



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“EL COSTO DEL SERVICIO EN LOS ULTIMOS 10
AÑOS: Una revisión de la literatura científica”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Contabilidad y Finanzas

Autores:

Flordeny Mayoli, Ramírez Alvarez

Asesor:

Mg. Emma, Tufiño Blas
Lima - Perú

2018

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Asesor **Emma Tufiño Blas**, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, carrera profesional de Contabilidad, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación, desarrollo, revisión de fondo y forma (cumplimiento del estilo APA y ortografía) y verificación en programa de antiplagio del Trabajo de Investigación del estudiante:

FLORDENY MAYOLI, RAMIREZ ALVAREZ

Por cuanto, **CONSIDERA** que el Trabajo de Investigación titulado "EL COSTO DEL SERVICIO EN LOS ULTIMOS 10 AÑOS: UNA REVISION DE LA LITERATURA CIENTIFICA.", para optar al grado de bachiller por la Universidad Priva del Norte, reúne las condiciones adecuadas en forma y fondo, por lo cual, **AUTORIZA** su presentación.

Breña, 13 de diciembre del 2018

Mc. Emma Tufiño Blas

Asesor

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Sr(a) Mg. Emma Tufiño Blas, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, carrera profesional de Contabilidad, ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante (es): **Flordeny Mayoli Ramírez Alvarez**, para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: **“El costo del servicio en los últimos 10 años: Una revisión de la literatura científica”**.

DEDICATORIA

A Gonzalo y María, mis padres por ser mis guías y brindarme su apoyo incondicional todo este tiempo; por su comprensión todas las veces en las fechas que no eh podido estar con ellos, por siempre ser mi soporte y fortaleza para continuar cada día.

A Liracely, mi hermana por ser mi ejemplo y por incentivar me a seguir preparándome todos los días.

Flordeny

AGRADECIMIENTO

A Dios, por bendecirme y protegerme cada día, por darme las fuerzas para seguir
cumpliendo mis objetivos en mi vida personal, profesional.

Al Dr. Jorge Luis Ruiz Cruz, por su orientación en cuanto a la realización de esta
investigación; por su motivación a que nos esforcemos para lograr un buen trabajo.

Flordeny,

Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	15
CAPÍTULO III. RESULTADOS	29
CAPÍTULO IV. DISCUSIONES Y CONCLUSIONES	34
REFERENCIAS	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Indicador de artículos encontrados por categoría.....	18
Tabla 2 Síntesis de información de los artículos encontrados	19
Tabla 3 Artículos utilizados en la Investigación.....	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultados por cada base de datos consultada.....	16
Figura 2 Resultado de publicaciones por periodo.....	17
Figura 3 Resultado de artículos seleccionados	30
Figura 4 Resultados de artículos por buscador	32
Figura 5 País de publicación de artículos seleccionados	33

RESUMEN

En la presente investigación se desarrollará la temática que viene aconteciendo en la actualidad sobre la gestión de los costos en las empresas y/o microempresas de servicios, el objetivo de esta investigación consiste en saber qué se conoce sobre: El Costo de Servicio en los últimos 10 años.

Para la revisión sistemática de la literatura científica, se utilizó la metodología de búsqueda de resultados; donde las fuentes de búsqueda de información fueron las siguientes: Redalyc, Dialnet, Ebsco, Proquest, Google Académico, Scielo, Doaj; obteniendo un total de 48 artículos, de los cuales 47 estaban en español y 01 artículo en portugués, así mismo para la exclusión e inclusión de información se determinó lo siguiente: 02 artículos fueron separados en primera instancia ya que no se obtuvo acceso de visualización, se descartaron 38 artículos por alejarse de la temática de investigación, quedándose con 09 publicaciones con las que se desarrolló la investigación, el período de análisis del estudio es superior a los 10 años, criterio establecido porque se encontraron artículos vinculados al tema de investigación publicados esas fechas.

De los 09 artículos seleccionados para la investigación tienen como lugar de origen a Colombia (44%), México (33%), Perú (11%) y Ecuador (11%).

PALABRAS CLAVES: Costos de Servicios, Gestión de costos, Costos

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La aparición de las empresas prestadoras de servicios estuvo en su comienzo desligada de las necesidades de establecer costos directos e indirectos en que se incurría para poder desarrollar su objeto social, como consecuencia de una idea generalizada y por demás simplista mediante la cual se estructuraba el sistema de información financiera con el único objeto de establecer la utilidad o pérdida de una unidad económica partiendo de la premisa de que en estas entidades todos los gastos tienen el mismo grado de asociación con los ingresos. (Gómez, 2000, p. 153).

Las empresas prestadoras de servicios han cobrado vital importancia dentro de la actividad económica de un país (Gómez 2000, p. 153). Según Charles Hornegren (como se citó en Choy, 2010, p. 8) "Una empresa de servicios es aquella que a través de diferentes procesos que implica una serie de actividades es capaz de ofrecer o prestar un servicio específico o bien servicios integrados".

El estudio de (Choy, 2010) también define que los servicios son actividades identificables, intangibles y percederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implica generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta.

En la operatividad de la empresa, muchos son los factores que influyen para que la organización logre sostenerse en el mercado, llegue a ser competitiva y líder en el sector y mercado donde se desenvuelve, uno de los factores clave son los costos. (Ríos, 2018, p. 18).

Según Braithwaine y Samakh (como se citó en Mejía, Higueta, 2015) afirman que dentro del contexto de la gestión de la cadena de valor del costo de servir es utilizado para analizar como los costos se distribuyen a través de toda la cadena. Esto demuestra que cada producto, cada canal y cada cliente exigen diferentes actividades, niveles de atención y en consecuencia, tienen un perfil diferente de costos.

