. El participante conoció tanto los objetivos como el procedimiento de la investigación antes de comenzar una entrevista. Además, se les proporcionó información sobre los estándares utilizados para elegir a los participantes, así como sobre la veracidad y confiabilidad de las respuestas encontradas. Antes de sentarse con su entrevistador, también aprendieron sobre cómo deben participar en la investigación de la empresa.

III. RESULTADOS

Validez y fiabilidad de los instrumentos

Tabla 4

Evaluación de los cuestionarios

No.	Validador	%	Resultados
1	David De la Cruz M.	75 %	Aplicable
2	Edmundo Barrantes R.	95 %	Aplicable
3	Lorenza Zavaleta O.	70 %	Aplicable
	Promedio	80 %	

La validación resultó favorable con un promedio de 80 % de validez lo que permitió su aplicación

Alpha de Cronbach

“Mide el nivel de confiabilidad de un cuestionario de investigación en la que se determina la correlación o consistencia de los ítems entre sí. Se considera que este instrumento es confiable a partir de 0.750” (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 16). El autor presenta la siguiente escala:

Figura 1

Confiabilidad alfa de cronbach



Tabla 5*Confiabilidad de cuestionarios*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Cantidad de preguntas
Sistema de costos por orden de servicio	0.985	18
Toma de decisiones gerenciales	0.974	22

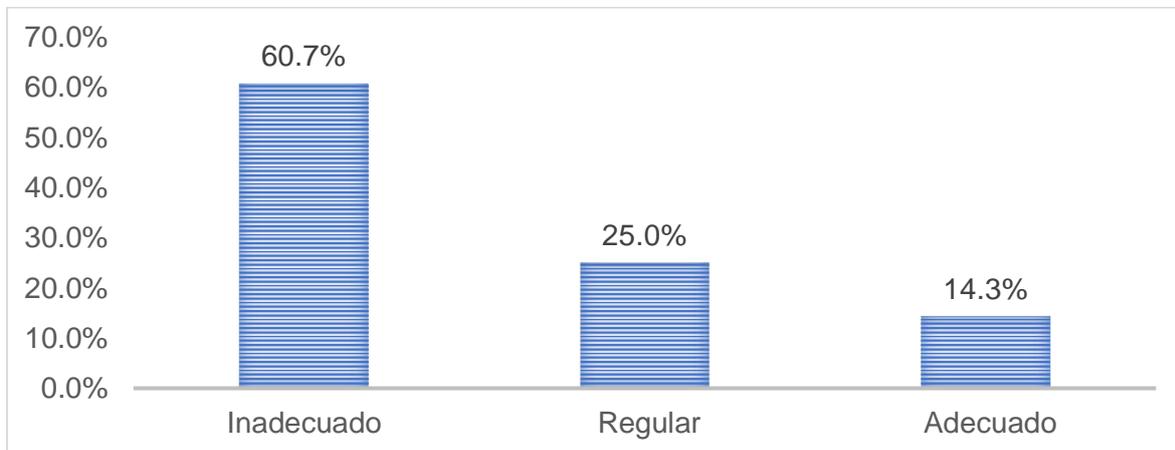
Las mediciones realizadas a los cuestionarios resultaron que estos presentan una confiabilidad de “muy buena” según la escala presentada en la figura 1.

Resultados estadísticos descriptivos

Variable 1 sistema de costos por orden de servicio

Figura 2

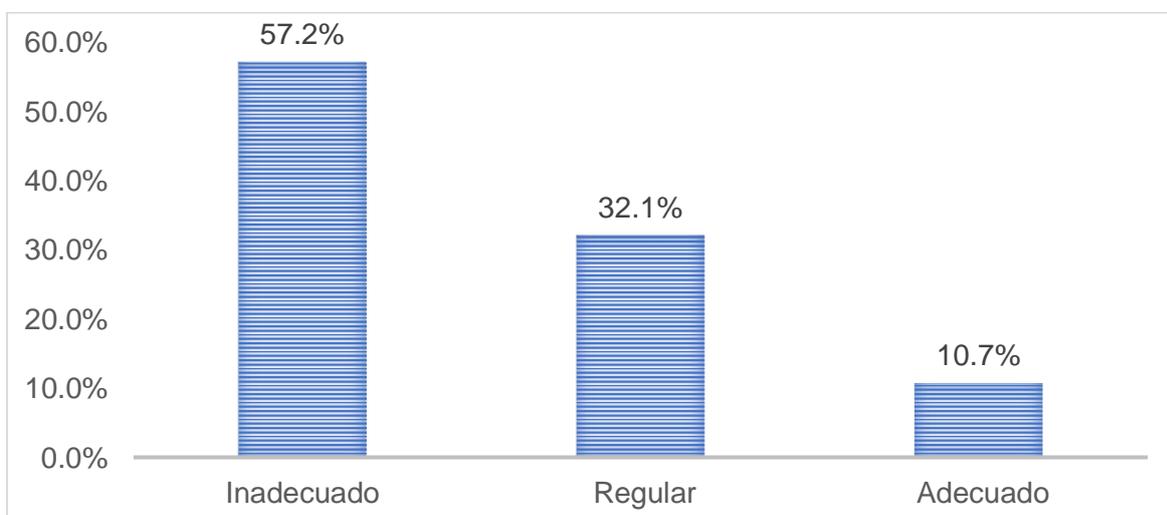
V1. Sistema de costos por orden de servicio



La figura anterior indica que el sistema de costos mencionado se ejecuta inadecuadamente según el 60.7 por ciento de los trabajadores, porque no se realizan inspecciones rigurosas en el proceso de costeo, no se realizan procedimientos para identificar certeramente los costos indirectos fijos y los costos indirectos variables. Por otro lado, el 25.0 por ciento indicó que era regular, y el 14.3 por ciento tiene una impresión de desempeño inadecuado en cuanto a esta variable.

Figura 3

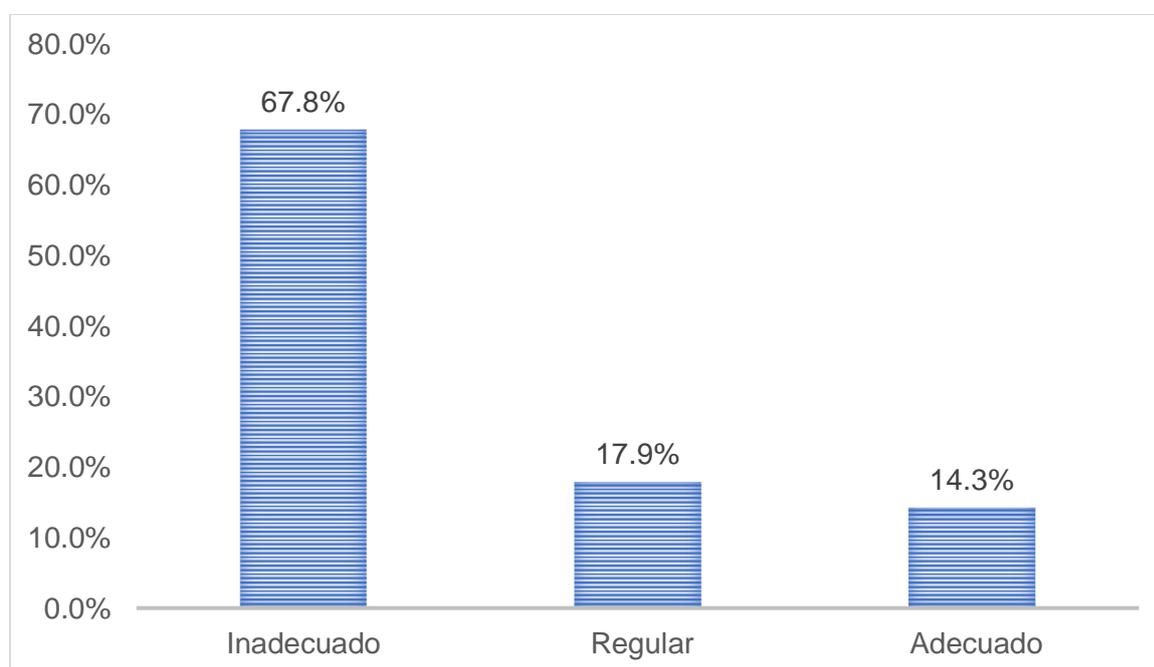
D1. Orden de servicio



De acuerdo con el 57.2 por ciento de los trabajadores, la orden de servicio está desempeñándose inadecuadamente, esto porque los materiales empleados no son considerados como parte del costeo en las órdenes de servicio, además, los pedidos no describen los atributos que se requieren. Mientras tanto, el 32.1 por ciento piensa que esta dimensión se desenvuelve en un nivel regular y el 10.7 por ciento indicó que era adecuada.

Figura 4

D2. Centro de costos

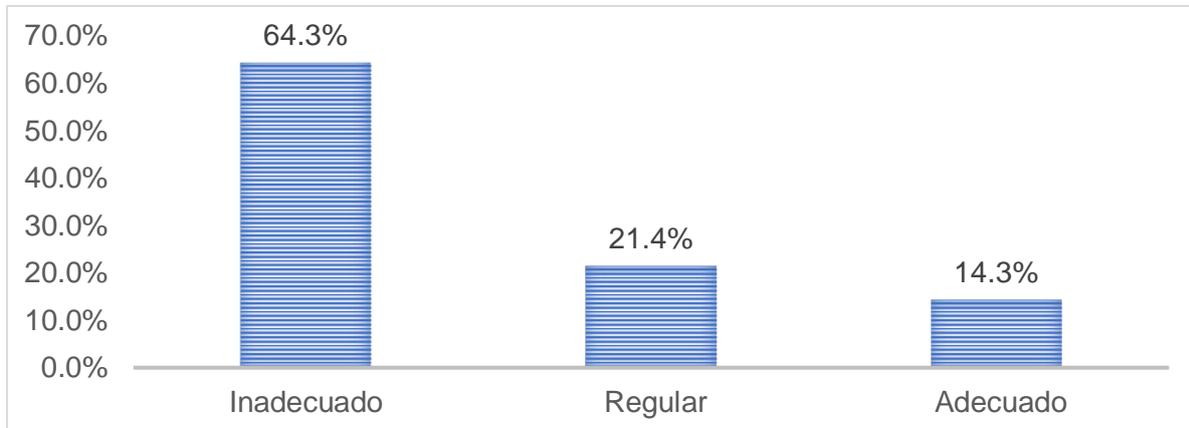


La dimensión centro de costos, para el 67.8 por ciento de los trabajadores, se lleva a cabo inadecuadamente, porque no hay control concurrente al desarrollar las actividades conforme a los requerimientos que solicita el contratante, hace falta la inspección rigurosa del proceso. El 17.9 por ciento dijo que tenía un desempeño regular y el 14.3 por ciento la encontró desenvolviéndose de manera adecuada.

