



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

**SISTEMAS DE COSTOS ABC PARA MEJORAR LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMUNICACIÓN**

PROACTIVA S.A. CHICLAYO 2017

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA
PÚBLICA**

Autora:

Bach. Villanueva Peralta Zully Yakori
<https://orcid.org/0000-0002-7957-4829>

Asesora:

Dra. Cubas Carranza Janet Isabel
<https://orcid.org/0000-0001-5177-8021>

Línea de investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2023

APROBACION DE LA TESIS

**SISTEMAS DE COSTOS ABC PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA
EMPRESA COMUNICACIÓN PROACTIVA S.A. CHICLAYO 2017**

DRA. CABRERA SÁNCHEZ MARILUZ AMALIA

Presidente del Jurado de Tesis

MG. CACHAY SANCHEZ LUPE DEL CARMEN

Secretario del Jurado de Tesis

MG. RIOS CUBAS MARTIN ALEXANDER

Vocal del Jurado de Tesis

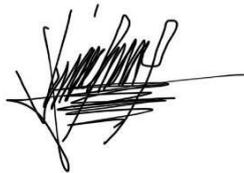
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado (s)** del Programa de Estudios de contabilidad de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

SISTEMAS DE COSTOS ABC PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMUNICACIÓN PROACTIVA S.A. CHICLAYO 2017

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firma:

VILLANUEVA PERALTA ZULLY YAKORI	DNI: 70042030	
------------------------------------	---------------	---

Pimentel - 2019

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por brindarme la oportunidad de experimentar la vida y por estar a mi lado en cada paso que doy. Aprecio su fortaleza en mi corazón y la claridad que me otorga en mi mente. También agradezco por haber cruzado en mi camino a aquellas personas que han sido mi apoyo y compañía durante todo mi periodo de estudio.

Mis padres merecen un agradecimiento especial por ser el pilar fundamental de todo lo que soy, tanto en mi formación académica como en la vida en general. Su apoyo incondicional ha sido una constante a lo largo del tiempo y ha sido fundamental para que todo este esfuerzo y trabajo sea posible.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero expresar mi agradecimiento a la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN por darme la bienvenida a este mundo académico. También quiero reconocer a mis docentes, personas de gran sabiduría y valores éticos, quienes se han esforzado para guiarme hasta el punto en el que me encuentro actualmente.

El camino no ha sido sencillo, pero gracias a su deseo de compartir sus conocimientos y a la dedicación que han mostrado, he logrado alcanzar importantes metas, como la exitosa culminación de mi tesis y la obtención de mi apreciada titulación profesional.

Finalmente agradezco al gerente propietario de la empresa COMUNICACIÓN PROCTIVA SA., el licenciado José Luis Velásquez Gómez, por haber aceptado que se realice mi tesis en su empresa y por haberme brindado la información necesaria para realizarla.

SISTEMAS DE COSTOS ABC PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMUNICACIÓN PROACTIVA S.A. CHICLAYO 2017

RESUMEN

De acuerdo con la investigación realizada, se determinó que la implementación del Sistema de Costos ABC en la empresa Comunicación Proactiva S.A. resultará en un aumento de los niveles de ganancias. En este contexto, los enfoques utilizados fueron de particular relevancia para el estudio, dado que posibilitaron la mejora de los procesos internos a partir de los logros obtenidos. Se destaca la relevancia de este estudio para demostrar el aumento en la rentabilidad de la compañía después de la adopción del sistema de costos basado en actividades.

Por lo tanto, surge la siguiente pregunta: ¿La implementación del Sistema de Costos ABC resultará en un aumento de la rentabilidad para la empresa Comunicación Proactiva S.A. en Chiclayo durante el año 2017? Esta interrogante se justifica al permitir la evaluación de la importancia de incorporar el Sistema de Costos ABC como una herramienta de gestión para supervisar la asignación de recursos en cada una de las actividades llevadas a cabo. A partir de la hipótesis planteada, se infería que la rentabilidad de la empresa Comunicación Proactiva S.A. experimentaría una mejora con la adopción del Sistema de Costos ABC. El objetivo principal de la investigación fue determinar en qué medida la adopción del Sistema de Costos ABC contribuiría a mejorar la rentabilidad en la empresa Comunicación Proactiva. El estudio realizado fue de carácter descriptivo y no correlacional, y se emplearon la guía de observación, la guía de entrevista y el análisis documental para operativizar las variables.

Palabras claves: Costos, Decisiones gerenciales, Implementación.

ABC COST SYSTEMS TO IMPROVE THE PROFITABILITY OF THE COMPANY PROACTIVE COMMUNICATION S.A. CHICLAYO 2017

ABSTRACT

According to the investigation carried out, it was determined that the implementation of the ABC Cost System in the company Comunicación Proactiva S.A. will result in increased profit levels. In this context, the approaches used were of particular relevance for the study, since they made it possible to improve internal processes based on the achievements obtained. The relevance of this study is highlighted to demonstrate the increase in the company's profitability after the adoption of the activity-based cost system.

Therefore, the following question arises: Will the implementation of the ABC Cost System result in an increase in profitability for the company Comunicación Proactiva S.A. in Chiclayo during 2017? This question is justified by allowing the evaluation of the importance of incorporating the ABC Cost System as a management tool to supervise the allocation of resources in each of the activities carried out. From the hypothesis proposed, it was inferred that the profitability of the company Comunicación Proactiva S.A. would experience an improvement with the adoption of the ABC Cost System. The main objective of the research was to determine to what extent the adoption of the ABC Cost System would contribute to improving profitability in the Proactive Communication company. The study carried out was descriptive and non-correlational in nature, and the observation guide, the interview guide and documentary analysis were used to operationalize the variables.

ÍNDICE

APROBACION DE LA TESIS.....	ii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	xi
1.1. Realidad problemática.....	xi
1.2. Trabajos previos.....	xv
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	xxix
1.3.1. Costos ABC.....	xxix
1.3.2. Rentabilidad empresarial.....	xxxv
1.4. Formulación del problema.....	xl
1.5. Justificación e Importancia del estudio.....	xl
1.6. Hipótesis.....	xli
1.7. Objetivos.....	xli
II. METODO.....	42
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	42
2.2. Variables, Operacionalización.....	43
2.3. Población de estudio y muestra.....	45
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	45
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	45
2.6. Criterios éticos.....	46
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	47
3.1. Resultados.....	47
3.2. Discusión.....	51
3.3. Aporte de la investigación.....	62
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	103
4.1. Conclusiones.....	103
4.2. Recomendaciones.....	104
REFERENCIAS.....	106
ANEXOS.....	111

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Diseño de investigación.....</i>	<i>42</i>
<i>Figura 2: Estructura de los Costos Directos.....</i>	<i>57</i>
<i>Figura 3: Proceso de Costos por Actividades.....</i>	<i>59</i>
<i>Figura 4: Sistemas de Costos Tradicional y mediante el ABC.....</i>	<i>61</i>
<i>Figura 5: Costos Basado en Actividades - ABC.....</i>	<i>61</i>
<i>Figura 6: Tarjeta de Crédito a ser implementada con el ABC.....</i>	<i>63</i>
<i>Figura 7: Proveedor Promart.....</i>	<i>64</i>
<i>Figura 8: Plan de Operaciones</i>	<i>68</i>
<i>Figura 9: Fases para la ejecución</i>	<i>74</i>
<i>Figura 10: Actividad de señalizaciones.....</i>	<i>75</i>

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Cuadro de Operacionalización de variables</i>	44
Tabla 2: <i>Tiempo en horas del proceso de adquisición e internamiento de los materiales sin el ABC</i>	66
Tabla 3: <i>Tiempo en horas del proceso de adquisición e internamiento de los materiales con el ABC</i>	66
Tabla 4: <i>Necesidades cubiertas del personal</i>	70
Tabla 5: <i>Análisis reestructuración de costos administrativos después de implementado el sistema ABC</i>	79
Tabla 6: <i>Análisis reestructuración de costos operativos después de implementado el sistema ABC</i>	80
Tabla 7: <i>Estructura de costos administrativos sin el ABC y con el ABC</i>	81
Tabla 8: <i>Financiamiento Bancario</i>	86
Tabla 9: <i>Inversiones en equipos</i>	87
Tabla 10: <i>Resumen de las remuneraciones del personal</i>	87
Tabla 11: <i>Resumen de los servicios básicos</i>	88
Tabla 12: <i>Resumen inversiones, planilla, servicios y capital de trabajo</i>	88
Tabla 13: <i>Resumen aporte porcentual Empresa y Banco</i>	88
Tabla 14: <i>Pronóstico de ventas para el ejercicio 2018</i>	90
Tabla 15: <i>Pronóstico de ventas años 2018 y 2019 después de implementado el sistema de costos por actividades ABC</i>	90
Tabla 16 : <i>Estructura de Costos y Gastos años 2018 y 2019 después de implementado el ABC</i>	91
Tabla 17: <i>Estructura de Costos y Gastos años 2018 y 2019 después de implementado el Sistema de Costos ABC</i>	92
Tabla 18: <i>Estado de Situación Financiera año 2017 sin la implementación del Sistema de Costos ABC</i>	92
Tabla 19: <i>Estado de Situación Financiera por los Ejercicios proyectados 2018 y 2019 después de implementado el Sistema de Costos ABC</i>	93
Tabla 20 : <i>Estado de Resultados año 2017 sin la implementación del Sistema de Costos ABC</i>	94
Tabla 21 : <i>Estado de Resultados proyectados años 2018 y 2019 después de implementado el Sistema de Costos ABC</i>	95
Tabla 22: <i>Presupuesto operativo con el ABC</i>	100
Tabla 23: <i>Presupuesto Financiero proyectado años 2018, 2019 después de implementado el sistema de costos ABC</i>	101
Tabla 24: <i>Flujo de Caja proyectado después de implementado el sistema de costos ABC</i>	102
Tabla 25: <i>Matriz de consistencia</i>	113

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En las organizaciones es indispensable adaptarse a nuevas formas de optimizar procesos, por ello, la compañía Comunicación Proactiva S.A busca optimizar su rendimiento financiero, por ende, es de fundamental la implementación de un Sistema de Costos ABC. Esto se debe a que la compañía busca establecer procedimientos eficaces para ofrecer servicios de enseñanza en áreas como comunicación, publicidad, marketing, informática y asuntos similares. Asimismo, se centra en la ejecución de planes y tácticas de comunicación, proyectos sociales, gestión de redes (sitios web) y campañas publicitarias. Estos mecanismos deben estar alineados con los resultados esperados, que permitirá a la compañía diseñar no solo los procesos para ofrecer sus servicios, sino también los procesos de mercado, contratación de personal docente y promotores, así como la captación de clientes y la atracción de nuevos estudiantes que conformarán la cadena de valor de actividades comerciales.

Estas acciones también contribuirán a mejorar las propuestas y a analizar esta oportunidad, lo que proporcionará una descripción de la compañía con una solución estratégica adecuada, que incluirá la visión y misión esperadas. De igual modo, se llevará a cabo la formulación de planes estratégicos necesarios para lograr este crecimiento, incluyendo la gestión y prospección de ventas, como también los gastos y aquellos costos que se asumen. Esto servirá como base, soporte técnico y respaldo económico. El plan de mejora mencionado anteriormente facilitará el análisis del plan operativo, las finanzas y las conclusiones. En este contexto, la investigación permite concluir que esta propuesta es completamente pertinente y factible para desarrollar la incidencia entre los Costos ABC y la rentabilidad.

Cabe señalar que la compañía Comunicación Proactiva S.A. fue constituida según la Escritura Pública N° 2083 el 14 de agosto de 2012, y está correctamente registrada en la partida electrónica N° 11164733 de la Zona Registral N° II – Sede Chiclayo. Esta organización se enfoca en brindar servicios de adiestramiento y enseñanza. Además, opera el Instituto Peruano de Comunicación Empresa y Sociedad (IPCES), el cual ofrece programas que incluyen cine, fotografía y publicidad. Asimismo, gestiona la Revista Gestión Lambayeque, que desarrolla actividades como de notas de prensa, imagen y reportajes. Para abordar la problemática de forma integral, se citan fuentes de entorno internacional, nacional y local, que analizan la situación de las variables en estudio.

República Dominicana

Según el estudio de la (Revista Ciencia y Sociedad 2015) titulado "Marketing relacional: valor, satisfacción, lealtad y retención del cliente", se destaca lo crucial de analizar investigaciones relacionadas con la gestión empresarial. Se enfatiza la consideración constante de la satisfacción y fidelidad hacia la marca, así como los logros obtenidos en relación al cliente. Empresas de esta naturaleza afirman que buscan brindar un valor aún mayor a sus clientes, al tiempo que buscan mejorar los indicadores financieros que les permitan sostenerse en el tiempo. De manera que, el marketing juega un papel preponderante, ya que facilita a la compañía la comprensión en los usuarios y en qué forma pueden incidir en la toma de decisiones y operaciones, siempre con el objetivo de asegurar su fidelidad y llegar a un grado positivo en satisfacción con el servicio ofrecido. La tasa de lealtad del usuario aumenta con el tiempo y se esfuerza por recopilar una variedad de datos con el fin de establecer mecanismos de comunicación innovadores y mejorar los mecanismos comerciales para tomar decisiones adecuadas

Colombia

Según el estudio realizado por la (Revista SciELO en 2012), sobre el "Sistema de costos ABC en la mediana empresa mexicana", se enfatiza lo crucial de los costos para todo tipo de compañías, ya que están constantemente buscando formas de mejorar su eficiencia. Muchas empresas optan por implementar el mecanismo de costos por actividades ABC para analizar las razones que impulsan esta preferencia. Esto implica identificar los motivos que llevan a las compañías a elegir esta metodología, así como abordar los desafíos encontrados y estudiar los beneficios obtenidos. Esto proporciona información exhaustiva y confiable que beneficia la eficiencia financiera de la compañía.

Los costos ABC se caracterizan por ser particularmente precisos en comparación con otros sistemas, ya que los costos por proceso o los costos por orden de producción permiten determinar rápidamente las razones del costo total, lo cual es invaluable para la gestión empresarial. El enfoque ABC demanda datos directamente obtenidos de la empresa en cuestión, lo que refleja la autenticidad de las operaciones y permite identificar los problemas que afectan los costos contables. Esto facilita una comparación adecuada con la contabilidad, lo que conduce a decisiones más oportunas y beneficiosas para los intereses de la compañía. La necesidad de evaluar diferentes tipos de costos, como los totales, estándar, directos y aquellos asociados a los centros de responsabilidad, conocidos como CeCo (centro de costo) y CeBe (centro de beneficio), se vuelve imperativa en este contexto. (SciELO, 2012).

México

Según la investigación realizada por la revista *Universitas Americarum* en 2011 sobre el "Estudio de los Costos ABC en las empresas de servicios", hace un tiempo atrás no era muy necesario que las compañías adoptaran un enfoque de costos que sea direccionado por actividades ABC. Esto se debía a que muchas empresas aplicaban directamente los costos, centralizando a través de centros de costos o de responsabilidad (CeCo y CeBe) con una individualidad presupuestal. Sin embargo, llevaban a cabo muchas distinciones para analizar adecuadamente los resultados de forma óptima.

La investigación sostiene la necesidad de clasificar de manera adecuada el gran número de informes de tipología contable y financiera generados por todas las actividades de la compañía. En estas empresas, el sistema de contabilidad más comúnmente utilizado es la estipulada "Contabilidad por centros de costos", encargada de gestionar de manera apropiada los ingresos, costos e inversiones. Por ello, el sistema ABC identifica el costo de responsabilidad y presenta una especificidad peculiar.

Por ejemplo, la gerencia de la empresa puede ser responsable de funciones como las divisiones administrativas, financieras, recursos humanos y procesos logísticos. Esta área contribuye a proporcionar una información adecuada de cada centro de costos a través de la designación de funciones de acuerdo a los niveles internos. Esto hace que el sistema sea más efectivo para monitorear cada actividad que genera costos (*Universitas Americarum*, 2011).

España

En su indagación sobre la rentabilidad de compañías que brindan servicios, *Omnia Science* (2013) postula que, gran cantidad de compañías del rubro, requieren una gama de propuestas y alternativas donde cada uno de los componentes deben proporcionar servicios adecuados que también creen valor y puedan reflejar precios reales, los cuales están directamente relacionados con el poder adquisitivo. La finalidad del estudio fue analizar la eficiencia de las empresas orientadas a brindar servicios a la población de la tercera edad. Asimismo, se buscó determinar si la implementación de leyes pertinentes ha tenido un impacto positivo en la sostenibilidad financiera de la compañía.

Por tal motivo, el estudio concluye que después del análisis realizado se pueden evidenciar cambios sustanciales en el comportamiento de muchas de estas empresas, así como transformaciones significativas que inciden en el ciclo de vida empresarial. Estos ajustes tienen como finalidad mejorar la competitividad de estas organizaciones, considerando la implementación obligatoria de diversas políticas beneficiosas, especialmente en aquellos países que han priorizado de manera notoria el bienestar de este segmento de la sociedad

Venezuela

De acuerdo con la investigación sobre "Costos del Marketing" realizada por Actualidad Contable FACES en 2011, se destaca que la contabilidad administrativa ha adquirido una relevancia excepcional en cuanto a sus funciones en el registro de operaciones diarias en las empresas. No obstante, se enfatiza en la importancia de no descuidar una perspectiva integral en las actividades relacionadas con el marketing, considerado uno de los componentes más significativos en la estructura organizativa de una empresa.

Esta indagación trató de esclarecer las distinciones indispensables entre los costos asociados al marketing y los costos vinculados a la elaboración de bienes y servicios. Ambos tipos de costos tienen la responsabilidad de determinar el mecanismo más apropiado para llevar a cabo la contabilidad y el tratamiento tributario adecuado de estos costos operativos, así como la manera en que deben ser presentados. Los resultados se comunicarán mediante informes estructurados sobre costos y estados financieros.

Es así que, el sistema de costos ABC, que cuenta con presencia reciente desde los años ochenta, ha generado un cambio significativo en los sistemas contables a nivel global. Ha introducido nuevos enfoques para el análisis de costos y de un mecanismo innovador para el monitoreo del inventario, flujo de efectivo, puntos de equilibrio, y la preparación, análisis, interpretación de la información, presentación y evaluación de la realidad financiera de la compañía. Todos estos elementos se aplican de manera conjunta para optimizar la toma de decisiones de los directivos, los cuales son los encargados de llevar las riendas y la dirección de las compañías (Actualidad Contable FACES, 2011).

Chile

(Ministerio de Economía y Fomento, 2015), en su indagación "Informe de resultados: empresas chilenas Tercera Encuesta Longitudinal de Empresas", sostiene que se realizó una nueva encuesta en llevada a cabo por el MEF en alianza con el Instituto nacional de estadística, con el propósito de analizar la realidad en la que las compañías chilenas se encuentran, tomando en cuenta el último censo, fue compuesto por más de trescientas mil compañías del ámbito formal, aclarando que estas son aquellas que normalmente tributan y sus ventas oscilan entre las ochocientas UF. Según su sector productivo, el estudio incluyó un promedio de ocho mil entidades según el sector al que se dirigen, en el que sus niveles de ventas sean analizados constantemente, así como su representatividad en el gremio organizacional, la magnitud y la importancia del programa macroeconómico del país. Es importante puntualizar que se realizaron varias mediciones longitudinales, en una de ellas se evidencio que el 50% de las compañías investigadas se les habían aplicado revisiones dobles (2 ELE), sin

embargo no se encontró algún hallazgo importante, por lo que fue indispensable realizar una tercera medición, en la que se obtuvo una información oportuna y de cantidad considerable de las compañías chilenas, cuyos temas fueron, donde operan, nacionalidad de los directivos, fundadores, proveedores y si algunos de sus clientes es el que compra todo lo que producen.

Ecuador

La Revista Negocios Rentables (2017), en su estudio titulado "Negocios Rentables en Ecuador", sostiene que en Ecuador existen diferentes oportunidades para invertir cuyas perspectivas son sostenibles por su rentabilidad, por tal motivo es una zona geográfica que es atractiva para los inversionistas. Esta preferencia se atribuye en parte a los esfuerzos del gobierno por promocionar a Ecuador como un territorio repleto de oportunidades prometedoras. Además, se otorgan beneficios fiscales que superan el promedio de la región. Los empresarios, ya sean de nacionalidad ecuatoriana o extranjera, buscan condiciones equitativas y ventajas competitivas al decidir invertir en Ecuador. Anhelan contar con los mismos derechos de acceso y la capacidad de repatriar ganancias y capital a sus países sin limitaciones. Es relevante subrayar que el sector de telecomunicaciones, particularmente el acceso a Internet, son altamente valorados por los ecuatorianos, quienes están dispuestos a invertir en mantener una buena conectividad e información actualizada.

La Revista Quipukamayoc (2012), en su artículo titulado "El dilema de los costos en las empresas de servicios" de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, destaca el papel fundamental que el sector servicios ha desempeñado en la economía peruana en los últimos años, experimentando un notable crecimiento y empleando a una gran parte de la fuerza laboral del país. A pesar de esto, se observa que, en contraste con el sector industrial, este cuenta con información oportuna y en gran magnitud a diferencia del sector de servicios la información en este ámbito suele ser limitada. Es esencial para cualquier empresa que busca competir de manera efectiva poder determinar con precisión cuáles son los costos asociados a sus servicios. Estos costos desempeñarán un papel crucial en el nivel de ventas, los ingresos y la evaluación de los resultados empresariales.

Por esta razón, los mecanismos de costeo tradicionales están siendo objeto de un intenso cuestionamiento, ya que no logran asignar los costos con una metodología precisa a los servicios. En respuesta a este desafío, se genera el mecanismo de costos ABC (Activity-Based Costing) concebido como aquel que facilita la eficiencia en la designación de los costos para cada actividad. Este método busca identificar y asignar los costos a las acciones que se realizan de manera cotidiana, proporcionando así una visión más panorámica sobre como los costos se involucran con la prestación de servicios.

La Revista Contadores & Empresas (2013), en su artículo titulado "Cómo estructurar un sistema de costos en una empresa de servicios", destaca que en muchas compañías es común utilizar la contabilidad de costos. Esta herramienta permite identificar de forma más precisa el porcentaje de rentabilidad y supervisar la efectividad en la utilización de la mano de operativa y el capital de trabajo. Asimismo, facilita la evaluación del desempeño tanto del negocio como de sus directivos.

Cabe precisar que es importante la asignación de precios en los servicios, estos precios deben estar relacionados tanto con los costos como con los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado. Es esencial evitar establecer precios que superen el costo real, ya que esto podría llevar a una rentabilidad ficticia y, en última instancia, desalentar las ventas y generar problemas de liquidez a largo plazo. Por ende, se aconseja localizar el punto de equilibrio para asegurarse de que, al ofrecer un servicio de calidad, se cuente con un conocimiento preciso de los costos de producción y se puedan fijar precios adecuados. La contabilidad de costos proporciona la información necesaria para tomar decisiones fundamentadas respecto a los precios de los servicios, garantizando que sean rentables y competitivos en el mercado. Además, contribuye a mantener un equilibrio de la sostenibilidad económica con la calidad que se brinda.

La Revista Quipukamayoc (2013) de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en su estudio titulado "Implicaciones del método de costeo ABC", subraya que en el actual mercado, cualquier compañía de servicios que aspire al éxito debe estimar con precisión sus costos operativos, ya que estos determinarán sus ingresos y permitirán establecer sus ganancias. Los métodos de costeo tradicionales han sido objeto de críticas generalizadas debido a que no asignan los costos a cada uno de los servicios de manera precisa. En este contexto, nace el mecanismo de costeo ABC (Activity-Based Costing) como una alternativa que posibilita la asignación de costos de manera más eficiente y realista.

