

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“EL COSTEO ABC Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD POR CLIENTE EN EXTERNA SAC, LOS OLIVOS, 2018”

Tesis para optar al título profesional de:

Contadora Pública

Autores:

Cristyna Farfán Pezo

Karen Melissa Saldarriaga Ruiz

Asesor:

Mg. Ruperto Hernán Arias Fratelli

Lima - Perú

2020



DEDICATORIA

Le dedicamos nuestra tesis en primer lugar a Dios, por habernos dado salud y por haber guiado cada uno de nuestros pasos para alcanzar nuestros objetivos propuestos durante la carrera y durante nuestras vidas; A nuestros queridos padres por ser el pilar fundamental en todo lo que somos, por su incondicional apoyo mantenido a través del tiempo, por sus consejos y motivaciones, para ser cada día mejores personas y mejores profesionales, cabe mencionar el esfuerzo que le pusimos a nuestra carrera profesional y lo gratificante que resulto todo lo realizado, estamos por lograr uno de nuestras metas, al cual le pusimos empeño y dedicación, estamos seguras que valió la pena el esfuerzo.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios en primer lugar por llenarnos de fuerzas y sabiduría, por permitirnos salir adelante de diversos problemas que se presentaron en la vida académica, personal y universitaria

Al finalizar este trabajo de tesis debemos agradecer de manera especial y sincera a todos los profesores que nos formaron académicamente por brindarnos sus conocimientos y capacidad para orientar nuestras ideas, lo que suma importancia en el desarrollo de esta investigación.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
TABLA DE CONTENIDOS.....	4
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	26
CAPÍTULO III. RESULTADOS	31
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	50
REFERENCIAS	53
ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01. Estado de situación financiera.....	37
Tabla 02. Estado de Resultados Integrales.....	38
Tabla 03. Ratio de Rentabilidad ROE.....	39
Tabla 04. Ratio de Rentabilidad ROA.....	39
Tabla 05. Ratio de Margen Neto de Utilidad	40
Tabla 06. Ratio de Margen Operacional	40
Tabla 07. Costos indirectos de servicio	41
Tabla 08. Asignación de Costos indirectos de servicios por actividades	42
Tabla 09. Asignación de MO por actividades	42
Tabla 10. Tasa de asignación porcentual de recursos para los servicios.....	43
Tabla 11. Matriz de Recursos utilizados en el servicio por cliente	44
Tabla 12. Estado de Resultados Integrales por cliente	45
Tabla 13. Ratio de Rentabilidad ROE.....	46
Tabla 14. Ratio de Rentabilidad Margen Bruto de Utilidad	47
Tabla 15. Ratio de Rentabilidad Margen Neto de Utilidad	48
Tabla 16. Ratio de Rentabilidad Margen Operacional.....	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01. Estructura de costeo elaborado por la empresa.....	32
Figura 02. Procedimiento de costeo ABC propuesto VS Procedimiento de costeo implantado por la empres	34

RESUMEN

El presente trabajo de investigación nace de los problemas que presenta algunas pequeñas empresas de servicios de telecomunicaciones al momento de costear los servicios que brindan, ya sea por llamadas telefónicas, envíos de mensajes de texto y cobranzas de campo; actualmente existe una gran demanda de las empresas del sistema financiero por tercerizar el servicio de recuperación de sus créditos otorgados a clientes morosos.

Por ello se planteó como objetivo general evaluar de qué manera el costeo ABC incide en la rentabilidad por cliente para poder determinar cuál es la rentabilidad que cada cliente le genera por la prestación del servicio de cobranzas.

Para tal efecto se llevó a cabo una evaluación mediante una entrevista, la observación y el análisis documental a tres colaboradores de la empresa la cual se usó como muestra, cuyos resultados evidencian la falta de la aplicación de un sistema de costeo que les permita identificar los verdaderos costos por cada actividad que realizan; analizando los estados financieros se evidencia que los costos de mano de obra, costos directos y los costos indirectos se distribuyen en las partidas de gastos administrativos, gastos de ventas y otros gastos; esta mala distribución no permite el análisis eficiente mediante los ratios financieros.

Con la determinación del costeo por cada actividad del servicio que presta la empresa, se pretende identificar el cliente que no aporta utilidad y por lo tanto no genera rentabilidad a la empresa, para que ayude a la gerencia en la toma de decisiones.