Dimensión costos no identificados

Figura 5

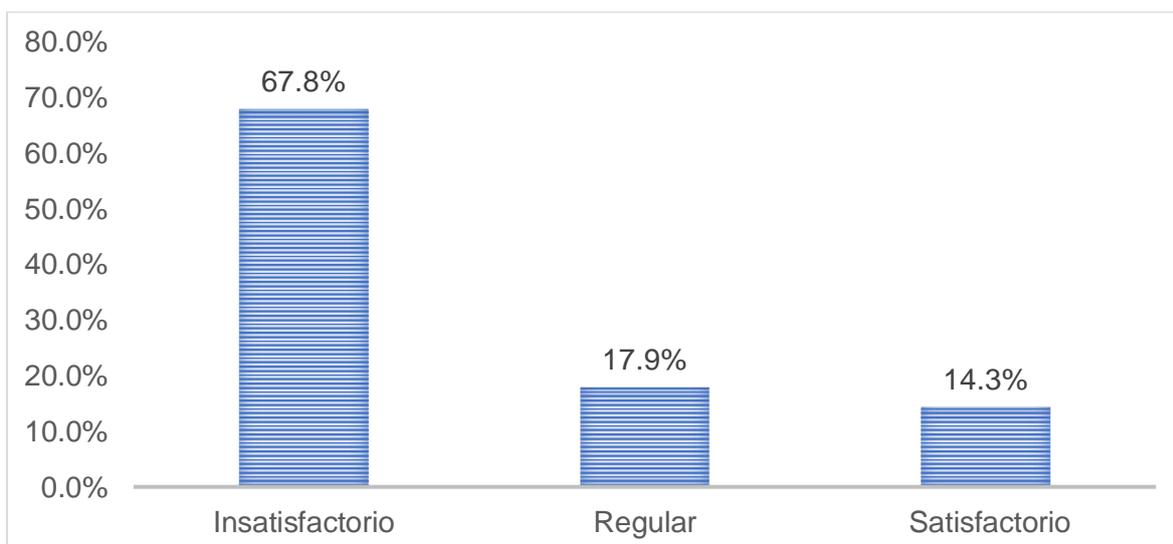
D3. costos no identificados



Los costos no identificados se desarrollaron inadecuadamente para el 64.3 por ciento de los trabajadores, porque no hay procedimientos para la identificación adecuada de los costos indirectos variables, así como para los costos indirectos fijos. El 21.4 por ciento dijo que tenía un nivel regular y el 14.3 por ciento atestiguó que esta dimensión se caracteriza por ser adecuada.

Figura 6

V2. Toma de decisiones gerenciales



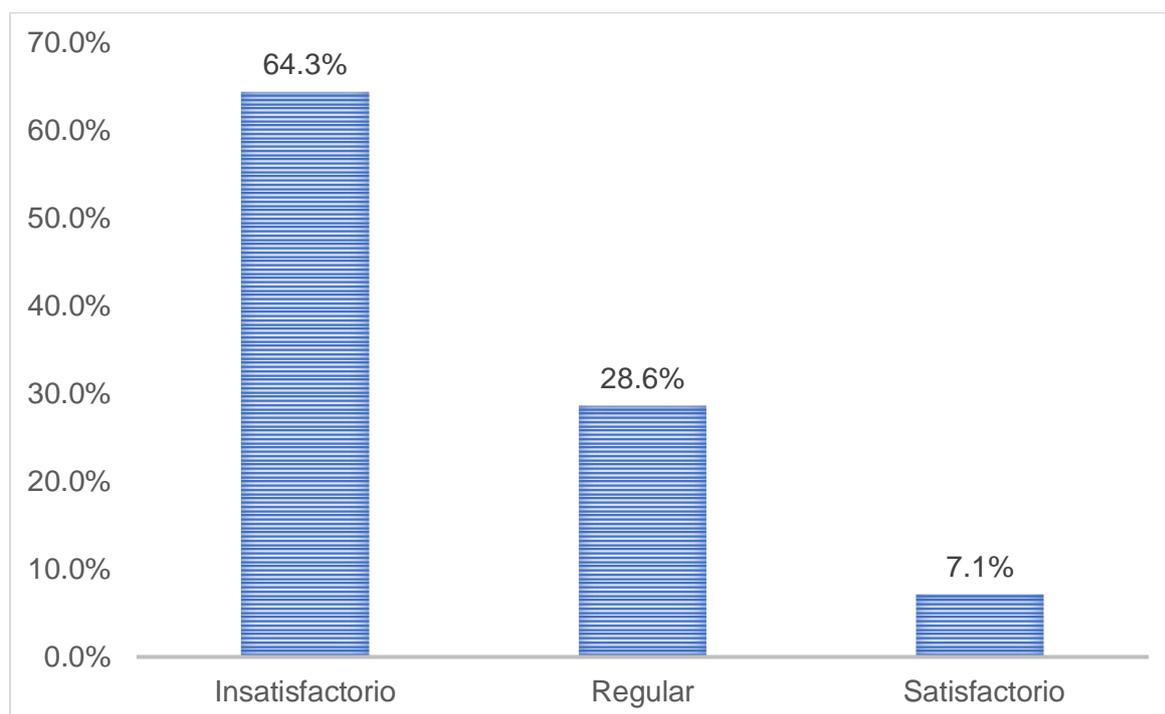
La toma de decisiones gerenciales en la empresa se observó insatisfactorias para el 67.8 por ciento, debido a que la información no es accesible para los

tomadores de decisiones, hay ausencia de creatividad al momento de proponer alternativas de solución para la empresa, por lo cual, las decisiones no fomentan valor en la percepción de los clientes. El 17.9 por ciento señaló que se calificaba como regular y el 14.3 por ciento se halló satisfecho con el desempeño de esta variable.

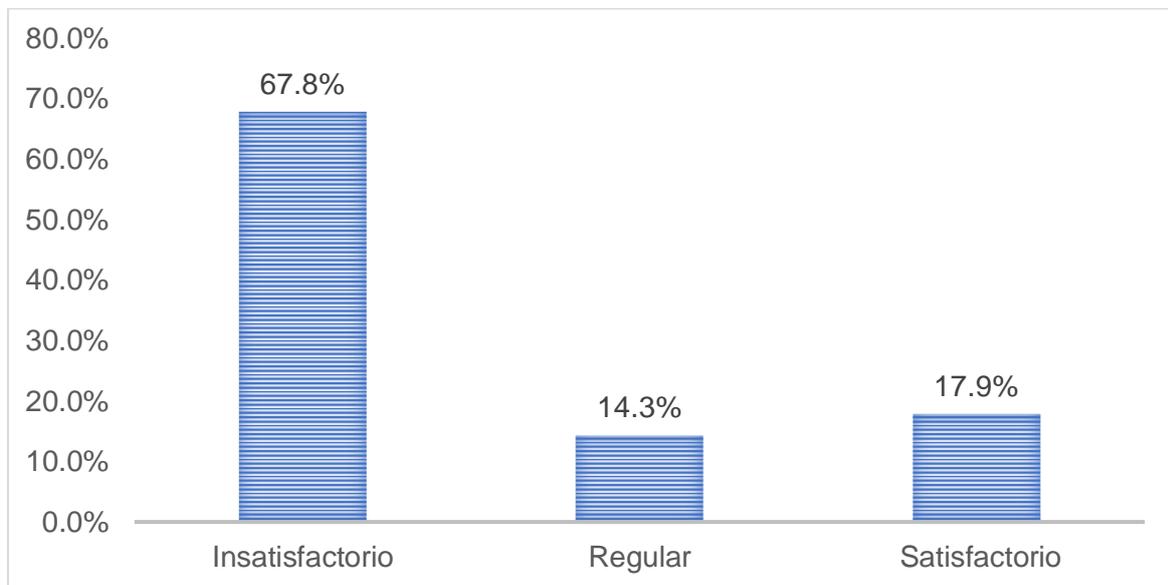
Dimensión uso de información.

Figura 7

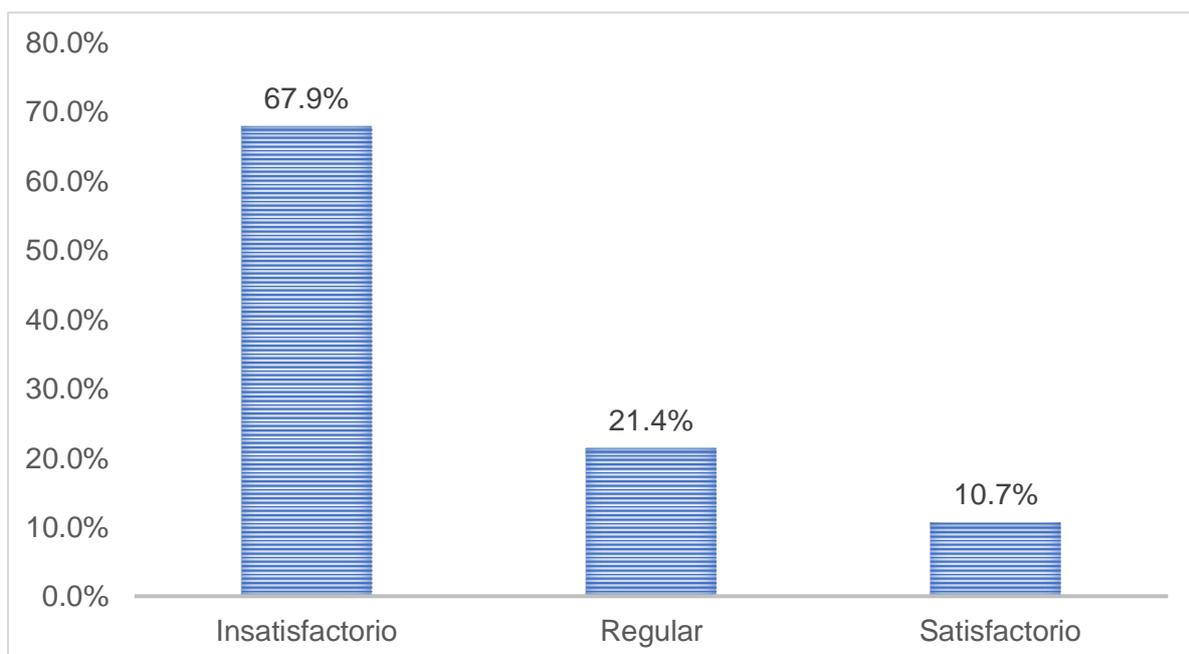
D4. uso de información



El uso de información en la empresa se ha estado llevando a cabo de forma insatisfactoria de acuerdo con la opinión del 64.3 por ciento de los trabajadores, porque la información no es siempre accesible para quienes toman decisiones, por lo que no resulta un aporte eficaz, interna y externamente, para la empresa. Por otro lado, el 28.6 por ciento piensa que su nivel es regular y el resto indicó que se desempeñaba satisfactoriamente.