La investigación propone una revisión doctrinal detallada de esta metodología de costos, debido a que es esencial que las compañías reconozcan a fondo sus costos para evaluar su competitividad en comparación con otros negocios similares. Se espera que esto conduzca a la adquisición de un conjunto de conocimientos en el ámbito del mecanismo de costos. El enfoque ABC formula específicamente que no son los servicios en sí mismos los que generan costos, sino las actividades que realmente consumen los recursos; al localizar y distribuir de manera óptima los costos para actividades específicas, se logra obtener una mirada más precisa de los costos implicados en la prestación de servicios.

El Centro de Investigación de Contabilidad - CEF (2017) destaca que, en las compañías, la estructura económico-financiera se compone del activo, acompañado del pasivo y sostenido por el patrimonio. El activo se concibe como el capital con el que se cuenta, o también como el fondo preponderante de la empresa. Es esencial tener en cuenta que, al evaluar la rentabilidad del activo, no se considera cómo es el financiamiento de este, ni se presta atención en cómo ha sido la formación del pasivo. Asimismo, es crucial entender que se obtiene un beneficio luego de impuestos el cual es producto de la cuenta de pérdidas y ganancias, la cual es destinada a cada uno de los accionistas, de manera que estos obtienen ganancias con denominaciones de dividendos o en algunos casos en reservas. Además, se debe tener en cuenta que el beneficio que otorga el activo debe de copar cada uno de los gastos que se asumen por aquellos fondos que son brindados por terceros.

En resumen, el análisis de rentabilidad del activo se centra en estudiar el rendimiento económico de los activos, sin considerar su financiamiento, mientras que la rentabilidad financiera involucra el análisis de cómo se financia la empresa y cómo se generan los beneficios después de impuestos, teniendo en cuenta tanto los gastos financieros como las cifras que reportan los ingresos y además, los montos que son producto de los egresos de la compañía.

El artículo del Diario Gestión (2013) publicado el 2 de agosto del mismo año bajo el título "Las 500 empresas top del Perú alcanzaron rentabilidad de 18% en el 2012", informa sobre el aumento de la rentabilidad de las 500 principales compañías que desarrollan actividades en Perú, alcanzando un 18% en ese año. Esto marcó el octavo año consecutivo en el que estas empresas superan a más compañías, las cuales son nombradas líderes en el entorno internacional. Aunque este valor fue más decreciente, que el 24.4% registrado en 2011, la tasa se mantuvo en un nivel positivo. Esta información puede ser respaldada fácilmente al compararla con las empresas de Estados Unidos, cuya rentabilidad fue del 13.4%, y las compañías situadas en América Latina, que evidenciaron un porcentaje del 11.5%.

Hace mucho tiempo la economía del Perú ha tenido sostenibilidad, lo que le ha permitido a las empresas un mayor crecimiento, teniendo indicadores óptimos en términos rentables. Además, dichos indicadores se vieron reflejados en el valor de sus acciones ya que obtuvieron un valor de USD 38,900 millones de dólares; asimismo, en el 2012 el sector minero y de petróleo llegó solo a obtener el 28% del valor total ya mencionado, de forma similar ocurrió en el sector bancario cuyo valor fue del 25% del total obtenido.

De acuerdo con el artículo de la Revista Especializada Gerens (2016) titulado "Rentabilidad de las empresas solo alcanzó el 9% en el 2015", se indica que la desaceleración económica es uno de los elementos preponderantes que contribuyeron a la disminución de la rentabilidad de las compañías,

alcanzando su nivel más bajo en los últimos 12 años. Se estima que la rentabilidad del negocio se ubica con un valor de alrededor del 9%, lo que muestra una reducción con respecto al año 2014. Hacia el final del tercer trimestre de 2015, el retorno sobre el patrimonio (ROE) descendió aún más, llegando a un preocupante 9.5%. Es evidente que la tendencia a la baja en la rentabilidad ha sido constante desde que alcanzó su punto máximo del 30% en 2006, iniciando un declive en 2011 que hasta ahora no se ha detenido. Se puede evidenciar que la situación de las compañías es inquietante debido a que cada vez la rentabilidad sigue decreciendo. Existe la posibilidad de que en los próximos meses enfrenten dificultades financieras similares a las ocurridas entre 1999 y 2001.

Comunicación Proactiva obtuvo su reconocimiento legal mediante la Escritura Pública N° 2083 el 14 de agosto de 2012. Su inscripción oficial está registrada en la Partida Electrónica N° 11164733 de la Zona Registral N° II - En la zona geográfica de Chiclayo. La empresa se especializa en proporcionar servicios de capacitación y educación, la cual la complementa con ofertar productos y brindar algunos servicios que están vinculados directamente con la actividad organizacional mencionada como su principal enfoque.

Además de sus funciones principales, Comunicación Proactiva opera el Instituto Peruano de Comunicación Empresa y Sociedad (IPCES), el cual se especializa en ofrecer programas que están directamente alineados a la fotografía, al uso preponderante de las relaciones públicas y además a estructurar protocolos de los diferentes eventos que cubre. En adición a ello esta entidad está encargada de administrar y promover a la revista Gestión, la cual tiene como objetivo informar sobre las acciones que toma el sector público por medio de asesorías protocolares, reportajes con énfasis en las notas de prensa.

Asimismo, la introducción del Sistema de Costos ABC como propuesta que busque optimizar la rentabilidad organizacional es de vital relevancia. Esto permitirá proporcionar servicios en el ámbito publicitario, en el que se complementa con el marketing y de comunicación. De igual forma, facilitará el desarrollo de nuevos prospectos en los que incluya un plan e innovadoras estrategias que ayuden a comunicar de manera más eficiente, y además que promuevan la implementación de nuevos proyectos de ámbito social unidos a la gestión de redes (sitios web). Es esencial que las actividades desempeñadas estén direccionadas con los resultados que se estiman, garantizando así un enfoque efectivo y eficiente en la gestión empresarial.

Estas medidas posibilitaron la formulación de una propuesta de mejora integral que comprenda el aprovechamiento de las oportunidades identificadas. Asimismo, se desarrolla un planeamiento que contenga estrategias que permitan la implementación de la mejora, los cuales abordarán aspectos como

la estimación de ventas, cuanto es lo que se estima gastar y además una prospección de costos. Estos elementos son esenciales para respaldar técnicamente y económicamente el plan propuesto, de manera que se llevará a cabo una evaluación detallada del plan operacional y financiero, los cuales serán analizados con el objetivo de obtener conclusiones claras sobre la efectividad de las acciones propuestas. Estos análisis posibilitarán determinar la viabilidad y el potencial de éxito del plan de mejora en su totalidad.

1.2. Trabajos previos

México

Ríos, M. (2012), en su estudio titulado "Los costos basados en actividades ABC como herramienta de gestión en las pymes: El caso de las empresas de servicios en México"; la indagación fue llevada a cabo en una institución educativa de Guanajuato, en la que destaca la tendencia común en las empresas, incluyendo las pymes, de ajustar sus estructuras empresariales con la finalidad de diversificar sus operaciones en términos de productos, servicios y segmentos de mercado. Este enfoque tiene como finalidad adoptar sistemas eficaces para satisfacer a los clientes y fomentar su fidelidad. Sin embargo, estas empresas se enfrentan a desafíos tanto internos como externos al buscar expandirse. En consecuencia, los directivos de estas empresas consideran que el control de los costos es un factor económico fundamental para el éxito.

El panorama empresarial ha presenciado el auge de la industria de servicios en todas sus modalidades y dimensiones. El estudio se concentra en analizar y valorar la relevancia, el impacto y la implementación de aquellos mecanismos que se direccionen a los Sistemas de (ABC) y la Administración de Costes Basados en Actividades (ABM) en las pymes del sector servicios en México. Para alcanzar dicho planteamiento, se realizó un estudio de campo que consideró estos sistemas como una opción para optimizar el mecanismo de costos que podría resolver las limitaciones visualizadas durante la ejecución de algunos métodos tradicionales. A través de las evidencias recabadas, se evalúa el nivel de influencia de los sistemas ABC/ABM, y también el sistema enfocado en costos que es sustentado por actividades, por ende, fue conveniente utilizar pruebas que evalúen la aceptación de la hipótesis planteada.

La finalidad de esta indagación es proporcionar una perspectiva actualizada sobre cómo han ido evolucionando aquellos sistemas enfocados en costos utilizados los cuales son adoptados por las pymes que se dedican a brindar servicios en México, subrayando la importancia de estos mecanismos en la gestión empresarial para la formulación de tácticas y la búsqueda generar valor a diferencia de la competencia.

Ecuador

Barboza, K. y Portillo, D. (2012). "Selección de una estructura de costos ABC para el restaurante UQ UKU" (Tesis para optar el título de contador público). Universidad Francisco de Paula Santander, Ocaña. Este estudio se enfoca en la elección de una estructura óptima de costos para el restaurante UQ UKU. En este establecimiento, es común que el chef, a cargo de la cocina, establezca el costo de cada receta basándose en su ámbito de experiencia, sin considerar otros costos de producción como la mano operativa o aquellos costos indirectos relacionados con la fabricación. A pesar de que el negocio de venta de comidas y bebidas del lugar tiene particularidades que requieren ajustes en ciertos aspectos de los costos, aún se mantienen los tres componentes esenciales de la contabilidad de costos: la materia prima que abarca cada uno de los insumos usados en la elaboración de los platillos, la mano operativa directa representada por el chef y el auxiliar de cocina, y los costos genéricos de elaboración que tienen que ser considerados para calcular el costo general del total de producción por plato.

"Es importante subrayar que este estudio está vinculado con mi trabajo de tesis, ya que se concentra en la exploración de una estructura de costos. No obstante, es crucial señalar que el colaborador de cocina lleva a cabo la evaluación para determinar los costos que conlleva realizar cada platillo, basándose en su experiencia. Es a través de las evaluaciones prácticamente empíricas que determinan el precio que debe tener el producto, sin llevar a cabo un análisis adecuado de los costos de la mano operativa y que costos indirectos se involucran en la fabricación (CIF)."

Colombia

Carrillo, A., Forero, N. (2014). "Propuesta de análisis de costos para una empresa de servicios de información basados en el ABC como herramienta de gestión". (Tesis para optar el título en finanzas y negocios). Universidad de la Sabana. El propósito de esta indagación es analizar el mecanismo de Costos Basados en Actividades (ABC) con la finalidad de proporcionar a los directivos las herramientas necesarias para tomar decisiones óptimas en áreas como recursos humanos, logística, materiales y operaciones. Se busca alcanzar la sostenibilidad, la evolución y la permanencia del negocio a través de la maximización de la rentabilidad. El mecanismo de costos ABC ofrece información precisa y rigurosa para determinar los costos de manera más exacta. Asimismo, permite realizar una planificación y monitoreo de costos más efectiva, respaldando la toma de decisiones con una estructura y parámetros sólidos, lo cual satisface las carencias netamente operativas de la compañía.

Es fundamental destacar que la ejecución de los costos en el sistema ABC puede ser más compleja, debido a que en muchos de los casos se asignan los costos y no se consideran aquellos que están relacionados con los costos no operativos ni los costos fijos relacionados con la infraestructura, los equipos y la mano de obra indirecta. Sin embargo, mediante el análisis del ABC, se espera tener en cuenta estos aspectos relevantes para poder ofrecer un servicio que se enfoque en la calidad. En resumen, este estudio tiene como objetivo generar un análisis del Sistema de Costos Basados en Actividades (ABC) para que los directivos puedan tomar decisiones informadas en diversas áreas de la empresa y así lograr la sostenibilidad, el crecimiento y la rentabilidad a largo plazo.

"Estoy de acuerdo con el autor en su argumento de que el método de costeo basado en actividades (ABC) es un instrumento valioso para proporcionar información relevante que facilite una identificación efectiva de los costos y tome decisiones idóneas, específicamente en la manera en cómo se realiza la distribución de los costos de manera que abarque tanto los costos no operativos como los costos fijos. Esto resulta crucial para lograr una asignación de precios adecuada y poder comercializar los productos sin enfrentar dificultades."

Colombia

Hernández, V. y López, M. (2013). En su investigación "Implementación del sistema de costos ABC en el sector hotelero de Morelia Michoacán México como estrategia financiera" de la Universidad Libre, se determinó proponer un sistema ejecutable basado en costos ABC, para optimizar su competitividad de la compañía en el sector hotelero. En la actualidad, las demandas de los usuarios se enfocan muy particularmente en la calidad, servicio y precio son cada vez más altas. Por esta razón, las tendencias empresariales a nivel mundial reconocen que contar con la información es fundamental para identificar qué productos son los más demandados y por ende más rentables, en muchas ocasiones dicha información es muy limitada y contiene sesgos que difieren la asignación correcta del precio; es así que debido al manejo de datos informacionales que tengan las compañías, se podrán tomar decisiones acertadas.

Ecuador

Gonzales, E. (2013). "Análisis de Rentabilidad en empresas hoteleras: rentabilidad del servicio de restaurante y servicios de hotel. Caso práctico hotel cuenca". (Tesis para obtener el título de contador público). Universidad de Cuenca; sostiene que el sector hotelero ha desempeñado un rol fundamental con respecto al desarrollo del país, cabe recalcar que realizar un análisis sobre cómo está la compañía con respecto a su rentabilidad es fundamental ya que permite identificar las fortalezas y debilidades. Este análisis proporciona información estructurada de manera clara y simple sobre el

desarrollo significativo del sector hotelero tanto a nivel nacional como en el espacio geográfico de Cuenca, sirviendo como punto referencial para la indagación. Es así que bajo esa premisa se requiere sustentarlo a través de base teórica direccionada a asuntos financieros; de manera objetiva se analizó la situación financiera de la compañía para poder plantear estrategias efectivas; debido a que esto permite tomar decisiones informadas que pueden dar direccionamiento al futuro de la compañía.

“El autor destaca la importancia significativa de la industria hotelera en la economía del país y resalta que parte de su crecimiento se debe a la comprensión completa de sus aspectos financieros y de rentabilidad, lo cual es crucial para tomar decisiones adecuadas. Además, enfatiza la carencia de brindar información de forma estructurada, clara y sencilla, lo cual genera confianza en el entorno que requiere dicha información.”

Colombia

Santos, L. y Guzmán, N. (2015). “Cálculo de rentabilidad de las empresas y distribuidoras comercializadoras en Colombia para el periodo 2008 a 2012”. (Tesis para obtener el título de administrador). Universidad de la Salle. En este trabajo se realiza un análisis objetivo y evaluativo de la rentabilidad de las principales compañías comercializadoras y distribuidoras en Colombia durante el período comprendido entre 2008 y 2012. Además, se plantean consideraciones para abordar los sesgos financieros y sostenibles de crecimiento que se presentaron durante ese período de análisis. Durante ese tiempo, se observó un incremento gradual en la participación de estas compañías en el Producto Interno Bruto (PIB), alcanzando un 4% en 2011, con un crecimiento del 3.1% en el último trimestre de ese mismo año (Guerrero, 2012). En este estudio se analiza el desempeño y la rentabilidad generada por estas empresas. En este contexto institucional, el objetivo del documento es identificar aquellos elementos que inciden en el establecimiento de un parámetro de rentabilidad para las compañías que se dedican a la comercialización y distribución, haciendo uso de la aplicación y cálculo de un modelo de costos.

Vargas, J. (2016). “Implantación de un sistema de costos y su efecto en la rentabilidad de la empresa alpaca color SA”. (Tesis para obtener el título de contador público). Universidad Autónoma del Perú. La problemática central de este estudio se enfoca en la escasa eficiencia en la realización de cálculos exactos de los costos y cómo incide el no contar con un mecanismo de costos ABC. Por lo tanto, se planteó la siguiente pregunta de indagación: ¿Cuál es el impacto de la implementación de un sistema de costos en la rentabilidad de la empresa Alpaca Color SA? Además, este trabajo puede ser útil para otras empresas que estén enfrentando problemas similares a los que afronta la presente

compañía. La hipótesis planteada de esta indagación es poner en funcionamiento un mecanismo de costos ABC tiene una incidencia con respecto a la rentabilidad en las compañías.

“Estoy de acuerdo con el autor en su afirmación de que, a pesar de los desafíos que enfrentan este tipo de negocios, la creación del Instituto que busque formar profesionales que realicen edición y producción de material audiovisual, realización de programas y productos publicitarios, así como brindar adiestramiento de nivel corporativo y también de manera individual, es una respuesta a la globalización.”

Paredes, I. (2015), “Diseño e implementación de un sistema de costeo basado en actividades - ABC”, (Tesis para optar el título de contador público). Universidad Nacional de Trujillo. El objetivo de esta indagación fue diseñar y generar un sistema de costeo ABC eficiente. Por tal motivo, la compañía en su proceso de búsqueda de mejora constante, busca generar eficiencia a través de la gestión oportuna de costos, por ende, se planteó la hipótesis la cual afirma que el costeo ABC incide en la manera de gestionar de la compañía. De manera que se basó en a por los autores Charles T. Horngren, Gary L. Sunden y William Stratton en su libro "Contabilidad Administrativa". Esta metodología está comprendida bajo cuatro fases; las cuales permiten identificar aquellos puntos claves para la gestión de costos, asimismo, ayudan a establecer una relación oportuna entre los objetivos que se buscan, las actividades que se desempeñan y los recursos con los que se cuenta; para posteriormente realizar los cálculos oportuno y interpretar los resultados a los que se llegó; bajo esa premisa, se concluyó que el sistema de costeo convencional de la compañía no diferencia adecuadamente las actividades con un alto grado de contenido de mano operativa y el uso de maquinaria específica. Por el contrario, se comprobó que el nuevo mecanismo de costeo tiene un impacto directo en la gestión de los elementos productivos de la compañía.

Becerra y Silva (2017) llevaron a cabo un estudio cuya finalidad fue de determinar el grado de incidencia de los costos en la formación de técnicos en joyería en la fijación del precio de venta en la asociación CITE Joyería Koriwasi, y aplicar el enfoque del costeo ABC para su optimización. El estudio se enfocó en el cálculo del costo del servicio, tomando en cuenta los costos directos, costos indirectos (CIF) y gastos asociados. A partir de este análisis, se estableció el margen de beneficio, el valor de venta y, finalmente, el precio de venta por servicio unitario. Los resultados obtenidos indicaron que el valor de venta adecuado para el servicio debería ser de S/. 400.00 mensuales, considerando una matrícula de quince alumnos. Sin embargo, al comparar este monto con el precio actual de S/ 320.00, se concluyó que el negocio está experimentando pérdidas debido a la falta de un

control efectivo de los costos operativos. Asimismo, se observó que el número de alumnos no cubre los costos en los que se incurren en la prestación del servicio (Becerra & Silva, 2017).

La investigación aborda un tema de gran relevancia en la gestión eficiente productiva de las compañías, que es el análisis de aquellos costos que están directamente involucrados en la generación de información para técnicos que se desenvuelven en el entorno de la joyería. Lo más destacado es que se utiliza el enfoque del costeo por actividades, considerando el costo directo, los costos indirectos de fabricación, los costos indirectos y los gastos, con el objetivo de lograr la optimización del servicio. Esta metodología permite un análisis detallado de los costos en cada etapa del proceso, lo cual es fundamental para optimizar la eficiencia y la rentabilidad de la formación de técnicos en joyería.

La empresa del rubro gastronómico, El Paisa, actualmente enfrenta dificultades ya que no cuenta con un mecanismo de costos efectivo. Esto complica la identificación correcta de los costos que se utilizan en la producción, y que también impacta en la fijación apropiada de precios para maximizar las ganancias. Para abordar este problema, se plantea esta investigación con la finalidad de evidenciar la importancia de la implementación de un mecanismo de costos de producción capaz de optimizar los costos y precios de los platillos vendidos en el restaurante con la finalidad de obtener mayor beneficio monetario.

Es así que para el diseño se empezó por realizar un estudio profundo sobre la situación de la compañía para saber de qué manera está manejando su mecanismo de costos. Para esto se emplearon diversas herramientas, como entrevistas dirigidas a los colaboradores operativos y la revisión de documentación interna. Con base en estos datos, se determinó utilizar un mecanismo de costos ABC, clasificando de manera adecuada los costos que están relacionados con la materia prima directa, mano operativa directa y los costos indirectos que se involucran en la fabricación. Esto permitirá obtener información más exacta sobre los costos que se involucran en la producción y facilitará la toma de decisiones que se dirigen en la fijación de precios en el restaurante El Paisa.

El autor resalta que la empresa, al igual que muchas otras en el mismo sector, se encuentra en la carencia de un mecanismo de costos idóneo. Como solución a esta problemática, sugiere la creación y poner en marcha un mecanismo de costos de producción con el fin de optimizar la fijación del valor monetario en cuanto al costo y el precio de los platos principales que se ofrecen en el restaurante. Esta iniciativa tiene como objetivo proporcionar a la empresa una herramienta efectiva para supervisar y optimizar los costos de producción, así como para establecer precios apropiados que reflejen de manera precisa el valor de los productos gastronómicos comercializados por el restaurante.

Esta investigación se propuso identificar los beneficios cruciales de la calidad del servicio en las micro y pequeñas compañías dedicadas al rubro de restaurantes campestres. Los resultados obtenidos revelaron que aproximadamente el 55.6% de los clientes encuestados expresaron su insatisfacción en cuanto a la capacidad del personal para responder a sus preguntas. Asimismo, el 58.3% indicó que no estaban satisfechos con la atención personalizada recibida. Estos descubrimientos apuntan a una percepción de baja calidad en el servicio, lo cual sugiere una carencia de interés por parte de las compañías del sector en mejorar aspectos como la infraestructura, la empatía con los demás colaboradores, el equipamiento, la capacidad de respuesta y la seguridad. Estos resultados subrayan la necesidad imperante de que las micro y pequeñas empresas de este rubro concentren aquellos recursos con los que cuenta para optimizar la calidad del servicio que proporcionan. Al hacerlo, podrán cumplir con las expectativas y necesidades de sus usuarios, aumentar el nivel de satisfacción y lealtad, y posiblemente obtener ventajas competitivas en el mercado. En consecuencia, es esencial que las empresas de este sector tomen en cuenta estos aspectos y realicen los ajustes necesarios para optimizar la calidad del servicio que ofrecen.

La investigación destaca la importancia de evidenciar los beneficios cruciales de la calidad del servicio ofrecido por las micro y pequeñas empresas (MYPES) en el ámbito de los restaurantes campestres. Sin embargo, es pertinente tener en cuenta que muchos clientes muestran su insatisfacción con la atención proporcionada por ciertos establecimientos de comida, particularmente debido a la carencia de una infraestructura adecuada. Estos resultados enfatizan la necesidad imperiosa de que las MYPES en el sector de los restaurantes campestres pongan énfasis en optimizar tanto la calidad del servicio como la infraestructura de sus locales. Al hacerlo, podrán cumplir con las expectativas y requisitos de los usuarios, incrementar su nivel de satisfacción y construir una reputación sólida en el mercado. Es esencial que estas empresas se esfuercen por brindar una atención de calidad y contar con instalaciones adecuadas para asegurar una experiencia positiva para los clientes. Esto no solo generará beneficios a corto plazo, sino que también contribuirá al crecimiento y éxito a largo plazo de las MYPES en el sector de los restaurantes campestres.

La investigación tiene como propósito principal identificar cuál de las líneas de negocio de la Clínica Sánchez Ferrer fue más rentable durante el lapso de tiempo analizado, que abarca desde 2009 hasta 2013. Se consideran tres líneas de negocio específicas: Ambulatorio, Hospitalización y Emergencia. Para lograr este objetivo, se emplearán como variables los factores que impactan en estas líneas de negocio, como las ventas, el número de empleados y los activos fijos. Se espera demostrar que estas variables tienen una influencia directa en la rentabilidad del negocio. La información utilizada en la investigación proviene del sistema LOLCLI, utilizado por la Clínica Sánchez Ferrer. Se

recopilaron datos mensuales de estas variables para cada una de las líneas de negocio. Además de determinar cuál de las líneas de negocio fue más rentable, se plantean objetivos específicos que incluyen analizar la prevalencia de estas variables a lo largo del periodo de estudio y examinar su relación con las distintas líneas de negocio. Asimismo, se busca que los resultados de la indagación proporcionen conclusiones sólidas sobre la rentabilidad de cada línea de negocio y suministren información relevante para la toma de decisiones en la Clínica Sánchez Ferrer. Esto, a su vez, permitirá identificar oportunidades de mejora y optimización en las diferentes líneas de negocio, con el fin de maximizar la rentabilidad global de la clínica.