Por otro lado, Salmon (como se citó en Mejía, Higueta, 2015) afirma que el costo de servir es el costo en el que incurre una empresa por atender a cada uno de sus clientes desde una perspectiva diferencial, y de igual forma es una manera efectiva de identificar oportunidades para generar ahorros.

Según Emblemavag, 2007 (como se citó en Mejía, Higueta, 2015) indica que el término "costo" es entendido como una medida del consumo de recursos relacionados con la demanda de trabajos y de las actividades a ser desarrolladas

El reconocimiento de los costos derivados de la prestación de servicios de actividades ordinarias requiere cierta técnica y procedimiento, para lo cual se deberá tomar en cuenta todos los desembolsos como: personal, insumos y otros recursos utilizados para brindar dicho servicio. (Choy, 2010)

Una de las diferencias principales del costeo de servicios frente al costeo de otras actividades productivas, es que los primeros en su mayoría no presentan un material dado a su naturaleza intangible, en donde el costo interno yace en gran medida del valor agregado del servicio, que a su vez es producido por la capacidad de análisis y el conocimiento de quien lo presta recibiendo una remuneración como contraprestación (Córdova y Moreno, 2017, p. 61)

Es así que para poder determinar los costos de servicios “se deberán considerar las características propias de la empresa” (Choy, 2010), aquí se tendrá que evaluar, planificar todos los componentes que forman parte del servicio, para que de esta manera se pueda mostrar el costo real que implica la ejecución de cada servicio.

Al analizar la gestión de costos en las empresas, según Cisneros, Pozo y Espinosa (2011) definen que “el término gestión es muy utilizado en la actualidad, se refiere a la acción de administrar óptimamente los recursos disponibles con el objetivo de alcanzar la rentabilidad esperada de una cierta inversión”.

Las empresas al desarrollar diferentes actividades, también tienen diferentes objetivos relacionados con la satisfacción de las necesidades de los seres humanos, donde el fin económico es buscar la máxima rentabilidad sobre el patrimonio a través de las utilidades y la minimización de los costos. (Arellano, Ayaviri, Escobar y Quispe, 2017, p. 37)

La gestión de Costos es precisamente una de las que mayor cantidad de técnicas y herramientas aporta para mejorar los procesos de ejecución de estos. En esta área se trabaja principalmente, sobre el costo de los recursos necesarios para completar las actividades del proyecto, teniendo en cuenta el efecto de las decisiones en cuanto a los costos recurrentes subsecuentes a utilizar, mantener y apoyar el producto, servicio o resultado del proyecto. (Castro, Diez y Quijano, 2013, p. 25).

Según Escobar y Lobo (como se citó en Ríos, 2018, p. 19) “El sistema de Gestión de Costos se puede definir como una herramienta que provee información relevante para que se gestione adecuadamente una empresa, logrando sus objetivos empresariales”.

Por otra parte, según Evia (como se citó en Ríos, 2018, p. 19) menciona que el sistema de contabilidad de gestión de costos debe proporcionar de manera oportuna los informes de costos, volumen en ventas y utilidad.

Una gestión óptima de los costos deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Productividad.
- Curvas de aprendizaje y nivel de capacitación de personal.
- Choques y cambios tecnológicos.
- Costos operativos prescindibles.
- Costos operativos imprescindibles o estratégicos.
- Naturaleza y origen de los costos. (Córdova y Moreno, 2017)

Al enfocarse en la aplicación de una gestión de costos en una microempresa, “las Micro y pequeñas Empresas (MyPEs) requieren implementar un sistema de gestión de contabilidad de costos como un elemento básico que permita la determinación de costos de la producción de bienes y servicios, para la toma de decisiones y establecer el precio de venta que permita competir en el mercado con su competencia.” (Arellano, Ayaviri, Escobar y Quispe, 2017, p. 34) Tema enfocado a las microempresas de Ecuador.

Por otro lado, en el estudio de (López y Marín, 2010) indica que tanto las grandes como las PyMEs, buscan ser más competitivas y para lograrlo, principalmente en los mercados internacionales se podrían adoptar sistemas de costos diferentes a los denominados “tradicionales” y técnicas de gestión que les permitan optimizar la reducción de costos y tomar mejores decisiones.

En este sentido la investigación gira en ¿qué se conoce sobre la gestión de costos de servicios en los últimos 10 años?; si bien es cierto, hay estudios que se aplican a empresas del sector industrial y manufactura, por lo que es necesario realizar un estudio que se enfoque directamente en los costos de las empresas de servicios.

Por lo tanto, el propósito de la siguiente investigación es la de realizar una revisión de la literatura científica, que nos permitirá conocer toda la información publicada en las revistas científicas sobre los Costos de servicios en los últimos diez años.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Para la revisión de los artículos científicos vinculados al tema de investigación sobre la Gestión de los Costos de Servicios en los últimos 10 años, se realizó una búsqueda de artículos en la base de datos de revistas científicas, donde para el proceso de selección de cada artículo se consideró la siguiente temática:

1. Tipo de Estudio

Para la presente investigación se determinó como una revisión sistemática de la literatura científica, se utilizó la metodología de búsqueda de resultados obtenidos en diferentes estudios en el Manual Cochrane de Revisiones Sistemáticas de Intervenciones (Higgins & Green 2011), respondiendo a la pregunta ¿qué se conoce sobre la gestión de costos de servicios en los últimos 10 años?

2. Fuentes de Información

Para el proceso de búsqueda del tema de investigación, donde se obtuvieron un total de 48 artículos, se utilizó la base de datos de los buscadores (Figura 1), distribuidos de la siguiente manera: Redalyc (17 artículos) 35%, Dialnet (08 artículos) 17%, Ebsco (06 artículos) 13%, Proquest (06 artículos) 13%, Scielo (05 artículos) 10%, y Doaj (05 artículos) 10% y Google Académico (01 artículos) representando el 2% respectivamente.

