



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“GESTIÓN DE LOS COSTOS DE SERVICIO DE ALQUILER Y SU INCIDENCIA EN LA UTILIDAD OPERATIVA DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES EL PROGRESO DEL TINGO E.I.R.L, EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA - 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

Contador Público

Autor:

Katherine Milagros Poma Cabellos

Asesor:

C.P.C. Martin Alfaro Vargas

Cajamarca – Perú

2017

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Formulación del problema.....	12
1.3. Justificación del problema.....	12
1.4. Limitaciones.....	13
1.5 Objetivos.....	13
1.5.1. Objetivo general	
1.5.2. Objetivos específicos	
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	14
2.1. Antecedentes.....	14
2.1.1. La empresa.....	15
2.2. Bases teóricas.....	20
2.2.1. Gestión estratégica de los costos.....	20
2.2.2. Gestión de costos.....	22
2.2.3. Sistemas de costos.....	24
2.2.4. Servicio.....	25
2.2.5. Costos de servicio.....	27
2.2.6. Impacto de los costos en la utilidad operativa.....	28
2.2.7. Estado de resultados.....	28
2.3. Definición de términos básicos.....	31
2.4. Hipótesis.....	31
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	32
3.1. Operacionalización de variables.....	32
3.2. Diseño de investigación.....	35
3.3. Unidad de estudio.....	35
3.4. Población.....	35

3.5. Muestra.....	35
3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	35
3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos.....	36
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	37
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	45
CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS.....	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nº 1: MATRIZ FODA DE LA EMPRESA.....	18
Tabla Nº 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	32
Tabla Nº 3: ESTADO DE COSTOS DE SERVICIO – SEGÚN EMPRESA.....	37
Tabla Nº 4: ESTADO DE COSTOS DE SERVICIO – SEGÚN INVESTIGACIÓN.....	38
Tabla Nº 5: ESTADO DE RESULTADOS – SEGÚN EMPRESA.....	39
Tabla Nº 6: ESTADO DE RESULTADOS – SEGÚN INVESTIGACIÓN.....	40
Tabla Nº 7: CONSOLIDADO DE ESTADO DE RESULTADOS.....	41
Tabla Nº 8: CUADRO COMPARATIVO DEL COSTO DE SERVICIO.....	42
Tabla Nº 9: PLANILLA DE REMUNERACIONES SEGÚN EMPRESA.....	70
Tabla Nº 10: PROVISIÓN DE GRATIFICACIÓN SEGÚN EMPRESA.....	71
Tabla Nº 11: PROVISIÓN DE CTS SEGÚN EMPRESA.....	71
Tabla Nº 12: DEPRECIACIÓN.....	72
Tabla Nº 13: PLANILLA DE REMUNERACIONES SEGÚN INVESTIGACIÓN.....	73
Tabla Nº 14: PROVISIÓN DE GRATIFICACIÓN SEGÚN INVESTIGACIÓN.....	74
Tabla Nº 15: PROVISIÓN DE GRATIFICACIÓN SEGÚN INVESTIGACIÓN.....	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA.....	19
Figura N° 2: ÁREAS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS.....	26
Figura N° 3: FLUJO DE PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIO – EMPRESA.....	33
Figura N° 4: FLUJO DE PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIO – PROPUESTO...34	
Figura N° 5: GRÁFICO COMPARATIVO DE COSTOS DEL SERVICIO.....	43
Figura N° 6: GRÁFICO COMPARATIVO DE LA UTILIDAD OPERATIVA.....	44
Figura N° 7: PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	56

RESUMEN

Hoy en día, las entidades se encuentran inmersas en un mercado globalizado en el que se hace necesario abrir mecanismos de adaptación y buscar nuevas oportunidades que les permita desenvolverse y crecer en el ámbito empresarial.

El presente trabajo de investigación, titulado: Gestión de los Costos de Servicio y su incidencia en la Utilidad Operativa de la empresa “Servicios Generales El Progreso del Tingo E.I.R.L.”, del departamento de Cajamarca, ha sido preparado con una doble finalidad: la primera es la de contribuir a que la empresa “Servicios Generales El Progreso del Tingo E.I.R.L.” cuente con una buena Gestión del Servicio, que permita fijar en forma eficiente, eficaz y oportuna los costos y el costo del servicio; la segunda, es la de poner en consideración a los estudiantes de la carrera de contabilidad y público en general, el estudio y la aplicación el presente sistema en actividades similares.

La mejora del servicio de alquiler de maquinaria y su posición competitiva dentro del mercado, puede ayudar en la reducción de los costos. Sin embargo, habrá que tener en cuenta la necesidad de introducir mejores prácticas originales para impulsar al mercado peruano.