La investigación de Alarcón (2014) destaca la importancia de contar con un diagnóstico contable, económico y financiero preciso para las empresas, ya que la falta de esta información puede dejarlas más expuestas a vulnerabilidades en su entorno empresarial. Esto puede desencadenar desequilibrios como insolvencia o dificultades de liquidez, que a menudo están relacionados con políticas contables y financieras inadecuadas o con deficiencias en la administración y finanzas.

El estudio tiene como propósito establecer los canales para una gestión apropiada y analizar cómo esta gestión impacta en la rentabilidad de Arte Distribuidores SAC. El objetivo primordial es evaluar la gestión de la empresa y proponer tácticas que contribuyan a mejorar su eficiencia y, consecuentemente, a desarrollar su rentabilidad y optimizar desempeño organizacional. La rentabilidad se entiende como la capacidad de una compañía para optimizar los recursos que tiene y poder generar valor en ellos resultados, dicho carácter valorativo hace que tenga una condición rentable.

A través de esta investigación, se pretende ofrecer recomendaciones y estrategias que ayuden a Arte Distribuidores SAC a perfeccionar su gestión y a alcanzar niveles óptimos de rentabilidad. Esto implica el análisis minucioso de distintos aspectos de la empresa, como sus procesos contables, económicos y financieros, y la propuesta de acciones que fomenten su desarrollo y mejora en términos de rentabilidad y rendimiento empresarial.

Mauricio, G. y Torres, E. (2017). “Impacto de la implementación del sistema de costos ABC en la rentabilidad de la compañía Lácteos del Sur S.A.C.” (Tesis para optar el título de contador público). Universidad Privada del Norte. Esta indagación se enfocó en evaluar el impacto de la implementación del Sistema de Costos Basados en Actividades (ABC) en la rentabilidad de la empresa Lácteos del Sur S.A.C. Es así que, el estudio tuvo que desarrollar un método que incluya el análisis de la situación de la compañía en el mercado, además de la identificación de las actividades y procesos relevantes, la asignación de costos y la comparación de resultados con el mecanismo de costeo

convencional. Los resultados obtenidos indicaron que la implementación del sistema de costos ABC tuvo una incidencia significativa sobre la rentabilidad de la compañía, permitiendo una asignación más precisa de los costos y de una óptima toma de decisiones gerenciales. Este estudio proporciona evidencia sobre la importancia de utilizar métodos de costeo más avanzados y precisos para optimizar la rentabilidad de las compañías en el actual entorno competitivo.

La investigación pone de relieve los cambios significativos en los estilos de vida y hábitos constantes alimentarios de las personas, impulsados por factores como avances tecnológicos y demandas laborales y académicas más exigentes. Este contexto ha generado una mayor necesidad de servicios de restaurantes para desayuno, almuerzo y cena. No obstante, el autor observa que muchos de los restaurantes actuales no cumplen con los estándares de calidad requeridos para una alimentación saludable. A nivel nacional, se han implementado modelos de negocio de comida rápida, mayormente en la forma de combis de comida rápida. Sin embargo, en Chiclayo y posiblemente en todo el país, aún no existe un restaurante móvil que contenga dos pisos que ofrezca alimentos saludables en un ambiente poco común. Esto representa una oportunidad para la creación de un restaurante móvil que satisfaga la demanda de consumidores en búsqueda de opciones de comida rápida pero saludable. La propuesta se basa en proporcionar alimentos saludables en un entorno novedoso, llenando así un vacío en el mercado. El autor enfatiza la necesidad de innovación en el rubro de la restauración, brindando una experiencia única que combine calidad, conveniencia y nutrición. En síntesis, se destaca el crecimiento en la demanda de servicios de restaurantes debido a cambios en los estilos de vida. Aunque existen modelos de negocio de comida rápida, se identifica una oportunidad para desarrollar un restaurante móvil versátil que cuente con dos pisos y que ofrezca comida con estilo saludable en un entorno innovador, atendiendo las necesidades de los usuarios preocupados por su alimentación.

“Se subraya la importancia de no perder de vista el aspecto dietético y la seguridad alimentaria, a pesar del incremento en la frecuencia de las visitas a restaurantes para las comidas. Se hace notar que muchos restaurantes no satisfacen los requisitos mínimos de control y salubridad, lo cual puede implicar un riesgo para los consumidores. Por tanto, se destaca la necesidad de asegurar la calidad y seguridad de los alimentos en estos establecimientos.”

Se destaca la relevancia del benchmarking como un proceso que posibilita analizar las prácticas y operaciones empresariales, tomando como referencia las estrategias más exitosas y los niveles de ventas más destacados en el mercado. Se plantea que esta técnica puede ser una herramienta eficaz para identificar problemas y potenciar el rendimiento de las compañías. En la compañía "Santa Ángela S.A.C", se desarrolló una indagación cuyo fin fue determinar el nivel óptimo de ventas. La muestra utilizada incluyó a siete empleados y cincuenta y cuatro clientes. Los resultados indicaron que

el 55% de los encuestados no compartía una visión positiva sobre la historia y los servicios de la compañía, mientras que el 27% de los clientes manifestó insatisfacción respecto al nivel de ventas. Como conclusión, se recomienda implementar un plan de indagación con pautas validadas por expertos. Se sugiere seguir las fases propuestas en el plan para contribuir al aumento de los resultados y lograr un crecimiento idóneo en el rubro empresarial.

“El benchmarking es una herramienta crucial para las empresas, ya que les brinda la capacidad de reconocer las prácticas más destacadas en el mercado y utilizarlas como punto de referencia para potenciar su desempeño y aumentar sus niveles de ventas. Al abordar apropiadamente las etapas del proceso de benchmarking, las compañías pueden adquirir información de gran valor acerca de cómo optimizar sus operaciones y lograr resultados superiores. Al llevar a cabo un análisis minucioso de las acciones y estrategias de las empresas exitosas, es posible identificar áreas susceptibles de mejora y oportunidades para instaurar cambios positivos. Al seguir las fases de benchmarking con precisión, se pueden recabar datos fiables y tomar decisiones fundamentadas con el fin de alcanzar un crecimiento eficiente.”

Vásquez J. (2015) resalta la situación actual de los establecimientos comerciales en el Perú, los cuales proporcionan una amplia gama de opciones de consumo y entretenimiento para toda la familia, incluyendo hipermercados, supermercados y tiendas de descuento. En el año 2015, estos centros generaron ventas conjuntas de gran relevancia. Sin embargo, en el distrito de Mochumí, situado en el departamento de Lambayeque, se encuentra únicamente un mercado de abastos, lo que restringe la competencia y puede dar lugar a problemas relacionados con los precios y la calidad de los productos para la población local. Esta ausencia de competencia puede tener un impacto negativo en los consumidores, quienes se ven limitados en sus opciones para comparar precios y productos. Por otra parte, el gobierno ha implementado programas de adiestramiento financiero y desarrollo empresarial dirigidos a las familias rurales en Perú, como es el caso de la red U.N.I.C.A.S. Esta entidad, establecida en 2007, tiene como objetivo otorgar préstamos y ofrecer respaldo a las familias de recursos limitados en el distrito de Mochumi.

Becerra, J. (2017) destaca que la empresa Constructora Contratistas Generales S.A.C se enfrenta a una importante problemática al no emplear métodos financieros para evaluar adecuadamente el rendimiento de sus operaciones. Esta carencia de conocimiento sobre el valor real de sus proyectos impacta la habilidad del gerente general para tomar decisiones bien fundamentadas. Con el fin de abordar este desafío, se llevó a cabo una investigación que analizó el efecto del Valor Económico Agregado (EVA) en la determinación de la rentabilidad de la compañía durante el año 2015. El estudio se basó en un enfoque cuantitativo y se caracterizó por ser propositivo, al buscar presentar una

propuesta de mejora al gerente de la Constructora Contratistas Generales S.A.C. Los resultados indicaron que la empresa generó valor durante el año 2015, aunque esta cifra disminuyó en comparación con el periodo anterior producto de la contracción del rubro de construcción en ambos periodos. Estos factores influyeron en el cálculo del EVA y en los resultados de las ratios financieras aplicadas, los cuales no cumplieron con las expectativas.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Costos ABC

Cuevas (2014) explica que el Sistema de Costos ABC (Activity-Based Costing) es una herramienta que proporciona exactitud al momento de establecer los costos para poder proveer bienes o servicios. Este método distribuye los costos indirectos de producción directamente a los productos o servicios, dependiendo de las actividades que requieran dichos costos. El propósito principal del ABC es identificar las áreas que demandan más recursos y asignar los costos a los productos o servicios que los carecen. En términos de funcionamiento, se parte de la información contable existente, la cual se clasifica en componentes de costo, facilitando así la asignación más exacta de los costos a las actividades y productos correspondientes. Esto brinda una visión más panorámica sobre cómo se producen los costos en la compañía y contribuye a tomar decisiones bien fundamentadas en referencia a la asignación de recursos y la optimización de costos.

Sánchez (2013) subraya que el Sistema de Costos por Actividades (ABC) se fundamenta en la filosofía de las actividades, la cual reconoce que las empresas a menudo tienen actividades redundantes que generan desperdicio de recursos. El propósito de este sistema es identificar y eliminar dichas actividades superfluas, lo que capacita a las empresas para alcanzar un potencial de mejora continua. El término "superfluo" se refiere a aquellas actividades que no aportan valor al objeto de costo que la empresa proporciona a sus clientes. En el contexto del ABC, se busca identificar y suprimir estas actividades superfluas, dado que desgastan recursos sin contribuir al valor final del producto o servicio. Una característica destacada del Sistema de Costos por Actividades es su enfoque en la gestión de las actividades en lugar de la gestión de los costos. Al proporcionar información pertinente sobre las actividades superfluas, las empresas pueden lograr una disminución significativa en la cantidad de actividades y sus costos respectivos

López (2011) sostiene que el modelo de costos ABC se sustenta en la categorización de los centros enfocados en los costos, los cuales reflejan el valor generador de cada uno de los productos que ofrece la compañía. El autor argumenta de manera precisa que las actividades que incurren en

costos están vinculadas al costo de los productos a través de su consumo. Es crucial tener una comprensión detallada de la generación de costos para obtener el máximo beneficio, reduciendo al mínimo los factores que no añaden valor a los objetivos de la empresa.

El costeo ABC exhibe las siguientes características:

- El modelo ABC de gestión es considerado "integral", ya que brinda información financiera y no financiera, lo que facilita la administración eficaz de los costos de la empresa.
- Proporciona una visión detallada del flujo de actividades al permitir la evaluación individual de cada una, lo que contribuye a una mejora en la toma de decisiones sobre su incorporación al proceso global
- Ofrece métodos objetivos para la asignación de costos a las actividades, lo que mejora la precisión y fundamentación en la asignación de costos y decisiones basadas en datos más precisos.
- El autor argumenta que el ABC recupera los principios iniciales de la Contabilidad de Costos, que surgieron durante la revolución industrial para rastrear y medir las actividades en las organizaciones.
- La Contabilidad de Costos surgió para satisfacer la carencia de los empresarios de conocer el rendimiento de las diversas tareas en la producción de bienes. Inicialmente, se enfoca en supervisar y medir las actividades internas de la compañía
- En la industria de la confección, el sistema ABC ayuda a asignar los recursos de manera más óptima y permite distribuir los materiales necesarios para el desempeño de las actividades en coordinación con los departamentos involucrados. También proporciona información vital sobre el estado de las órdenes en proceso y las órdenes terminadas
- Es crucial identificar aquellos elementos de los costos que generan mayor valor a la compañía, y que además ayuden a tomar decisiones idóneas.
- Los establecimientos de alojamiento turístico enfrentan desafíos particulares en la contabilidad de costos debido a la naturaleza de sus operaciones y lo indispensable de la calidad del servicio. Adaptar los principios contables convencionales es crucial para una gestión eficaz en el sector turístico.
- Para una determinación precisa de costos, es esencial identificar los objetos de costos y considerar los requerimientos para la toma de decisiones, la planificación y el control de los costos.

- La filosofía del ABC se centra en que las actividades son la causa de los costos, y estos se generan a través del consumo de actividades. Este enfoque busca mejorar la comprensión y gestión de los costos a través de una asignación más precisa
- Las actividades se definen como acciones necesarias para alcanzar objetivos organizacionales. Están diseñadas para determinar los costos asociados de la forma más directa posible
- Al asignar costos de actividades solo a productos o servicios relevantes, se evita la distorsión y se obtiene una visión más exacta de la relevancia de cada actividad en el costo total

El propósito fundamental del modelo de costos ABC radica en asignar los costos indirectos a los productos y servicios con mayor precisión. Para alcanzar este objetivo, se siguen tres etapas fundamentales durante la implementación del ABC.

- En la primera etapa, se procede a distribuir los costos indirectos en distintas categorías de costos.
- Luego, en el segundo paso, se lleva a cabo la asignación de los costos previamente distribuidos a las diversas actividades.
- Por último, en el tercer paso, se realiza la asignación de los costos de las actividades a los productos o servicios correspondientes

Basándose en estos principios, los análisis del ABC enfatizan la importancia de las actividades, resaltando los siguientes aspectos clave de esta perspectiva:

- Se enfoca en gestionar las realizaciones, es decir, en lo que se hace en lugar de en lo que se gasta. Esto implica la carencia de monitorear y administrar las actividades en lugar de concentrarse únicamente en los recursos.
- Coloca como prioridad la satisfacción de las necesidades de los usuarios, ya que son ellos quienes determinarán qué actividades son realmente importantes y esenciales.
- Considera las actividades como una parte esencial de un proceso de negocios, teniendo en cuenta su interdependencia y no abordándolas de manera aislada
- Propone la eliminación de actividades que no aportan valor a la organización en lugar de simplemente mejorar lo que es prescindible.
- Busca integrar las actividades en un plan de acción global, asegurando su alineación con los objetivos y estrategias de la organización.

- Requiere el respaldo, compromiso y consenso de los individuos directamente ligados a la puesta en marcha de las actividades. Son ellas quienes pueden identificar oportunidades de mejora y diferenciación en las acciones que realizan de manera habitual.

Los Costos

Medina (2014) subraya la importancia del análisis de costos como una metodología crucial para asignar los costos a los insumos y bienes requeridos en las distintas actividades de un proceso productivo. Según su definición, una actividad comprende un conjunto de tareas que demandan recursos de una empresa y forman parte esencial de un proceso con el objetivo de alcanzar una meta específica. Por lo tanto, las actividades desempeñan un papel fundamental en entender la incidencia entre el generador de costos (la causa) y la actividad (el efecto), es decir, cómo el rendimiento de una tarea particular está estrechamente ligado al factor que mejor refleja su costo (p. 46). Dada esta relevancia, se argumenta que es esencial implementar la Metodología de Costos en el sector manufacturero. Este enfoque se concentra en las actividades necesarias para la producción y entrega de un producto, las cuales son los componentes clave en la determinación de los costos pertinentes. En esta perspectiva, se emplean generadores de costos para determinar qué costos indirectos deben ser considerados, así como las bases o tasas de asignación correspondientes (p. 83). De tal manera podemos mencionar los siguientes:

- Se procede a calcular los costos ligados a las acciones o actividades requeridas para la producción de cada producto o elemento de costo, asignándoles una base y nivel de asignación.
- Se establece una tasa con el fin de asignar los costos a cada una de las tareas mencionadas anteriormente. Este cálculo se basa principalmente en el principio de causa y efecto, lo que determina el valor de los costos.
- A partir de lo anterior, se logra discernir los costos directos e indirectos a lo largo de todo el proceso de producción y manufactura de la empresa.
- Se emplean las tasas unitarias determinadas de cada uno de los elementos que originan los costos indirectos y las tasas de los costos directos. De esta manera, se procede a calcular y asignar los costos a los diferentes elementos de costo.
- Se identifican el o los productos, o líneas de productos resultantes del proceso de fabricación, que serán considerados como elementos de costo. A continuación, se analizan los procesos y tareas necesarias para su producción.
- Se determinan de manera precisa los costos asociados a los materiales directos, la mano de obra y los gastos de fabricación para cada lote de prendas, incluyendo sus costos unitarios. También se lleva un seguimiento detallado de los inventarios en proceso y terminados. Además, se destaca la importancia

de disponer con un sistema de costos para ubicar y comprender transparentemente la contribución de los elementos de costo.

Costos de Producción

Medina (2014) subraya la importancia de justificar los costos de producción en la gestión, ya que desempeñan un rol preponderante en la toma de decisiones de los usuarios y receptores de la información financiera. No obstante, es esencial que el gasto para obtener dicha información no supere los beneficios que se obtienen al usarla. En situaciones en las que no se disponga de datos relativos a la economía, eficiencia y efectividad en la prestación de servicios, los indicadores de gestión se vuelven esenciales, dado que se han consolidado como herramientas primordiales para proporcionar información pertinente a los usuarios sobre estas variables (p. 116). De esta manera, los indicadores de gestión desempeñan un papel fundamental en la transmisión de información. A continuación, se mencionan algunos de estos indicadores:

- Proporcionan una evaluación de la contribución de las actividades hacia la eficiencia y la eficacia.
- Facilitan la comparación entre diferentes organizaciones que ofrecen el mismo tipo de servicio, tanto en diferentes momentos como en el análisis de tendencias, lo que permite identificar posibles disparidades y analizar las causas subyacentes, así como resaltar áreas de interés.
- Aportan al proceso de planificación, previsión a corto plazo y elaboración de presupuestos, además de promover la responsabilidad en entidades públicas.
- Pueden estimular el interés de los ciudadanos en las entidades públicas y motivar a los gestores públicos a proporcionar servicios de mayor calidad.
- Ayudan a establecer criterios de rentabilidad en la contratación de servicios privados y a supervisar el cumplimiento de los acuerdos establecidos.
- Simplifican el trabajo de los auditores, cuyo objetivo primordial es examinar la gestión de la entidad con el fin de identificar su eficacia, eficiencia y economía.

Se destaca que los costos de producción comprenden los desembolsos y cargos directamente vinculados a la obtención, fabricación de bienes o prestación de servicios, de los cuales una entidad económica generará sus ingresos. Además, se subrayan las ventajas de utilizar los costos de producción de la siguiente manera:

El uso de los costos de producción conlleva los siguientes beneficios:

- Ayuda a determinar el costo de los productos.
- Permite el control de los gastos originados en cada fase del proceso de producción.
- Ofrece una medida precisa de la utilización de materiales.
- Facilita el establecimiento de márgenes de ganancia para nuevos productos.
- Simplifica la elaboración de proyectos y presupuestos.
- Contribuye al proceso de toma de decisiones al proporcionar datos sobre ganancias y los costos asociados con diversas alternativas.
- Permite la comparación del costo real de fabricación con un costo preestablecido, lo que simplifica el análisis de desviaciones y la implementación de mecanismos de control.
- Facilita la valoración de inventarios.

Esto establece el cálculo del costo de los productos:

- Los gastos de producción posibilitan la supervisión de los desembolsos generados en cada fase del proceso de producción.
- Ofrecen una medida apropiada para evaluar la utilización y aprovechamiento de los materiales.
- Simplifican la determinación de los márgenes de ganancia para productos nuevos.
- Son esenciales en la elaboración de proyectos y presupuestos.
- Asisten en el proceso de toma de decisiones al discernir la ganancia y los gastos asociados a diversas opciones.
- Permiten contrastar el gasto real de manufactura de un artículo con un costo preestablecido, lo que implica el análisis de desviaciones y la implementación de medidas de control.

Estado de costo de producción y ventas

(Medina, F. (2014), "Es crucial tener en mente que el estado de costo de producción es un informe financiero dinámico. Esto implica que, al finalizar el periodo, los saldos de las cuentas que lo conforman se concilian con el resumen de pérdidas y ganancias. De acuerdo con las regulaciones, se clasifica como un informe financiero con un propósito específico, diseñado para atender necesidades particulares de ciertos usuarios de la información contable. Este informe se distingue por su uso restringido o circulado de manera limitada, ya que ofrece un mayor detalle sobre ciertos conceptos u operaciones. Esto indica que su utilización está limitada a aquellos individuos con un interés específico, como los directivos o aquellos encargados de la gestión y dirección de la empresa"

Características del Sistema de Costos ABC

La Revista especializada Gerencie.com. (2017). “Destaca que el enfoque ABC se distingue por ser una herramienta fundamental para mejorar la competitividad al proporcionar información pertinente a la empresa. Esto facilita la toma de decisiones informadas sobre la participación en negociaciones o la entrada a un mercado basada en los precios presentados. El sistema ABC se fundamenta en la premisa acertada de que la actividad es la generadora de costos, y que los productos y servicios son los que finalmente consumen estas actividades. Esto implica que los productos están relacionados con una serie de actividades, mientras que las actividades absorben los costos asociados. Una actividad, tal como indica su nombre, constituye un conjunto de procesos interconectados que se llevan a cabo de forma sistemática a través de tareas que generan gastos. La adopción del enfoque ABC se convierte en un requisito necesario para atender las demandas de los usuarios, principalmente los externos”.

Implicancias del método de costeo ABC

La Revista Quipucamayo. (2013). “La Revista Quipucamayo (2013) subraya la importancia crítica para cualquier empresa en competencia en el mercado de tener un conocimiento preciso de sus costos de producción. Estos costos, afirma la revista, determinarán tanto los niveles de ingresos como la medición de las ganancias. Los enfoques de costeo tradicionales están siendo actualmente objeto de cuestionamiento, ya que se argumenta que no distribuyen los costos a los productos de manera precisa. En respuesta a este problema, surge el método de costeo basado en actividades (ABC) como una alternativa más veraz y detallada para asignar los costos. El ABC se concentra en identificar y asignar los costos de manera más precisa, estableciendo una conexión directa con las actividades que generan dichos costos. Esto facilita una comprensión más clara de los reales costos vinculados a la producción de productos o prestación de servicios, lo que a su vez contribuye a la toma de decisiones más fundamentadas y a la fijación de precios más apropiados.”

1.3.2 Rentabilidad empresarial

La rentabilidad de una empresa se puede evaluar a través del análisis de diversos indicadores. Estos comprenden el beneficio operativo en relación a las ventas, la proporción del beneficio neto respecto a las ventas, la rentabilidad de los activos y la rentabilidad de los recursos propios. Además, se pueden calcular medidas como el ROI (retorno sobre la inversión) y el ROE (retorno sobre el patrimonio neto). Un aspecto relevante a tener en cuenta es el apalancamiento financiero, que se refiere al impacto del uso de la deuda en la rentabilidad de la empresa. Al evaluar la rentabilidad empresarial,

se consideran todos estos elementos con el propósito de analizar el desempeño y la eficiencia de la empresa en relación a su inversión y capital.

La determinación de la rentabilidad empresarial implica un análisis que considera diversos indicadores, índices y ratios, tales como el margen de explotación en relación a las ventas, la rentabilidad del activo y la rentabilidad de los recursos propios. Entre las medidas comunes se encuentran el ROI (retorno sobre la inversión) y el ROE (retorno sobre el patrimonio neto). Estos indicadores proporcionan una evaluación financiera del rendimiento y la eficiencia de la empresa. Asimismo, resulta crucial tener en cuenta el concepto de apalancamiento financiero, que se refiere al uso de la deuda para apalancar las operaciones de la compañía y puede tener un impacto en la rentabilidad. El cálculo de la rentabilidad empresarial implica el análisis de todos estos factores para obtener una visión integral del desempeño financiero de la empresa.