PALABRAS CLAVE:

- Rentabilidad, Costos ABC, Empresas de Servicios

ABSTRACT

This research work arises from the problems that some small telecommunications service companies have when it comes to paying for the services they provide, be it by phone calls, sending text messages and field charges; Currently, there is a great demand from companies in the financial system to outsource the service of recovery of their loans to delinquent clients.

For this reason, the general objective was to assess how ABC costing affects profitability per client to determine what profitability each client generates for the provision of the collection service.

For this, an evaluation was carried out through an interview, observation and documentary analysis of 3 company workers, which was used as a sample, the results of which show the lack of application of a cost system that allows them to identify the same. actual costs for each activity they perform; When analyzing the financial statements, it is evident that labor costs, direct costs, and indirect costs are distributed in the categories of administrative expenses, sales expenses, and other expenses; This poor distribution does not allow an efficient analysis using financial ratios.

With the determination of the cost of each service activity that the company provides, the intention is to identify the client that does not provide services and, therefore, does not generate profitability for the company, so that it helps the administration in decision making.

KEYWORDS:

- Profitability, ABC Costs, Service Companies

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Desde estos últimos 6 años el mercado de las empresas de servicios de *call center* están en constante crecimientos, según la Asociación Peruana de BPO, KPO & ITO durante el 2016, el mercado de *Contact Center Outsourcing Services* creció 1.54 billones de dólares, lo que representa un incremento de 11.5 % en comparación del 2015 y que se espera mantener durante este año. Debido al constante crecimiento en el mercado que tienen estas empresas de servicios hemos propuesto la utilización del método de costeo ABC por cliente para determinar la rentabilidad real de los servicios que brinda la empresa Externa SAC; ya que por el momento no se está utilizando un método de costeo definido para determinar si el servicio brindado para cada cliente es rentable o no; tenemos que tener en cuenta que el servicio básicamente se concentra en la mano de obra, ya que la empresa debe contar con el personal calificado y capacitado para realizar las llamadas asertivas para brindar un buen trato a las personas contactadas; también se concentra en los servicios de minutos de llamadas telefónicas, los mensajes de texto, el servicio de internet y de correos electrónicos; además a ello también contamos con un área legal. Actualmente la empresa deriva los gastos de personal a una cuenta global el cual no permite saber con cuanto personal cuenta la empresa para la prestación de servicios de cada cliente. Además, existen áreas que no utilizan todos los servicios que le empresa brinda como el envío de correos electrónicos o el servicio de campo, esto nos lleva a generalizar la distribución de los costos a todos los clientes y no nos permite determinar con exactitud la rentabilidad de cada cliente.

VARIABLE INDEPENDIENTE

COSTEO ABC

(Benites & Chavez, 2018) En su tesis titulada “El sistema de Costos ABC y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Calzados RIP LAND SAC (Trujillo-Perú) llegaron a la siguiente conclusión: que le empresa aplica inadecuadamente los procedimientos para el control y el registro de sus costos.

Los autores de otro modo mencionan que al no distribuir sus costos de una manera técnica y el método de costeo no informe acerca del costo por actividades, ello no les permite aplicar los costos adecuados ni reducirlos de manera eficiente.

Posteriormente los autores mencionan que la empresa de Calzados Rip Land S.A.C llegó a diseñar el sistema de costeo ABC, de acuerdo a la realidad de la empresa y sus bases teóricas, para que les permita una mejor asignación de sus costos indirectos por cada actividad de la empresa, como resultado permitió determinar la rentabilidad real de la empresa, para una toma de decisiones gerencial.

Como resultado al implementar el sistema de costeo ABC los autores mencionan que demostraron que la empresa obtuvo una mejor rentabilidad por cada producto además les permitió costear por actividades, permitiéndoles confirmar su hipótesis.