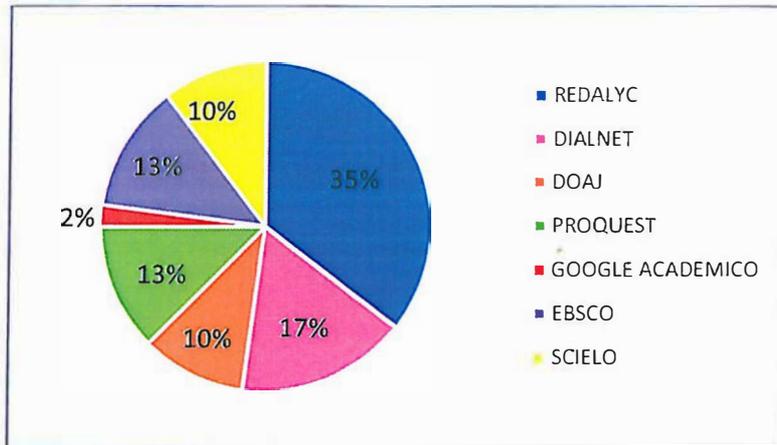


Figura 1 Resultados por cada base de datos consultada

3. Proceso y estrategia de búsqueda de información

En esta etapa, como estrategia se realizó una búsqueda de la variable dependiente e independiente del tema de investigación siendo estos términos: “Costos de Servicios”, “Gestión de Costos” y “Costos”, arrojando un total de 48 artículos, de los cuales 47 artículos están redactados en español y 1 en portugués y corresponden en su mayoría a Latinoamérica (Ecuador, Venezuela, Colombia, Argentina, México, Chile, Cuba, Costa Rica, Uruguay, Paraguay, Perú, Brasil), España y Estados Unidos respectivamente; así mismo se consideró un rango de tiempo superior a 10 años, (2000 al 2018) (Figura 2), se consideró este periodo para las publicaciones a revisar debido a que los artículos que se vinculaban o tenían más relación al tema de investigación, habían sido publicados en esos periodos; donde el resultado por cada periodo fue: 2000 (02 artículos), 2002 (01 artículos), 2005 (01 artículos), 2006 (02 artículos), 2007 (01 artículos), 2008 (05 artículos), 2009 (04 artículos), 2010 (02 artículos), 2011 (03 artículos), 2012 (03 artículos), 2013 (01 artículos), 2014 (03 artículos), 2015 (01 artículos),

2016 (02 artículos), 2017 (10 artículos), 2018 (07 artículos); a continuación se presenta la totalidad de los artículos identificados por cada periodo:

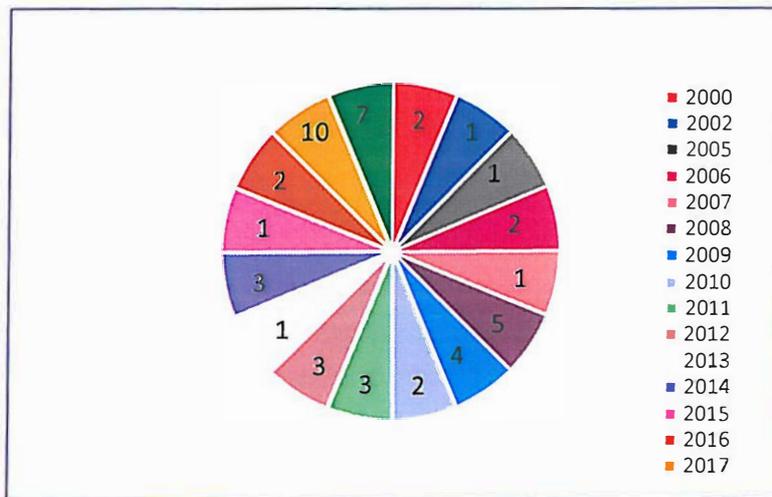


Figura 2 Resultado de publicaciones por periodo

4. Proceso de selección o clasificación de Información

Para el criterio de exclusión e inclusión de los artículos encontrados, se consideró el desarrollo de la temática del artículo revisado, la vinculación que tenía hacia el tema de investigación, si existían artículos por duplicados (publicados en dos o más buscadores); los que tenían enfoque fuera del contexto del tema de investigación; el idioma, ya que se encontró 01 artículo que estaba vinculado al tema de investigación pero que estaba en otro idioma (portugués) por lo que se dejó fuera de los artículos seleccionados para la presente revisión sistemática. (Tabla N° 1)

Tabla 1
Indicador de artículos encontrados por categoría

Ítem	Total
Nº Artículos Encontrados	48
Nº Artículos en Español	47
Nº Artículos en Otro Idioma	1
Nº Artículos Duplicados	2

Así mismo para poder clasificar cada artículo se elaboró un cuadro en donde se detalló la información de cada artículo encontrado (Tabla N° 2), considerando los siguientes criterios: Ítem, título del artículo, autor(es), año de publicación, origen de la publicación (país), tipo de fuente (Revista, artículo científico), si pertenecía alguna universidad de investigación, buscador, palabra clave, y motivos de exclusión e inclusión considerados por el investigador.