Rentabilidad

De acuerdo con Benavides (2012), la rentabilidad desempeña un papel esencial en el desarrollo, ya que proporciona una medida de la utilidad de los recursos. En un contexto de recursos limitados, nos ayuda en la toma de decisiones entre diversas alternativas. Sin embargo, la rentabilidad no es una medida absoluta, sino que está intrínsecamente vinculada al riesgo. Las personas están dispuestas a asumir mayores riesgos únicamente si pueden obtener una mayor rentabilidad. Por lo tanto, es imperativo que la política económica de un país promueva sectores que sean rentables, es decir, que generen ganancias. Esto implica respaldar y fomentar actividades económicas que sean productivas y generen beneficios económicos sostenibles. Al hacerlo, se crea un ambiente propicio para el crecimiento económico y el bienestar de la sociedad en general (p. 01). Los niveles de análisis de la rentabilidad son diversos y juegan un papel crucial en la competitividad de las organizaciones. Este indicador se centra de manera primordial en el nivel económico y financiero de las entidades, ya que tiene el potencial de generar beneficios y utilidades para el negocio.

Asimismo, Ccaccya, (2015), señala que la rentabilidad es concebida como una actividad económica en la que se hace uso de recursos de toda índole, cuyo fin es obtener beneficios debido al óptimo desempeño de estos recursos. En el caso de una empresa, la rentabilidad puede evaluarse al comparar el resultado final obtenido con los recursos que ha utilizado para generar dichas ganancias. Es importante recalcar que se puede generar utilidades gracias a los activos, los cuales pueden ser obtenidos con recursos propios o de terceros, lo que implica que hay una responsabilidad y un costo de oportunidad asumido.

De acuerdo con Kiziryan (2015), la rentabilidad hace referencia a los beneficios obtenidos o que se pueden obtener a partir de una inversión realizada en el pasado. Tanto en el contexto de las inversiones como en el ámbito empresarial, este concepto es de suma importancia, ya que ofrece una indicación del rendimiento de una inversión y la capacidad de una compañía para generar un retorno sobre los recursos financieros empleados. En cuanto a la rentabilidad económica, es aquella que toma en cuenta la totalidad de activos de una compañía para que a partir de ahí pueda analizar cuánto capital tiene invertido y qué beneficios obtiene en un tiempo específico.

Ccaccya (2015) explica que la rentabilidad económica, también conocida como rentabilidad de la inversión, es una métrica que evalúa el rendimiento de cada uno de los activos que posee una compañía en un lapso determinado de tiempo, cabe señalar que no se toma en cuenta si es que este es financiado o no. Este indicador es esencial para medir qué tan eficiente es la compañía, ya que, al no tomar en consideración las implicaciones del financiamiento, proporciona información sobre qué tan eficiente o viable ha sido la empresa en términos de su actividad económica o gestión productiva. En otras palabras, la rentabilidad económica muestra la tasa a la cual se remunera todos los recursos utilizados en la operación de la empresa (p. 02).

Sánchez (2012) explica que el cálculo de la rentabilidad económica se relaciona con la utilidad antes de intereses e impuestos y el activo total de la entidad.

$$RE = \frac{\text{Utilidad antes de intereses e impuestos}}{\text{Activo total}} \times 100$$

Kiziryan (2015) explica que la rentabilidad financiera, también conocida como rentabilidad sobre el patrimonio, se refiere a la compensación que reciben los socios por su inversión y representa la habilidad de una empresa o entidad para generar riqueza. La rentabilidad guarda una estrecha relación con el beneficio económico y se calcula mediante la relación entre los capitales propios y un período de rendimiento específico. Este indicador facilita el mantenimiento de una conexión cercana con los accionistas o propietarios de la entidad, lo que a su vez aumenta su interés en la misma.

Sánchez. (2012). La fórmula más comúnmente utilizada para calcular la rentabilidad financiera es la siguiente:

$$RF = \frac{\text{UDII}}{\text{Total Patrimonio Promedio}} \times 100$$

Ccaccya, D. (2015) señala que los ratios de rentabilidad son instrumentos que facilitan el análisis de la capacidad de una entidad para producir ganancias en relación a sus ventas totales y a sus activos e inversiones.

Ratio de la rentabilidad del activo (ROA)

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos}} \times 100$$

Ratio de rentabilidad del patrimonio (ROE)

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100$$

Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas

$$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$$

Ratio de rentabilidad neta sobre ventas.

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$$

Ratio de rentabilidad por acción

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Número de Accionistas}} \times 100$$

Ratio de dividendos por acción

$$\frac{\text{Dividendos}}{\text{Número de Acciones}}$$

Ratios de liquidez corriente.

$$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- Si es igual a 2, cumple con sus obligaciones a corto plazo.
- Si es mayor que 2, corre el riesgo de tener activos ociosos.
- Si es menor que 2, corre el riesgo de no cumplir con sus obligaciones.

Ratio Prueba ácida

$$\frac{\text{Activo Cte. – Exietencias}}{\text{Pasivo Cte.}}$$

- Si es igual a 1, la empresa cumple con sus obligaciones.
- Si es mayor que 1, la empresa corre el riesgo de tener activos ociosos.
- Si es menor que 1, la empresa corre el riesgo de no cumplir con sus obligaciones.

Ratio prueba ácida

$$\frac{\text{Caja y Bancos}}{\text{Pasivo Cte.}}$$

- El índice ideal es de 0.5.

Capital de trabajo

$$\text{Activo Cte. – Pasivo Cte.}$$

Ratio de rotación de cobro

$$\frac{\text{Ventas Crédito}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales}}$$

Ratio de periodo de cobro

$$\frac{\text{Ctas. por cobrar comerciales}}{\text{Ventas al Crédito}} \times 360$$

Ratio de rotación por pagar

$$\frac{\text{Compras al Crédito}}{\text{Ctas por pagar comerciales}}$$

Ratio de periodo de pagos

$$\frac{\text{Ctas por pagar comerciales}}{\text{Compras al crédito}} \times 360$$

Ratio de endeudamiento a corto plazo

$$\frac{\text{Pasivo cte.}}{\text{Patrimonio}} \times 100$$

Ratio de endeudamiento a largo plazo

$$\frac{\text{Pasivo no cte}}{\text{Patrimonio}} \times 100$$

Ratio de endeudamiento total

$$\frac{\text{Pasivo Cte. + Pasivo no Cte.}}{\text{Patrimonio}} \times 100$$

Ratio de endeudamiento de activo

$$\frac{\text{Pasivo Cte. + Pasivo no Cte.}}{\text{Activo Total}} \times 100$$

1.4. Formulación del problema

¿La implementación del Sistema de Costos ABC mejorará la rentabilidad de la empresa Comunicación Proactiva S.A., Chiclayo 2017?

1.5. Justificación e Importancia del estudio

La realización de esta investigación se fundamenta en la necesidad de evaluar el impacto que tendría la adopción del sistema de costos ABC como una herramienta de gestión en la empresa Comunicación Proactiva S.A. Esta implementación permitirá supervisar la asignación de recursos, así como los costos y gastos asociados a cada una de las actividades implicadas en la prestación de servicios. Asimismo, la investigación se justifica al proporcionar a Comunicación Proactiva S.A. una herramienta esencial para su crecimiento, a través de la instauración del Sistema de Costos ABC y la obtención de los recursos necesarios para ofrecer sus servicios y maximizar su rentabilidad.

La relevancia de esta investigación radica en la propuesta de implementar el sistema de costos ABC, el cual se considera el más adecuado para la empresa Comunicación Proactiva S.A. debido a las nuevas oportunidades que puede generar. Además, el estudio es significativo porque posibilitará a la empresa identificar los distintos costos relacionados con el proceso de prestación de servicios y llevar a cabo comparaciones con otros tipos de costos. Esto proporcionará a la empresa una perspectiva más precisa y detallada de su estructura de costos, lo que a su vez simplificará la toma de decisiones y la optimización de recursos.

Finalmente, esta investigación se justifica también por su potencial como fuente de información y referencia para otros investigadores, así como para los estudiantes de contabilidad y disciplinas afines. Asimismo, será valiosa para aquellos interesados en comprender la aplicación y la importancia de implementar el sistema de costos por actividades ABC en la empresa objeto de estudio. Al compartir los resultados y descubrimientos de nuestra investigación, estaremos contribuyendo al progreso del conocimiento en el ámbito de la contabilidad de costos y proporcionando herramientas prácticas y teóricas para aquellos que deseen profundizar en este tema.

1.6. Hipótesis

Hi: Si se implementa el Sistema de costos ABC en la empresa Comunicación Proactiva S.A. mejorará su rentabilidad, Chiclayo 2017.

Ho: Si se implementa el Sistema de costos ABC no mejorará la rentabilidad en la empresa Comunicación Proactiva S.A., Chiclayo 2017.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Evaluar el impacto de la introducción del Sistema de Costos ABC en la mejora de la Rentabilidad de la empresa Comunicación Proactiva S.A en Chiclayo durante el año 2017.

Objetivos Específicos

- A) Realizar un análisis exhaustivo del sistema de costos utilizado por la empresa Comunicación Proactiva S.A en la ciudad de Chiclayo durante el año 2017.
- B) Evaluar y determinar si la implementación del Sistema de Costos ABC en la empresa Comunicación Proactiva S.A. en Chiclayo durante el año 2017, tendrá un impacto positivo en la mejora de sus procesos.
- C) Realizar un diagnóstico de la rentabilidad de la empresa Comunicación Proactiva S.A. en Chiclayo durante el año 2017.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación

La presente investigación se clasifica como descriptiva, debido a que se realiza una descripción exhaustiva de todas las actividades, procesos y personas involucradas en el estudio. Además, se detallan cada una de las etapas con el propósito de identificar los costos ABC y su impacto en la rentabilidad de la empresa Comunicación Proactiva S.A. en Chiclayo durante el año 2017.

Diseño de investigación

El enfoque de investigación empleado en este estudio es de naturaleza no experimental, ya que no se realizaron manipulaciones deliberadas de las variables en cuestión. En su lugar, se llevó a cabo una observación meticulosa de cómo las variables se manifestaron de manera natural, seguida de un análisis utilizando las técnicas previamente mencionadas. Esto incluyó la recopilación, organización y análisis de datos antes de llegar a las conclusiones que permiten validar o descartar la hipótesis formulada.

Para cumplir el objetivo de la investigación se aplicó el siguiente diseño:



Figura 1: *Diseño de investigación*

Nota Fuente: Elaboración propia

Dónde:

I: Investigador.

R: Realidad Problemática.

P: Propuesta del investigador.

2.2. Variables, Operacionalización

Variable Independiente

Costos ABC:

Este método permite la distribución de los distintos gastos indirectos según las actividades realizadas, ya que son estas las que realmente generan los costos.

Variable Dependiente

Rentabilidad:

La rentabilidad hace referencia a los beneficios obtenidos o que se pueden obtener a partir de una inversión realizada en el pasado.

Tabla 1:*Cuadro de Operacionalización de variables*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS
VARIABLE INDEPENDIENTE: COSTOS ABC	Costos de Producción.	Costos Indirectos de Fabricación.	Observación/Guía de observación
	Centro de Costos.	Recursos y asignación de Costos.	Análisis documentario/Ficha de análisis documental
	Proceso Productivo.	Actividades propias del negocio.	Entrevista/Guía de entrevista.
	Costos Indirectos de Fabricación	Costos por Actividades ABC	
VARIABLE DEPENDIENTE: RENTABILIDAD	Rentabilidad Financiera ROE.	ROE= (Beneficios netos / Activo propio) *100	Análisis de estados financieros-ratios
	Rentabilidad Económica ROI.	ROI= (Beneficios brutos / Activo total) *100	

2.3. Población de estudio y muestra

Población

La población de estudio está compuesta por los 7 trabajadores que forman parte de la empresa.

Muestra

Esta muestra está conformada por 2 personas: El Gerente de la empresa y el contador

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

Se aplicaron las siguientes técnicas en este trabajo de investigación:

- Observación directa
- Entrevista
- Análisis documental

Instrumentos

- **Guía de observación**

Con el propósito de llevar a cabo una observación directa de los eventos dentro de la empresa y determinar la factibilidad de implementar el sistema de costos por actividades ABC.

- **Guía de entrevista**

Con el fin de obtener datos relevantes, se llevaron a cabo entrevistas con el propietario y el contador de la empresa, empleando preguntas específicas relacionadas con el tema de investigación.

- **Ficha de análisis documental**

Con el objetivo de analizar y procesar la información recabada de las operaciones de la empresa, se realizó una exhaustiva revisión de los datos y documentos disponibles.

2.5 Procedimientos de análisis de datos.

Se procedió con el análisis, procesamiento e interpretación de la información recopilada, utilizando las técnicas pertinentes de recopilación de datos. Se revisaron detenidamente los datos obtenidos y se examinaron los procesos de producción con el propósito de efectuar las correcciones necesarias.

2.6 Criterios éticos

Se dará prioridad a los principios éticos fundamentales a lo largo de todo el desarrollo del proyecto de investigación. El trabajo se llevará a cabo con integridad y responsabilidad, garantizando la veracidad de los datos recopilados y su representación precisa de la realidad.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

En este capítulo se presenta el análisis de los resultados obtenidos a partir de las entrevistas realizadas al Gerente General y al Contador de la empresa Comunicación Proactiva S.A. en relación a la implementación del Sistema de Costos ABC y su impacto en la mejora de la rentabilidad. Se examinan las respuestas proporcionadas por ambos entrevistados y se analiza la viabilidad y efectividad del sistema en términos de su contribución a la rentabilidad de la empresa

El Objetivo Específico 1: Se llevó a cabo una evaluación detallada del sistema de costos implementado por la empresa Comunicación Proactiva S.A en la ciudad de Chiclayo durante el año 2017. Los resultados de esta evaluación se detallan a continuación:

Gerente General

La correcta aplicación de costos en el proceso productivo va permitirles controlar debidamente los servicios que brinda. En tal sentido sírvase indicarnos ¿Qué sistema de costos viene aplicando actualmente la empresa?

En la actualidad, nuestra empresa utiliza métodos de costos empíricos que no nos brindan una determinación eficiente de los costos reales.

¿Tienen un control detallado de cuánto representan los costos operativos en función del costo total de los servicios brindados?

Actualmente, carecemos de un control detallado que nos permita conocer la proporción exacta de los costos operativos con respecto al costo total de los servicios que brindamos. Esto se debe a que hemos estado utilizando métodos de costos empíricos en nuestra empresa.

Contador

¿Tradicionalmente la empresa como ha venido determinando sus costos?

Hasta ahora, los costos se han determinado basándose únicamente en la experiencia de los propietarios, sin seguir un criterio técnico establecido.

¿Qué sistema de costos se viene aplicando en la empresa?

Hasta la fecha, la empresa no ha implementado un sistema de costos que se ajuste a su operatividad y necesidades.

El Objetivo Específico 2, Evaluar y determinar si la implementación del Sistema de Costos ABC en la empresa Comunicación Proactiva S.A. en Chiclayo durante el año 2017, tendrá un impacto positivo en la mejora de sus procesos, se logró y cuyos resultados se presentan a continuación:

Gerente General

Considerando que el Sistema de Costos por Actividades permite un control más preciso de cada etapa del proceso productivo, ¿Ordenaría usted la implementación de este sistema?

Considero que la implementación de un sistema de costos adecuado sería beneficioso para mejorar la empresa. Por lo tanto, recomendaría firmemente llevar a cabo esta implementación en Comunicación Proactiva S.A.

¿Consideran totalmente viable que si la empresa implementara el sistema de costos por actividades ABC se mejorará la rentabilidad de la empresa?

Considero que definitivamente si se mejorará la rentabilidad de la empresa al implementar el sistema de costos por actividades ABC, ya que tiene el potencial de mejorar la rentabilidad de la empresa de manera significativa.

Contador

¿Considera que el sistema de costos por actividades podría adecuarse más a las necesidades de la empresa que el sistema de costos que vienen aplicando?

Basándonos en la experiencia de otras empresas, estamos seguros de que el sistema de costos por actividades se adaptará rápidamente a las necesidades de la empresa.

¿Considera que la implementación del sistema de costos por actividades le generará a la empresa costos adicionales?

Podemos afirmar que la implementación del sistema de costos por actividades no generará costos adicionales a la empresa, ya que se trata simplemente de una adecuación de los costos existentes

¿Cree que la empresa viene llevando un buen control de los costos indirectos de fabricación CIF relacionados con el servicio que brinda?

Es cierto, debido a la falta de un control adecuado de los costos indirectos del servicio que brindamos, no podemos afirmar con certeza que la implementación del sistema de costos por actividades no generará costos adicionales para la empresa. Será necesario realizar un análisis más detallado para determinar el impacto financiero de dicha implementación.

¿Tienen establecida alguna fecha en donde se puedan mostrar los resultados obtenidos de la implementación del sistema de costos ABC?

Entendemos que existe la expectativa de que los resultados del sistema de costos por actividades se puedan observar en un plazo de al menos tres meses, si se implementa de manera inmediata. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la obtención de resultados precisos y significativos puede variar según las características y particularidades de la empresa.

El Objetivo Específico 3: Realizar un diagnóstico de la rentabilidad de la empresa Comunicación Proactiva S.A. en Chiclayo durante el año 2017.

Gerente

¿Podría precisar porque motivos la Rentabilidad no ha dado los resultados previstos por su gerencia?

Principalmente, esto se debe a la falta de organización en la asignación de los costos.

¿Considera que la rentabilidad obtenida en los últimos ejercicios guarda relación con las inversiones realizadas por la empresa?

No podemos respaldar esa afirmación, ya que los resultados de rentabilidad no han cumplido con las expectativas previas.

¿Tienen conocimiento oportuno de los índices de liquidez, productividad y rentabilidad obtenida en los últimos ejercicios?

Entendemos que tienes conocimiento directo de los resultados, sin embargo, es importante destacar que los resultados actuales no reflejan las expectativas y objetivos que se habían establecido

¿Consideran totalmente viable que si la empresa implementara el sistema de costos por actividades ABC se mejorará la rentabilidad de la empresa?

Efectivamente, consideramos que sí.

¿Podría señalarnos cuándo fue la última vez que modernizaron sus instalaciones y actualizaron sus equipos?

No se han realizado mejoras en las instalaciones ni actualizaciones en los equipos durante un período de al menos dos años.

Contador

¿Considera que la empresa incrementaría su rentabilidad con la implementación del Sistema de Costos ABC?

Tengo la total seguridad que aplicando de manera correcta el sistema ABC así sucederá.

¿Tienen algún plan o un programa pre establecido para la determinación del precio de sus servicios en base a la rentabilidad que esperan obtener?

El propietario de la empresa ha solicitado que realice un análisis de los costos actuales del negocio con el objetivo de mejorar su estructura y establecer precios adecuados para los servicios ofrecidos.

¿Podría afirmar si la rentabilidad de la empresa ha mejorado en relación con otros años?

Actualmente, no disponemos de información precisa que respalde dicha afirmación.

3.2. Discusión

Objetivo Específico 1: Realizar un análisis exhaustivo del sistema de costos utilizado por la empresa Comunicación Proactiva S.A en la ciudad de Chiclayo durante el año 2017, mediante el análisis de la información obtenida se puede afirmar:

La empresa Comunicación Proactiva S.A. no ha implementado un sistema de costos, actualmente se emplean costos empíricos que no permiten una determinación eficaz de los costos reales. Además, no se lleva un control detallado de los costos operativos en relación al costo total de los servicios proporcionados. Los costos se estiman basándose en la experiencia de los propietarios, sin un enfoque técnico. Esto ha ocasionado la ausencia de un sistema de costos adecuado a las necesidades de la empresa, lo cual afecta los procesos y los resultados del negocio, ya que no se calculan los precios de los servicios ofrecidos de manera adecuada.

En resumen, la ausencia de un sistema de costos es un asunto crítico que demanda una evaluación seria por parte de la Gerencia General. Es imperativo que la empresa contemple la implementación de un sistema de costos en el corto plazo para garantizar que los procesos se lleven a cabo con costos precisos y acordes a la realidad. Esto

facilitará una gestión más eficaz y decisiones fundamentadas en información precisa y fiable.

Objetivo Específico 2: Evaluar y determinar si la implementación del Sistema de Costos ABC en la empresa Comunicación Proactiva S.A. en Chiclayo durante el año 2017, tendrá un impacto positivo en la mejora de sus procesos, se logró y cuyos resultados se presentan a continuación:

Se argumenta que la implementación del Sistema de Costos ABC en la empresa Comunicación Proactiva S.A. es de suma importancia, y se espera que la Gerencia General valore y decida su implementación. Se sostiene que este sistema contribuirá definitivamente a mejorar la rentabilidad de la empresa. Esta afirmación se basa en la experiencia de otras empresas, lo que brinda confianza en que el Sistema de Costos por Actividades se adaptará rápidamente a las necesidades de la empresa. Además, se enfatiza que su implementación no generará costos adicionales, ya que se trata de una adecuación de costos y permitirá un mejor manejo de los costos indirectos.

En resumen, se busca que la empresa adopte de forma inmediata el Sistema de Costos, lo cual mejorará sus procesos productivos sin generar costos adicionales, excepto aquellos inherentes al servicio que se brinda. Se realizará una evaluación del costo-beneficio de dicha implementación, teniendo la certeza de que los beneficios se podrán observar en aproximadamente tres meses.

Objetivo Específico 3: Realizar un diagnóstico de la rentabilidad de la empresa Comunicación Proactiva S.A. en Chiclayo durante el año 2017.

Después de realizar un análisis de los índices de rentabilidad en la empresa Comunicación Proactiva S.A., se ha observado que no ha experimentado un crecimiento constante en los últimos períodos contables. Esto se debe principalmente a la falta de organización en la determinación de los costos, lo cual ha impactado la rentabilidad esperada a pesar de las inversiones realizadas. Los resultados actuales no reflejan los niveles deseados de liquidez, productividad y rentabilidad. Por lo tanto, se considera altamente viable que la implementación del sistema de costos por actividades ABC mejore la rentabilidad de la empresa.

Adicionalmente, se ha notado que la empresa no ha efectuado mejoras en sus instalaciones ni ha actualizado sus equipos en un lapso de al menos dos años. Por consiguiente, se ha formulado un plan para examinar los costos en los que incurre el negocio, con el propósito de optimizar su organización y establecer precios apropiados para los servicios. Esto facilitará la evaluación de la rentabilidad en relación a años previos.

Uno de los resultados obtenidos se evidencia en la respuesta proporcionada a la pregunta número 1 durante la entrevista con el gerente general. En dicha respuesta, se resalta la relevancia de aplicar de manera precisa los costos en el proceso productivo para tener un control adecuado de los servicios ofrecidos. Actualmente, la empresa emplea costos empíricos que no permiten una determinación eficaz de los costos reales. Estos hallazgos concuerdan con una investigación realizada por la revista *Universitas Americarum* en (2011), donde se menciona que en el pasado no era imperativo que las empresas implementaran el sistema de costos por actividades ABC. En su lugar, muchas empresas utilizaban centros de costos o centros de responsabilidad con autonomía presupuestal y realizaban diferenciaciones para evaluar los resultados de manera puntual y precisa.

La información presentada coincide con los descubrimientos de la investigación realizada por la Revista *Quipukamayoc* en 2012. En dicho estudio, se resalta que en los últimos años el sector de servicios ha desempeñado un rol crucial en la economía del país y ha experimentado un crecimiento notable. No obstante, en comparación con el sector industrial, el sector de servicios se enfrenta a desafíos en lo que respecta a la información de costos. Muchos consideran que los costos están más vinculados con la industria, donde se maneja una gran cantidad de información, mientras que en el sector de servicios la información es limitada. Es vital que las empresas de servicios puedan determinar con precisión sus costos, dado que estos influirán en el nivel de ventas, ingresos y en la medición de los resultados empresariales. Por esta razón, se cuestiona la eficacia de los métodos tradicionales de costeo, ya que no asignan los costos de manera precisa a los servicios que se ofrecen.