Figura 8*D5. Flexibilidad Cognitiva*

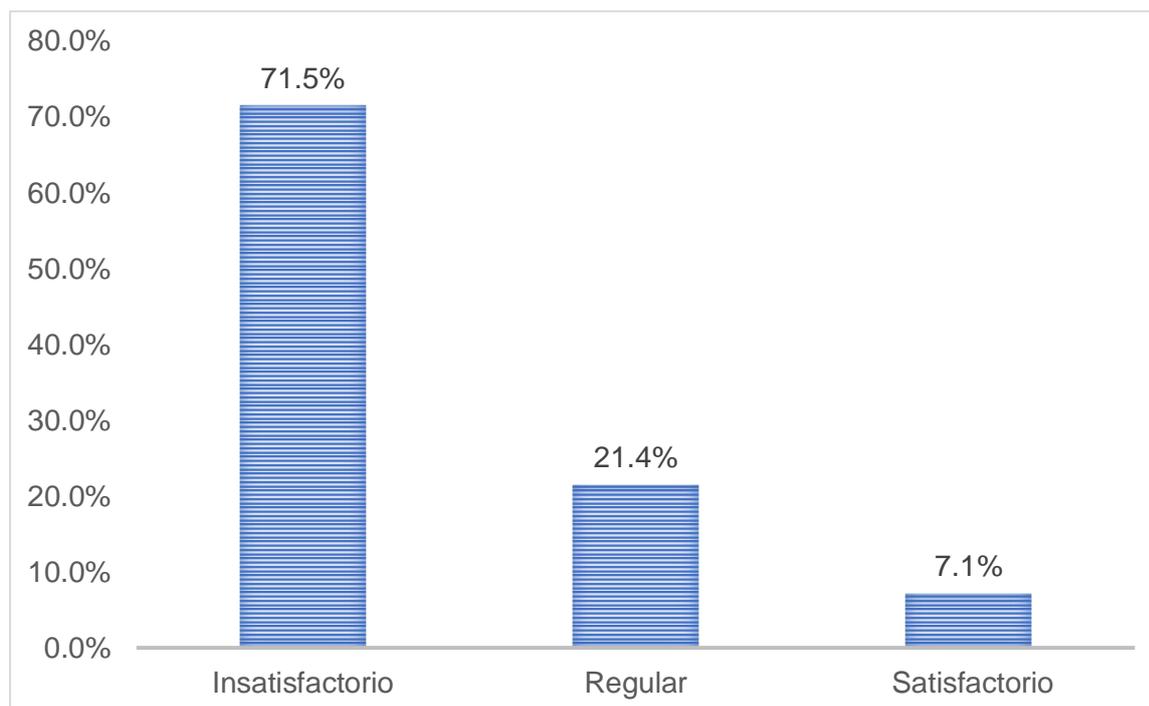
La flexibilidad cognitiva se mostró, para el 67.8 por ciento de los trabajadores, de manera insatisfactoria, dado que hace falta creatividad para el planteamiento de alternativas de interés para la gerencia. El 17.9 por ciento encuestado percibió un nivel satisfactorio y el 14.3 por ciento indicó que era de nivel regular.

Figura 9*D6. Conflicto cognitivo*

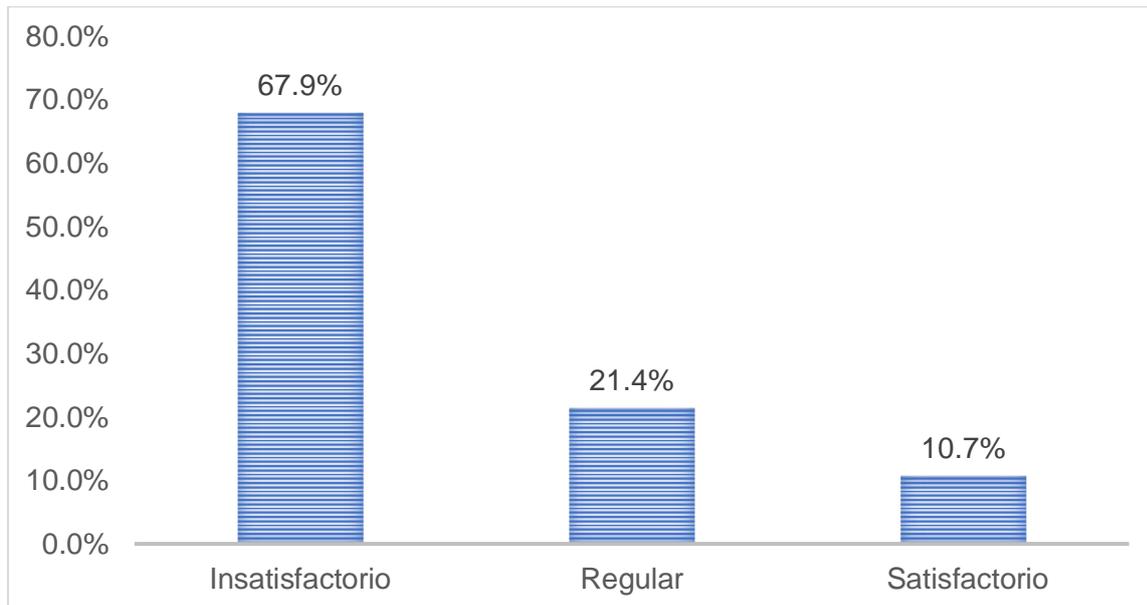
El conflicto cognitivo se estableció como insatisfactorio de acuerdo con la opinión del 67.9 por ciento encuestado, dado que no se respetan las ideas de los trabajadores. El 21.4 por ciento señaló que su nivel era regular, mientras que el 10.7 por ciento percibió a esta dimensión como satisfactoria.

Figura 10

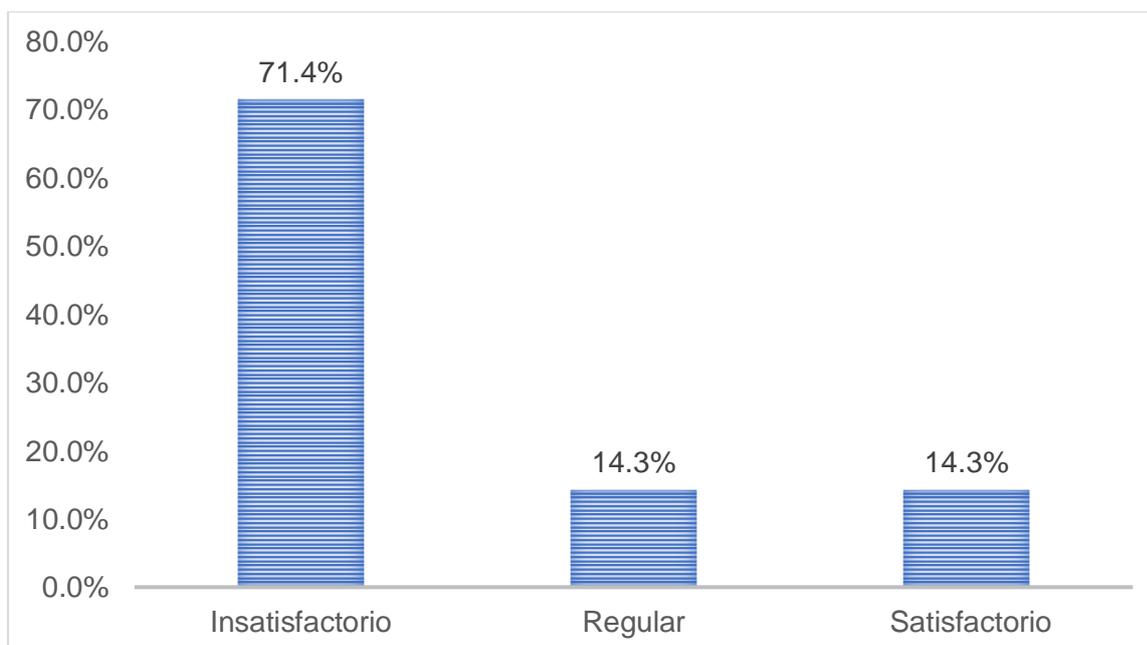
D7. Racionalidad de la decisión



La racionalidad de las decisiones en la empresa se dio de manera insatisfactoria según el 71.5 por ciento de los trabajadores, dado que no se supervisa si las alternativas generadas crean buenos resultados. Mientras tanto, el 21.4 por ciento percibió que la dimensión tenía un regular desempeño y el restante 7.1 por ciento la observó como satisfactoria.

Figura 11*D8. Calidad del proceso*

La calidad del proceso fue insatisfactoria para el 67.9 por ciento de los trabajadores, porque las decisiones no están creando valor en la percepción de los clientes. El 21.4 por ciento de los encuestados implicó que la dimensión se desarrollaba de forma regular y el 10.7 por ciento la observó como satisfactoria.

Figura 12*D9. Eficacia organizativa*

La eficacia organizativa fue insatisfactoria de acuerdo con la opinión del 71.4 por ciento de los trabajadores encuestados, porque las decisiones no repercuten de forma positiva en la rentabilidad de la compañía. Por otro lado, el 14.3 por ciento dijo que su nivel era regular, y el mismo porcentaje detectó un nivel satisfactorio.

Tabla 6

Resultados por preguntas de la variable 1. Sistema de costos

N° ítems		Escala de Likert					Total	Media
		1	2	3	4	5		
D1 Orden de pedido								
1	Los pedidos detallan el perfil o características que debe tener el ejecutivo solicitado	9	9	5	2	3	28	2.3
2	El pedido describe los atributos que debe contar el ejecutivo requerido	7	11	6	3	1	28	2.3
3	Se cuenta con materiales para realizar una correcta aplicación de las actividades laborales	6	12	5	4	1	28	2.4
4	Se consideran a los materiales empleados como parte del costeo dentro de la orden de servicio	8	10	5	5	0	28	2.3
5	Se cumple a tiempo con los procesos y actividades	7	11	6	1	3	28	2.4
6	Se cuenta con el pedido dentro del tiempo estipulado con la empresa solicitante	5	9	8	5	1	28	2.6
D2 Centro de costos								
7	Se realiza una inspección visual periódica para constatar que se los recursos asignados tengan el fin previsto	6	11	7	1	3	28	2.4
8	Se cuenta con control concurrente en el desarrollo de actividades de acuerdo a los requerimientos solicitados por el contratante y los costos invertidos por la empresa	7	13	5	0	3	28	2.3
9	Se realiza una inspección rigurosa a la mitad y finalizar el proceso	10	9	5	2	2	28	2.2
10	Se calcula el uso adecuado de los recursos económicos asignados	6	12	6	1	3	28	2.4
11	Se destina materiales y personal para realizar los procesos de selección de ejecutivos	7	11	5	2	3	28	2.4
12	Se toma los costos empleados en el personal y los materiales utilizados	6	12	5	3	2	28	2.4
D3 Costos no identificados								
13	Se calculan y se toman en cuenta los costos indirectos fijos en el precio final del servicio ofrecido	9	9	5	4	1	28	2.3
14	Se cuentan con procedimientos para la identificación adecuada de los costos indirectos fijos	9	11	3	3	2	28	2.2
15	Se calculan y se toman en cuenta los costos indirectos variables en el precio final del servicio ofrecido	9	8	7	3	1	28	2.3

16	Se cuentan con procedimientos para la identificación adecuada de los costos indirectos variables	8	12	5	3	0	28	2.1
17	Se calculan y se toman en cuenta los costos indirectos mixtos en el precio final del servicio ofrecido	10	7	6	3	2	28	2.3
18	Se cuentan con procedimientos para la identificación adecuada de los costos indirectos mixtos	6	15	4	0	3	28	2.3

Al realizar el análisis por ítems de la variable 1 se muestra que el ítem 9, obtuvo el mayor puntaje (2.2 puntos), lo que indica que se realiza una inspección rigurosa a la mitad y al finalizar el proceso. Asimismo, el ítem 16 obtuvo el segundo mayor puntaje (2.1 puntos), por lo que se puede afirmar que se cuentan con procedimientos para la identificación adecuada de los costos indirectos variables. Por otro lado, el ítem 7 y el ítem 2 obtuvieron el mismo puntaje (2.4 puntos), lo que significa que se realiza una inspección visual periódica para constatar que los recursos asignados tengan el fin previsto y que el pedido describe los atributos que debe contar el ejecutivo requerido. Finalmente, el ítem 1 y el ítem 4 presentan el menor puntaje (2.3 puntos), por lo que se puede decir que los pedidos no siempre detallan el perfil o características que debe tener el ejecutivo solicitado y que no siempre se consideran los materiales empleados como parte del costeo dentro de la orden de servicio.