Tabla 2

Síntesis de información de los artículos encontrados

ID	Autor	Título	Año	País	Título de la Fuente	Afiliaciones	Buscador	Palabra Clave	Motivos de exclusión	Motivos de inclusión
01	Ibarloza Arrizabalaga, A., & Erkizia Olaizola, A., & Malles Fernández, E	Implantación de una metodología cooperativa de cálculo de costes de los servicios públicos locales	2017	España	Revista de Contabilidad	Asociación Española de Profesores Universitarios de Contabilidad	REDALYC	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio	
02	Cisneros Mustelier, L., & Pozo Mitjans, R., & Espinosa Manfugas, J.	Factores que inciden en el costo del servicio de buffet en un hotel ciudadano	2011	México	Contaduría y Administración	Universidad Nacional Autónoma de México	REDALYC	Costos de Servicios		Se relaciona al tema de investigación
03	Torres-Correa, R., & Lamas-Lozano, R.	El Costo total mínimo como criterio de eficiencia económica en el servicio de salud	2012	Cuba	Ciencias Holguín	Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba	REDALYC	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio	
04	Sánchez Toledano, D., & Suárez Falcón, H., & Carrasco Díaz, D.	La estructura del coste del servicio en las empresas de transporte urbano: el proyecto coatuc- una propuesta de observatorio de costes para el sector	2008	Brasil	Revista Universo Contábil	Universidad Regional de Blumenau	REDALYC	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio	

05	Morillo Moreno, M.	Costos del servicio de alimentos y bebidas en establecimiento de alojamientos turísticos	2009	Venezuela	Visión General	Universidad de Los Andes	REDALYC	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio
06	Nieto L, E., & Arango C, A.	Costos de los servicios de salud tutelados y del proceso legal de las tutelas en Medellín	2009	Colombia	Revista Facultad Nacional de Salud Pública	Universidad de Antioquia	REDALYC	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio
07	Berbel Vecino, J., & Expósito García, A.	Análisis del coste del servicio de abastecimiento urbano de agua en la Demarcación del Guadalquivir	2006	España	Revista de Estudios Regionales	Universidades Públicas de Andalucía	REDALYC	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio
08	TORRES HINESTROZA, A., & LÓPEZ OROZCO, G.	Metodología de costos para instituciones prestadoras de servicios de salud: aplicación de los Grupos Relacionados por el Diagnóstico - GRD	2012	Colombia	El Hombre y la Máquina	Universidad Autónoma de Occidente	REDALYC	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio
09	Stimolo, M., & Díaz, M.	Comportamiento asimétrico de los costos en empresas argentinas listadas en el mercado de valores de los sectores construcción, comercio y servicios	2017	Argentina	Cuaderno del Cimbage	Facultad de Ciencias Económicas	REDALYC	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio

10	Juárez López, F., & Rodríguez Martínez, R., & López Pérez, H., & López Pérez, J., & Arenas Vargas, M.	La determinación de costos como herramienta de defensa ante la globalización. El caso de una empresa de servicios agropecuarios en Sinaloa	2008	México	Región y Sociedad	El Colegio de Sonora	REDALYC	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio
11	Morillo Moreno, M., & Casas Bálsamo, S.	Costos de los servicios prestados por los hoteles tres estrellas del municipio Libertador del estado Mérida	2014	Venezuela	Revista de Ciencias Sociales	Universidad del Zulia	REDALYC	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio
12	Libertun, Nora; Guerrero, Roberto	¿Cuánto cuesta la densificación? La relación entre la densidad y el costo de proveer servicios públicos municipales en Brasil, Chile, Ecuador y México	2017	Chile	Eure	Pontificia Universidad Católica de Chile	REDALYC	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio
13	Henrique Blaser, J., & Huidobro Arabia, J., & Alvarado Acuña, L., & Jamett Aranda, I.	Diseño de un modelo de gestión del costo y del plazo en el departamento de operaciones de una empresa prestadora de servicios de instalaciones eléctricas y montaje electromecánico en	2017	Colombia	Revista Ciencias Estratégicas	Universidad Pontificia Bolivariana	REDALYC	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio

proyectos de
construcción

14	Hinestroza Torres, Arley; Lopez, Gloria M.	Costos logísticos en empresas de servicios – Hospital Universitario	2014	Colombia	Revista Sotavento M.B.A	Universidad Autónoma de Occidente	DIALNET	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio
15	Emanuel Nieto I; Alejandro Arango C	Costos de los servicios de salud tutelados y del proceso legal de las tutelas en Medellín, 2009	2009	Colombia	Revista Fac. Nac. Salud Pública	Investigaciones	DIALNET	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio
16	Gaete, Rubén	Producción, eficiencia y costos de servicio de salud en Paraguay	2002	Paraguay	Revista Población y desarrollo	Facultad de Ciencias Económicas	DIALNET	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio
17	Peombo, Carina	Costos y gestión en servicios de salud: Una revisión de la literatura	2008	Uruguay	Quantum	Universidad de la República	DIALNET	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio
18	Fernández Henao, Sergio; Montoya Arias, Leonel; Portilla de Arias, Liliana	La distribución de costos indirectos de fabricación, factor clave al costear productos	2010	Colombia	Scientia et Technica	Universidad Tecnología de Pereira	DIALNET	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio

19	Gómez Alejandro Diego	Relación entre el coste de los servicios y la planta local castellano-manchega	2018	España	Gabilex	Castilla la mancha	DIALNET	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio	
20	Gómez Ordoki, Alejandro	Precios, ratios y costes en la prestación de servicios residenciales para personas mayores: análisis comparativo entre Gipuzkoa y el resto del Estado	2018	España	Revista de Servicios Sociales	Zerbitzuan	DIALNET	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio	
21	Carlos Arturo Gómez Restrepo	Costos en entidades prestadoras de servicios	2000	Colombia	Revista de Ciencias Administrativas y Sociales	Universidad nacional de Colombia	DOAJ	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio	Comprende el tema de investigación
22	Edna Cristina Bonilla Sebá; Luis M. Prada B	Determinación de costos en un centro de atención básica en salud ocupacional	2000	Colombia	Revista de Ciencias Administrativas y Sociales	Universidad nacional de Colombia	DOAJ	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio	
23	Castro Silva, H., Diez Silva, H., & Quijano Brand, L.	Plan de gestión de costos en dirección de proyectos. Aplicación en una empresa del sector minero-industrial de Colombia	2013	Colombia	Revista Escuela de Administración de Negocios	Universidad Ean	DOAJ	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio	Comprende el tema de investigación
24	Natalia Yavich, Ernesto Pablo Báscolo, Jeannie Haggerty	Financiamiento, organización, costos y desempeño de los servicios de los	2016	Argentina	Instituto Nacional de Salud Pública	Instituto Nacional de Salud Pública	DOAJ	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio	