Éste trabajo de investigación contribuye a dar mayor información a las personas responsables de tomar decisiones en calcular los costos del servicio y su incidencia en la utilidad operativa, desde la entrega del equipo; incentiva la búsqueda de nuevas estrategias de disminución de costos en el servicio de alquiler. Estas contribuciones permitirán a la Gerencia de Servicios Generales El Progreso del Tingo E.I.R.L. realizar eficaz y eficientemente la administración de los recursos en forma económica.

ABSTRACT

Today organizations are immersed in a globalized market that it is necessary to open adaptation mechanisms and look for new opportunities which allows you to develop and grow in the business field.

This research work, entitled: Management of service costs and its impact on the operational utility of the company "Servicios Generales El Progreso del Tingo E.I.R.L.", of the Department of Cajamarca, has been prepared with a twofold purpose: the first is the To contribute to the company "Servicios Generales El Progreso del Tingo E.I.R.L." has good management of the service, that allows to fix in an efficient, efficient and timely manner the costs and the cost of the service; the second is to put in consideration the students of the accounting and general public career, the study and the application of the present system in similar activities.

The improvement of the service of renting of machinery and its competitive position within the market can assist in the reduction of costs. However, we must take into account the need of introducing original best practices to drive in to the Peruvian market.

This research work contributes to giving more information to the people responsible for making decisions in calculating the costs of the service and its impact on the operational utility, from the delivery of the equipment; It encourages the search for new cost reduction strategies in the rental service. These contributions will enable the General Service management El Progreso del Tingo E.I.R.L. to efficiently and efficiently manage resources in an economic way.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Adrade, M. A. (2004). *Determinación de Costos para el control de sus Operaciones Productivas en la Empresa Expresos Los Llanos*. Venezuela.
- Alatrastre, S. (2010). *Técnica de los Costos*. México: Porrual, S.A.
- Alcarria, J. (2009). *Contabilidad financiera*. Publicaciones de la universitat Jaume.
- Aldaña, M., Álvarez, M., & Triana, M. (2010). *Empresa de Servicios Transportes Markar LTDA*. Bogotá.
- Apaza, M. G. (2012). *Utilidad para las Empresas*. México: Thomson.
- ARBO, J. (2000). *Costos y Gestión*. Buenos Aires: EDS Macchi.
- Ayaviri, D. G. (2011). *Contabilidad Básica*. Argentina: N - DAG.
- Backer, J. &. (2006). *Contabilidad de Costos*. México: McGraw - Hill.
- Barrow, C. (2002). *Administre sus finanzas*. Mexico: Dorling Kindersley.
- Bernard, J., & Hargadon, J. &. (2005). *Contabilidad de Costos*. Bogotá: Norma.
- Calderon, J. (2010). *Estados Financieros*. Lima: JCH Editores.
- Cárdenas, R. R. (2011). *Costos I*. EE.UU.: Cecsa.
- Carmen Fullana Belda, J. L. (2008). *Manual de Contabilidad de Costes*. Madrid: Fernando M. García Tom´r.
- Castañeda, B. H. (2010). *Determinación de Costos y Utilidad del Servicio de Transporte de Pasajeros*. Cajamarca.
- Castelló, T. E. (2008). Análisis de la Eficiencia en Costos de las Empresas de Transportes. *Revista Liberoamericana de Contabilidad de Gestión*, 93 - 120.
- Charles, W., Hair, & McDaniel, C. (2012). *Marketing onceaba Edicion*. Mexico: Abril Vega Orozco.
- Corcoran, W. (2008). *Contabilidad, Análisis y Control*. Ecuador: Limusa.
- Cornejo, R. E. (04 de 05 de 2010). *MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES*. Obtenido de http://www.mtc.gob.pe/portal/ae2010_revision_04_05_2010_v2-rev.pdf
- Cornejo, R. E. (14 de 06 de 2011). *ANUARIO ESTADÍSTICO - MTC*. Obtenido de http://www.mtc.gob.pe/portal/ae2010_revision_14_06_2011_v2-rev.pdf
- Cuevas, C. F. (2010). Contabilidad de Costos. En *Enfoque gerencial y de gestión. Tercera Edición* (pág. 408). Colombia, Mexico, Argentina: Pearson.
- Cuevas, C. y. (2004). Costeo ABC ¿Por qué y cómo implantarlo? Colombia.
- Definicion ABC*. (s.f.). Recuperado el 10 de junio de 2015, de <http://www.definicionabc.com/economia/gastos-operacionales.php>