La Revista *Contadores & Empresas*, en su investigación de 2013 sobre la estructuración de un sistema de costos en una empresa de servicios, subraya la relevancia de la contabilidad de costos en este sector. Esta permite determinar el margen de

rentabilidad, supervisar la eficiencia y eficacia en la utilización de la mano de obra y el capital de trabajo, así como evaluar el desempeño del negocio y de sus directivos. Resulta fundamental establecer precios para los servicios que estén en consonancia con sus costos y con los precios de servicios similares en el mercado, evitando fijar tarifas por encima del costo real que puedan generar una rentabilidad ficticia. Esto podría conllevar a una disminución de las ventas y a problemas de liquidez a corto y mediano plazo. Se aconseja determinar el punto de equilibrio para asegurar la calidad del servicio y gestionar adecuadamente los precios, lo cual implica conocer con precisión los costos de producción del servicio.

La respuesta proporcionada a la pregunta N° 3 durante la entrevista con el gerente general sugiere que el sistema de costos por actividades podría ser más adecuado para las necesidades de la empresa en comparación con el sistema de costos actualmente en uso. Este hallazgo coincide con lo expuesto por la Revista Quipukamayoc en su investigación de 2013 sobre las implicancias del método de costeo ABC. Según esta investigación, cualquier empresa de servicios que aspire a tener éxito en el mercado debe calcular con precisión sus costos operativos, ya que estos determinarán sus ingresos y ganancias. Los métodos tradicionales de costeo están siendo cuestionados en la actualidad debido a que no asignan los costos a los servicios de manera precisa. En este contexto, el ABC emerge como una alternativa para asignar los costos de manera más exacta y realista.

La información proporcionada por Ríos en su tesis sobre el uso de los costos basados en actividades (ABC) como herramienta de gestión en las pequeñas y medianas empresas (pymes) también respalda lo mencionado anteriormente. Ríos destaca que las empresas, incluidas las pymes, buscan expandirse y diversificar sus productos, servicios y segmentos de mercado, adoptando sistemas eficaces para atender a sus clientes y ganar su lealtad. Sin embargo, se enfrentan a desafíos tanto internos como externos para lograr este crecimiento, lo que subraya la importancia del control de costos para el éxito empresarial. Los resultados obtenidos en la investigación determinan el impacto de los sistemas ABC/ABM, así como las características del sistema de costos basados en actividades y el estilo de gestión apropiado para las pymes del sector servicios en México.

La investigación llevada a cabo por Hernández y López (2013) respalda la relevancia de implementar el sistema de costos ABC como una estrategia financiera para aumentar la competitividad de las empresas. En el contexto actual, donde las expectativas

de los clientes en términos de calidad, servicio y precio están en constante crecimiento, contar con información detallada sobre los costos que permita discernir qué productos y servicios resultan rentables y cuáles no, proporciona una ventaja competitiva significativa. Esta información brinda a la dirección la capacidad de tomar decisiones estratégicas y operativas fundamentadas, ya que al comprender los costos se puede establecer el precio del producto o servicio y evaluar su posición en relación con la competencia. En síntesis, la implementación del sistema de costos ABC emerge como una herramienta esencial para mejorar la competitividad empresarial y facilitar la toma de decisiones informadas.

La investigación realizada por la Revista Omnia Science (2013) corrobora la noción de que la implementación del Sistema de Costos ABC puede potenciar la rentabilidad de las empresas que se dedican a la prestación de servicios. Según el estudio, es esencial considerar todos los elementos requeridos para proporcionar un servicio de calidad, lo que implica la generación de costos, valores y precios acordes con las dinámicas del mercado. El foco primordial de la investigación radicó en evaluar la eficacia de las empresas que operan en el sector de servicios y determinar si la aplicación de la normativa relacionada con este tema ha tenido un impacto significativo en los resultados y la rentabilidad de dichas empresas.

La información provista por la Revista Negocios Rentables (2017) enfatiza que Ecuador presenta un amplio abanico de oportunidades de inversión tanto para inversores locales como extranjeros. El gobierno ecuatoriano ha implementado medidas para fomentar su imagen como un destino atractivo para la inversión, ofreciendo beneficios fiscales que superan la media de la región. Los emprendedores valoran la equidad de oportunidades y buscan ventajas competitivas, especialmente aquellos provenientes de Estados Unidos. En Ecuador, se busca garantizar que todos los sectores tengan acceso a las mismas oportunidades, y que las ganancias y el capital puedan ser repatriados sin restricciones. Estas condiciones crean un ambiente propicio para la inversión y el establecimiento de negocios rentables en el país.

La Revista Especializada Gerens (2016) señala que la rentabilidad de las empresas en Ecuador experimentó un marcado descenso en el año 2015, registrando su nivel más bajo en 12 años, con un ROE (Return on Equity) cercano al 9%. Este fenómeno se atribuye en gran medida a la desaceleración económica que experimentó el país. Además,

el artículo destaca que esta tendencia a la baja en la rentabilidad se ha mantenido desde el año 2011, cuando la tasa de rentabilidad de las empresas más importantes comenzó a disminuir, a pesar de haber alcanzado un nivel del 30% en el año 2006. Esta disminución sostenida de la rentabilidad es motivo de preocupación, ya que podría conducir a desafíos financieros en el futuro, similar a lo ocurrido entre los años 1999 y 2001.

Plan financiero, análisis y diagnóstico de la empresa

Con el propósito de elevar la rentabilidad de "Comunicación Proactiva S.A.", se ha contemplado la adopción del sistema de costos ABC. Es relevante destacar que, además del servicio principal, la empresa también ofrece servicios adicionales. En este contexto, se ha planificado una serie de mejoras que abarcan desde la infraestructura de las instalaciones hasta la adquisición de equipos nuevos, con el fin de potenciar la calidad de los servicios proporcionados.

"Comunicación Proactiva S.A." es una empresa dedicada al ámbito de las comunicaciones, abarcando diversas áreas en este campo. Su ámbito de operación se concentra principalmente en la ciudad de Chiclayo. Como parte de su estrategia de crecimiento, la empresa ha optado por crear diversas marcas para promover de manera más eficaz sus productos y servicios. Este enfoque tiene como objetivo fortalecer su presencia en el mercado y expandir su alcance de manera óptima.

La misión de "Comunicación Proactiva S.A." es proporcionar soluciones estratégicas en el ámbito de las comunicaciones para fortalecer los procesos de comunicación en las organizaciones. Aspiran a convertirse en una organización moderna y eficiente en el norte peruano, apoyados por un equipo altamente capacitado y comprometido, con el objetivo de ser un referente en su industria. Sus valores corporativos fundamentales son la disciplina, el compromiso, la proactividad, la eficiencia y el trabajo en equipo.

Con el propósito de poner en marcha el sistema de costos que simplificará la fijación de precios para los servicios y productos ofrecidos, se llevará a cabo un detallado cálculo de los costos fijos y variables. Esta iniciativa se apoya en las metodologías propuestas por Bustamante, A. en su trabajo del año 2015:

1. La metodología para calcular los costos ABC implica considerar de manera separada los servicios proporcionados por la empresa al determinar sus costos.
2. La creación de modelos que incluyan informes del sistema ABC aplicados a cada uno de los servicios.
3. La implementación de modelos que incluyan informes de los costos indirectos de fabricación (CIF) incurridos por cada uno de los servicios.
4. La creación de modelos que incorporen informes sobre los costos directos, los costos de materiales directos y los costos de mano de obra directa.
5. La implementación de modelos que incluyan informes sobre los costos de mano de obra indirecta y los costos de materiales indirectos.
6. La creación de modelos que incorporen informes sobre los costos operativos, gastos administrativos, gastos de ventas y gastos por depreciación.

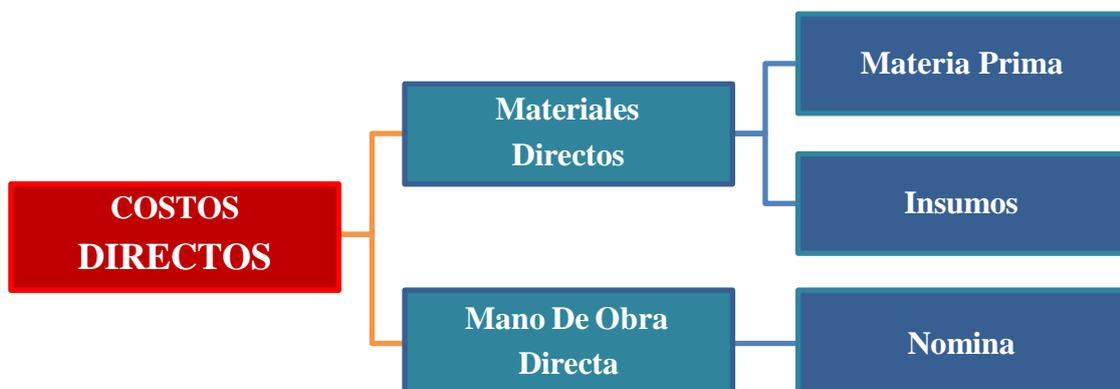


Figura 2: Estructura de los Costos Directos

Nota Fuente: Elaboración propia

7. La determinación de los costos del servicio, considerando el aporte del sistema ABC, así como el costo del capital y la rentabilidad esperada
8. La identificación y explicación de las discrepancias entre el sistema ABC y el costo asignado a los servicios, en relación a la asignación de los Costos Indirectos de Fabricación (CIF).
9. Determinar si cada actividad tiene influencia en la prestación de los servicios.
10. Garantizar una correcta determinación del ABC que considere rigurosamente la contribución marginal, la asignación de los costos indirectos de fabricación (CIF) a los servicios y que posibilite el cálculo de la rentabilidad proporcionada por cada actividad.
11. Tomar en consideración que la empresa asumirá la mayor parte de los gastos y, por lo tanto, es necesario verificar que el registro de la información se realice de acuerdo con la normativa establecida.
12. Una vez que los costos estén identificados, se deberán asignar a todas las actividades para determinar el costo real del servicio. Al restar la contribución marginal, se obtendrá la rentabilidad esperada como resultado final.
13. Es importante destacar que en la empresa se ha realizado un análisis exhaustivo de los costos utilizados en todo el proceso. En este sentido, la propuesta permitirá aplicar las correcciones necesarias para lograr una gestión de costos más efectiva y, como resultado, mejorar los niveles de rentabilidad.
14. Es relevante señalar que los servicios proporcionados por la empresa han experimentado un notable aumento en los últimos años. Sin embargo, se reconoce que este crecimiento habría sido aún más favorable si se hubiera implementado el sistema de costos por actividades ABC. Una vez establecidos los objetivos, se podrá evaluar si se han alcanzado los logros deseados. En caso contrario, será necesario descartar la propuesta y buscar otras alternativas.

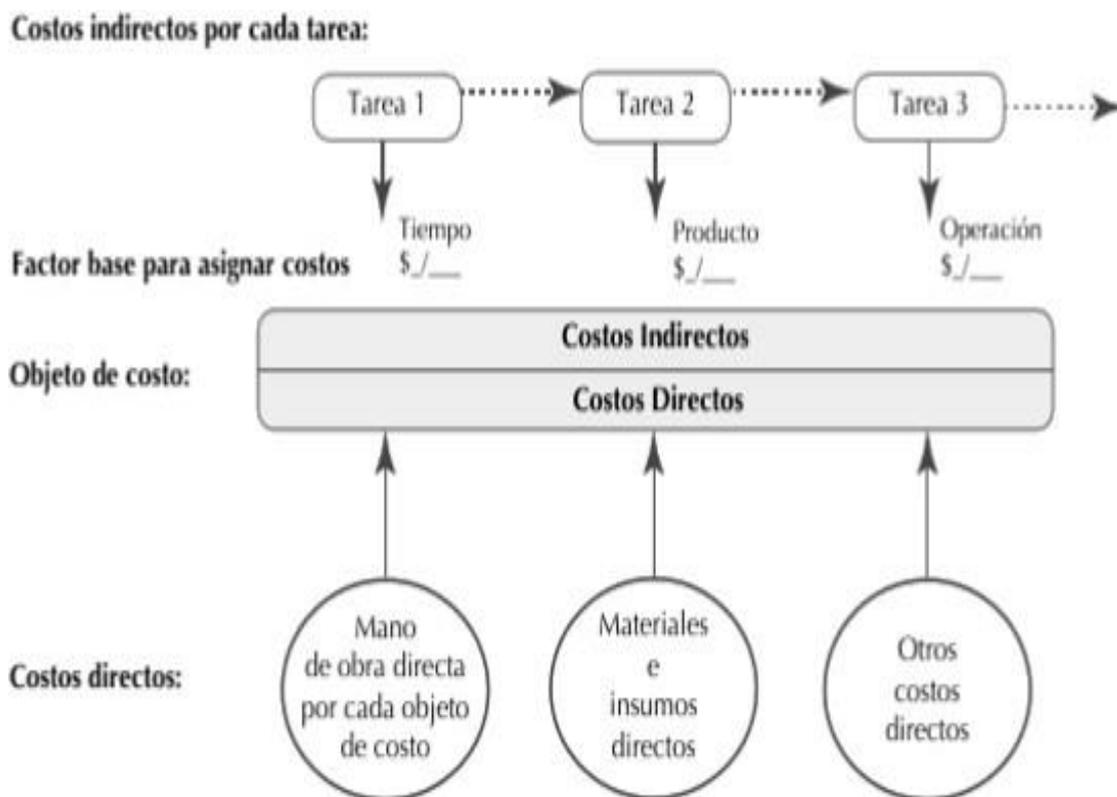


Figura 3: *Proceso de Costos por Actividades*

Nota Fuente: “*Costos ABC y presupuestos: Herramientas para la productividad*”, Toro, F., 2010, p. 102, Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

PROCESO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ABC EN LA EMPRESA COMUNICACIÓN PROACTIVA S.A.

Los procesos desempeñarán un papel fundamental como la guía en la empresa Comunicación Proactiva S.A. en relación al sistema de costos ABC. Es necesario tener en cuenta las directrices establecidas por Solarte, J. (2014):

1. La correcta ejecución del mencionado sistema de costos y la comprensión de los diversos objetivos, estándares de calidad, flujos y presupuesto de inversiones involucrados
2. Determinar los resultados de la evaluación del sistema y dar especial importancia a la optimización de los tiempos, teniendo en cuenta la capacidad y el control de los servicios, así como su impacto medioambiental y la implementación de acciones correctivas necesarias.
3. Realizar una planificación adecuada del plan de ventas, asegurando el cálculo preciso de los servicios, la mano de obra directa e indirecta, la cantidad de equipos de apoyo, así como la programación de los gastos operativos, financieros y las inversiones en activos fijos y capital de trabajo.
4. Identificar los materiales que presentan características especiales en términos de producción, a fin de realizar una adecuada determinación de los costos y llevar a cabo un control eficiente de los inventarios.
5. Es fundamental tener un control preciso de los costos a través de información oportuna que permita tomar decisiones acertadas y esté relacionada con la adquisición y consumo de los materiales. En este sentido, se pueden ofrecer recomendaciones para una implementación efectiva del sistema de costos ABC.
6. Es necesario llevar a cabo una planificación administrativa, productiva y financiera mejorada, alineada con la programación de actividades y motivada por la necesidad imperativa de implementar el sistema de costos ABC.

El estudio de investigación ha destacado la pertinencia de evaluar la viabilidad de implementar el sistema de costos por actividades ABC en contraposición a otros métodos como los costos por procesos o los costos por órdenes de producción, y analizar su influencia en la rentabilidad de la empresa. En este sentido, se plantea la interrogante sobre la necesidad de adoptar el sistema de costos ABC y si se anticipan variaciones sustanciales entre los costos ABC y otros enfoques de costeo.

Además, resulta crucial establecer el grado de influencia que los costos ABC ejercerán sobre la rentabilidad y los desempeños financieros de la empresa, al tiempo que se identifican los procesos y procedimientos esenciales para su implantación. De igual forma, la revisión y evaluación de la rentabilidad ha expuesto los criterios bajo los cuales

la empresa ha operado con costos que no han propiciado un aumento significativo en los ingresos, ni han permitido una racionalización efectiva de la estructura de costos.

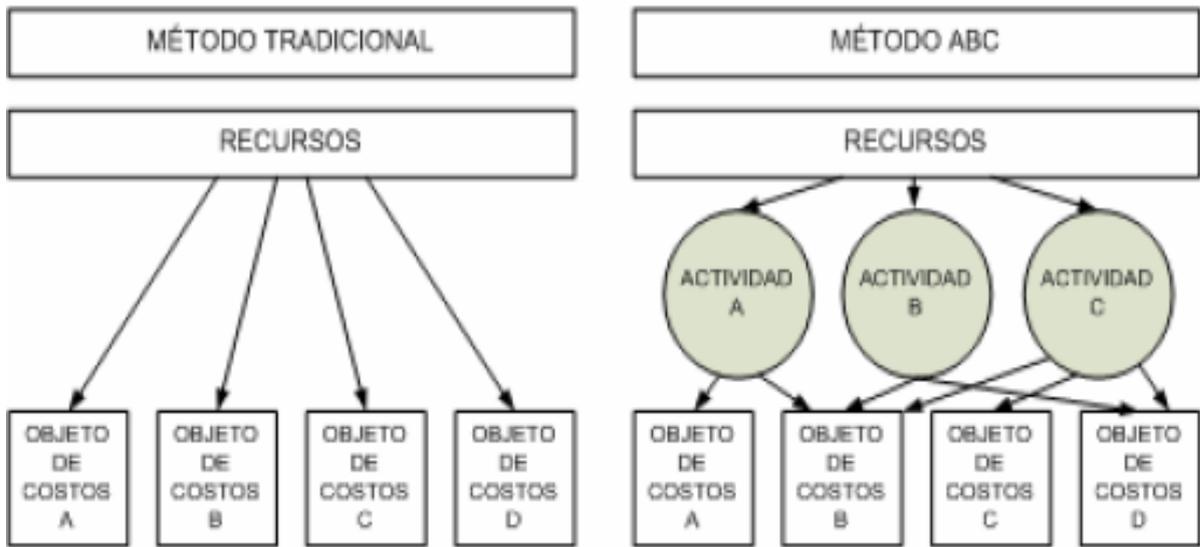


Figura 4: *Sistemas de Costos Tradicional y mediante el ABC*

Nota Fuente: “Propuesta de costeo basado en actividades ABC para una aerolínea”, Pérez, B., (26, de mayo, (2015). Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/propuesta-de-costeo-basado-en-actividades-abc-para-una-aerolinea/>.

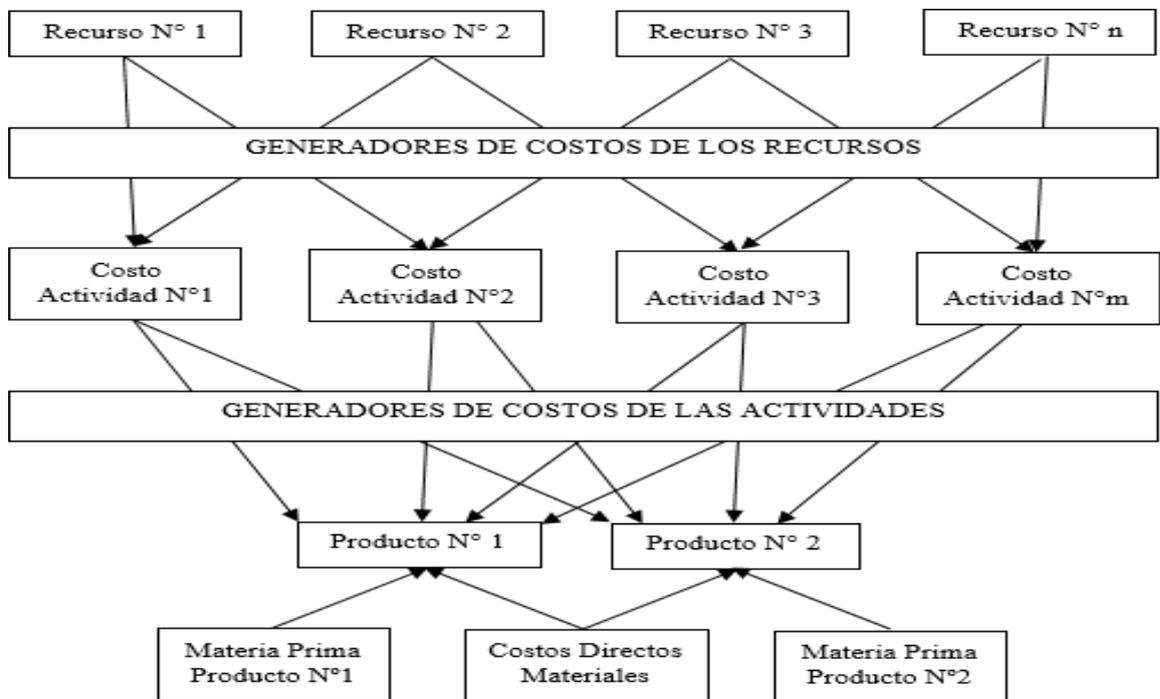


Figura 5: *Costos Basado en Actividades - ABC*

Nota Fuente: "Sistema de costos ABC en la mediana empresa industrial mexicana", López, R., Gómez, A., y Marín, S., (28 de junio ,2011). Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-14722011000100002

3.3. Aporte de la investigación

Propuesta de un plan de costos basado en el sistema de asignación de costos por actividades (ABC) para la empresa Comunicación Proactiva S.A.

Luego de llevar a cabo el análisis correspondiente, se concluyó que es imprescindible presentar un sistema de costos que demuestre la viabilidad de la investigación. Esto posibilitará que la propuesta tenga un impacto determinante en la implantación del sistema de costos por actividades ABC, con el propósito de que la rentabilidad alcanzada tenga un efecto positivo en los resultados y en la rentabilidad global de la empresa. Con este objetivo en mente, se han delineado las siguientes actividades que deben ser seguidas en el proceso del servicio, junto con su respectiva estructura de costos, con el fin de mejorar la rentabilidad de la empresa:

ACTIVIDAD N° 1

Denominación: Negociación con los clientes

Objetivo: Evaluar la relevancia del proceso de negociación con los clientes.

La implementación del sistema ABC facilitará una gestión más eficaz en la interacción con los clientes, lo que posibilitará un mayor entendimiento de sus necesidades y preferencias. La propuesta se enfoca en mantener la oferta de productos de alta calidad a precios competitivos. Asimismo, se tiene previsto introducir un sistema de facturación que integre el uso de tarjetas de débito y crédito para agilizar el proceso de pago.



Figura 6: Tarjeta de Crédito a ser implementada con el ABC

Nota Fuente: Recuperado de

https://www.google.com/search?q=tarjeta+bcp&rlz=1C1CHBF_esPE912PE912&sxsrf=APwXEdfZo8VHhXlpPFiY6wLOo_D-qK4oJA:1685821938112&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=2ahUKEwjs9ZmO8Kf_AhVEQ7gEHajNAIYQ_AUoAXoECAEQAw&biw=757&bih=683&dpr=0.9#imgrc=RKu6XU7InFstZM

ACTIVIDAD N° 2

Denominación: Gestión de selección y negociación con los proveedores

Objetivo: Evaluar la relevancia del proceso de selección y negociación con los proveedores.

La adopción del sistema ABC posibilitará la instauración de un proceso de adquisiciones más eficaz y ágil, orientado por las necesidades y solicitudes. Se llevarán a cabo evaluaciones y negociaciones periódicas con los proveedores, con una frecuencia semanal o quincenal, e incluso de manera más frecuente si resulta necesario, con el fin de asegurar una gestión efectiva de las adquisiciones.