Tabla 7

Resultados por preguntas de la variable 2. Toma de decisiones gerenciales

N°	Ítems	Escala de Likert					Total	Media
		1	2	3	4	5		
Uso de información								
1	El uso de información es accesible para los tomadores de decisiones	8	13	2	3	2	28	2.21
2	Se proporciona o se registra en el momento adecuado la información sobre los costos para hacer de conocimiento a la gerencia	7	11	6	3	1	28	2.29
3	La información sobre los costos para la gerencia es precisa, objetiva y verificable	10	8	4	5	1	28	2.25
4	Se cuenta con una adecuada información de los costos y que esta esté reflejada tanto en el estado de situación financiera como los estados de resultados	11	6	5	5	1	28	2.25

5	Aporta eficazmente y eficientemente interna y externamente el uso de información en la toma de decisiones gerenciales de la empresa	10	11	1	4	2	28	2.18
Flexibilidad cognitiva								
6	Se percibe que la gerencia hace uso adecuado de información nueva proporcionada para la generación de alternativas y futura toma de decisiones	9	9	3	5	2	28	2.36
7	Los trabajadores de la empresa son partícipes de la generación de alternativas mediante el aporte de nuevas ideas para beneficio de la empresa	9	11	3	3	2	28	2.21
8	Se cuenta con suficiente creatividad para plantear alternativas de interés para la gerencia	11	8	4	3	2	28	2.18
9	Se contrasta la posición de cada trabajador sobre las ideas que aporta a la empresa	7	14	1	3	3	28	2.32
Conflicto cognitivo								
10	Se suele evaluar la perspectiva que tiene cada trabajador sobre las ideas o aportes que tiene respecto a una temática de gestión que se esté abordando	6	14	2	5	1	28	2.32
11	Se respeta el enfoque y sustento de cada idea aportada por cada trabajador	11	6	5	3	3	28	2.32
12	Se apela al criterio de cada trabajador para que justifique las alternativas aportadas en beneficio del cliente y del a empresa	7	12	2	5	2	28	2.39
Racionalidad de la decisión								
13	Se realiza un análisis total de las ideas aportadas para la toma de decisiones finales	5	14	5	3	1	28	2.32
14	Se revisa que las alternativas generadas produzcan los mejores resultados	7	13	5	0	3	28	2.25
15	Se percibe que se selecciona la alternativa ideal para la toma de decisiones	9	10	4	2	3	28	2.29
Calidad del proceso								
16	Los adecuados procesos realizados en la empresa permiten que la toma de decisiones sea satisfactoria	6	12	5	3	2	28	2.39
17	La calidad del proceso ayuda al cumplimiento para la obtención de decisiones gerenciales en la empresa	7	13	4	2	2	28	2.25
18	Los procesos realizados se cumplieron en el tiempo y empleado el mínimo de recursos requeridos	7	13	4	2	2	28	2.25
19	Las decisiones tomadas permiten crear valor para los clientes	11	7	6	1	3	28	2.21
Eficacia organizativa								
20	La estabilidad de la compañía se debe a un buen proceso de toma de decisiones	12	6	5	1	4	28	2.25
21	Las decisiones tomadas repercuten positivamente en la rentabilidad de la empresa	6	15	4	1	2	28	2.21
22	Las decisiones tomadas por la gerencia generan un mejor posicionamiento de la empresa	9	12	1	2	4	28	2.29

Al realizar el análisis por ítems de la variable 2, el ítem 12 obtuvo el mayor puntaje (2.39 puntos), por lo que se puede afirmar que se apela al criterio de cada trabajador para que justifique las alternativas aportadas en beneficio del cliente y de la empresa. Asimismo, el ítem 16 alcanzó el segundo mayor puntaje (2.39 puntos), lo que significa que los adecuados procesos realizados en la empresa permiten que la toma de decisiones sea satisfactoria. En contraste, los ítems 5 y 21 presentan el menor puntaje (2.18 y 2.21 puntos respectivamente), indicando que no siempre se aporta eficientemente el uso de información en la toma de decisiones gerenciales ni las decisiones tomadas repercuten positivamente en la rentabilidad de la empresa.

Prueba de normalidad. Esta prueba se realiza dependiendo de la cantidad de observaciones de una investigación. Dada la cantidad de 28 personas en la muestra, corresponde la evaluación mediante Shapiro-Wilk.

Reglas para la prueba de normalidad – correlaciones. "Si la muestra es menor a 50 usar el estadístico Shapiro-Wilk, caso contrario utilizar Kolmogorov – Smirnov. Si la significancia es menor al margen de error 0.05 utilizar el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, caso contrario debe usarse Spearson" (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 6).

Tabla 8

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	df	P valor.
Orden de servicio	,912	28	,022
Centro de costos	,889	28	,006
Costos no identificados	,906	28	,016
Sistema de costos por orden de servicio	,908	28	,017
Toma de decisiones gerenciales	,864	28	,002

La tabla anterior demuestra que ninguna variable o dimensión sigue una distribución normal. Debido a que sus p valores son menores a 0.05, de acuerdo con la última columna de la tabla. A partir de este resultado, correspondió el uso de Rho de Spearman para las correlaciones.

Correlación de variables. "r es un coeficiente que evalúa el grado de asociación o relación entre dos variables, cuyo valor oscila desde -1 hasta 1; donde 1 es una relación perfecta directa y - 1 es una relación perfecta inversa" (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 17).

Figura 13

Índices de correlación

Índice			Correlación		
(+/-)	0.001 a 0.200	→	Directa / Inversa	Muy débil	✓
(+/-)	0.201 a 0.400	→	Directa / Inversa	Débil	✓
(+/-)	0.401 a 0.600	→	Directa / Inversa	Media	✓
(+/-)	0.601 a 0.800	→	Directa / Inversa	Fuerte	✓
(+/-)	0.801 a 1.000	→	Directa / Inversa	Muy fuerte	✓

Hipótesis general

Hi. El sistema de costos por orden de servicio incide de manera significativa en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC.

Ho. El sistema de costos por orden de servicio no incide de manera significativa en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC.

Tabla 9*Incidencia del sistema de costos sobre la toma de decisiones gerenciales*

Toma de decisiones gerenciales		
Sistema de costos por orden de servicio	P valor	0.008
	Coefficiente de correlación	0.488
	R cuadrado	0.238
	Personas encuestadas	28

La tabla anterior implica que las variables se relacionaron significativamente con un p valor de 0.008, el cual está por debajo del margen de error de 0.05. Adicionalmente, se interpreta una relación positiva mediante un coeficiente Rho de 0.488. Finalmente, según el R^2 el 23.8 por ciento de la varianza de la toma de decisiones gerenciales estuvo explicada mediante el sistema de costos por orden de servicio. Por lo tanto, pudo establecerse como valedera la hipótesis del investigador: El sistema de costos por orden de servicio incide de manera significativa en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC.

Hipótesis específica 1

Hi. La realización de la orden de servicio incide de manera significativa en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC.

Ho. La realización de la orden de servicio no incide de manera significativa en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC.

Tabla 10*Incidencia de la orden de servicio sobre la toma de decisiones gerenciales*

Toma de decisiones gerenciales		
Orden de servicio	P valor	0.006
	Coefficiente de correlación	0.504
	R cuadrado	0.254
	Personas encuestadas	28

La tabla anterior implica que la dimensión y la variable en mención se relacionaron significativamente con un p valor de 0.006, el cual está por debajo del margen de error de 0.05. Adicionalmente, se interpreta una relación positiva mediante un coeficiente de 0.504. Finalmente, según el R^2 , el 25.4 por ciento de la varianza de la toma de decisiones gerenciales estuvo explicada mediante la realización de la orden de servicio. Con ello pudo establecerse como valedera la hipótesis del investigador: La realización de la orden de servicio incide de manera significativa en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC.

Hipótesis específica 2

Hi. La elaboración del centro de costos incide de manera significativa en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC.

Ho. La elaboración del centro de costos no incide de manera significativa en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC.

Tabla 11

Incidencia del centro de costos sobre la toma de decisiones gerenciales

		Toma de decisiones gerenciales
	P valor	0.016
Centro de costos	Coeficiente de correlación	0.451
	R cuadrado	0.203
	Personas encuestadas	28

La tabla anterior señala que la dimensión y la variable en mención se relacionaron significativamente con un p valor de 0.016, el cual está por debajo del margen de error de 0.05. Adicionalmente, se interpreta una relación positiva a través de una correlación de 0.451. El valor de R cuadrado indica que el 20.3 por ciento de la toma de decisiones gerenciales se explica a través de la elaboración del centro de costos. Con ello pudo establecerse como valedera la hipótesis del investigador: La

elaboración del centro de costos incide de manera significativa en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC.

Hipótesis específica 3

Hi. La verificación de costos no identificados incide de manera significativa en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC.

Ho. La verificación de costos no identificados no incide de manera significativa en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC.