(Manco , Alvares, & Arredondo, 2018) En su tesis titulada “Sistema de Costos y la Rentabilidad en las empresas de servicios. Caso: Pineda Automotriz SAC(Lima-Callao-Perú). En sus conclusiones dicen: Cabe mencionar que al término de esta investigación los autores concluyeron en tal sentido que la hipótesis general fue validada afirmada y demostrada a través de la aplicación de los ratios de contabilidad, por la mejora y uso de un sistema contable, así como es el sistema de costos por órdenes mejorando la rentabilidad de la empresa, de la misma manera los autores pudieron demostrar que al aplicar el sistema de ordenes en las actividades de servicio se observó una diferencia de perjuicio económica a la empresa y en tal sentido los autores concluyen que la empresa no cuentan con un apropiado control de materiales directos.

(Peralta, 2018) En su tesis titulada “Aplicación de un sistema de costos para mejorar la rentabilidad del restaurant J&L S.A.C (Chiclayo-Pimentel-Perú) En su conclusión dice: El autor llega a lograr un diagnostico respecto a la gestión de los costos del Restaurant J&L S.A. La empresa ofrece el servicio de desayunos, almuerzos y cenas todos los días, además está dirigido al mercado

de todas las edades y condición social.

El autor mencionó que en esta empresa no se aplican ningún método de sistemas de costos conocido por él, posteriormente afirmó que los precios los fijan de acuerdo al menú del día, teniendo en cuenta la cantidad de ingredientes a utilizar y precios de los productos. El autor determinó que el sistema de costos que mejor se adecua para sus actividades realizadas es el de ordenes por trabajo, quedando demostrado a través de las tablas estadísticas. El autor concluye indicando que el Restaurant J & L S.A.C cuenta con una liquidez aceptable; pero podría obtener mejores resultados si contara con un sistema de costos basados en órdenes de trabajo.

(Guiop Oyarce, 2018) En su tesis titulada “Diseño de un sistema de costeo basado en actividades para el hotel la Xalca, 2016” (Chachapoyas-Amazonas-Perú) llegó a la siguiente conclusión: con respecto a la hipótesis general que planteo ,valido y demostró, principalmente el autor considera que la estructura organizativa del hotel La Xalca, es una de tipo vertical, en la que el gerente seguido de su administradora son las personas encargadas de la dirección de la organización, precisa que existe un buen clima organizacional donde todos los empleados se sienten en confianza de ayudar a la buena organización y toma de decisiones. El autor indica que la empresa cuenta con un manual de procedimientos para los tres principales departamentos entre los principales menciona a la estructura de los procesos productivos del hotel además concluye que existen algunos procesos como recepción, alimentos y bebidas y housekeeping.

El autor precisa explícito en las actividades cotidianas, como son las acciones de ventas y compras que están ligadas a los departamentos de recepción, alimentos & bebidas y housekeeping; las de apoyo que son requeridas solo los fines de mes como es en el caso de contabilidad, mantenimiento cuando algún trabajador informa de algunos inconvenientes o el de informática cuando se tiene que actualizar la web del hotel, por consiguiente el autor también menciona que existen también algunas actividades no habituales pues estas se ejecutan pero no son actividades diarias

pero si forman parte importante para la gestión del hotel, las cuales son la gestión de marketing, gestión de mejoras y coordinación de tareas.

El autor también precisa la distribución de costos en cada departamento, indica que se puede visualizar por donde se realiza el mayor consumo de estas actividades y que recursos se utilizan para los alimentos y Bebidas, a diferencia del área de recepción que es donde el proceso es mayormente computarizado, define que para la implementación del sistema ABC se diseñó un modelo básico que se adecua al sector hotelero que a su vez tienen que cumplir determinadas tareas.

(Quispe Saldaña, 2018) En su tesis titulada “Incidencia del Sistema de Costos ABC en la Rentabilidad de la Empresa JJM Servicios Generales SRL en el período 2016”. (Cajamarca-Perú) llegó a la siguiente conclusión: que le empresa por medio de la aplicación del método ABC, influye en el cálculo de la rentabilidad de la empresa JJM Servicios Generales SRL en el periodo 2016, el autor indica que al tener una adecuada asignación de costos por actividades de cada servicio, se pudo determinar que en el servicio de perforación y voladura se sub-costeaba los costos de producción además se asignaban cantidades menores a las involucradas en sus actividades y por otra parte en el servicio de alquiler de maquinaria se asignaban los gastos de operación inadecuados la cual no favorecían a la empresa.