Con la implementación del sistema de costos por actividades ABC, la empresa podrá fortalecer relaciones sólidas con proveedores de alta calidad. Se establecerán acuerdos detallados que incluirán las siguientes condiciones para asegurar una colaboración exitosa y mutuamente beneficiosa:

1. Garantizar la provisión puntual de los materiales necesarios.
2. Asegurar la excelencia en la calidad de los materiales suministrados.
3. Establecer precios justos y competitivos en relación a la calidad del producto
4. Optimizar los plazos de entrega para asegurar una eficiencia en el tiempo.
5. Brindar una atención oportuna y efectiva ante cualquier reclamo
6. Administrar de manera adecuada los créditos otorgados a la empresa.

7. Asegurar la entrega de los materiales directamente en las instalaciones de la empresa.



Figura 7: Proveedor Promart

Nota Fuente: Recuperado de

<https://www.google.com.pe/search?q=marcas+de+cableado&tbm=isch&source=iu&ictx=1&fir=L0c9wnQeaWQNXM:>

ACTIVIDAD N° 3

Denominación: Adquisición de los materiales

Objetivo: Evaluar la relevancia de los materiales en el proceso de producción del servicio.

Descripción de las etapas involucradas en el proceso de adquisición de materiales e insumos:

1. valuación y selección del proveedor más adecuado.
2. Realización de la compra de los materiales e insumos necesarios.
3. Transporte y traslado de los materiales al lugar de destino.
4. Recepción de los materiales y realización de una revisión, almacenamiento y registro de los materiales en el inventario
5. En caso de no cumplir con los estándares de calidad o especificaciones.

Los elementos utilizados, como repuestos y herramientas, conformarán los materiales, cuya calidad estará determinada por su tiempo de almacenamiento. La implementación

del sistema ABC permitirá a la empresa tener una identificación clara de los materiales, los cuales se distinguirán por:

1. Su alta capacidad de adaptación
2. Su excelente resistencia y durabilidad tanto en condiciones de almacenamiento a bajas temperaturas como en condiciones de alta temperatura
3. Su contribución a la mejora de los procesos y procedimientos.
4. Su capacidad para optimizar las estrategias de comercialización del servicio.

El sistema de costos ABC permitirá a la empresa tener una clara identificación de los materiales que deben adquirirse, y se establecerá un programa de compras tanto semanal como quincenal para garantizar que los materiales cumplan con los siguientes aspectos:

1. Sean adquiridos e internados en óptimas condiciones y sin generar reclamos posteriores.
2. Cumplan con los estándares ambientales y no sean perjudiciales para el medio ambiente.
3. Cumpla las características óptimas que permitan aumentar las ventas, la utilidad y la rentabilidad.
4. Contribuyan a la reducción de costos y gastos cuando sean utilizados.
5. Sean ergonómicos y se adapten a las necesidades y capacidades de consumo de los clientes.

Traslado, internamiento y manipuleo

El ABC permitir implementar un sistema logístico adecuado que garantice que los materiales:

1. Se transporte utilizando vehículos adecuados que garanticen la protección contra condiciones climáticas adversas y proporcionen una ventilación apropiada.
2. Se almacenen y manipulen en condiciones óptimas, asegurando que el almacén se encuentre en constante mantenimiento y en un estado adecuado
3. Se implemente un programa de requisiciones que controle de manera efectiva los materiales, utilizando tarjetas de control que consideren el tiempo de permanencia

en el almacén, la rotación de los materiales, las cantidades almacenadas y las pérdidas por desmedros.

Tabla 2:

El tiempo en horas del proceso de adquisición de internamiento de los materiales sin el Sistema de Costos ABC

PROCESO DE PRODUCCIÓN	HORAS
Elección de los proveedores	3
Compra de los materiales	4
Transporte de los materiales	2
Recepción y evolución de los materiales	4
Almacenamiento de los materiales	1
Atención de las solicitudes de materiales	2
Total, horas	16 hrs

Nota Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3:

La cantidad de horas necesarias para llevar a cabo el proceso de compra y almacenamiento de los materiales con la aplicación del Sistema de Costos ABC.

PROCESO DE PRODUCCIÓN	HORAS SIN ABC	HORAS CON ABC	AHORRO TIEMPO
Elección de los proveedores	3	1.5	1.5
Compra de los materiales	4	3	1
Transporte de los materiales	2	1.5	0.5
Recepción y evolución de los materiales	4	3	1
Almacenamiento de los materiales	1	1.5	0.5
Atención de las solicitudes de materiales	2	1	1
Total	16 hrs.	11.5 hrs.	4.5 hrs.

Nota Fuente: Elaboración propia.

ACTIVIDAD N° 4

Denominación: Solicitud de materiales

Objetivo: Evaluar la relevancia de realizar pedidos de materiales.

La solicitud de los materiales marcará el comienzo del proceso de requisición y deberá incluir:

1. Fecha en la que se realiza la requisición
2. Número asignado a la requisición para su identificación y seguimiento.
3. Lista detallada de los materiales solicitados, indicando sus características específicas.
4. Cantidad requerida de cada material solicitado.
5. Precio unitario de los materiales solicitado.
6. Procedimiento establecido para gestionar las devoluciones de materiales al almacén, en caso de ser necesario.
7. Registro de la cantidad de materiales desperdiciados o dañados debido a la fecha de vencimiento.
8. Implementación de un formato estandarizado de requisición de materiales para su correcta documentación.
9. Cálculo del costo total de los materiales solicitados mediante la multiplicación de la cantidad requerida por el precio unitario de cada material:

$$\text{Costo Materiales} = \text{Costo Unitario} * \text{La cantidad de Materiales atendidos}$$

10. Se asignarán las entregas correspondientes a cada pedido mediante la generación de un reporte diario de requisiciones.
11. Se buscará minimizar el tiempo de espera, ya que periodos prolongados comprometen la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.
12. El manejo adecuado de los materiales puede tener un impacto significativo en la rentabilidad. Es fundamental comprender claramente cómo se deben gestionar los pedidos.
13. Se llevará a cabo una supervisión y revisión periódica de todas las etapas del proceso para garantizar que sigan siendo eficientes y efectivas.

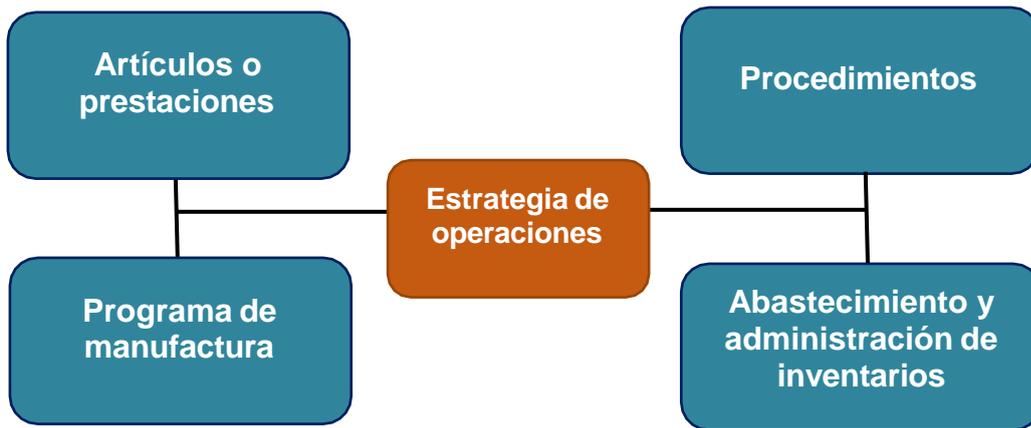


Figura 8: *Estrategia de operaciones*

Nota Fuente: Elaboración propia

ACTIVIDAD N° 5

Denominación: Fases para la atención al cliente

Objetivo: Determinar las diferentes fases y la importancia del proceso a seguir para la atención al cliente.

El proceso de requisición de materiales consta de varias fases que se deben seguir de manera secuencial para asegurar una gestión eficiente. Estas fases incluyen.

FASE 1: ÁREA DE ALMACÉN

El procedimiento inicia con la llegada de los materiales.

FASE 2: ÁREA DE RECEPCIÓN

Luego, se procede al traslado de los materiales hacia el área designada para su recepción.

FASE 3: DESCARGA DE MATERIALES

En la zona de descarga, se lleva a cabo una inspección por parte del personal encargado para verificar el estado de los materiales antes de su retiro.

ACTIVIDAD N° 6

Denominación: Actividades Administrativa, Operativa y Financiera

Objetivo: Evaluar la relevancia de las actividades relacionadas con la administración, operación y finanzas.

Al implementar el Sistema de Costos por Actividades (ABC), la compañía podrá mejorar la eficiencia en sus operaciones, tanto en el ámbito operativo, administrativo como financiero. Esto posibilitará a la dirección general una supervisión efectiva de todas las áreas de la empresa, mientras que el jefe de servicios podrá tener un manejo más preciso de los procedimientos. Asimismo, la adopción de este sistema simplificará la obtención de financiamiento para llevar a cabo nuevas inversiones y aumentar los niveles de ganancia.

La adopción del Sistema de Costos por Actividades (ABC) también simplificará la identificación exacta de las actividades que estarán bajo el control administrativo.

1. Supervisión de la remuneración de los empleados.
2. Administración de los servicios públicos como electricidad, agua, telefonía, cable e internet.
3. Documentación y seguimiento de los ingresos, egresos, facturación y pagos correspondientes a todos los servicios prestados por la empresa.
4. Elaboración de los estados financieros esenciales.
5. Vigilancia y registro de las transacciones de ventas, compras, recepción de suministros, niveles de inventario y devoluciones relacionadas con todos los productos y servicios ofrecidos por la empresa.

ACTIVIDAD N° 7

Denominación: Control del Personal

Objetivo: Determinar la importancia del proceso de control del personal administrativo y operativo.

La introducción del sistema ABC en la empresa ofrecerá la posibilidad de seleccionar y contratar al personal más idóneo y experto, especialmente en el departamento de atención al cliente. Asimismo, el sistema ABC posibilitará una mayor supervisión de la gestión de salarios, eliminando los informes manuales convencionales y brindando un enfoque más efectivo y exacto en la documentación y seguimiento de los datos vinculados al personal. Esto garantizará un proceso de contratación más eficiente y una administración salarial más precisa.

De igual manera, la introducción del sistema ABC posibilitará una supervisión más eficaz del personal, garantizando que cumplan con su horario laboral regular. Esta gestión más estricta contribuirá a elevar los niveles de productividad de la empresa, lo que resultará en una mayor rentabilidad. Al contar con una visión más detallada de las labores y el rendimiento del personal, la empresa estará en posición de implementar medidas para optimizar la asignación de recursos y mejorar la eficiencia en todas las áreas operativas. Esto asegurará un uso más efectivo de los recursos humanos y, en última instancia, impulsará la rentabilidad de la empresa.

Cuando sea necesario, se podrá requerir a los operarios que realicen labores extraordinarias, y como reconocimiento a su esfuerzo, se les brindará la facilidad de transporte de regreso a sus hogares, además de otorgarles un bono en efectivo para cubrir los gastos de refrigerio. Esta medida busca incentivar y recompensar el trabajo adicional realizado por los operarios, promoviendo así su compromiso y satisfacción laboral. Al ofrecer beneficios tangibles, la empresa fomenta un ambiente de trabajo favorable y fortalece la relación con su personal operativo. Esta iniciativa no solo impulsa la productividad, sino que también contribuye positivamente a la rentabilidad de la empresa al asegurar que las labores adicionales sean realizadas de manera efectiva y con un alto nivel de compromiso por parte del personal.

Tabla 4:

Necesidades cubiertas del personal

NECESIDADES	¿QUÉ PUEDE BRINDAR LA EMPRESA?
Materiales EFICACIA	Compensación:
	- Establecimiento de salarios en línea con el mercado.
	Incentivos:
	- Creación de una guía “Comisiones por Ventas”.
	- Creación de una guía “Bonificaciones por cumplimiento de Metas”.
	- Diseño de un programa de “Vales de consumo por Productividad”.
	Identidad:
	- Entrega de un “Uniforme Institucional”.
	- Entrega de “Polo Piqué”.
	- Entrega de “Una tarjeta de identificación Institucional”.
	Legalidad:
	- Acuerdos de contratos de servicios.
	- Contratos de Prácticas.

	<p>Ética:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo del “Código de Conducta Empresarial”. <p>Reconocimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Envío de cartas de felicitación por logros alcanzados. <p>Asociatividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementación del programa “Socio Estratégico Pro” para la ejecución de proyectos diseñados por la empresa (oportunidad para fomentar el crecimiento de los Colaboradores Pro y de terceros).
<p>Cognitivas ATRACTIVAS</p>	<p>Capacitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualización profesional y certificación a través de IPCES. - Actualización profesional y certificación en instituciones externas. <p>Participación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria a reuniones de evaluación de resultados. - Convocatoria a reuniones de propuestas y colaboración de proyectos. <p>Training Pro:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programa de desarrollo y fortalecimiento de capacidades por áreas de trabajo (experiencia para el intercambio de conocimiento entre colaboradores). <p>Delegación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombramiento de “Coordinadores de Proyectos” para el desarrollo de habilidades gerenciales y administrativas.
<p>Afectivas UNIDAD</p>	<p>Saludos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creación del programa “Día Colaborador Pro” (incluye tarjeta y obsequio). - Institucionalización de la celebración del “Día del Periodista”. - Diseño del programa “Avisos de Contingencia” (por sucesos no programados de los colaboradores como: nacimientos, fallecimientos, matrimonios). <p>Destacados</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseño de programa de “Reconocimiento Profesional” (obtención de grados académicos, premiaciones). <p>Logros</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboración mural fotográfico “Historias de Éxito”. <p>Familia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseño del programa “Tú familia, es nuestra familia”. (pasantía de familiares a la empresa, Ginkana familiar).

Inducción

- Diseño del programa “Bienvenido al Éxito” (presentación del nuevo Colaborador Pro).

Habilidades

- Diseño del programa “Habilidades Pro” (talleres para descubrir y desarrollar habilidades personales).

Nota Fuente: Empresa Comunicación Proactiva S.A.

Fase de Planificación	Fase de Ejecución		Fase de Adjudicación
	Rondas Previas	Cierre	
<ul style="list-style-type: none"> • Analizar perfil de la categoría • Definir calendario • Analizar mercado proveedor • Definir palancas del ahorro • Identificar proveedores actuales y potenciales 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración, aprobación y envío de la petición de oferta • Análisis de ofertas recibidas • Selección de proveedores finalistas • Definición y aprobación de la estrategia de cierre 	<ul style="list-style-type: none"> • Contactar y enviar reglas de cierre a los finalistas • Llevar a cabo la estrategia de cierre aprobada por el cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Redactar informe final de la negociación • Aprobación por el cliente del informe final • Enviar mensajes de adjudicación y no adjudicación
ENTREGABLES DEL PROYECTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de la negociación 	<ul style="list-style-type: none"> • Lista larga de proveedores • Pliego de Condiciones y Reglas 	<ul style="list-style-type: none"> • Lista corta de proveedores • Estrategia de cierre 	<ul style="list-style-type: none"> • Mensajes de adjudicación / no adjudicación • Informe final

Figura 9: Fases para la ejecución

Nota Fuente: Empresa Comunicación Proactiva S.A.

ACTIVIDAD N° 8

Denominación: Supervisión de la Seguridad Interna

Objetivo: Determinar la importancia de la supervisión de la seguridad interna.

La adopción del sistema de costeo por actividades ABC capacitará a la empresa para diseñar estrategias eficaces en la implementación de medidas de seguridad tanto para el establecimiento como para los empleados. Se realizará una supervisión continua de los equipos empleados, asegurando su óptimo rendimiento. Esto no solo garantiza un ambiente de trabajo seguro, sino que también contribuye a la preservación de los activos de la empresa y a la continuidad de sus operaciones. El enfoque en la seguridad y el mantenimiento adecuado de los equipos resulta esencial para la eficiencia operativa y, en última instancia, para la rentabilidad de la empresa.

Además, se realizarán señalizaciones en todo el establecimiento, especialmente en áreas críticas, para indicar claramente las salidas de emergencia y las zonas de seguridad.



Figura 10: Actividad de señalizaciones

Nota Fuente: Recuperado de

https://www.google.com.pe/search?tbm=isch&sa=1&ei=P7kMW6HPBsTt5gKH66_gCw&q=se%C3%B1ales+de+emergencia&oq=CggzD1r7aKg#imgrc=-xLEN5RE4IRK5M:

ACTIVIDAD N° 9

Denominación: Control del Inmovilizado Material – Activos Fijos

Objetivo: Evaluar la importancia del procedimiento de gestión de los activos fijos.

La implementación del sistema de costos por actividades ABC permitirá un manejo más eficiente del control, inventario y mantenimiento de los activos fijos de la empresa. Esto será responsabilidad del encargado de seguridad, quien se encargará de supervisar el estado y funcionamiento de los equipos. Asimismo, será su deber identificar y reportar cualquier falla o desperfecto que surja, así como coordinar las reparaciones necesarias.

Además, este sistema posibilitará la programación de mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos de forma más eficiente, definiendo claramente las responsabilidades en cuanto a limpieza y otros tipos de mantenimiento que sean necesarios para asegurar su óptimo funcionamiento. Esto contribuirá a prolongar la vida útil de los activos y a mantener la eficiencia operativa de la empresa.

ACTIVIDAD N° 10

Denominación: Seguimiento, Evaluación y Control de Calidad

Objetivo: Evaluar la relevancia del procedimiento de supervisión, evaluación y garantía de la calidad.

1. El seguimiento, evaluación y control de la calidad facilitará a la dirección general evaluar el proceso del servicio a través de una supervisión exhaustiva de las etapas de producción, garantizando un control efectivo de los tiempos y notificando cualquier demora o fallo en los equipos para su correcto mantenimiento.
2. Facilitará la detección temprana de cualquier retraso en el servicio y los costos asociados que puedan surgir en el resultado final del servicio.
3. Se asegurará la conformidad de los servicios prestados mediante la verificación de que cumplan con los estándares de calidad y presentación establecidos.

4. Se realizará la verificación de que los materiales utilizados hayan estado en las condiciones adecuadas para cumplir con su finalidad requerida.
5. Facilitará la prestación de un servicio de postventa eficiente, brindando la posibilidad de atender de manera oportuna cualquier queja o reclamo por parte de los clientes.

ACTIVIDAD N° 11

Denominación: Marketing y Publicidad de los Servicios

Objetivo: Evaluar la relevancia del procedimiento de mercadotecnia y promoción de los servicios.

La adopción del sistema ABC de costos por actividades brindará a la empresa la capacidad de elaborar estrategias de ventas más efectivas para expandir su base de clientes. En consonancia con esta estrategia, se ha planificado la creación de un sitio web que funcionará como una herramienta fundamental para promocionar los servicios de la empresa y alcanzar a un público más extenso. Esta iniciativa contribuirá a incrementar la visibilidad de la empresa en el mercado y a generar más oportunidades de negocio.

ACTIVIDAD N° 12

Denominación: Determinación del precio del servicio y margen de utilidad

Objetivo: Evaluar la relevancia del proceso de fijación de precios del servicio y del margen de utilidad

Al fijar los precios, es fundamental tener en cuenta que están sujetos a variaciones debido a las fluctuaciones del mercado, la competencia y la capacidad de la empresa. En consecuencia, el costo del servicio final se compone de los siguientes elementos:

1. Los costos directos del servicio, que incluyen los costos de los materiales y la mano de obra directamente asociados con la prestación del servicio.
2. Los costos indirectos del servicio (CIF), que engloban los costos indirectos de producción y administrativos que se asignan al servicio.

3. Los gastos directos por concepto de energía eléctrica y agua potable, que representan los gastos específicos relacionados con el uso de estos recursos durante la prestación del servicio.
4. El margen de utilidad esperada, que es la ganancia deseada por la empresa y se agrega al costo del servicio para determinar el precio de venta.
5. El margen de rentabilidad esperada, que refleja la rentabilidad deseada por la empresa en relación con la inversión realizada y se tiene en cuenta al establecer el precio del servicio.

ACTIVIDAD N° 13:**Denominación: Reestructuración de Costos con el Sistema ABC**

Tabla 5:

Evaluación de la reorganización de gastos administrativos posterior a la adopción del sistema ABC

SERVICIOS:	COSTO 1	COSTO 2	AHORRO
	SIN ABC	CON ABC	COSTO
			(1 - 2)
Operaciones de mercadotecnia y promoción	450	400	50
Enfocarse en el segmento de mercado específico	200	150	50
Mantenimiento de la clientela	120	100	20
Utilización de la capacidad instalada	250	200	50
Registro de los recursos materiales	140	110	30
Provisión de servicios	170	120	50
Confirmación de la satisfacción con los servicios	60	40	20
Resolución de quejas reportadas	70	50	20
Seguimiento de la resolución de quejas	80	70	10
Introducción de nuevos servicios	170	120	50
Totales	1710	1360	350

Nota Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6:

Evaluación de la reorganización de gastos operativos tras la adopción del sistema ABC

SERVICIOS:	COSTO 1	COSTO 2	AHORRO
	SIN ABC	CON ABC	COSTO
			(1 - 2)
Adquisición de recursos materiales	1500	1400	100
Movimiento, conservación y solicitud de los recursos materiales	70	50	20
Reservación y documentación de los servicios	30	20	10
Gestión de pedidos en el almacén	30	20	10
Preparación de los servicios	90	60	30
Retiro de los materiales	60	40	20
Transporte de los materiales	20	10	10
Provisión de los servicios	20	10	10
Manejo de quejas	10	10	0
Resolución de quejas	10	10	0
Registros de clientes, facturación y cobros	10	10	0
Totales	1850	1640	210

Nota Fuente: elaboración propia.

Tabla 7:

Configuración de gastos administrativos antes y después de la implementación del sistema ABC.

	COSTO 1	COSTO 2	AHORRO COSTO
SERVICIOS: 400	SIN ABC	CON ABC	(1 - 2)
Supervisión de la nómina de sueldos	900	700	200
Supervisión de los servicios generales (electricidad, agua, teléfono, internet)	150	100	50
Registro de entradas, salidas, facturación y cobros	60	50	10
Elaboración de los Estados Financieros	80	70	10
Gestión de ventas, adquisiciones, suministros e inventarios.	70	50	20
Total	1260	970	290

Nota Fuente: Elaboración propia.

ACTIVIDAD 14:

Oferta de los servicios de Comunicación Proactiva S.A.

La compañía se dedica a ofrecer productos y servicios de comunicación, los cuales han sido categorizados en Unidades de Negocio (UN). Esta estrategia implica que cada unidad sea responsable de su propio presupuesto y recursos, desarrolle sus procesos administrativos, gestione su cartera de clientes, establezca alianzas estratégicas, cree sus propias marcas, administre sus planes comerciales, elabore su matriz de crecimiento y analice a sus competidores.

En consecuencia, los productos y servicios se han asignado a las respectivas unidades de Negocio (UN) de la siguiente manera:

UN Consultoría:

Comunicación Corporativa: esta unidad se enfoca en gestionar las comunicaciones de la empresa hacia el público interno y externo, asegurando una imagen coherente y efectiva.

Gabinete de Prensa: se encarga de establecer y mantener relaciones sólidas con los medios de comunicación, gestionando la difusión de noticias y la gestión de la información relevante.

Gestión de la Identidad Corporativa: esta unidad se centra en el desarrollo y mantenimiento de la identidad visual y organizacional de la empresa, garantizando una imagen consistente y reconocible.

Responsabilidad Social Corporativa: esta unidad se dedica a las relaciones de la empresa con la sociedad y la comunidad

UN Editorial:

Revistas y publicaciones de carácter Institucionales y Corporativas.

Revista Proyecto Urbano (desarrollo de la identidad de la marca).

Revista Municipalidades (desarrollo de la identidad de la marca).

UN Gráfica:

Institucional: material de oficina utilizado por la organización

Comercial: material de oficina utilizado con fines comerciales

UN Audiovisual:

Colaboración estratégica en la producción de videos corporativos: colaboración estratégica.

Registro audiovisual en ocasiones sociales (fortalecimiento de la imagen de marca).

UN Web:

Sitio web para pequeñas y medianas empresas (construcción de la identidad de marca).