Tabla 12

Incidencia de los costos no identificados sobre la toma de decisiones

		Toma de decisiones gerenciales
	P valor	0.005
Costos no identificados	Coeficiente de correlación	0.519
	R cuadrado	0.269
	Personas encuestadas	28

La tabla anterior expresa que la dimensión y la variable en mención están relacionadas significativamente con un p valor de 0.005. Además, el coeficiente de correlación comprueba que dicha relación es positiva con un r de 0.519. El valor de R cuadrado señala que el 26.9 por ciento de la varianza de la toma de decisiones gerenciales se explica a través de los costos no identificados. Con ello se confirmó la hipótesis del investigador: La verificación de costos no identificados incide de manera significativa en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo general de este estudio fue alcanzado al comprobarse que además de una relación significativa entre el sistema de costos por orden de servicio y la toma de decisiones gerenciales, también se halló la incidencia de la primera variable sobre la segunda con un R cuadrado de 0.238, lo cual indica que el 23.8 por ciento de la toma de decisiones gerenciales fue influenciada mediante el sistema de costos por orden de servicios, ello implica que el no cumplir con los procesos de costeo, el no inspeccionar los recursos según los fines previstos y la falta de consideración de los costos indirectos variables y fijos evitan que se tome decisiones eficaces en la empresa. En este contexto, es fundamental relacionar dicha constatación con hallazgos anteriores en la literatura. Balarezo (2019) señaló una correlación de Pearson de 0,650 entre información contable y toma de decisiones. Esto subraya la esencia de tener sistemas contables precisos para facilitar decisiones informadas en la gestión. A partir de ello, cabe destacar que la precisión y claridad en los datos contables son primordiales para cualquier decisión gerencial. Respaldando ello, Vásquez y Moya (2021) identificaron que los costos por actividades tienen una correlación impresionante de 0.994 con la mejora en la toma de decisiones gerenciales. Este hallazgo resalta cómo una metodología adecuada de costeo puede directamente impactar la toma de decisiones. Por ende, queda patente que la metodología escogida para calcular costos puede influir enormemente en las decisiones tomadas.

Ahondando en el hallazgo, Nesterenko et al. (2021) manifestó que los costos por órdenes de servicio como aquel proceso ejecutado en el servicio, delineado por un orden que permite determinar el costo de cada trabajo. Esto muestra que tener un registro secuencial ayuda a conocer y atribuir costos precisos, lo que es esencial para decisiones informadas. En este punto, es innegable que tener una estructura

ordenada y sistemática de costeo es vital para asignar y prever recursos de manera efectiva. Finalmente, según la teoría de decisión de Hert Simon, referida por Bonatti (2019), la racionalidad necesita un conocimiento pleno y anticipación de las consecuencias de cada opción. Las decisiones requieren evaluar todas las alternativas posibles en medio de incertidumbres futuras. Aquí, la importancia de sistemas de costos precisos y estructurados, como el de orden de servicio, se vuelve evidente: proporcionan ese "conocimiento discreto y propio" que la teoría de Simon indica como crucial.

El primer objetivo específico del estudio se alcanzó al conocerse que además de la relación significativa entre la realización de la orden de servicio y la toma de decisiones gerenciales, también fue hallada la incidencia de la primera variable sobre la segunda con un R cuadrado de 0.254, lo cual señala que el 25.4 por ciento de la toma de decisiones gerenciales fue influenciada por la orden de servicio, de decir, el cumplimiento a destiempo de los pedidos y la falta de detalle de ellos en cuanto a sus tributos disminuye la capacidad de toma de decisiones en la empresa. Villacís y Villarroel (2020) subrayaron que algunas empresas no utilizan una herramienta de contabilidad de gestión adecuadamente, posiblemente por falta de conocimiento o recursos. Esta carencia puede generar decisiones subóptimas, ya que, sin herramientas adecuadas, los gerentes operan a ciegas.

Ahondando en el significado de la orden de servicio, Arenal (2022) la describe como una solicitud escrita de un cliente a un proveedor para adquirir bienes o servicios con especificaciones claras, lo que la convierte en una herramienta crucial para respaldar transacciones. Así, un proceso adecuado en la orden de servicio garantiza que las transacciones estén respaldadas por documentación clara y detallada, permitiendo una gestión eficiente. Trefor (2022), por su parte, enfatiza que la toma de

decisiones gerenciales implica identificar problemas y encontrar soluciones, considerando alternativas viables. De ello, se entiende que el tener órdenes de servicio claras y estructuradas facilita esta labor, al proveer datos concretos para la resolución de problemas.

El segundo objetivo específico determinó que el centro de costos se relaciona significativamente con la toma de decisiones gerenciales, pero, además, el R cuadrado de 0.203 indica que el 20.3 por ciento de la varianza de segunda variable mencionada fue explicada por la elaboración del centro de costos; esto implica que, al no inspeccionarse el uso de los recursos de la empresa, las decisiones gerenciales se ven afectadas debido a su falta de información. En este contexto, es pertinente mencionar a Cortéz (2020), quien recalcó la necesidad de contar con modelos y procedimientos adecuados para gestionar los costos de producción, sugiriendo que la falta de un sistema de contabilidad de costos apropiado es un escollo para muchas empresas. Esto destaca la importancia de una gestión de costos adecuada para informar y respaldar decisiones gerenciales. Silvera (2021) aporta más detalles al definir el centro de costos como esa área crucial que supervisa y reporta gastos operativos de la compañía, enumerando tareas esenciales como la adquisición de inventario y el pago de sueldos. Las labores de un centro de costos, al registrar meticulosamente todas las acciones financieras, establecen un espejo transparente de la situación financiera de la organización.

Enfatizando la trascendencia de tomar decisiones acertadas, Lund et al. (2020) indican que la toma de decisiones gerenciales tiene como meta identificar problemas y soluciones, especialmente en momentos de incertidumbre, con el fin de mantener al equipo motivado y enfocado en sus objetivos. Esta reflexión subraya la relevancia de contar con información precisa y oportuna para tomar decisiones eficaces.

Finalmente, es útil considerar a Juran et al. (2021), quienes aluden al control de calidad como un proceso para asegurar el funcionamiento adecuado de bienes o servicios, sugiriendo que el proceso de revisión visual es fundamental para detectar defectos. Aunque esta perspectiva se centra en la calidad, resalta la necesidad de supervisión y control en cualquier proceso operativo. Deduciendo a partir de estos aportes, es claro inferir que un eficiente control sobre el centro de costos, al proveer información confiable, logra que las decisiones gerenciales se tomen óptimamente.

El tercer objetivo específico señaló que la verificación de costos no identificados logró tener incidencia significativa y directa sobre la toma de decisiones gerenciales, en el 23.8 por ciento de su varianza; es decir, dado que los costos indirectos fijos y variables no son calculados, la toma de decisiones se ve afectada al no contar con aquella información relevante. Es decir, el calcular los costos indirectos, tanto los fijos como los mixtos, permitió que la información sirva para mejorar la capacidad de solucionar problemas a partir de la toma de decisiones gerenciales. Al respecto, Viteri (2021) aportó insights valiosos al señalar la carencia del sistema de contabilidad de costos en la mayoría de las empresas. Este autor recalca la relevancia del proceso de costeo ante órdenes de producción como un procedimiento adecuado, sugiriendo que el monitoreo detallado es crucial para una gestión financiera precisa. Incorporando una perspectiva más técnica, Radionova et al. (2021) proponen un enfoque exhaustivo para analizar la eficacia del análisis de costos, el cual tiene en cuenta cada etapa de control basándose en criterios locales. Este énfasis en la meticulosidad y en la utilización de indicadores precisos resalta la importancia de analizar detalladamente todos los costos involucrados para una toma de decisiones acertada.

Adentrándose en la problemática de los costos no identificados, Kwon (2019) los describe como aquellos gastos ya incurridos pero que no siempre se detallan o reportan adecuadamente. Este escenario se da, por ejemplo, cuando la empresa usa recursos propios en un proyecto sin un registro explícito de compensación. Esta reflexión evidencia los riesgos inherentes de no contabilizar costos ocultos y la necesidad de una rigurosa verificación para garantizar transparencia financiera. Bonatti (2019) ofrece un contexto más amplio al sugerir que la información se utiliza esencialmente para disminuir ambigüedades, añadiendo claridad y detalle en áreas específicas. Esta idea realza el valor de identificar y verificar todos los costos para proporcionar un panorama claro y completo, evitando confusiones y potenciando decisiones fundamentadas. Deduciendo a partir de estas contribuciones, se puede inferir que la meticulosa verificación de costos no identificados es esencial para la toma de decisiones gerenciales.

V. CONCLUSIONES

El hallazgo central de este estudio confirma una relación positiva entre el sistema de costos por orden de servicio y la toma de decisiones gerenciales y, además, una influencia significativa de la primera sobre la segunda. Entonces, el sistema de costos por orden de servicio contribuye positivamente a la toma de decisiones gerenciales al proporcionar una estructura organizada y precisa que facilita el entendimiento y proyección de costos, esencial para decisiones efectivas en medio de incertidumbres.

El estudio dictaminó la influencia positiva de la realización de la orden de servicio en la toma de decisiones gerenciales, además de su relación significativa de la primera sobre la segunda variable. Entonces, llevar a cabo correctamente el proceso en la orden de servicio potencia las capacidades gerenciales al ofrecer una estructura clara y detallada, que facilita la identificación y resolución de problemas, permitiendo decisiones informadas y respaldadas en datos concretos.

El hallazgo del estudio subraya una influencia significativa del centro de costos en la toma de decisiones gerenciales, evidenciando que casi la mitad de la variabilidad en estas decisiones puede ser atribuida a cómo se elabora y gestiona el centro de costos. Un eficiente control sobre el centro de costos, al proveer información fidedigna y detallada, permite a los gerentes tomar decisiones informadas y optimizadas. Esta gestión eficaz contribuye positivamente a la toma de decisiones al ofrecer una panorámica clara de la situación financiera.

Se evidencia una influencia significativa de la verificación de costos no identificados en la toma de decisiones gerenciales, siendo capaz de explicar casi la mitad de su variabilidad. Al garantizar una visión completa y transparente de los recursos utilizados, las empresas están mejor equipadas para dirigir acciones que beneficien su salud financiera y objetivos estratégicos.

VI. RECOMENDACIONES

A los responsables de la gestión financiera en la empresa, se les recomienda implementar un sistema de costos por orden de servicio, revisándolo trimestralmente para garantizar su actualización y precisión. Paralelamente, se sugiere investigar la correlación entre los tiempos de entrega y la satisfacción del cliente en la toma de decisiones gerenciales, empleando el método de análisis de regresión logística para determinar la influencia de una variable sobre la otra.

Se aconseja a los gerentes y responsables de las áreas de compras que perfeccionen la realización de la orden de servicio, asegurándose de que se cumpla rigurosamente cada trimestre. Esto permitirá mejorar la eficiencia y precisión en las decisiones gerenciales. Además, es esencial investigar cómo la comunicación interna influye en la eficacia de las órdenes de compra para mejorar aún más la toma de decisiones. Para tal investigación, se propone el uso del análisis factorial como método y entrevistas estructuradas para recopilar percepciones detalladas.

Se sugiere a los directores financieros y encargados del centro de costos que optimicen su monitoreo y divulgación de gastos operativos, realizando revisiones mensuales exhaustivas. Esto refinará las decisiones gerenciales. Adicionalmente, sería pertinente explorar cómo la capacitación del personal en el centro de costos afecta la calidad de la información proporcionada. Para esta nueva investigación, se recomienda el uso de la regresión logística como método y, en lugar de cuestionarios, aplicar entrevistas semi-estructuradas para obtener una comprensión más profunda.