El autor también indica que los costos de los recursos utilizados como son los de la mano de obra indirecta, alquiler de local, depreciación de maquinaria y equipo, servicios básicos, entre otros; al distribuirlos mejor según las actividades realizadas para la prestación de cada servicio el autor define que el costo real de cada uno de ellos; lo que incurre en el cálculo de la rentabilidad tanto del servicio de perforación y voladura como del servicio de alquiler de maquinaria esto le faculta a realizar un correcto análisis de rentabilidad en la empresa.

El autor concluye que en la rentabilidad tanto del servicio de perforación y voladura como de alquiler de maquinaria la actividad que tiene

mayor coincidencia es el mantenimiento del equipo, debido a que en ambos servicios a esta actividad se le distribuye mayor cantidad de gastos indirectos, esto le permite a la empresa saber cuál de estos genera mayor ganancia, y de la misma manera cuál es más rentable para la empresa JJM Servicios Generales SRL, siendo el de mayor incidencia el servicio de alquiler, precisa el autor.

(Villareal & Chiroque, 2018) En su tesis titulada “Aplicación del Sistema Costos Basado en Actividades y su efecto en la Rentabilidad de la Empresa Unipersonal de Chacón Rodríguez Lola - 2014 (Tarapoto-Perú) llegaron a la siguiente conclusión: dicen que la empresa unipersonal de Chacón Rodríguez Lola que brinda servicio de hospedaje pudo identificar como actividades principales: limpieza, recepción, mantenimiento, reparación, contabilidad y actividades administrativas.

Los autores pudieron evidenciar que la empresa unipersonal de Chacón Rodríguez no utiliza ningún sistema de costeo por ende los autores precisan la importancia de diseñar el sistema de costeo por actividades que le permitió poder identificar cual actividad era más relevante y/o significativa, también pudieron identificar qué centro de costos consume más los recursos, relacionaron y asignaron los costos de los recursos con las actividades, y pudieron identificar los objetos de costos y asignarles a las actividades y sus costos; en conclusión les permitió poder determinar el costo de producción del servicio en la empresa.

Los autores aplicaron el Sistema de costos ABC para que genere beneficios importantes en la evaluación de la rentabilidad de la empresa unipersonal de Chacón Rodríguez Lola siendo una herramienta importante en la toma de decisiones para la alta dirección facilitándoles poder establecer sus costos correctos de producción sobre el cual trazaron el margen de rentabilidad confiable.

(La Torre & Pastor , 2018) En su tesis titulada “Influencia del ABC en la Rentabilidad del gran Hotel Continental para el periodo 2011 – 2015”

(Cajamarca-Perú) llegaron a la siguiente conclusión: En consecuencia al análisis de la información recopilada por los autores a la empresa el Gran Hotel Continental con respecto a la influencia del sistema de costos ABC sobre la rentabilidad sostienen que fue positivo la aplicación de los costos ABC, como se puede apreciar se pudo llegar a comparar con los costos reales de la empresa como consecuencia resulto siendo mayor, como resultado llegaron a confirmar su hipótesis.

(Delgado Gudiño, 2018) En su tesis titulada “Diseño de un sistema de costos con el método ABC para el hotel la Giralda de la ciudad de Ibarra ”(Ibarra-Ecuador) El autor llegó a la siguiente conclusión: Que el sistema de Costos ABC es una herramienta muy útil que permite obtener información real de los costos indirectos para la empresa.

Además, el autor al aplicar el método ABC llegó a determinar el costo de las actividades de la empresa mejorando sus recursos y procesos, en tal sentido identifico que el centro de costos de alimentos y bebidas consume mayores recursos.

En consecuencia, el autor menciona que la aplicación de este método de costeo permite determinar los productos que son vendidos a su costo por lo tanto los resultados no son los esperados al término del período.

(Coronado, 2018) En su tesis titulada “Propuesta de implementación de sistema de costos ABC para los procesos de captación de clientes y prestación de servicios y su efecto en la Rentabilidad de la empresa Inicia, Fútbol y Valores Asociación Civil, Lima 2017” (Lima-Perú) llegó a la siguiente conclusión: El autor afirma que ciertamente es necesario llevar acabo el sistema de costos ABC, en el transcurso de captación de clientes y prestación de servicios para perfeccionar el desarrollo de las operaciones, posteriormente el autor indica que el sistema de costos ABC es un instrumento indispensable para la toma de decisiones gerenciales de modo que aporta información confiable.