subsistemas de salud
argentinos

25	Chirinos, A., & Urdaneta, M.	Gestión de Costos Medioambientales en la Industria Petroquímica	2009	España	Contaduría	Universidad de Antioquía	PROQUEST	Gestión de Costos	Se aleja del tema de estudio	
26	Choy Zevallos	El dilema de los costos en las empresas de Servicios	2012	Perú	Revista de la Facultad de Ciencias Contables	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	GOOGLE ACADEMICO	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio	Comprende el tema de investigación
27	Kindelán Jorge	Contradicciones en torno a la determinación del costo del servicio de acueducto Los indicadores de costos: una herramienta para gestionar la generación de valor en las empresas industriales colombianas.	2017	Cuba	Santiago	Universidad de Oriente	EBSCO	Costos	Se aleja del tema de estudio	
28	Mejía, D. A. C., Martínez Molina, L. Y., Ruiz Criollo, M. C., & María Alejandra.	Costos de industrialización y venta de miel de abeja: el caso de una microempresa en costa rica	2018	Colombia	EG Estudios Gerenciales	Journal of Management and Economics for Iberoamérica	EBSCO	Costos	Se aleja del tema de estudio	
29	Morales-Abarca, F.	Costos de industrialización y venta de miel de abeja: el caso de una microempresa en costa rica	2008	Costa Rica	Agronomía Mesoamericana	Universidad de Costa Rica	REDALYC	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio	

30	Juárez López, F., & Rodríguez Martínez, R., & López Pérez, H., & López Pérez, J., & Arenas Vargas, M.	La determinación de costos como herramienta de defensa ante la globalización	2008	México	Región y Sociedad	El Colegio de Sonora	DIALNET	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio	
31	Stimolo, M., & Díaz, M.	Comportamiento asimétrico de los costos en empresas argentinas listadas en el mercado de valores de los sectores construcción, comercio y servicios	2017	Argentina	Cuaderno del Cimbage	Facultad de Ciencias Económicas	REDALYC	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio	
32	Sánchez Toledano, D., & Carrasco Díaz, D., & Suárez Falcón, H.	La estructura del coste del servicio en las empresas de transporte urbano: el proyecto coatuc - una propuesta de observatorio de costes para el sector	2007	Brasil	Revista Universo Contábil	Universidad Regional de Blumenau	REDALYC	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio	
33	Morillo Moreno, Marysela; Cardozo Cororina del Carmen	Sistema de costos basado en actividades en hoteles cuatro estrellas del estado Mérida, Venezuela ¹	2017	Venezuela	Revista Innovar Journal	Turismo	SCIELO	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio	
34	Cordova Segovia , Carlos M; Moreno Moncayo, David	La importancia de una buena estrategia de fijación de precios como herramienta de penetración de mercados	2017	Colombia	Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.	Universidad de Nariño	SCIELO	Costos de Servicios		Comprende el tema de investigación

35	Arellano Cepeda, Otto; Quispe Fernandez, Gabith	Estudio de la Aplicación del Método de Costos ABC en las Mypes del Ecuador	2017	Ecuador	Rev. Investig. Altoandín	Universidad Nacional de Chinborazo	SCIELO	Costos de Servicios	Comprende el tema de investigación
36	Natalia Yavich, Ernesto Pablo Báscolo, Jeannie Haggerty	Financiamiento, organización, costos y desempeño de los servicios de los subsistemas de salud argentinos	2016	Argentina	Instituto Nacional de Salud Pública	Instituto Nacional de Salud Pública	SCIELO	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio
37	Joel Samón Cruz, Lídice Cautín Legrá, Lorgia Celia Mustelier Ramos, Luis Caraballo Fernández	Necesidad de estudios sobre costos en la Universidad de Ciencias Médicas Guantánamo	2018	Cuba	Revista de Información científica	Universidad de ciencias Médicas	SCIELO	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio
38	Cordova Segovia , Carlos M; Moreno Moncayo, David	La importancia de una buena estrategia de fijación de precios como herramienta de penetración de mercados	2017	Colombia	Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Revista de la Agrupación Joven	Universidad de Nariño	DOAJ	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio
39	Díaz Martell, C. M., & González Reyes, L.	Los costos de la calidad en la actividad de almacenaje	2018	Ecuador	Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)	Gestión Joven	EBSCO	Costos	Se aleja del tema de estudio

40	Mena-Galárraga, F., & Galárraga Soto, E.	Control de costos de alimentos y bebidas en mipymes hosteleras: caso de estudio Quito - Ecuador	2018	Ecuador	Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)	Gestión Joven	EBSCO	Costos	Se aleja del tema de estudio
41	Ríos-Manríquez, M.	La influencia del sistema de gestión de costos en los indicadores empresariales de las pymes	2018	México	International Journal of Professional Business Review	JPBReview	EBSCO	Costos	Comprende el tema de investigación
42	Medianeira Stefano, N.	Gerenciamento de custos em pequenas empresas prestadoras de serviço utilizando o activity based costing (abc)	2011	Brasil	Estudios Gerenciales	Estudios Gerenciales	EBSCO	Costos de Servicios	No está redactado en Español
43	Gutiérrez-Castañeda, B. E., & Duque-Roldán, M. I.	Costos indirectos de fabricación: propuesta para su tratamiento ante los cambios normativos que enfrenta Colombia	2014	Colombia	Cuaderno de Contabilidad	Artículos no derivados de proyectos de investigación	PROQUEST	Costos	Se aleja del tema de estudio
44	Mercurio, E.	La gestión de costos de proyectos	2005	Chile	Grupo de Diarios América	El Mercurio	PROQUEST	Costos	Se aleja del tema de estudio