Se insta a los gerentes financieros y auditores internos a implementar controles trimestrales para identificar y verificar costos no registrados, mejorando así la precisión en la toma de decisiones gerenciales. Paralelamente, sería conveniente analizar cómo la formación continua del equipo financiero incide en la identificación de estos costos. Para este propósito, se sugiere utilizar el análisis factorial como

método de investigación, y en lugar de cuestionarios, considerar la observación participante para una evaluación más detallada.

REFERENCIAS

- Arenal, C. (2022). *Transporte de larga distancia*. MF1013. Editorial Tutor Formación.
https://www.google.com.pe/books/edition/Transporte_de_larga_distancia_MF1013/fuyZEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Arroyo , F., Santamaría , Á., y Mendoza , A. (2020). Sistema de costos basado en actividades – el caso del hotel panorama del municipio de Sincelejo, Colombia. *Revista Espacios*, 61(47), 1-15. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n47p26>
- Balarezo, M. (2019). *Información contable y toma de decisiones gerenciales en las áreas de finanzas y operaciones de la empresa EECOL Electric de Chorrillos*. [Tesis de pregrado, Universidad Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/863>
- Barauskaite, G., & Streimikiene, D. (2020). Corporate social responsibility and financial performance of companies: The puzzle of concepts, definitions and assessment methods. *Wiley*, 28(1), 278-287. <https://doi.org/10.1002/csr.2048>
- Blischke, W. (2019). *Warranty Cost Analysis*. CRC Press.
https://books.google.es/books?id=5_vADwAAQBAJ&dq=cost+system%2Bdefinition&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Bonatti, P. (2019). Las meta decisiones y la teoría de la racionalidad instrumental mínima. *Ciencias administrativas*, 7(13), 1-17.
<https://doi.org/10.24215/23143738e037>
- Colquicocha, J. (2020). Sistema de información de costos y gestión de operaciones en una mipyme de mantenimiento industrial. *Global Business Administration Journal*, 115-125.
https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global_Business/article/view/3173

Compte, E. (2020). *Cómo escribir con eficacia*. Editorial LinkedIn.

https://www.google.com.pe/books/edition/C%C3%B3mo_escribir_con_eficacia/bD6VzgEACAAJ?hl=es

Congo, K., & Fredin, A. (2022). *Cost Accounting. With Integrated Data Analytics*. Nueva York: John Wiley & Sons.

https://www.google.com.pe/books/edition/Cost_Accounting/0KxTEAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Cortéz, C. (2020). *Sistema de información gerencial para el control de costos de empresas del sector agroindustrial del cantón Daule*. [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.] Repositorio de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.

<http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1153/Sistema%20de%20informaci%C3%B3n%20gerencial%20para%20el%20control%20de%20costos%20de%20empresas%20del%20sector%20agroindustrial%20del%20cant%C3%B3n%20Daule..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cubero, J. (2020). *Posicionamiento de Marca o Producto. Marketing Digital and Big Data para definir estrategias de Posicionamiento, en base a Influencers, mediante el análisis de redes sociales*. Amazon digital services LLC - KDP print US.

https://www.google.com.pe/books/edition/Posicionamiento_de_Marca_o_Producto/UzIOzgEACAAJ?hl=es

Cuenca, J., & Verazzi, L. (2020). *Comunicación interna total. Estrategia, prácticas y casos*. Editorial UOC, S.L.

https://www.google.com.pe/books/edition/Comunicaci%C3%B3n_interna_total/IOfxDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

- Dávila, G., Castillo, D., & Mejía, A. (2021). *Contabilidad financiera bajo NIIF generalidades y activos no financieros*. Editorial UPTC.
https://www.google.com.pe/books/edition/Contabilidad_financiera_bajo_NIIF_genera/5qVKEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- De la Cruz-Montoya, D. (2022). Glosario de términos. *Instituto científico empresarial Blog*. <https://100tificosuap.blogspot.com/2022/07/posteado-por-de-la-cruz-montoya-david.html>
- Durán, M., & Zolano, M. (2019). La importancia de la planeación de costo de producción y su efecto en la fijación de precios de productos. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: División de Ciencias económicas y Sociales*, 31(28), 1-28. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.v0i31.272>
- Dutta, P., Choi, T.-M., Somani, S., & Butala, R. (2020). Blockchain technology in supply chain operations: Applications, challenges and research opportunities. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 142(1), 1-33. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2020.102067>
- Escobar, M., & Enrique, M. (2021). *Análisis de datos con Stata*. Centro de Investigaciones Sociológicas.
https://www.google.com.pe/books/edition/An%C3%A1lisis_de_datos_con_Stata/uMIQEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Estupiñán, J., Romero, A., & Leyva, M. (2022). Presencia de la investigación científica en los problemas sociales post pandemia. *Conrado*, 53(86), 258-267.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442022000300258&lng=es&nrm=iso

Galeano, M. (2020). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. EAFIT.

https://www.google.com.pe/books/edition/Dise%C3%B1o_de_proyectos_en_la_investigaci%C3%B3n/Xkb78OSRMI8C?hl=es&gbpv=0

Gallegos, G., & Mostajo, K. (2019). *Sistema de costos para optimizar la toma de decisiones en las empresas de instalaciones de geomembranas, Arequipa*

2018. [Tesis de grado, Universidad Tecnológica del Perú] Repositorio de la Universidad Tecnológica del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/2845>

Gomez, F., Valencia, J. F., & Ríos, S. (2023). Optimización de las actividades de perforación y voladura en la UM San Rafael mediante la implementación en

campo del modelo de rotura y la predicción de cavidades. *Repositorio perumin*, 1(1), 1-16. [https://perumin35.s3.us-east-](https://perumin35.s3.us-east-2.amazonaws.com/media/04.Conferencias/Foro_TIS/TT_FORO_TIS/Trabajos)

[2.amazonaws.com/media/04.Conferencias/Foro_TIS/TT_FORO_TIS/Trabajos+T%C3%A9cnicos+-+Foro+TIS/Trabajos+en+PDF/Mi%C3%A9rcoles/Hebert+del+Carpio/8.+TT-171+Operaciones+Mineras.pdf](https://perumin35.s3.us-east-2.amazonaws.com/media/04.Conferencias/Foro_TIS/TT_FORO_TIS/Trabajos+T%C3%A9cnicos+-+Foro+TIS/Trabajos+en+PDF/Mi%C3%A9rcoles/Hebert+del+Carpio/8.+TT-171+Operaciones+Mineras.pdf)

Guarnizo, F., & Cárdenas, S. (2020). *Costos por órdenes de producción y por procesos*. Universidad de la Salle.

https://books.google.es/books?id=xe_6DwAAQBAJ&dq=Costos+indirectos+mixtos&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173.

[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)

- Guim, P., Martillo, O., & Guerrero, V. (2023). Los estados financieros y las tomas de decisiones empresariales. *Digital publisher*, 8(2), 149-160.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1679>
- Hansen, D., Mowen, M., & Heitger, D. (2021). *Cost Management*. Boston: Cengage Learning.
https://books.google.es/books?id=HhQcEAAAQBAJ&dq=cost+system&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Hernández, R., & Coello, S. (2020). *El proceso de investigación científica* (Segunda ed.). Editorial universitaria.
https://www.google.com.pe/books/edition/El_proceso_de_investigaci%C3%B3n_cient%C3%ADfica/tX71DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín científico de las ciencias económico administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Iglesias, E. (2021). *Metodología de la investigación científica*. Noveduc.
https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_cient/z39EEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Jarrett, D., Hüyük, A., & Der Schaar, M. V. (2021). Inverse Decision Modeling: Learning Interpretable Representations of Behavior. *Proceedings of the 38th International Conference on Machine Learning*, 134(1), 4755-4771.
<https://proceedings.mlr.press/v139/jarrett21a.html>

- Jiménez-Ren, M. S., & Narváez-Zurita, C. I. (2021). Control y gestión de costos para la toma de decisiones. *Cienciamatria*, 7(2), 36-68. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i2.503>
- Juran, J., Gryna, F., & Bingham, R. (2021). *Manual de control de la calidad*. (2ª. ed.) Reverte. https://www.google.com.pe/books/edition/Manual_de_control_de_la_calidad_Volumen/fMYiEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Kalmenovitz, J. (2023). Regulatory Intensity and Firm-Specific Exposure. *The review of financial studies*, 36(8), 3311–3347. <https://doi.org/10.1093/rfs/hhad001>
- Kiss, A., Libaers, D., Barr, P. S., Wang, T., & Miles, Z. (2020). CEO cognitive flexibility, information search, and organizational ambidexterity. *Strat Mgmt J.*, 61(1), 2200– 2233. <https://doi.org/10.1002/smj.3192>
- Kwon, H., & Wook, C. (2019). Improving Project Budget Estimation Accuracy and Precision by Analyzing Reserves for Both Identified and Unidentified Risks. *Project Management Journal*, 50(1), 86–100. <https://doi.org/10.1177/8756972818810963>
- Ladrón de Guevara, R., Gómez, A., Peña, V., & Madrid, R. (2020). Influencia del nivel de avance educativo y el género en la toma de decisiones financieras: una aproximación desde la Prospect Theory. *Revista Finanzas y Política Económica*, 12(1), 19-54. <https://revfinypolecon.ucatolica.edu.co/article/view/3092/3414>
- Lund, C., Ritter, T., & Benedetto, A. (2020). Managing through a crisis: Managerial implications for business-to-business firms. *Industrial marketing management*, 88(3), 14–22. <https://doi.org/10.1016%2Fj.indmarman.2020.05.034>

- Macanchí, M., Orozco, B., & Campoverde, M. (2020). Innovación educativa, pedagógica y didáctica. Concepciones para la práctica en la educación superior. *Universidad y Sociedad*, 396-403.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-396.pdf>
- Meller, P. (2019). Productividad, competitividad e innovación perspectiva conceptual. *CEPLAN*, 1(1), 1-60. <https://www.cieplan.org/wp-content/uploads/2019/09/Perspectiva-Conceptual-e-Interrelaci%C3%B3n-final.pdf>
- Méndez, C. (2020). *Metodología de la Investigación. Diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales*. Alpha Editorial.
https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/pc16EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Mendoza, M. (2019). *Influencia del diagnóstico de la situación financiera y económica en la toma de decisiones gerenciales de la empresa Primec S.A.C. de la ciudad de Arequipa, periodos 2017 - 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio de la UNAP.
https://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/12516/Mendoza_Quipe_Marilyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mirabal, A. (2021). Calidad de servicio. *Compendio*, 1(43), 1-3.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88067978001>
- Nesterenko, O., Krutova, A., Blyzniuk, O., Zhylakova, O., & Andriushchenko, I. (2021). Management accounting of cost for human capital of the service enterprise. *Economics and finance*, 9(1), 1-8. [https://economics-and-finance.com/files/archive/EF_2021_1\(4-11\).pdf](https://economics-and-finance.com/files/archive/EF_2021_1(4-11).pdf)