(Bernal, 2018) En su tesis titulada “Propuesta de sistema de costos ABC para

la compañía de transporte pesado JP Auquilla S.A” (Cuenca-Ecuador) llegó a la siguiente conclusión: El autor en consecuencia afirma que la empresa carece de un método de costeo, que le permita identificar eficientemente los costos, que identifique cada una de las actividades en el traslado de la carga, por otra parte los costos son asignados a criterio del Gerente, no cuentan con apoyo del área contable debido a que la contadora de la empresa solo labora a tiempo parcial y solo para fines tributarios.

Con respecto a la aplicación del método ABC, se llegó a establecer los costos reales de cada actividad puesto que eran desconocidos por la gerencia, en consecuencia el autor llegó a comparar los precios actuales con los anteriores encontrando que la empresa si está generando margen de utilidad, los autores indican que es conveniente considerar al sistema de costeo, como herramienta útil para la gerencia..

(Velasquez, 2018) En su tesis titulada “Propuesta de un sistema de Costos Basados en Actividades y su impacto en la Rentabilidad de la empresa de transportes de carga pesada PARAISO S.A.C” Diseño de un sistema de costeo basado en actividades para el hotel la Xalca, 2016” (Arequipa-Perú) llegó a la siguiente conclusión: El autor afirma que el sistema de costos basado en actividades impacta positivamente en la rentabilidad de la empresa de transporte.

El autor menciona que los resultados de las encuestas aplicadas a los jefes de cada área se apreció que no establecen márgenes en la determinación de la utilidad deseada por cada línea de servicio, de la misma manera el autor identifico que dentro de las actividades que añaden valor a la empresa de transporte de carga pesada Paraíso SAC pueden ser los más importantes el contactar a los clientes, la coordinación del servicio con operaciones, la facturación, la cobranza a clientes, la planificación y el seguimiento del transporte de carga, el control de calidad de las unidades de transporte, los estiba de carga, transporte de carga, y la capacitación de conductores, mantenimiento de unidades de trasportes.

VARIABLE DEPENDIENTE

LA RENTABILIDAD

(Fernández, 2018) en su tesis “Costo de servicio y rentabilidad en las empresas de industria gráfica, distrito del Cercado de Lima, 2018” Llegó a la siguiente conclusión:

Comprobó que los costos de servicios están relacionados directamente a la rentabilidad de la empresa; indica que para realizar correctamente un costeo de servicios se necesita identificar los costos de los insumos, mano de obra y los costos indirectos en todo el proceso de la realización del servicio; para ello se debe contar con un sistema de costeo elaborado para la empresa, que en su caso es el costeo por órdenes de servicio; el autor comprobó que aplicando el sistema de costeo la empresa incrementa su rentabilidad.

(Novoa, 2017) en su tesis “Propuesta de un sistema de costos por órdenes específicas para mejorar la rentabilidad en conservas de caballa en la empresa Oldim S.A. – Chimbote” Llegó a la siguiente conclusión: Menciona que la empresa no tiene implementado un sistema de costeo, si no que estima sus costos basados en sus conocimientos empíricos, ello conlleva a la realización errónea e imprecisa de la estimación de sus costos y una rentabilidad operativa mayor de lo que obtienen realmente.

Así mismo el autor comprobó que al realizar la comparación entre el costeo empírico que realizaban y la propuesta de costeo por órdenes específicas que plantea existe una diferencia de 6.09% el cual hace que la utilidad obtenida sea menor a la que la empresa requiere.

(Retamozo, 2019) en su tesis “Los costos de servicio y su relación con la rentabilidad en la empresa integra Perú SAC. de taxis en la ciudad de Arequipa 2016 – 2017” Llegó a la siguiente conclusión: Comprobó que, en la prestación de servicio de taxis, los costos de servicio de los conductores representan un porcentaje menor a los costos que la empresa incurre la empresa en el mantenimiento, compra de repuestos de los vehículos y la adquisición del combustible.