45	Christopher Mejía Argueta.	Costo de servir como variable de decisión estratégica en el diseño de estrategias de atención a canales de mercados emergentes Una aproximación al uso de herramientas de gerencia estratégica de costos en instituciones privadas de educación superior	2015	Colombia	Estudios Gerenciales	Elseiver Doyma	PROQUEST	Costos de Servicios	Comprende el tema de investigación
46	Cárdenas-Mora, S. M.	Experto habla sobre cómo administrar los costos de un proyecto; [Source: El Reporte Delta]	2011	Colombia	Cuaderno de Contabilidad	Universidad privada en la ciudad de Bogotá	PROQUEST	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio
47	Noticias Financieras; Miami	Los Sistemas de Contabilidad de Costos en la PyME mexicana	2006	Estados Unidos	Business And Economics-- Banking And Finance	Global Network Content Services LLC, DBA Noticias Financieras LLC	PROQUEST	Costos de Servicios	Se aleja del tema de estudio
48	López Mejía, M., & Marín Hernández, S.		2010	México	Investigación y Ciencia	Universidad Autónoma de Aguas Calientes	REDALYC	Costos	Comprende el tema de investigación

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Del proceso de búsqueda y análisis de artículos encontrados en la base de datos, donde se obtuvieron un total de 48 artículos, de los cuales a 02 artículos no se tuvo acceso de visualización ya que en la base datos no tenía el texto completo de estas publicaciones (acceso restringido), dificultando de esta manera el acceso al contenido y 01 artículo estaba redactado en portugués (excluyendo esta publicación de los artículos a analizar y revisar), quedándose con 45 artículos a los que si se obtuvo acceso y estaban redactados en español; posteriormente se descartaron 02 artículos considerados duplicados al ser publicados en diferentes buscadores; así mismo al realizar el análisis al contenido de cada artículo e identificar el contexto de investigación de cada uno de ellos, quedándose con un total de 43 publicaciones, se descartaron 34 publicaciones, ya que no tenían mucha relación al tema, estos estaban enfocados a ciencias de la salud, servicios públicos municipales, servicios públicos(agua potable), gerencia de proyectos, mercado de valores, costos medioambientales, sector industrial.

Una vez realizado el descarte de los artículos anteriores, el resultado con el que se concluyó y se consideraron en la selección para realizar el contexto de esta investigación fueron un total de 09 artículos (Figura 3), ya que estos se acercaban al contexto del tema, así mismo tenían vinculación directa e indirecta al tema de investigación, permitiendo de esta manera realizar el desarrollo de la revisión de la literatura científica.

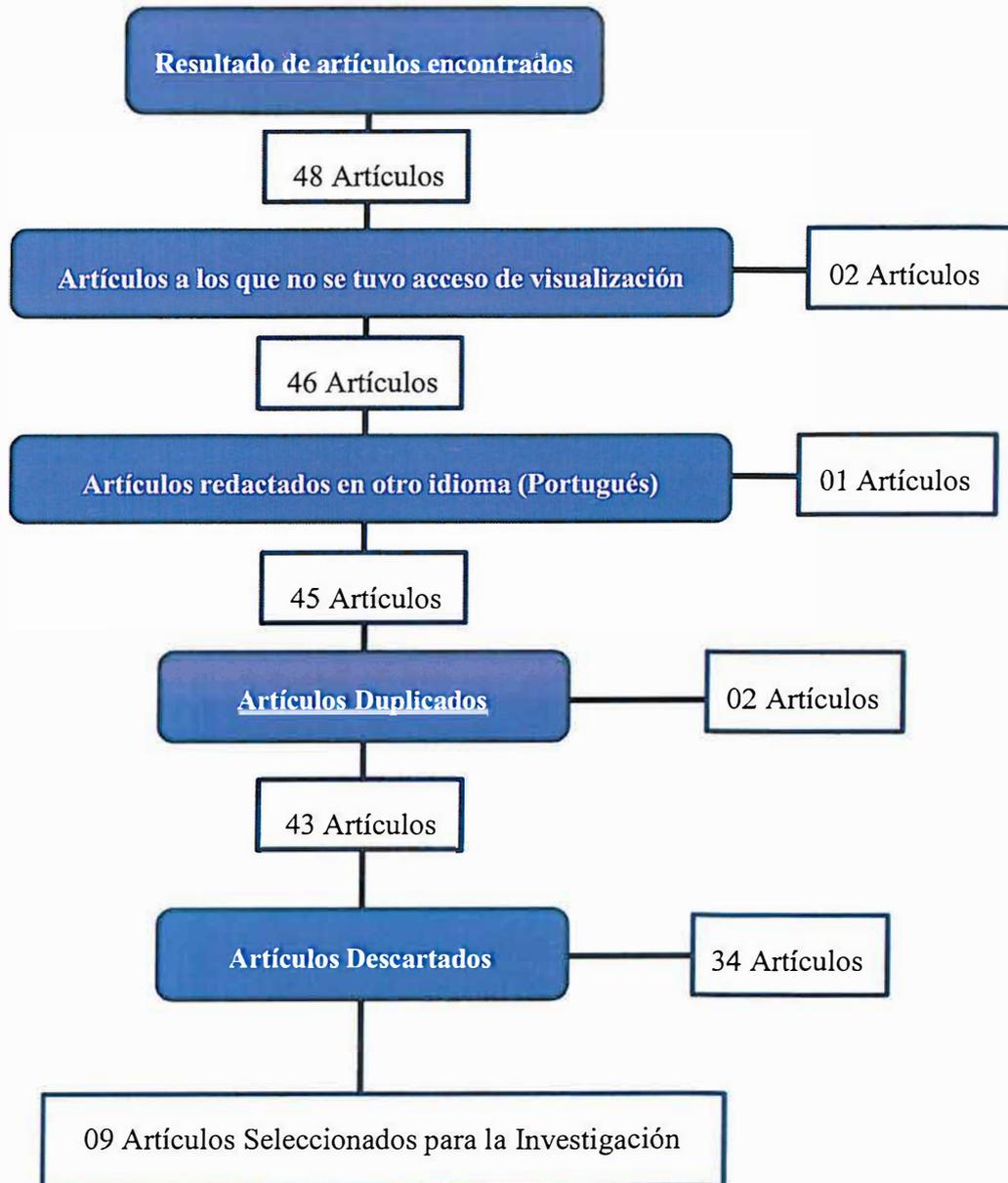


Figura 3 *Resultado de artículos seleccionados*

De los 09 artículos seleccionados para la investigación, se realizó una tabla en donde se detalla información sobre la base de datos a la que pertenece, autor (es), título del artículo científico, año de publicación, país de origen en el que fue publicado y la palabra clave con la que se accedió a cada artículo. (Tabla 3)