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Quinta ed.). Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Ochoa, C., Marruffo, R., & Ibáñez, L. (2020). Gestión de costos como herramienta de la rentabilidad en pequeñas y medianas empresas. *Revista espacios*, 31(50), 01-12. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n50p20>
- Ore, P., Olortegui, E., & Ponce, D. (2020). Planeamiento estratégico como instrumento de gestión en las empresas: Revisión bibliográfica. *Revista científica Pakamuros*, 8(4), 31-44. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i4.147>
- Ortega, F. (2020). *Resultado, rentabilidad y caja*. ESIC Editorial. https://www.google.com.pe/books/edition/Resultado_rentabilidad_y_caja/mcEDEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Pico, R., & Cevallos, R. (2021). La teoría de restricciones integrada en los sistemas ERP y la toma de decisiones gerenciales. *Journal Business Science - ISSN*, 2(1), 95-111. https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/business_science/article/view/81
- Quispe, N. (2019). *Análisis de situación económico y financiero de la empresa Creant Image S.R.L y su incidencia en la toma de decisiones gerenciales, periodo 2016 – 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio de la Universidad Nacional del Altiplano. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/10973>

- Radionova, N., Breus, S., Denysenko, M., Khaustova, Y., & Matiukh, A. (2021). *Criterial approach to analysis of the cost management system of business structures*. *Actividades financieras y crediticias: problemas de teoría y práctica*. https://er.knutd.edu.ua/bitstream/123456789/17847/1/20210622_302.pdf
- Reasco, R., Barros, J., Díaz, J., & Ledesma, G. (2019). *Las finanzas y la administración de operaciones como herramienta de análisis para la toma de decisiones gerenciales*. Repositorio eumed. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/01/finanzas-administracion-operaciones.zip>
- Rincón, C., Molina, F., & Villarreal, F. (2021). *Contabilidad de costos I. Componentes del costo con aproximaciones a las NIC 02 y NIIF 08* (Segunda ed.). Ediciones de la U. https://www.google.com.pe/books/edition/Contabilidad_de_costos_I/OJgZEA-AAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Rincón-Soto, C. A.; Sánchez-Mayorga, X.; & Cardona-Restrepo, L. M. (2019). Clasificación teórica de los costos. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87), 193-206. DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2448>
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *Pueblo continente*, 30(1), 1-3. <http://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121>
- Ródenas, E. (2020). *Muestreo y operaciones unitarias de laboratorio*. Síntesis. https://www.google.com.pe/books/edition/Muestreo_y_operaciones_unitarias_de_lab/SbefzQEACAAJ?hl=es

- Sánchez, D. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. *TEPEXI boletín científico de la escuela superior tepeji del río*, 9(17), 38-39. <https://doi.org/10.29057/estr.v9i17.7928>
- Sanchez-Escobedo, P. (2022). *Diseño y desarrollo de instrumentos en línea*. https://www.google.com.pe/books/edition/Dise%C3%B1o_y_desarrollo_de_instrumentos_en/_cSdEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Santos, G., Gomes, S., Braga, A., Lima, V., Teixeira, P., & Sá, J. C. (2019). Value creation through quality and innovation – a case study on Portugal. *The TQM Journal*, 31(6), 928-947. <https://doi.org/10.1108/TQM-12-2018-0223>
- Scherer, K. (2022). Theory convergence in emotion science is timely and realistic. *Cognition & Emotion*, 36(3), 385-387. <https://doi.org/10.1080/02699931.2021.1973378>
- Silvera, R. (2021). *Costos en la logística de centros de distribución. Clave para el transporte y distribución de las cargas*. Ediciones de la U. https://www.google.com.pe/books/edition/Costos_en_la_log%C3%ADstica_de_centros_de_distribuci%C3%B3n/NJgZEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Soret, I., & de Obesso, M. (2020). *Gestión de la calidad*. ESIC Editorial. https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad/aFvxDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Taherdoost, H., & Brard, A. (2019). Analyzing the Process of Supplier Selection Criteria and Methods. *Procedia Manufacturing*, 32(2), 1024-1034. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2019.02.317>
- Trefor, J. (2022). *Business economics and managerial decision making*. John Wiley & Sons, Inc. <http://portal.belesparadisecollege.edu.et:8080/library/bitstream/123456789/34>

35/1/Business%20Economics%20A...%20by%20Trefor%20Jones%20%28z-lib.org%29.pdf

Trujillo, J., & Martínez, Ó. (2020). *Finanzas empresariales. Análisis y gestión*. Alpha Editorial.

https://www.google.com.pe/books/edition/Finanzas_empresariales/s3J6EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Vásquez, M., & Moya, M. (2021). *Sistema de costos por actividades para mejorar la toma de decisiones gerenciales en la empresa hotelera "Vaskam SAC" Lambayeque, Enero-Junio 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo <https://hdl.handle.net/20.500.12893/10311>

Villacís, J., & Villarroel, V. (2020). Prácticas de contabilidad de gestión, para la toma de decisiones. *Costos y gestión*, 30(98), 50-75.

<https://www.iapuco.org.ar/ojs/index.php/costos-y-gestion/article/view/63>

Viteri, G. (2021). Sistema de información gerencial para el control de costos de empresas agroindustriales del Cantón Daule. *Revista universidad y sociedad*, 13(5), 605-614. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000500605&lng=es&tlng=es

Zamarreño, G. (2020). *Análisis de Mercado*. Editorial Elearning, S.L. https://www.google.com.pe/books/edition/An%C3%A1lisis_de_Mercado/lij-DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Zambrano, D., Soto, L., & Ugalde, J. (2021). Teoría de las restricciones y su impacto en las mejoras de la productividad. *Polo del Conocimiento*, 6(11), 398-411. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8219338>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>Problema general: ¿Cómo el sistema de costos por orden de servicio incide en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC?</p> <p>Problemas específicos: PE1: ¿Cómo la realización de la orden de servicio incide en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la incidencia del sistema de costos por orden de servicio en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC.</p> <p>Objetivos específicos: OE1: Hallar la incidencia de la realización de la orden de servicio en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC.</p>	<p>El sistema de costos por orden de servicio incide de manera significativa en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC.</p> <p>Hipótesis específicas: HE1: La realización de la orden de servicio incide de manera significativa en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC.</p>	V1. Sistema de costos por orden de servicio	<p>D1. Orden de servicio</p> <p>D2. Centro de costos</p> <p>D3. Costos no identificados</p>	<p>Tipo: Básico</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: Correlacional - causal</p> <p>Población: 28 trabajadores</p> <p>Muestra: 28 trabajadores (no probabilístico)</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Método estadístico: Análisis descriptivo e inferencial</p>
<p>PE2: ¿Cómo la elaboración del centro de costos incide en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC?</p>	<p>OE2: Encontrar la incidencia de la elaboración del centro de costos en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC.</p>	<p>HE2: La elaboración del centro de costos incide de manera significativa en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC.</p>	V2. Toma de decisiones gerenciales	<p>D4. Uso de información</p>	
<p>PE3: ¿Cómo la verificación de costos no identificados incide en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC?</p>	<p>OE3: Establecer la incidencia de la verificación de costos no identificados en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC.</p>	<p>OE3: La verificación de costos no identificados incide de manera significativa en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC.</p>		<p>D5. Flexibilidad Cognitiva</p>	
				<p>D6. Conflicto Cognitivo</p>	
				<p>D7. Racionalidad de la decisión</p>	
				<p>D8. Calidad del proceso</p>	
				<p>D9. Eficacia organizativa</p>	

Anexo 2. Instrumento

VALIDACION DE INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Mg. Lorenzo Zavaleta Orbegoso
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: Encuesta
1.6 Título de la Tesis: Sistema de costos por orden de servicio y su incidencia en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Peru S.A.C.
1.7 Autor del Instrumento: Ivan Gutiérrez Salazar

APRECIACION DEL EXPERTO

N°	PREGUNTAS	APRECIACION		OBSERVACIONES
1	El instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (X)	NO ()	
2	El instrumento ¿Responde a las variables del problema?	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)	

REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICION:

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

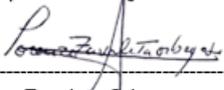
Promedio de Valoración

70%

OPCION DE APLICABILIDA

- (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 29 de enero 2024


Lorenzo Zavaleta Orbegoso
DNI N° 17959732

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto : Mg. CPC. David De la Cruz Montoya
1.2. Institución donde Labora : Universidad Autónoma del Perú
1.3. Cargo que desempeña : Docente
1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Magíster
1.5. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Encuesta
1.6. Título de la Tesis: Relación entre control interno y gestión de tesorería en la Municipalidad Distrital de Megantoni, 2022.
1.7. Autor del Instrumento: Jusell Zuzunaga Lloclla

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

N°	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.				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:

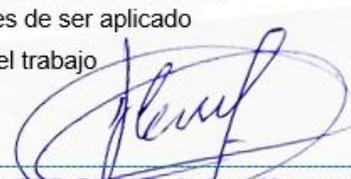
75 %

IV. Opción de aplicabilidad

- () 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, 24 de noviembre del 2022


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

VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Mg. BARRANTES RIOS, EDMUNDO JOSE

1.2 Institución donde Labora: UPTelesup

1.3 Cargo que Desempeña: Decano

1.4 Mención de Maestría / Doctorado que ostenta: Magister

1.5 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Encuesta

1.6 Título de la Tesis: Sistema de costos por orden de servicio y su incidencia en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Peru S.A.C.

1.7 Autor del Instrumento: Iván Gutiérrez Salazar

II. APRECIACION DEL EXPERTO

N°	PREGUNTAS	APRECIACION		OBSERVACIONES
1	El instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (X)	NO ()	
2	El instrumento ¿Responde a las variables del problema?	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 MEDICION:

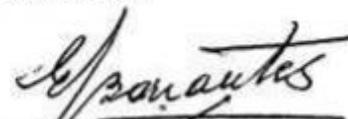
REQUISITOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21% - 40%	Bueno 41% - 60%	Muy Bueno 61% - 80%	Excelente 81% - 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					95%
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					95%
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de investigación.					95%

Promedio de Valoración

95%

IV. OPCION DE APLICABILIDA

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.



Mg. Ing. Edmundo José Barrantes Ríos
DECANO DE LA FACULTAD DE INGENIERIA Y
ARQUITECTURA

**Anexo 3. Cuestionario del sistema de costos por orden de servicio en la
toma de decisiones gerenciales**

Cuestionario

Estimado (a):

El formulario tiene como propósito de estudio en determinar la incidencia del sistema de costos por orden de servicio en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Amrop Perú SAC. Por lo tanto, pedimos respuestas sinceras a las preguntas.