(Ordinola, 2019) en su tesis “Costo de capacitación y rentabilidad en las empresas de Call Center, distrito de Ate, 2018” Llegó a la siguiente conclusión: Los costos en el que incurren las empresas de servicios de call center por capacitación a su personal, cumple un rol indispensable en la obtención de una mayor rentabilidad por la prestación del servicio.

El autor determino que las capacitaciones ayudan a mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes de los colaboradores por lo que permitió que la empresa cumpla con los objetivos que se propuso.

(Morillo, 2001) en su tesis “Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos” Llegó a la siguiente conclusión: Los sistemas de costos deben de permitir planificar, medir y controlar los costos a cualquier nivel; de esa manera permitirá maniobrar las variables (costos, ventas, activos y otras) y conllevara a que la gerencia tome decisiones coherentes para incrementar la rentabilidad financiera, puesto que gran parte del comportamiento de dichas variables dependen del mejoramiento continuo, que permite a su vez el uso racional de recursos (reducción de costos y activos) y el perfeccionamiento de las actividades que añaden valor y diferenciación al producto (incremento de las unidades vendidas y precios).

(Faga & Ramos, 2006) Faga y Ramos nos describe en su “libro Cómo conocer y manejar sus costos para tomar decisiones rentables que la rentabilidad provee los fondos y la tranquilidad de espíritu para permanecer en el negocio aun cuando las condiciones externas sean difíciles (...) Es lo que habilita al crecimiento del negocio, que permite alcanzar o al menos aproximarse a la inversión (“ él sueño”) que el empresario tiene de su empresa, lo que quiere obtener de ella “. (P-14).

MARCO TEORICO

COSTO

La palabra costos tiene dos acepciones básicas: puede significar la suma de esfuerzos y recursos que se han invertido para producir algo; en tanto que la segunda acepción se refiere a lo que sacrifica o se desplaza en lugar de la cosa elegida; en este caso, el costo de una cosa equivale a lo que se renuncia o sacrifica con el objeto de obtenerla. (Del Rio Gonzales, 1998, pág. 164)

Por otro lado Ortega Ofrece la siguiente definición: “El conjunto de pagos, obligaciones contraídas, consumos, depreciaciones, amortizaciones y aplicaciones atribuibles a un periodo determinado, relacionadas con las funciones de producción, distribución, administración y financiamiento. (Ortega Perez de Leon, 2001, pág. 39)

LOS SISTEMAS DE CONTABILIDAD DE COSTOS

Mencionan que los Sistemas de Contabilidad de Costos pasan por cuatro fases; estas fases coexisten, dos de las cuales representan a los sistemas de costos tradicionales y dos a los contemporáneos.

- FASE I: Esta fase la constituyen los Sistemas de Costos Históricos en los cuales no se hace distinción de costos fijos y variables, ni entre reales y estándares. No se posibilita la planificación ni el control.
- FASE II: Se ubican en esta fase los costos estándares y los presupuestos flexibles en un intento de posibilitar la planeación y control, efectuándose distinción de costos Fijos y Variables.
- FASE III: Es la aplicación del Costo Basado en Actividades o Costo ABC tomando como base costos reales, es considerado un sistema de costos contemporáneo, donde su diferencia con los sistemas de costos tradicionales de las fases I y II son reparto de los costos indirectos de fabricación el cual se realiza en función de las actividades relevantes de la empresa.
- FASE IV: Es igualmente la aplicación del Costo Basado en Actividades, pero utilizando el enfoque adicional del cálculo de costos estándar y análisis de variaciones. “El costo ABC tiene como base el concepto de la Cadena de Valor”. (Kaplan & Cooper , 1999, pág. 101)

COSTOS ABC

Los Costos ABC es una filosofía según la cual, se incluye dentro del costo del producto, tanto los costos de producción como los gastos administrativos de ventas incurridos, pues parte de la premisa que todos ellos deben de ser recuperados con la venta y que la estructura administrativa y comercial son

necesarias para que el producto llegue al consumidor final. Permite el cálculo de un costo por producto o servicio más acertado y útil para la toma de decisiones, por lo que es una herramienta interesante desde el punto de vista de la toma de decisiones (...)"'. (Cuervo, Joaquín; Osorio, Jair; Duque, María, 2013, pág. 59).