GuíaChiclayo.com (fortalecimiento de la marca a través de la plataforma en línea)

Alianza estratégica en el desarrollo del portal web de las municipalidades.

UN Eventos:

Instituto Peruano de Comunicación, Empresa y Sociedad- IPCES (construcción de la identidad de marca).

Colaboraciones estratégicas en marketing BTL

La empresa posee distintos espacios distribuidos en tres departamentos: administración, producción y comercialización. Es una empresa cuyos capitales pertenecen completamente a la región de Chiclayo, lo cual refleja el espíritu emprendedor de sus fundadores y se transmite a sus empleados y colaboradores estratégicos. Es un entorno donde se fomenta la creatividad en gran medida, lo cual se refleja en propuestas exitosas de comunicación en diversos sectores económicos, como la Revista Proyecto Urbano (en el ámbito inmobiliario), Guía Chiclayo.com (en el sector comercial) y Web Pyme (en el área informática).

La empresa tiene un fuerte compromiso con la capacitación y actualización profesional como una herramienta clave para el desarrollo personal y laboral. El Instituto

Peruano de Comunicación, Empresa y Sociedad (IPCES) nace con esa misma filosofía. Se fomenta la adopción de los conceptos de "Colaborador Pro" (trabajador) y "Socio Estratégico Pro" (aliado estratégico). El término "Pro" refleja el prefijo de la denominación "Proactiva", que forma parte del nombre de la empresa, y también hace alusión a la idea de ser un profesional comprometido.

Conclusiones

1. La Agencia de Comunicación Proactiva S.A., se destaca por su enfoque en brindar un sólido respaldo y apoyo a sus colaboradores y socios estratégicos. Esto se hace con el objetivo de fomentar su identificación con la empresa, mejorar su funcionamiento y lograr reconocimiento en la región de Lambayeque.
2. La elaboración de un Plan de Acciones en la empresa es fundamental, ya que, al satisfacer a nuestros colaboradores, se promueve un desempeño altamente efectivo, lo que a su vez contribuye al logro de los objetivos empresariales.
3. El enfoque constante en la eficacia, atractividad y unidad con los trabajadores generará resultados positivos para la empresa, ya que estos se identificarán con la organización, creando una nueva "Cultura de Trabajo". Esta cultura se fundamenta en la gestión, el liderazgo, la cooperación, la eficiencia y la eficacia.

ACTIVIDAD N° 15

Denominación: Plan Económico, Financiero e Inversiones

Objetivo: Evaluar la importancia del plan económico, financiero y de inversiones

Con el objetivo de mejorar los procesos, la empresa Comunicación Proactiva S.A. tiene previsto realizar nuevas inversiones para la implementación efectiva del Sistema de Costos por Actividades ABC y la cuantificación de los costos de sus servicios. Para llevar a cabo estas inversiones en activos fijos, la empresa tiene planificado solicitar financiamiento bancario.

1. Optimizar la producción de sus servicios.
2. Fortalecer el control de calidad de sus servicios.
3. Mejorar la precisión en la estimación de costos y gastos de sus servicios.
4. Refinar el cálculo del precio de sus servicios.
5. Realizar una asignación precisa de las actividades que generarán costos en términos de equipos, mano de obra, materias primas y depreciación.
6. Identificar y calcular los costos de todas las actividades involucradas en la elaboración de los servicios.

El capital de trabajo requerido para la mejora de los servicios se estima en S/. 48,000.00. Para financiar el plan financiero destinado a reprogramar los costos operativos y mejorar la toma de decisiones, se contará con fondos aportados por la empresa por un monto de S/. 28,000.00, y con fondos aportados por el banco por un monto de S/. 20,000.00. Con esta inversión, se espera implementar de manera efectiva el sistema de costos por actividades ABC.

ACTIVIDAD N° 16

Denominación: Financiamiento Bancario

Objetivo: Evaluar la relevancia del plan de financiamiento bancario.

Entidad financiera : BBVA Banco Continental

Importe : S/. 20,000.00

TCEA : 10%

Plazo : 12 meses

Cuota mensual : S/. 1,775.04

Comisiones : S/. 122.40

Intereses : S/. 1,178.13

Tabla 8:

Financiamiento Bancario

VENCT	AMORTIZAC.	INTERESES	COMISION(ES) + SEGUROS	SUBVENC	CUOTA	SALDO
001 01/07/2018	1,492.96	271.88	10.20	0.00	1,775.04	18,507.0
002 01/08/2018	1,627.14	137.70	10.20	0.00	1,775.04	16,879.9
003 02/09/2018	1,621.23	143.61	10.20	0.00	1,775.04	15,258.6
004 02/10/2018	1,643.17	121.67	10.20	0.00	1,775.04	13,615.5
005 01/11/2018	1,656.27	108.57	10.20	0.00	1,775.04	11,959.2
006 02/12/2018	1,666.28	98.56	10.20	0.00	1,775.04	10,292.9
007 01/01/2019	1,682.76	82.08	10.20	0.00	1,775.04	8,610.19
008 03/02/2019	1,689.29	75.55	10.20	0.00	1,775.04	6,920.90
009 01/03/2019	1,713.34	51.50	10.20	0.00	1,775.04	5,207.56
010 02/04/2019	1,720.53	44.31	10.20	0.00	1,775.04	3,487.03
011 03/05/2019	1,736.10	28.74	10.20	0.00	1,775.04	1,750.93
012 02/06/2019	1,750.93	13.96	10.20	0.00	1,775.09	0.00
	20,000.00	1,178.13	122.40	0.00	21,300.53	

Nota Fuente: Banco Continental

El análisis del sistema de costos por actividades ABC tiene como finalidad evaluar la viabilidad del plan de inversiones y examinar su ejecución. Asimismo, implica el estudio detallado de gastos, inversiones, costos de servicios y el capital de trabajo requerido para el proyecto.

En síntesis, este análisis posibilitará la evaluación de la rentabilidad del proyecto y, de ser necesario, la planificación de una reducción de costos o la búsqueda de estrategias para incrementar las ventas.

Tabla 9:

Adquisiciones de maquinaria y equipo.

CANTIDAD	DETALLE	P.U	TOTAL
1	Mobiliario y equipos	17,421.00	17,421.00
TOTAL			17,421.00

Nota Fuente: Elaboración propia

Tabla 10:

Resumen de los salarios del equipo de trabajo.

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Gerente	1	1973.00	1973.00
Coordinador de eventos	1	1520.00	1520.00
Especialista en eventos	1	1225.00	1225.00
Equipo de apoyo	2	927.50	1855.00
Ayudante	1	983.00	983.00
TOTAL			7556.00

Nota Fuente: Elaboración propia

Tabla 11:

Resumen de los servicios básicos

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Agua potable	1	110.00	110.00
Luz	1	900.00	900.00
Alquiler	1	1450.00	1450.00
Servicio de telefonía móvil	3	100.00	300.00
Conexión a Internet	1	90.00	90.00
Televisión por cable	1	80.00	80.00
Impuestos municipales	1	120.00	120.00
Publicidad	1	450.00	450.00
Materiales de oficina	1	100.00	100.00
Útiles de limpieza	1	150.00	150.00
Total			3750.00

Nota Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12:

Resumen inversiones, planilla, servicios y capital de trabajo

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Total inversiones en equipos	17,422.00
Total capital de trabajo	19,097.00
Total planilla de remuneraciones	7,521.00
Total gastos por servicios	3,960.00
Total	48,000.00

Nota Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13:

Resumen aporte porcentual Empresa y Banco

DESCRIPCIÓN	EMPRESA	BBVA	TOTAL	APORTE %
Total inversiones	10162.20	7260.00	17422.20	36.30%
Total capital de trabajo	11140.20	7957.00	19097.20	39.79%
Total planilla	4387.60	3133.00	7521.60	15.67%
Total gastos de servicios	2310.00	1650.00	3960.00	8.24%
Total	28000.00	20000.00	48000.00	100.00%

Nota Fuente: Elaboración propia.

Se utilizarán los resultados obtenidos para demostrar la viabilidad de la propuesta y su capacidad para mejorar la rentabilidad de la empresa. Con este fin, se presentarán las siguientes sugerencias para alcanzar el objetivo principal:

1. Es necesario que la empresa mejore la eficiencia en la gestión de sus finanzas, procurando obtener las alternativas de financiamiento más favorables en términos de costos, evitando así perjudicar su rentabilidad de forma innecesaria.
2. La empresa deberá establecer un sistema de programación de flujos de efectivo semanales para realizar un seguimiento adecuado de los presupuestos destinados a los gastos corrientes asociados a los servicios.
3. Con el objetivo de incrementar su rentabilidad y ventas, la empresa deberá reducir los costos de los servicios, optimizando al máximo sus gastos administrativos y operativos, manteniendo únicamente aquellos necesarios.
4. A través del análisis financiero, se evaluará si la implementación del sistema de Costo por Actividades ABC ha generado los resultados esperados.

Tabla 14:

Pronóstico de ventas para el ejercicio 2018

VENTAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Servicios brindados	40000	29000	29000	31000	34000	47000	37000	25000	21000	24000	31000	25000	373,000
Otros Ingresos	5000	3000	3000	5000	6000	8000	6000	5000	3000	4000	6000	5000	59,000
Total	45000	32000	32000	36000	40000	55000	43000	30000	24000	28000	37000	30000	432,000

Nota Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15.

Pronóstico de ventas años 2018 y 2019 después de implementado el sistema de costos por actividades ABC

PARTIDAS	2017	AUMENTO %	AUMENTO S/.	2018	AUMENTO %	AUMENTO S/.	2019
Venta anual	432,000.00	3%	12,960.00	444,960.00	5%	22,248.00	467,208.00

Nota Fuente: Elaboración propia.

Nota: Después de implementado el Sistema de Costos por Actividades ABC, la empresa tiene previsto incrementar sus ventas en 3% para el año 2018 y 5% para el año 2019

Tabla 16 :

Estructura de Costos y Gastos años 2018 y 2019 después de implementado el ABC

DESCRIPCIÓN	MES	2017	2018	2019
Costo de Producción				
Materiales y suministros	19,097	229,164	233,747	240,760
Total Costo de Producción	19,097	229,164	233,747	240,760
Costos de administración y ventas			0	0
Planilla de remuneraciones	7,521	90,252	92,057	94,819
Servicio de agua potable	100	1,200	1,224	1,261
Servicio luz	1,000	12,000	12,240	12,607
Alquiler de local	1,500	18,000	18,360	18,911
Arbitrios municipales	120	1,440	1,469	1,513
Servicio de telefonía	300	3,600	3,672	3,782
Servicio de Internet	90	1,080	1,102	1,135
Servicio de cable mágico	100	1,200	1,224	1,261
Servicio de publicidad	500	6,000	6,120	6,304
Útiles de oficina	100	1,200	1,224	1,261
Útiles de aseo	150	1,800	1,836	1,891
Total costos de administración y ventas	11,481	137,772	140,527	144,743
Costos de Producción, Administración y Ventas	30,578	366,936	374,275	385,503
Depreciación del período	180	2,160	2,376	2,614
Total Costos generales y Depreciación	30,758	369,096	376,651	388,117
Gastos Financieros	89	1,073	0	0
Comisiones bancarias	10	122	0	0
Total Costos generales, depreciación, financieros	30,858	370,292	376,651	38,812

Nota Fuente: Elaboración propia

Tabla 17:

Estructura de Costos y Gastos años 2018 y 2019 después de implementado el Sistema de Costos ABC

PARTIDAS	2017	2018	2019
Ventas Netas	432,000	444,960	467,208
Menos: Costos Producción y Administración	-366,936	-374,274	-385,502
Menos: Depreciación del periodo	-2,160	-2,376	-2,613
Menos: Gastos financieros	-1,073	0.00	0.00
Menos: Comisiones bancarias	-122	0.00	0.00
TOTAL	61,708	68,309	79,091

Nota Fuente: Elaboración propia.

Tabla 18:

Estado de Situación Financiera año 2017 sin la implementación del Sistema de Costos ABC

ACTIVO	2017
Activo corriente	
Efectivo y equivalente	74436
Cuentas por cobrar	0
Materia prima	23186
Productos terminados	9286
Suministros	4834
Total activo corriente	111742
Inmuebles, muebles y equipo: neto	15995
Total activo no corriente	15995
Total Activo	127737
PASIVO	
Pasivo corriente	
Cuentas por pagar comerciales	13450
Otras cuentas por pagar	4579
Préstamo BBVA	0
Total pasivo corriente	18029
Pasivo no corriente	
Total pasivo no corriente	
Total Pasivo	18029
PATRIMONIO	
Capital	48000
Utilidad de ejercicio	61708
Total Patrimonio	109708

Total Pasivo y Patrimonio	127737
---------------------------	--------

Nota Fuente: Elaboración propia.

Tabla 19:

Estado de Situación Financiera por los Ejercicios proyectados 2018 y 2019 después de implementado el Sistema de Costos ABC

ACTIVO	2017	%	2018	%	2019
Activo corriente					
Efectivo y equivalente	74436	3.00	76669	4.00	79736
Cuentas por cobrar	0	0	3455	8.00	3731
Materia prima	23186	9.50	25388	10.56	28070
Productos terminados	9286	20.34	11175	11.00	12404
Suministros	4834	5.00	5076	6.74	5418
Total, activo corriente	111742	8.97	121763	6.24	129359
Inmuebles, muebles y equipo neto	15995	-9.99	14397	-10.00	12797
Total, activo no corriente	15995	-9.99	14397	-10.00	12797
Total, activo	127737	6.59	136160	4.40	142156
Pasivo					
Pasivo corriente					
Cuentas por pagar comerciales	13450	12.52	15134	-19.34	12207
Otras cuentas por pagar	4579	3.00	4716	-39.40	2858
Total, pasivo corriente	18029	10.10	19850	-24.11	15065
Pasivo no corriente					
Total, pasivo no corriente					
Total, pasivo	18029	10.10	19850	-24.11	15065
Patrimonio					
Capital	48000	0.00	48000	0.00	48000
Utilidad de ejercicio	61708	10.70	68309	15.78	79091
Total, patrimonio	109708	6.02	116309	9.27	127091
Total, Pasivo y Patrimonio	127737	6.59	136160	4.40	142156

Tabla 20 :

Estado de Resultados año 2017 sin la implementación del Sistema de Costos ABC

DESCRIPCIÓN	2017
Ventas netas	432000.00
Costo de ventas	-229164.00
Utilidad Bruta	202836.00
Gastos de operación	
Gastos de administración	-131772.00
Gastos de ventas	-6000.00
Gastos bancarios	-122.40
Depreciación	-2160.00
Utilidad operativa	62781.60
Gastos financieros	-1073.38
Utilidad Neta antes del Impuesto a la Renta	61708.00
Impuesto a la Renta 1.5% de las ventas netas	6480.00
Utilidad Neta después del Impuesto a la Renta	55228.00

Nota Fuente: elaboración propia.

Tabla 21 :

Estado de Resultados proyectados años 2018 y 2019 después de implementado el Sistema de Costos ABC

DESCRIPCIÓN	2017	%	2018	%	2019
Ventas netas	432000.00	3.00	444960.00	5.00	467208.00
Costo de ventas	-229164.00	2.00	-233747.28	3.00	-240759.70
Utilidad Bruta	202836.00	4.13	211212.72	7.21	226448.30
Gastos de operación					
Gastos de administración	-131772.00	2.00	-134407.44	3.00	-138439.66
Gastos de ventas	-6000.00	2.00	-6120.00	3.00	-6303.60
Gastos bancarios	-122.40				
Depreciación	-2160.00	10.00	-2376.00	10.00	-2613.60
Utilidad operativa	62781.60	8.80	68309.28	15.78	79091.44
Gastos financieros	-1073.38				
Utilidad Neta antes del Impuesto a la Renta	61708.00	10.70	68309.00	15.78	79091.00
Impuesto a la Renta 1.5% de las ventas netas	6480.00	3.00	6674.00	5.00	7008.00
Utilidad Neta después del Impuesto a la Renta	55228.00	11.60	61634.00	16.95	72083.00

Nota Fuente: Elaboración propia.

RATIOS FINANCIEROS DE LOS AÑOS 2018, 2019 CON COSTOS “ABC”

1. CAPITAL DE TRABAJO (KW)

$$KW = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

Año 2019	Año 2018	Año 2017
$KW = 129359 - 15065$	$121763 - 19850$	$111742 - 18029$
$KW = 114294.00$	$KW = 101,913.00$	$KW = 93,713.00$

Después de la implementación del sistema de costos ABC, la empresa dispondrá de un capital de trabajo de S/. 114,294.00 para el año 2019, lo cual representa un incremento significativo en comparación con los S/. 101,913.00 del año 2018 y los S/. 93,713.00 del año 2017. Este aumento en el capital de trabajo permitirá a la empresa adquirir los materiales necesarios y operar de manera más eficiente.

2. ÍNDICE DE SOLVENCIA (IS)

$$IS = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$$

Año 2019	Año 2018	Año 2017
$IS = 129359 / 15065$	$121763 / 19850$	$111742 / 18029$
$IS = 8.58$	$IS = 6.13$	$IS = 6.19$

Después de la implementación del sistema de costos ABC, la empresa experimentará un aumento en su índice de solvencia. Para el año 2019, este índice se situará en 8.58, lo cual representa una mejora significativa en comparación con los valores de 6.13 en el año 2018 y 6.19 en el año 2017. Es importante destacar que una ratio óptima de solvencia es de 2 o superior, lo que indica que la empresa está en una posición financiera sólida y capaz de cubrir sus obligaciones.

3. ÍNDICE DE LA PRUEBA ÁCIDA (IPA)

$$\text{IPA} = \text{Activo corriente} - \text{inventarios} / \text{Pasivo corriente}$$

Año 2019	Año 2018	Año 2017
129359 – 45892 / 15065	121763 – 41639 / 19850	111742 – 37306 / 18029
IPA = 5.54	IPA = 4.03	IPA = 4.12

Después de la implementación del sistema de costos ABC, la empresa experimentará una mejora en su índice de la prueba ácida. Para el año 2019, este índice se situará en 5.54, lo cual representa un aumento significativo en comparación con los valores de 4.03 en el año 2018 y 4.12 en el año 2017. Es importante destacar que una ratio óptima de la prueba ácida es de 2 o superior, lo que indica que la empresa cuenta con suficientes activos líquidos para cubrir sus pasivos a corto plazo.

4. ÍNDICE DE LA PRUEBA DEFENSIVA O SÚPER ÁCIDA (IPD)

$$\text{IPD} = (\text{Activo corriente} - \text{inventarios} - \text{cuentas por cobrar}) / \text{Pasivo corriente}$$

Año 2019	Año 2018	Año 2017
<u>129359 – 45892 - 3731</u>	<u>121763 – 41639 - 3455</u>	<u>111742 – 37306 – 0</u>
15065	19850	18029
IPD = 5.29	IPA = 3.86	IPA = 4.12

Después de la implementación del sistema de costos ABC, la empresa experimentará una mejora en su índice de la prueba defensiva. Para el año 2019, este índice se situará en 5.29, lo cual representa un aumento significativo en comparación con los valores de 3.86 en el año 2018 y 4.12 en el año 2017. Es importante destacar que una ratio óptima de la prueba defensiva es de 1.5 o superior, lo que indica que la empresa cuenta con suficientes activos líquidos y cercanos al efectivo para cubrir sus pasivos a corto plazo, lo cual refleja una posición financiera sólida.

5. RAZONES DE ENDEUDAMIENTO

$$\text{Razón de deuda} = (\text{Pasivos totales} / \text{Activos totales}) * 100$$

Año 2019	Año 2018	Año 2017
15065 / 142156*100	19850 / 136160*100	18029 / 127737*100
RDE = 10.60%	RDE = 14.58%	RDE = 14.11%

Después de la implementación del sistema ABC, la empresa logró reducir su compromiso de activos con deuda al 10.60% en el año 2019. Esta cifra representa una disminución significativa en comparación con el 14.58% en el año 2018 y el 14.11% en el año 2017. Este resultado indica que el riesgo asociado a los activos de la empresa ha disminuido considerablemente.

7. RAZONES DE RENTABILIDAD

$$\text{Rentabilidad sobre ingresos} = (\text{utilidad neta} / \text{ventas}) * 100$$

Año 2019	Año 2018	Año 2017
RI = 79092 / 467208*100	RI = 68309/444960*100	RI=61708/432000*100
RI = 16.93%	RI = 15.35%	RI = 14.28%

Después de la implementación del sistema ABC, la empresa experimentó una mejora en su rentabilidad sobre los ingresos en el año 2019, alcanzando un 16.93%. Este valor representa un aumento significativo en comparación con el 15.35% en el año 2018 y el 14.28% en el año 2017. Estos resultados demuestran que la decisión de implementar el sistema de costos ABC ha sido acertada, ya que ha contribuido positivamente a la rentabilidad de la empresa.

8. RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS

$$RA = (\text{Utilidad neta} / \text{Total activos}) * 100$$

Año 2019	Año 2018	Año 2017
RA = 79091/142156*100 RA= 68309/136160*100 RA= 61708/127737*100		
RA = 55.64%	RA = 50.17	RA = 48.30%

Después de la implementación del sistema ABC, la rentabilidad de los activos totales de la empresa en relación con la utilidad obtenida en el año 2019 fue del 55.64%. Este valor representa un incremento significativo en comparación con el 50.17% en el año 2018 y el 48.30% en el año 2017. Estos resultados demuestran que la decisión de implementar el sistema de costos ABC ha sido acertada, ya que ha contribuido a mejorar la rentabilidad de los activos totales de la empresa.

9. RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO

$$RP = (\text{Utilidad neta} / \text{Patrimonio total}) * 100$$

Año 2019	Año 2018	Año 2017
RP=79091/ 127091*100 RP=68309/116309*100 RP=61708/109708*100		
RP = 62.23%	RP = 58.73%	RP = 56.24%

Después de la implementación del sistema ABC, la rentabilidad del patrimonio de la empresa en relación con la utilidad neta obtenida en el año 2019 fue del 62.23%. Este valor representa un aumento significativo en comparación con el 58.73% en el año 2018 y el 56.24% en el año 2017. Estos resultados demuestran que la decisión de implementar el sistema de costos ABC ha sido acertada, ya que ha contribuido positivamente a la rentabilidad del patrimonio de la empresa.