**Tabla 3**
Artículos utilizados en la Investigación

Base de Datos	Autor (es)	Título	Año	País	Palabra llave de Búsqueda
SCIELO	Arellano Cepeda, Otto; Quispe Fernández, Gabith; Ayaviri Nina, Dante; Escobar Mamani, Fortunato	Estudio de la Aplicación del Método de Costos ABC en las Mypes del Ecuador	2017	Ecuador	Costos de Servicios
DOAJ	Gómez Restrepo, Carlos Arturo	Costos en entidades prestadoras de servicios	2000	Colombia	Costos de Servicios
DOAJ	Castro Silva, Fernando H., Diez Silva, H. Mauricio., & Quijano Brand, L.	Plan de gestión de costos en dirección de proyectos. Aplicación en una empresa del sector minero-industrial de Colombia	2013	Colombia	Costos de Servicios
REDALYC	Cisneros Mustelier, L., & Pozo Mitjans, R., & Espinosa Manfugas, J.	Factores que inciden en el costo del servicio de buffet en un hotel ciudadano	2011	México	Costos de Servicios
SCIELO	Córdova Segovia, Carlos M; Moreno Moncayo, David F.	La Importancia de una buena Estrategia de Fijación de Precios como herramienta de penetración de mercados	2017	Colombia	Costos de Servicios
GOOGLE ACADÉMICO	Choy Zevallos, Elsa Esther	El dilema de los Costos en las empresas de Servicios	2012	Perú	Costos de Servicios
PROQUEST	Mejía Argueta, Christopher & Higueta Salazar, Catalina	Costo de servir como variable de decisión estratégica en el diseño de estrategias de atención a canales de mercados emergentes	2015	Colombia	Costos de Servicios
REDALYC	López Mejía, M., & Marín Hernández, S.	Los Sistemas de Contabilidad de Costos en la PyME mexicana	2010	México	Costos
EBSCO	Ríos Manríquez, Martha	La influencia del sistema de Gestión de Costos en los indicadores empresariales de las PYMES	2018	México	Costos

Así mismo en la figura N° 04 se puede visualizar que, de los 09 artículos seleccionados y que fueron utilizados para la realización de la investigación, se encontró que 02 pertenecen a Redalyc, 02 a Doaj, 02 a Scielo, 01 a Ebsco, 01 a Proquest y 01 Google académico, determinado de manera general que en la Base de datos de Redalyc se encontró y tuvo acceso de manera global a la información publicada en cada uno de los artículos ahí almacenados; vinculándose directa e indirectamente al tema de investigación.

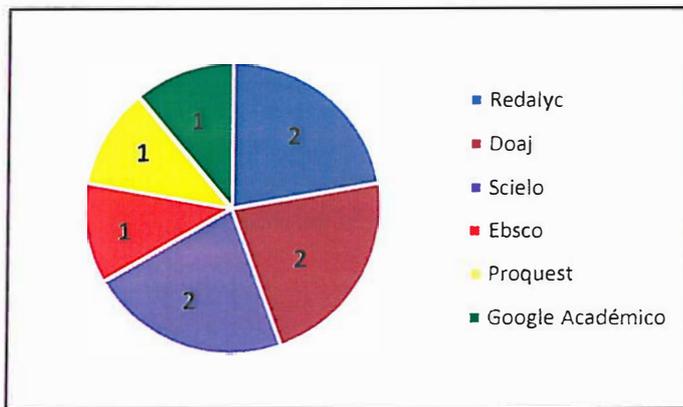


Figura 4 Resultados de artículos por buscador

También con los artículos seleccionados, se encontró que tienen como origen de publicación: 04 pertenecientes a Colombia (44%) donde nos hablan del tema de los costos en entidades prestadoras de servicios y temas que se vinculan a la investigación, 03 México (33%), donde la temática de los artículos van enfocados a las Pymes; 01 Perú (11%), donde nos habla del dilema de los costos en las empresas de servicios y 01 (11%) Ecuador, con la aplicación de Costos en las Mypes; teniendo una mayor existencia de investigación del tema de estudio en el país de Colombia, esto se debe a que tiene un mayor énfasis en la investigación ya que cuenta con la Universidad de Colombia donde mantiene una constante retroalimentación de publicaciones de temas en las diferentes áreas de estudio. (Figura 5)

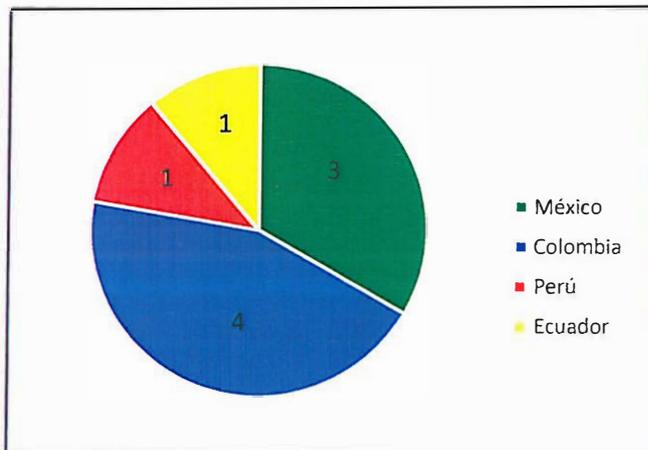


Figura 5 País de publicación de artículos seleccionados

CAPÍTULO IV. DISCUSIONES Y CONCLUSIONES

Para la revisión de la literatura científica, se efectuó una búsqueda de artículos comprendidos en un periodo mayor a 10 años, esto debido a que de los 09 artículos seleccionados 01 de ellos se relacionaba directamente con el tema de investigación, el mismo que fue publicado dentro del periodo mencionado, por lo que se incluyó en la selección y la ampliación de tiempo de análisis de artículos.