DETERMINACIÓN DE LOS COSTOS EN EL SERVICIO:

La determinación de los costos del servicio es más compleja y diversa, ya que los procedimientos de cálculo depende del tipo de actividad, y son diversos los servicios. Por ejemplo, el proceso de determinar el costo en una empresa de seguros es diferente de una empresa de transporte, banco o servicio profesional. Es decir, para determinar los costos de servicios, es necesario tomar en consideración las características propias de cada empresa, aunque en términos generales, las empresas de servicios se caracterizan por lo siguiente:

- Los servicios producidos no pueden ser inventariados para venderlos en el futuro, de manera que los sistemas de contabilidad de gestión de la mayoría de las organizaciones de servicios no tienen que preocuparse de elaborar periódicamente informes de valoración de inventarios, como lo hacen las empresas manufactureras.
- Las normas tradicionales de elaboración de informes financieros limitan, de alguna manera, la estructura de los informes de costos en las organizaciones de servicios, por lo que éstas deben establecer sus propios modelos de informe.
- La producción es difícil de medir, ya que las unidades de medidas de los servicios son menos obvias que las empresas de fabricación, debiendo valerse de unidades mixtas, tales como metros cúbicos, kilómetros cuadrados, días.
- Los costos indirectos de fabricación de las empresas que fabrican productos equivalen a los costos indirectos de producir servicios, en las empresas de servicios. (Choy Zevallos, 2012, pág. 13)

MANO DE OBRA DIRECTA:

Es la remuneración (salario, prestaciones sociales y aportes patronales) a que se hacen acreedores los trabajadores que intervienen directamente en la fabricación de los productos o servicios, por el tiempo realmente trabajado ya sea manualmente o mediante el accionamiento de máquinas encargadas de la transformación de materias primas y demás materiales en producto terminado o por la prestación de un servicios en específico. (Arias Montoya, Portilla de Arias, & Fernandez Henao, 2010, pág. 80)

CIF

Constituye los materiales indirectos, la mano de obra indirecta, y aquellas erogaciones o desembolso de valores indispensables para suplir algunos requerimientos propios del proceso productivo, tales como servicios públicos, alquiler de planta, arrendamiento de oficinas de producción, seguros de planta, entre otros. (Arias Montoya, Portilla de Arias, & Fernandez Henao, 2010, pág. 80)

RENTABILIDAD ECONOMICA (RE)

Se entiende por rentabilidad económica, a la tasa con que la empresa remunera a la totalidad de los recursos (inversiones o activos) utilizados en su explotación, sea cual sea dicha explotación (normal, ajena y/o extraordinaria).

La rentabilidad económica pretende medir la capacidad del activo de la empresa para generar beneficios, que al fin y al cabo es lo que importa realmente para poder remunerar tanto al pasivo, como a los propios accionistas de la empresa. (Zans Arimana, 2018, pág. 113)

Para su cálculo se utilizan las tres principales variables operativa de la empresa:

- Ingresos Totales
- Gastos Totales
- Activos totales empleados

RENTABILIDAD NETA DEL ACTIVO (DUPONT)

Este indicador manifiesta la capacidad de los activos para generar utilidades, sin tener en cuenta la forma en la que se haya financiado, ya sea esta con deuda o patrimonio.

Conforme a lo indicado, en una empresa no solamente interesa conocer la tasa de rentabilidad económica alcanzada en un año, sino también conocer el posicionamiento de la misma ante el margen y la rotación y como ambas influyen sobre dicha tasa de rentabilidad. Conocer ese posicionamiento frente a ambas variables ayudara decisivamente para poder concretar todos los esfuerzos de la gestión en aquella que más decisivamente influya en el incremento de la rentabilidad económica.

En algunas ocasiones este indicador nos puede resultar en negativo por lo que para alcanzar las utilidades neta, estas son afectadas por la conciliación tributarias, debido a que si obtenemos una utilidad del ejercicio muy elevada, el valor del impuesto a la renta también es elevado, que si en caso de sumarse con las participaciones de trabajadores estos pueden ser sumamente elevados e incluso pueden llegar a ser mayores que la propia utilidad del ejercicio. (De Jaime Eslava, 2010, pág. 95)

$$\text{Capacidad para obtener utilidad} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Total Activos}} \times \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total Activos}}$$

RENTABILIDAD FINANCIERA

(...) Mide la capacidad de la empresa para remunerar a sus propietarios, representado para ellos en última instancia, el coste de oportunidad de los fondos que mantienen invertido en la empresa y posibilita la comparación, al menos en principio, con los rendimientos de otras inversiones alternativas". (De Jaime Eslava, 2010).