- Definicion miles de terminos explicados.* (s.f.). Recuperado el 10 de junio de 2015, de <http://definicion.mx/gastos-operacionales/>
- Dutka, A. (2003). *Manual de AMA para la Satisfacción del cliente*. Buenos Aires: Granica.
- El ABC de la economía . (2010). *El mundo Economía & Negocios*, 30.
- El Concepto de Utilidad.* (26 de Febrero de 2013). Obtenido de El Concepto de Utilidad: www.economia.so/2013/02/concepto-de-utilidad.html?m=1
- Enciclopedia Financiera.* (s.f.). Recuperado el 10 de junio de 2015, de <http://www.encyclopediainanciera.com/definicion-gastos-operacionales.html>
- FARFÁN PEÑA, S. A. (2004). *Contabilidad de Costos*. Lima: Imprenta Unión.
- Flores, T. J. (2012). *Contabilidad de Costos y Presupuestos*. Lima : Ide.
- Flores, T. J. (2014). *Contabilidad de Costos y Presupuestos*. Lima: Ide.
- GERENCIA.COM. (s.f.). UTILIDAD OPERACIONAL. *UTILIDAD OPERACIONAL*.
- GIRALDO JARA, D. (2003). *Contabilidad de Costos*. Lima: IFOCCOM.
- Gómez, B. O. (2006). *Contabilidad de Costos*. México: McGraw Hill.
- Gonzalo, V., & Luis, P. (2007). *Contabilidad Administrativa*. Bogotá: Adriana Gutierrez M.
- Griffin, R. W., & Ehert, R. J. (2007). *Negocios*. Mexico: Presentice Hall Hispanoamericana S.A.
- HANSEN, D. R., & MOWEN. (2003). *Administración de Costos*. México: DF, International Thomson.
- Hansen, M. (2007). *Administración de Costos*. Mexico: Cengage Learning.
- HONGREN, C. T. (2002). *CONTABILIDAD DE COSTOS - UN ENFOQUE GERENCIAL*. MEXICO: FRAN TOEPFER.
- <http://www.significados.com/utilidad/>. (s.f.). Obtenido de <http://www.significados.com/utilidad/>
- INEI. (2013). *INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA*. Obtenido de <http://www.inei.gov.pe/estadisticas/indice-tematico/sector-statistics/>
- INEI. (2015). *INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA*. Obtenido de <http://www.inei.gov.pe/estadisticas/indice-tematico/sector-statistics/>
- Kennedy, R. D. (2010). *Estados Financieros*. Estados Unidos: Montaner y Simón.
- Kotler, P., Bloom, P., & Hayes, T. (2004). *El Marketing de Servicios Profesionales*. Ediciones Paidós.
- Meza, M. A. (2011). *Estados Financieros Formulación, Análisis, Interpretación Conforme a las NIIFSy al PCGE*. Lima: Pasífico Editores S.A.C.
- Moreno, V. I. (2011). *Proyecto de Desarrollo para una mejora de la Utilidad en el Transporte interprovincial Guayaquil - Salitre - Vinces*. Ecuador.
- PÉREZ PORTO, J. y. (2013). *Definición de Utilidad*. Obtenido de <http://definicion.de/utilidad/>

- Perramon, J. (2005). *Normas Internacionales de contabilidad*. Barcelona: Gestion 2000.
- Phillip, K. (2004). *El Marketing segun Kotler*. Iberica.
- Puerta, J. L., Ponce, R., & Cruzado, A. (7-8 de 09 de 2007). *Informe Económico y Social Región Cajamarca*. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Proyeccion-Institucional/Encuentros-Regionales/2007/Cajamarca/Informe-Economico-Social/IES-Cajamarca.pdf>
- Quea, A. F. (2012). *Estados Financieros Análisis E Interpretación por Sectores Económicos*. Perú: Pacifico Editores S.A.C.
- RALPH, S. P. (2001). *Contabilidad de Costos. Conceptos y Aplicaciones para la Toma de decisiones Gerenciales*. Colombia: McGraw-Hill.
- Ramirez, D. N. (2008). *Contabilidad Administrativa*. Mexico, DF: McGraw-Hill Interamericana.
- Rawls, J. (2010). *Utilidad*. Ibérica: Imcp.
- Redondo, M. (2012). *Fundamentos de Contabilidad*. Venezuela: Tirant - Blanch.
- Saez, T. A. (2009). *Contabilidad de Costos y Contabilidad de Gestión*. Madrid: Mac Graw-Hill Interamericana.
- Samuelson, P. (2006). *Economía*. Mexico: MCGRAV-HIL.
- Sandhusen, R. L. (2002). *Mercadotecnia*. Mexico: CECSA.
- Sunat & Aduanas. (02 de 2004). *Diagnóstico para el diseño del Plan Estratégico Regional de Exportación*. Obtenido de http://www.mincetur.gob.pe/comercio/OTROS/Perx/perx_cajamarca/pdfs/Diagnostico.pdf
- Terán, G. G. (2007). *Temas de Contabilidad Básica e Intermedia*. Bolivia - La Paz: Educación y Cultura.
- Tomás, H. C. (2010). *Contabilidad de Costos*. México: Mexicana.
- Zapata, P., & O., G. (2011). *Costos I*. Venezuela: Limusa.