Tabla 22:

Presupuesto operativo con el ABC

Presupuesto operativo con el ABC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOTAL
VENTAS NETAS	45000	32000	32000	36000	40000	55000	43000	30000	24000	28000	37000	30000	432000
COSTO DE VENTAS	23872	16976	16976	19098	21220	29177	22811	15915	12732	14854	19628	15915	229164
FLUJO DE CAJA	21128	15024	15024	16902	18780	25823	20189	14085	11268	13146	17372	14085	202836
GASTO E INVERSIÓN													
SUELDOS NETOS	6900	6900	6900	6900	6900	6900	6900	6900	6900	6900	6900	6900	82800
ESSALUD	621	621	621	621	621	621	621	621	621	621	621	621	7452
AGUA POTABLE	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1200
ENERGÍA ELÉCTRICA	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	12000
ALQUILER DE LOCAL	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	18000
TRIBUTOS	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	1440
TELEFONÍA CELULAR	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	3600
INTERNET	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	1080
CABLE MÁGICO	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1200
PUBLICIDAD	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	6000
ÚTILES ESCRITORIO	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1200
ÚTILES DE LIMPIEZA	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	1800
AMORTIZACIÓN PRÉST	1766	1766	1766	1766	1766	1766	1766	1766	1766	1767	1767	1767	21195
INVERSIONES ACTIVOS	17422												17422
GASTO E INVERSIÓN	30669	13247	13247	13247	13247	13247	13247	13247	13247	13248	13248	13248	176389
FLUJO NETO DE CAJA	-9541	1777	1777	3655	5533	12576	6942	838	-1979	-102	4124	837	26436
SALDO INICIAL	48000	38459	40236	42013	45668	51201	63777	70719	71557	69578	69475	73599	48000
SALDO FINAL CAJA	38459	40236	42013	45668	51201	63777	70719	71557	69578	69475	73599	74436	74436

Nota Fuente : Elaboración propia

Tabla 23:

Presupuesto Financiero proyectado años 2018, 2019 después de implementado el sistema de costos ABC

PARTIDAS		2017	2018	2019
I. VENTAS		432,000.00	444,960.00	467,208.00
II. INVERSIÓN	-48,000.00			
EQUIPOS	-48,000.00			
III. COSTO DEL SERVICIO		229,164.00	233,748.28	240,759.70
COSTOS ADMINISTRACIÓN VENTAS		137,772.00	140,527.44	144,743.26
IV. SUB TOTAL	-48,000.00	65,064.00	70,684.28	81,705.04
DEPRECIACIÓN		2,160.00	2,376.00	2,613.60
V. TOTAL BRUTO	-48,000.00	62,904.00	68,308.28	79,091.44
VI. IMPUESTOS		6,480.00	6,675.00	7,008.00
VII. FLUJO DE CAJA ECONÓMICO	-48,000.00	56,424.00	61,633.28	72,083.44
PRÉSTAMO	20,000.00			
APORTES PROPIOS	28,000.00			
AMORTIZACIÓN		5,539.00	6,607.00	7,854.00
GASTOS BANCARIOS		122.40	122.40	122.50
INTERESES		3,090.00	2,022.00	775.00
ESCUDO FISCAL INTERESES				
VIII. FLUJO DE CAJA FINANCIERO	-28,000.00	47,672.60	52,881.88	63,331.94

Nota Fuente: Elaboración propia

Tabla 24:

Flujo de Caja proyectado después de implementado el sistema de costos ABC

RUBROS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOTAL
TOTAL INGRESOS	45000	32000	32000	36000	40000	55000	43000	30000	24000	28000	37000	30000	432000
INVERSIÓN MOBILIARIA	17422												17422
CAPITAL DE TRABAJO	23872	16976	16976	19098	21220	29177	22811	15915	12732	14854	19628	15915	229175
GASTOS ADMINISTRAC.	10981	10981	10981	10981	10981	10981	10981	10981	10981	10981	10981	10981	131772
GASTOS DE VENTAS	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	6000
PRÉSTAMO	421	427	433	440	464	445	468	492	466	489	496	496	5537
GASTOS FINANCIEROS	298	292	286	279	255	274	251	227	253	230	223	223	3090
GASTOS BANCARIOS	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	122
TOTAL EGRESOS	53505	29186	29186	31308	33430	41387	35021	28126	24942	27064	31838	28125	393118
FLUJO DE CAJA	-8505	2814	2814	4692	6570	13613	7979	1874	-942	936	5162	1875	38880
SALDO INICIAL	48000	39495	42309	45123	49815	56385	69997	77975	79849	78906	79843	85005	48000
FLUJO NETO DE CAJA	39495	42309	45123	49815	56385	69998	77975	79849	78906	79842	85005	86880	86880

Nota Fuente: Elaboración propia

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

1. Los componentes del sistema de costos ABC revelan que la empresa Comunicación Proactiva S.A. no ha establecido adecuadamente la estructura de costos de sus servicios, lo que impide mejorar su rentabilidad de manera óptima.
2. La empresa carece de un análisis exhaustivo de los costos y gastos asociados a sus servicios, tanto regulares como colaterales, lo cual impide optimizar su rentabilidad de manera efectiva.
3. La empresa no ha llevado a cabo análisis detallados de sus costos operativos en relación a sus ingresos proyectados, lo que dificulta determinar si las actividades que realiza están generando la rentabilidad esperada.
4. La empresa carece de una adecuada planificación y de evaluaciones de los resultados de años anteriores, lo que le habría permitido analizar el comportamiento de sus ventas, costos y gastos operativos. Esta falta de análisis es un reflejo directo de la ausencia de un sistema de costos ABC, el cual sería fundamental para mejorar su rentabilidad.
5. Debido a que la empresa no utiliza una estructura de costos por actividades ABC en sus procesos de producción, no logra reflejar de manera precisa sus costos y gastos reales. Como resultado, no puede diagnosticar ni determinar adecuadamente la rentabilidad planificada.
6. Hasta la fecha, la empresa ha carecido de una estructura de costos clara y eficiente para mejorar sus procesos productivos. Por lo tanto, resulta imperativo

implementar el sistema de costos por actividades ABC con el objetivo de mejorar su rentabilidad.

7. La empresa Comunicación Proactiva S.A. demuestra un claro compromiso y gestión de apoyo hacia sus colaboradores y socios estratégicos, con el objetivo de fomentar su identificación con la empresa y mejorar su funcionamiento. Esta iniciativa busca lograr el reconocimiento en la región de Lambayeque y fortalecer su posición en el mercado.
8. Es de vital importancia desarrollar un plan de acciones en la empresa, ya que al satisfacer a nuestros colaboradores, se promoverá un alto nivel de desempeño laboral, lo que a su vez contribuirá al cumplimiento de los objetivos empresariales de manera efectiva.

4.2. Recomendaciones

1. Elaborar el Sistema de Costos por Actividades ABC mediante análisis detallados de los costos operativos de la empresa Comunicación Proactiva S.A., considerando tanto los costos y gastos como los ingresos. Esto permitirá determinar si las actividades que ofrece generarán la rentabilidad esperada.
2. Llevar a cabo la implementación del sistema de costos por actividades ABC en la empresa Súper Variaditos, con el objetivo de evaluar si esta implementación contribuirá a mejorar su rentabilidad.
3. Realizar diagnósticos precisos sobre la situación actual de los costos de los servicios que la empresa ofrece, con el propósito de determinar de manera fiable los niveles de rentabilidad obtenidos.
4. Realizar análisis exhaustivos de los costos y gastos asociados a los servicios que la empresa brinda, con el fin de optimizar los índices programados de productividad y liquidez. Estos diagnósticos detallados proporcionarán información valiosa para mejorar la eficiencia y rentabilidad de la empresa.

5. Establecer e implementar un sistema apropiado que permita a la empresa determinar tanto sus costos directos como indirectos, así como realizar una planificación adecuada de sus procesos operativos en relación con el comportamiento de las ventas y los gastos. Esta medida asegurará una gestión eficiente de los recursos y una mejor toma de decisiones para optimizar la rentabilidad de la empresa.

6. Enfocarse de manera constante en los aspectos de eficacia, atractividad y unidad con los trabajadores generará resultados positivos para la empresa, ya que promoverá la identificación de los empleados con la organización, fomentando así una nueva "Cultura de Trabajo" basada en la gestión, liderazgo, cooperación, eficiencia y eficacia. Este enfoque contribuirá a mejorar el desempeño y la productividad de la empresa en general.

REFERENCIAS

- Actualidad Contable FACES (2011) *Costos del Marketing* Recuperado de: www.redalyc.org/pdf/257/25701410.pdf
- Aguilar, M. y Gonzales, L. (2015) *Análisis del rol entre egresados de diseño gráfico de la Universidad señor de Sipán y operadores gráficos*: (Tesis de pregrado) universidad señor de Sipán. Perú.
- Alarcón, G. (2014) *Evaluación de la gestión económica-financiera y su implicancia en la rentabilidad de la empresa Arte distribuidores SAC de la ciudad de Chiclayo*: (Tesis de pregrado) universidad católica santo Toribio de Mogrovejo. Perú.
- Anaya, A. (2016) *Propuesta de un nuevo sistema de motivación para los trabajadores de las áreas de ventas, servicio técnico, administración y contabilidad de la Empresa Chiclayo S.A.C*: (Tesis de pregrado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú.
- Barboza, K. y Portillo, Dulce (2012) *Selección de una estructura de costos ABC para el restaurante UQ UKU*: (Tesis de pregrado) Universidad Francisco de Paula Santander, Ocaña Recuperado de: repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/229/1/25184.pdf
- Becerra, K. y Silva, J. (2017) *Grado de incidencia de la determinación del costo del servicio en el precio en la asociación Koriwasi* (Tesis de pregrado) Universidad Privada del Norte. Perú. Recuperado de: repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10650
- Benavides (2012) *La Rentabilidad*. Recuperado de: www.novabella.org/la-importancia-de-la-rentabilidad/
- Cachay, J. (2016) *Diagnóstico empresarial para capacitaciones vivenciales y su importancia valorativa a nivel de las medianas y grandes empresas de Chiclayo y Piura*: (Tesis de pregrado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú.

- Carrillo, A., Forero, N. (2014) *Propuesta de análisis de costos para una empresa de servicios de información basados en el ABC como herramienta de gestión*. (Tesis de pregrado) Universidad de la Sabana Colombia. Recuperado de: <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/10484/Ana%20Mercedes%20Carrillo%20Rolon%28TESIS%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ccaccya D. (2015). *Análisis de rentabilidad de una empresa*. Recuperado de: http://aempresarial.com/servicios/revista/341_9_KAQKIKGSKPBXJOWNCBAWUTX_OEZPINLAYMRJUCPNMEPJODGCGHC.pdf
- Centro de Investigación de Contabilidad - CEF (2017) *Estructura Económica Financiera*. Recuperado de: <brd.unid.edu.mx/recursos/Contabilidad%20General/.../IV.3%20Capital.pdf?603f00>
- Chumpitaz, O. y Alania, J. (2015) *Plan de negocio para la creación de la empresa Gold ServiceRemisse en Lima* (Tesis de pregrado) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú. Recuperado de: <repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/592718>
- Cuadros, R. (2017) *Creación del Instituto de Capacitación y Actualización Audiovisual en la ciudad de Tacna* (Tesis de pregrado) Universidad Peruana de ciencias Aplicadas. Perú. Recuperado de: <repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/595415>
- Cuevas. (2014) *Sistema de Costos ABC*. Recuperado de: <www.uao.edu.co/sites/default/files/Cuevas.pdf>
- Diario Gestión (2013) *Las 500 empresas top del Perú alcanzaron rentabilidad de 18% en el 2012*. Recuperado de: <https://gestion.pe/archivo/2013-08-28>
- Fandiño, L. y Trujillo, G. (2011) *Plan de negocios para la creación de una empresa de asesorías y consultorías para las pymes en el área metropolitana de Bucaramanga*. (Tesis de pregrado) Escuela Administración De. Negocios EAN. Colombia. Recuperado de: <repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/242/FandinoLibardo2010.pdf?1>

- Fons, F. (2014) *Plan de empresa para la puesta en marcha de una asesoría en Valencia* (Tesis de pregrado) Universidad politécnica de Valencia España. Recuperado de: <https://riunet.upv.es/bitstream/.../TFG%20-%20Francisco%20Fons%20Peña.pdf?1>
- Frías, A., Guzmán, C. (2015) *Plan de negocio para la implementación de una empresa de consultoría de sistemas integrados de gestión* (Tesis de pregrado) Universidad Peruana de Ciencias. Perú. Recuperado de: repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/616970
- Gerencie.com (2017) Principales características del ABC. Recuperado de: <https://www.gerencie.com> > Contabilidad > Costos
- Gonzales, E. (2013) *Análisis de Rentabilidad en empresas hoteleras: rentabilidad del servicio de restaurante vs servicios de hotel. Caso práctico hotel cuenca* (Tesis de pregrado) Universidad de Cuenca. Recuperado de: dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/4314
- Hernández, J. (2016) *Sistema de costos de producción y su influencia en la determinación del costo y precio de la empresa el paisa* (Tesis de pregrado) universidad privada Antenor Orrego, Perú. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2349/1/RE_CONT_JEFFERSON.HERNANDEZ_SISTEMA.DE.COSTOS.DE.PRODUCCION.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.DETERMINACION.DEL.COSTO_DATOS.pdf
- Huchiyama, M. y Julca, V. (2016) *Diseño y propuesta de un modelo de negocio de un restaurante móvil basado en el método ABC en la ciudad de Chiclayo*. (Tesis de pregrado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú.
- Jibaja, F, y Jiménez, A. (2011) *Implementación de un sistema de comercialización y abastecimiento aplicando tecnología WAP para la agilización de los procesos en la empresa Macalcri E.I.R.L. Chiclayo*. (Tesis de pregrado) Universidad Señor de Sipán. Perú.
- Kiziryan, (2015) *Rentabilidad*. Recuperado de: www.fondoempleo.com.pe/descargas/PRESENTACIONDEL TALLER.ppt

- Llontop, L. y Rimarachin, R. (2016) *Benchmarking y su relación con las ventas en la estación de servicios santa Ángela S.A.C José Leonardo Ortiz*. (Tesis de pregrado) Universidad Señor de Sipán. Perú.
- Lucen, J. y Torres, E. (2012) *Plan de negocios para un hotel en la entrada del camino inca en pisca cucho* (Tesis de pregrado) universidad peruana de ciencias Aplicadas, Perú. Recuperada de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/7169/TORRES_PORTI_LLA_ROSMERY_FACTORES.pdf?sequence=1
- Ministerio de Economía y Fomento (2015) *Informe de resultados: empresas chilenas Tercera Encuesta Longitudinal de Empresas*. Recuperada de: [www.economia.gob.cl ›... ›Encuestas › Encuestas de Emprendimiento y Empresas](http://www.economia.gob.cl/.../Encuestas/Encuestas%20de%20Emprendimiento%20y%20Empresas)
- Negocios Rentables (2017) *Negocios Rentables en Ecuador*. Recuperada de: [muchosnegociosrentables.com › Dónde invertir › Ecuador](http://muchosnegociosrentables.com/Donde%20invertir/Ecuador)
- Pérez, J. (2012) *Creación de una empresa de consultoría integral para las Mypes de la ciudad de Bogotá* (Tesis de pregrado) Universidad EAN Colombia. Recuperada de: [repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/4338/PerezJuan2012.pdf? sequence=1](http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/4338/PerezJuan2012.pdf?sequence=1)
- Revista Ciencia y Sociedad (2015) *Marketing relacional: valor, satisfacción, lealtad y retención del cliente*. Recuperada de: www.redalyc.org/articulo.oa?id=87041161004
- Revista Contadores & Empresas (2013) *Cómo estructurar un sistema de costos en una empresa de servicios*. Recuperada de: <http://contabilidadtotal.net/wp-content/uploads/2016/10/COMO-ESTRUCTURAR-UN-SISTEMA-DE-COSTOS-EN-UNA-EMPRESA-DE-SERVICIOS.pdf>
- Revista Especializada Gerens (2016) *Rentabilidad de las empresas solo alcanzó el 9% en el 2015, su menor nivel en 12 años*. Recuperada de: www.lindley.pe/documento_pdf/...2016/memoria-2015-y-anexo-sostenibilidad.pdf
- Revista Omnia Science (2013) *La rentabilidad de las empresas que ofrecen servicios: Estudio comparativo de los establecimientos residenciales y de los servicios en el hogar*. Recuperada de: www.redalyc.org/html/549/54928232002/

- Revista Quipukamayoc (2012) *El dilema de los costos en las empresas de servicios*. Recuperada de: sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2012/.../a02v35n1.pdf
- Revista Quipukamayoc (2013). *Implicancias del método de costeo ABC*. Recuperado en: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/viewFile/6273/5479>
- Revista SciELO (2012) *Sistema de costos ABC en la mediana empresa Mexicana* Recuperada de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-14722011000100002
- Ríos, M. (2016) *Caracterización de la calidad del servicio en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro Restaurantes campestres en el distrito de Huaraz* (Tesis de pregrado) universidad católica los ángeles Chimbote, Perú. Recuperada de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/996/CALIDAD_DE_SERVICIO_RESTAURANTES_CAMPESTRES_%20RIOS_PAUCAR_MOISES_RODO.pdf?sequence=1
- Sánchez, (2012) *Rentabilidad Económica*. Recuperada de: http://aempresarial.com/servicios/revista/341_9_KAQKIKGSKPBXJOWNCBAWUTX_OEZPINLAYMRJUCPNMEPJODGCGHC.pdf
- Silva, M. (2010) *Creación de empresa en servicios de comunicación Pontificia* (Tesis de pregrado) Universidad Javeriana. Recuperada de: www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/tesis386.pdf
- Universitas Americarum (2011) *Estudio de los Costos ABC en las empresas de servicios*. Recuperada de: catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lcp/vichido_v_ei/capitulo3.pdf

ANEXOS

ENTREVISTAS

Dirigida al Gerente General.

Contestar la siguiente entrevista según su criterio.

1. La correcta aplicación de costos en el proceso productivo va permitirles controlar debidamente los servicios que brinda. En tal sentido sírvase indicarnos ¿Qué sistema de costos viene aplicando actualmente la empresa?
2. ¿Tienen un control detallado de cuánto representan los costos operativos en función del costo total de los servicios brindados?
3. Considerando que el Sistema de Costos por Actividades permite un control más preciso de cada etapa del proceso productivo, ¿Ordenaría usted la implementación de este sistema?
4. ¿Podría precisar porque motivos la Rentabilidad no ha dado los resultados previstos por su gerencia?
5. ¿Considera que la rentabilidad obtenida en los últimos ejercicios guarda relación con las inversiones realizadas por la empresa?
6. ¿Tienen conocimiento oportuno de los índices de liquidez, productividad y rentabilidad obtenida en los últimos ejercicios?
7. ¿Consideran totalmente viable que si la empresa implementara el sistema de costos por actividades ABC se mejorará la rentabilidad de la empresa?
8. ¿Podría señalarnos cuándo fue la última vez que modernizaron sus instalaciones y actualizaron sus equipos?

Entrevista dirigida al Contador

Contestar la siguiente entrevista según su criterio.

1. ¿Tradicionalmente la empresa como ha venido determinando sus costos?
2. ¿Qué sistema de costos se viene aplicando en la empresa?
3. ¿Considera que el sistema de costos por actividades podría adecuarse más a las necesidades de la empresa que el sistema de costos que vienen aplicando?
4. ¿Considera que la implementación del sistema de costos por actividades le generará a la empresa costos adicionales?
5. ¿Cree que la empresa viene llevando un buen control de los costos indirectos de fabricación CIF relacionados con el servicio que brinda?
6. ¿Tienen establecida alguna fecha en donde se puedan mostrar los resultados obtenidos de la implementación del sistema de costos ABC?
7. ¿Considera que la empresa incrementaría su rentabilidad con la implementación del Sistema de Costos ABC?
8. ¿Tienen algún plan o un programa pre establecido para la determinación del precio de sus servicios en base a la rentabilidad que esperan obtener?
9. ¿Podría afirmar si la rentabilidad de la empresa ha mejorado en relación con otros años?

Tabla 25:

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DATOS
¿La implementación del Sistema de Costos ABC mejorará la rentabilidad de la empresa Comunicación Proactiva S.A., Chiclayo 2017?	Objetivo General <ul style="list-style-type: none"> Determinar en qué medida la implementación del Sistema de Costos ABC mejorará la Rentabilidad en la empresa Comunicación Proactiva S.A Chiclayo 2017, 	Hi: Si se implementa el Sistema de costos ABC mejorará la rentabilidad en la empresa Comunicación Proactiva S.A., Chiclayo 2017.	INDEPENDIENTE: Sistemas de Costos ABC	<ul style="list-style-type: none"> Costos de Producción. Centro de Costos. Proceso Productivo. Costos Indirectos de Fabricación 	<ul style="list-style-type: none"> Costos Indirectos de Fabricación. Recursos y asignación de Costos. Actividades propias del negocio. Costos por Actividades ABC 	<ul style="list-style-type: none"> Observación Guía de observación Análisis documentario Ficha de análisis documental Entrevista Guía de entrevista
	Objetivo específicos <p>A) Analizar el sistema de costos que emplea la empresa Comunicación Proactiva S.A, Chiclayo 2017.</p> <p>B) Establecer si la implementación del Sistema de Costos ABC en la empresa Comunicación Proactiva S.A. mejorará sus procesos, Chiclayo 2017.</p> <p>C) Diagnosticar la Rentabilidad de la empresa Comunicación Proactiva S.A, Chiclayo 2017.</p>	Ho: Si se implementa el Sistema de costos ABC no mejorará la rentabilidad en la empresa Comunicación Proactiva S.A., Chiclayo 2017.	DEPENDIENTE: Rentabilidad:	<ul style="list-style-type: none"> Rentabilidad Financiera ROE. Rentabilidad Económica ROI 	$ROE = (\text{Beneficios netos} / \text{Activo propio}) * 100$ $ROI = (\text{Beneficios brutos} / \text{Activo total}) * 100$	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de estados financieros-ratios

Nota Fuente: Elaboración propia

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Mg. CPC ...Antonio Mendo Otero....., Contador Público Colegiado y ,Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (entrevista) elaborada por: Zully Villanueva Peralta , estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **SISTEMAS DE COSTOS ABC PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMUNICACIÓN PROACTIVA S.A, CHICLAYO 2017.**

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Pimentel, 25 de Abril del 2018


.....
DNI: 16588201

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Mg. CPC Dagma Giles Saavedra, Contador Público Colegiado y Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (entrevista) elaborada por: Zully Villanueva Peralta, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **SISTEMAS DE COSTOS ABC PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMUNICACIÓN PROACTIVA S.A, CHICLAYO 2017.**

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Pimentel, 25 de Abril del 2018

.....
DNI: 43899380

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Mg. CPC Jhaimmy Grace Arévalo Altamirano, Contador Público Colegiado y docente ,he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (entrevista) elaborada por: Zully Villanueva Peralta , estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **SISTEMAS DE COSTOS ABC PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMUNICACIÓN PROACTIVA S.A, CHICLAYO 2017.**

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Pimentel, 25 de Abril del 2018



.....
DNI: 43920900

CARTA DE AUTORIZACIÓN



Yo, José Luis Velásquez Gómez con DNI N°42468628, en calidad de Gerente General de la empresa COMUNICACIÓN PROACTIVA SAC. con RUC 20488117107.

AUTORIZO:

A la señorita Villanueva Peralta Zully Yakori, estudiante de la Carrera de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, a utilizar información confidencial de la empresa para el desarrollo de su tesis titulado

“SISTEMAS DE COSTOS ABC PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMUNICACIÓN PROACTIVA S.A. CHICLAYO 2017”

Como condiciones contractuales, la estudiante está obligada a no divulgar ni usar para fines personales la información contable que con objeto de la relación al trabajo les ha sido suministrada, no proporcionar a terceras personas verbalmente o por escritos actividades o cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la investigación de tesis. La estudiante asume que toda la información y el resultado de la investigación de tesis serán de uso exclusivamente académico.

Se expide la presente autorización a solicitud de la interesada para fines pertinentes.




Lic. José Luis Velásquez Gómez
IPCES – Comunicación Proactiva S.A.

REPORTE DE TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS

AUTOR

Villanueva Peralta Zully Yakori

RECUENTO DE PALABRAS

25015 Words

RECUENTO DE CARACTERES

137045 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

95 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

566.7KB

FECHA DE ENTREGA

Oct 24, 2023 9:05 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 24, 2023 9:07 AM GMT-5

● 22% de similitud general

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

- 18% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

**ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE ORIGINALIDAD DE LA
INVESTIGACION**

Yo, Chapoñan Ramírez Edgard, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecido para el nivel de pregrado según la Directiva de similitud vigente de USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado **SISTEMAS DE COSTOS ABC PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMUNICACIÓN PROACTIVA S.A. CHICLAYO 2017**. Elaborado por la estudiante Villanueva Peralta Zully Yakori.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 22 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN**

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 25 de octubre del 2023


Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
DNI N° 43068346
Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
DNI N° 43068346

**FORMATO N.º T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 25 de octubre de 2023

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:
Villanueva Peralta Zully Yakori, con DNI 70042030

En mí calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado: SISTEMAS DE COSTOS ABC PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMUNICACIÓN PROACTIVA S.A. CHICLAYO 2017, presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar el título de CONTADOR PUBLICO, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N.º 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
VILLANUEVA PERALTA ZULLY YAKORI	70042030	