Instrucciones:

- a) Este cuestionario pregunta cómo se encuentra el sistema de costos para la toma de decisiones gerenciales.
- b) No hay una respuesta correcta o incorrecta, es solo cómo usted realmente lo observa. Por favor, no deje ninguna pregunta sin respuesta.
- c) Marque con una cruz el número correspondiente a la respuesta que refleje actualmente la empresa.

La escala es la siguiente: 1= Totalmente de acuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indiferente, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo

V1. Sistema de costos

D1. orden de servicio

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Los pedidos detallan el perfil o características que debe tener el ejecutivo solicitado					
2	El pedido describe los atributos que debe contar el ejecutivo requerido					
3	Se cuenta con materiales para realizar una correcta aplicación de las actividades laborales					
4	Se consideran a los materiales empleados como parte del costeo dentro de la orden de servicio					
5	Se cumple a tiempo con los procesos y actividades					
6	Se cuenta con el pedido dentro del tiempo estipulado con la empresa solicitante					

D2. centro de costos

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
7	Se realiza una inspección visual periódica para constatar que se los recursos asignados tengan el fin previsto					
8	Se cuenta con control concurrente en el desarrollo de actividades de acuerdo a los requerimientos solicitados por el contratante y los costos invertidos por la empresa					
9	Se realiza una inspección rigurosa a la mitad y finalizar el proceso					
10	Se calcula el uso adecuado de los recursos económicos asignados					
11	Se destina materiales y personal para realizar los procesos de selección de ejecutivos					
12	Se toma los costos empleados en el personal y los materiales utilizados					

D. costos no identificados

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
13	Se calculan y se toman en cuenta los costos indirectos fijos en el precio final del servicio ofrecido					
14	Se cuentan con procedimientos para la identificación adecuada de los costos indirectos fijos					
15	Se calculan y se toman en cuenta los costos indirectos variables en el precio final del servicio ofrecido					
16	Se cuentan con procedimientos para la identificación adecuada de los costos indirectos variables					
17	Se calculan y se toman en cuenta los costos indirectos mixtos en el precio final del servicio ofrecido					
18	Se cuentan con procedimientos para la identificación adecuada de los costos indirectos mixtos					

V2.Toma de decisiones gerenciales

D3. uso de información

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	El uso de información es accesible para los tomadores de decisiones					
2	Se proporciona o se registra en el momento adecuado la información sobre los costos para hacer de conocimiento a la gerencia					
3	La información sobre los costos para la gerencia es precisa, objetiva y verificable					
4	Se cuenta con una adecuada información de los costos y que esta esté reflejada tanto en el estado de situación financiera como los estados de resultados					
5	Aporta eficazmente y eficientemente interna y externamente el uso de información en la toma de decisiones gerenciales de la empresa					

D4. flexibilidad cognitiva

N°	Ítems	1	2	3	4	5
6	Se percibe que la gerencia hace uso adecuado de información nueva proporcionada para la generación de alternativas y futura toma de decisiones					
7	Los trabajadores de la empresa son partícipes de la generación de alternativas mediante el aporte de nuevas ideas para beneficio de la empresa					
8	Se cuenta con suficiente creatividad para plantear alternativas de interés para la gerencia					
9	Se contrasta la posición de cada trabajador sobre las ideas que aporta a la empresa					

D5. conflicto cognitivo

N°	Ítems	1	2	3	4	5
10	Se suele evaluar la perspectiva que tiene cada trabajador sobre las ideas o aportes que tiene respecto a una temática de gestión que se esté abordando					
11	Se respeta el enfoque y sustento de cada idea aportada por cada trabajador					
12	Se apela al criterio de cada trabajador para que justifique las alternativas aportadas en beneficio del cliente y del a empresa					

D6. racionalidad de la decisión

N°	Ítems	1	2	3	4	5
13	Se realiza un análisis total de las ideas aportadas para la toma de decisiones finales					
14	Se revisa que las alternativas generadas produzcan los mejores resultados					

15	Se percibe que se selecciona la alternativa ideal para la toma de decisiones					
----	--	--	--	--	--	--

D7. calidad del proceso

N°	Ítems	1	2	3	4	5
16	Los adecuados procesos realizados en la empresa permiten que la toma de decisiones sea satisfactoria					
17	La calidad del proceso ayuda al cumplimiento para la obtención de decisiones gerenciales en la empresa					
18	Los procesos realizados se cumplieron en el tiempo y empleado el mínimo de recursos requeridos					
19	Las decisiones tomadas permiten crear valor para los clientes					

D8. eficiencia organizativa

N°	Ítems	1	2	3	4	5
20	La estabilidad de la compañía se debe a un buen proceso de toma de decisiones					
21	Las decisiones tomadas repercuten positivamente en la rentabilidad de la empresa					
22	Las decisiones tomadas por la gerencia generan un mejor posicionamiento de la empresa					

Anexo 4. Determinación de Costos por órdenes



DETERMINACIÓN DE COSTO DE SERVICIO POR ORDEN DE SERVICIO

CLIENTE: Confidencial
 ORDEN DE SERVICIO: 100021569
 POSICIÓN: Gerencial (Confidencial)
 MONTO DE LA ORDEN: S/. 144,000.00

	SOLES	DÓLARES
1.) <u>Materiales Directos</u>	S/ -	US\$ -
2.) <u>Mano de Obra Directa</u>	S/ <u>32,391.64</u>	US\$ <u>8,413.41</u>

	Sueldo Mensual	Horas / Capacidad Normal Mensual	Costo por Hora	Horas Empleadas	Costo (c x d)
	(a)	(b)	(c)	(d)	(c x d)
Consultor / Socio Principal	90,000.00	80	1,125	10	S/ 11,250.00
Socio Co-Responsable	90,000.00	80	1,125	5	S/ 5,625.00
Asociado Senior					
Sueldo	9,500.00	130	73	35	S/ 2,557.69
Gratificación	2,000.00	130	15	35	S/ 538.46
Compensación por tiempo de Servicios	1,541.67	130	12	35	S/ 415.06
Vacaciones	1,208.33	130	9	35	S/ 325.32
Bono de Éxito	2,500.00	130	19	35	S/ 673.08
Movilidad	530.00	130	4	35	S/ 142.69
Essalud	855.00	130	7	35	S/ 230.19
Researcher					
Sueldo	4,500.00	130	35	45	S/ 1,557.69
Gratificación	958.33	130	7	45	S/ 331.73
Compensación por tiempo de Servicios	743.06	130	6	45	S/ 257.21
Vacaciones	583.33	130	4	45	S/ 201.92
Bono de Éxito	1,250.00	130	10	45	S/ 432.69
Movilidad	530.00	130	4	45	S/ 183.46
Essalud	405.00	130	3	45	S/ 140.19
Asistente Ejecutiva					
Sueldo	8,000.00	130	62	10	S/ 615.38
Gratificación	1,541.67	130	12	10	S/ 118.59
Compensación por tiempo de Servicios	1,131.94	130	9	10	S/ 87.07
Vacaciones	875.00	130	7	10	S/ 67.31
Bono de Éxito	1,250.00	130	10	10	S/ 96.15
Movilidad	530.00	130	4	10	S/ 40.77
Essalud	720.00	130	6	10	S/ 55.38
Coaching			627	10	S/ 6,270.00
Practicante					
Subvención	2,500	70	36	5	S/ 178.57

3.) <u>Costos Indirectos</u>	S/ <u>10,644.17</u>	US\$ <u>2,764.72</u>
------------------------------	---------------------	----------------------

Método de Asignación	Costo Mensual	Cantidad / Capacidad Promedio	Costo / Unitario	Cantidad Empleada / Asignada	Costo (c x d)
	(a)	(b)	(c)	(d)	(c x d)
Pruebas y Evaluación / Candidatos			500	8	S/ 4,000.00
Examen de Inglés			300	8	S/ 2,400.00
Linkedin	8,333.33	20	417	1	S/ 416.67
Zoom	3,000.00	20	150	1	S/ 150.00
Zoho One	4,750.00	20	238	1	S/ 237.50
Alquiler de Oficina	19,000.00	20	950	1	S/ 950.00
Internet	1,900.00	20	95	1	S/ 95.00
Energía Eléctrica	2,000.00	20	100	1	S/ 100.00
Regalías / Marca	43,500.00	20	2,175	1	S/ 2,175.00
Teléfono Celular	2,000.00	20	100	1	S/ 100.00
Eps	400.00	20	20	1	S/ 20.00

Costo de Servicio por Orden de Servicio	S/ <u>43,035.80</u>	US\$ <u>11,178.13</u>
---	---------------------	-----------------------

San Isidro, 20 de febrero del 2024.

T.C. 3.85

Anexo 5. Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS.Sistema de costos por orden de servicio y su incidencia en la toma de decisiones gerenciales -

AUTOR

Ivan Gutierrez

RECuento DE PALABRAS

17864 Words

RECuento DE CARACTERES

95774 Characters

RECuento DE PÁGINAS

94 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.0MB

FECHA DE ENTREGA

Jun 10, 2024 9:00 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 10, 2024 9:02 AM GMT-5

● 14% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

Anexo 6. Base de datos

Variable 1. Sistema de costos por orden servicio

	Prg.1	Prg.2	Prg.3	Prg.4	Prg.5	Prg.6	Prg.7	Prg.8	Prg.9	Prg.10	Prg.11	Prg.12	Prg.13	Prg.14	Prg.15	Prg.16	Prg.17	Prg.18
Trabajador 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2
Trabajador 3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1	3	2	1	2
Trabajador 4	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2
Trabajador 5	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2
Trabajador 6	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	3
Trabajador 7	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2
Trabajador 8	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	2
Trabajador 9	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
Trabajador 10	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
Trabajador 11	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2
Trabajador 12	3	3	2	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3
Trabajador 13	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2
Trabajador 14	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
Trabajador 15	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5
Trabajador 16	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	5
Trabajador 17	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2
Trabajador 18	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
Trabajador 19	2	1	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	1	1	1
Trabajador 20	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
Trabajador 21	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 22	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1

Trabajador 23	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2
Trabajador 24	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2
Trabajador 25	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
Trabajador 26	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
Trabajador 27	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2
Trabajador 28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Variable 2. Toma de decisiones gerenciales

	Prg.1	Prg.2	Prg.3	Prg.4	Prg.5	Prg.6	Prg.7	Prg.8	Prg.9	Prg.10	Prg.11	Prg.12	Prg.13	Prg.14	Prg.15	Prg.16	Prg.17	Prg.18	Prg.19	Prg.20	Prg.21	Prg.22
Trabajador 1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
Trabajador 2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2
Trabajador 3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1
Trabajador 4	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 5	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1
Trabajador 6	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
Trabajador 7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4	3	4	5	3	5
Trabajador 8	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2
Trabajador 9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
Trabajador 10	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2
Trabajador 11	2	3	3	4	4	3	2	2	2	3	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	2
Trabajador 12	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3
Trabajador 13	3	3	4	3	2	4	3	4	5	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	2	4
Trabajador 14	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2
Trabajador 15	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
Trabajador 16	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5
Trabajador 17	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2