De los artículos encontrados se realizó un análisis del contenido de cada uno de ellos, lo que llevo a la selección de los 09 artículos que más se relacionaban al tema en estudio.

Así mismo se considera importante la información recopilada de los artículos seleccionados que se vinculaban o relacionaban directa e indirectamente al tema de estudio; ya que proporcionaron información sobre cuanto se conoce del tema de estudio, en el periodo de evaluación indicado; cabe mencionar que se encontraron dificultades en el proceso de búsqueda, ya que no se encontró mucha evidencia (artículos relacionados) siendo esto un indicador de que no existe un amplio estudio del tema investigado.

Conclusiones

Para la metodología de investigación, se realizó la búsqueda de artículos en la base de datos de Redalyc, Dialnet, Ebsco, Proquest, Google Académico, Scielo, Doaj, donde se obtuvo un total de 48 artículos, a los cuales se aplicó criterios que permitieron la selección de los 09 artículos para el desarrollo de la investigación.

El proceso de selección de artículos se basó en un periodo de 10 años, ya que no se encontró artículos relacionados al tema de investigación que hayan sido publicados en los últimos 5 años.

En cuanto al desarrollo de la revisión sistemática se concluye en lo siguiente:

- De los estudios seleccionados el 44% pertenece a Colombia, 33% (México), 11% (Ecuador) y 11% (Perú). Determinado que existe un mayor énfasis de investigación en el tema de investigación en Colombia, seguido de México, donde cuentan con Universidades donde fomentan la investigación de estos temas.
- Con un porcentaje del 100% (48 artículos), los artículos encontrados Redalyc representan un 35%, Dialnet (17%), Doaj (10%), Proquest (13%), Ebsco (13%), Scielo (10%) y Google académico (2%), siendo esto un indicador de que existen un mayor porcentaje de publicaciones en Redalyc y Dialnet respectivamente, que están relacionados directa o indirectamente al tema de investigación.

Así mismo mediante la realización del estudio, permite concluir en que no existe una investigación científica en cuanto a la gestión de los costos en las empresas de servicios en nuestro país; así mismo de la información recopilada se describe lo siguiente:

- Actualmente las empresas prestadoras de servicio son de vital importancia en la actividad económica de un país.



- Para el reconocimiento de los costos derivados de la prestación de servicios, se deben contemplar ciertas técnicas y procedimientos; así mismo se deberán considerar características propias de cada empresa dedicada a esta actividad.
- La gestión de Costos es precisamente una de las que mayor cantidad de técnicas y herramientas aporta para mejorar los procesos de ejecución de estos.
- Para determinar la gestión de costos en las empresas, se debe tener en cuenta que los costos se deben administrar de forma óptima con los recursos disponibles con el objetivo de alcanzar la rentabilidad esperada por la empresa.

REFERENCIAS

- Arellano Cepeda, O., Quispe Fernández G., Ayaviri Nina, D. & Escobar Mamani, F. Estudio de la Aplicación del Método de Costos ABC en las Mypes del Ecuador. Rev. Investig. Altoandin. [Online]. 2017, vol.19, n.1, pp.33-46. ISSN 2313-2957.
- Castro Silva, H., Diez Silva, H., & Quijano Brand, L. (2013). Plan de gestión de costos en dirección de proyectos: aplicación en una empresa del sector minero-industrial de Colombia. Revista Escuela De Administración De Negocios, (74), 22-39.
- Cisneros Mustelier, L., & Pozo Mitjans, R., & Espinosa Manfugas, J. (2011). Factores que inciden en el costo del servicio de buffet en un hotel ciudadano. Contaduría y Administración, (233), 55-72.
- Córdova Segovia & Carlos M & Moreno Moncayo, D. (2017). La importancia de una Buena estrategia de fijación de precios como herramienta de penetración de mercados, Tend. [Online]. 2017, vol.18, n.2, pp.58-68.
- Choy, E. (2012). El dilema de los costos en las empresas de servicios. Quipukamayoc, (20), 7-14,
- Gómez, C. (2000). Costos en entidades prestadoras de servicios. Revista de Ciencias administrativas y sociales.
- Higgins JPT, Green S (editors). Cochrane Handbook for Systematic Reviews of Interventions Version 5.1.0 [updated March 2011]. The Cochrane Collaboration, 2011.

Mejía C. (2015). Costo de servir como variable de decisión estratégica en el diseño de estrategias de atención a canales de mercados emergentes.

Moher, D. (2009). Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. *Annals of Internal Medicine*, 151(4), 264.
<https://doi.org/10.7326/0003-4819-151-4-200908180-00135>.

López Mejía, M., & Marín Hernández, S. (2010). Los Sistemas de Contabilidad de Costos en la PyME mexicana. *Investigación y Ciencia*, 18 (47), 49-56.

Ríos-Manríquez, M. (2018). La Influencia Del Sistema De Gestión De Costos en Los Indicadores Empresariales De Las Pymes. *International Journal of Professional Business Review (JPBReview)*, 3(1), 17–29.
<https://doi.org/10.26668/businessreview/2018.v3i1>