RATIOS DE RENTABILIDAD

Estos ratios miden la capacidad de la empresa para producir ganancias. Por eso son de mayor importancia para los usuarios de la información financiera. Son los ratios que determinan el éxito o fracaso de la gerencia. (Zans Arimana, 2018, pág. 85)

- a) Rentabilidad del activo total (ROI) Muestra la rentabilidad producida por las inversiones totales (activos totales).

Fórmula:

$$\text{Rentabilidad del activo total} = \frac{\text{Utilidad neta del ejercicio}}{\text{Activo total}}$$

Se expresa en porcentaje.

- b) Rentabilidad neta sobre ventas Relaciona la utilidad final, es decir, la utilidad después de participaciones e impuestos, con las ventas. Nos indica qué proporción de las ventas se queda finalmente como utilidad neta.

Fórmula:

$$\text{Rentabilidad Neta Sobre Ventas} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$$

Se expresa en porcentajes.

- e) Rentabilidad sobre capitales propios (ROE) También se le llama Rentabilidad del Patrimonio Neto o Rentabilidad Patrimonial. Es una de las razones de rentabilidad más importantes. Mide la rentabilidad en función del patrimonio neto.

Fórmula:

$$\text{Rentabilidad sobre capitales propios} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$$

Se expresa en porcentajes

UTILIDAD

Significa “satisfacción de un deseo”, y admite comparaciones interpersonales que pueden al menos ser sumadas al margen. Supone también que la utilidad se mide mediante algún procedimiento independiente de las elecciones que implican riesgo, postulando una capacidad para jerarquizar diferencias entre diversos niveles de satisfacción. Este principio clásico de utilidad requiere que las instituciones estén proyectadas para maximizar la suma absoluta de expectativas de las personas realmente representativas. A esta suma se llega valorando cada expectativa por el número de personas en la posición correspondiente, y luego sumando. Así, al duplicarse el número de personas en la sociedad se duplica la utilidad total. (Por supuesto que según la idea utilitarista, las expectativas que se miden son las satisfacciones totales, disfrutadas y previstas; y no, como en la justicia como imparcialidad, únicamente los bienes primarios). En cambio, el principio de utilidad media exige que la sociedad maximice no el total sino la utilidad media (per capita). (Martín Huete, 2010, pág. 127)

ESTADOS FINANCIEROS

“(…)los Estados Financieros son informes contables que resumen la situación económica y financiera de la empresa, ya sea durante un período determinado o en un momento específico”. (Rivero, 2002, pág. 212)

De la misma manera Chapi nos expresa que, “son documentos o informes contables que demuestran la situación económica y financiera y da resultados de una empresa del sector público o privado a una fecha determinada” (Chapi Choque, 2005, pág. 113)

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera el costeo ABC incide en la rentabilidad por cliente en Externa SAC, los olivos, 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

¿De qué manera las actividad en el método de costeo ABC incide en la rentabilidad por cliente en Externa SAC, los olivos, 2018?

¿ De qué manera el control de los costos indirectos en el método de costeo ABC incide en la rentabilidad por cliente en Externa SAC, los olivos, 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Evaluar de qué manera el costeo ABC incide en la rentabilidad por cliente en Externa SAC, los olivos, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar de qué manera las actividad en el método de costeo ABC incide en la rentabilidad por cliente en Externa SAC, los olivos, 2018.

Demostrar de qué manera el control de los costos indirectos en el método de costeo ABC incide en la rentabilidad por cliente en Externa SAC, los olivos, 2018.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

El costeo ABC incide en la rentabilidad por cliente en Externa SAC, los olivos, 2018.

1.4.2. Hipótesis específicas

Las actividad en el método de costeo ABC incide en la rentabilidad por cliente en Externa SAC, los olivos, 2018.

El control de los costos indirectos en el método de costeo ABC incide en la rentabilidad por cliente en Externa SAC, los olivos, 2018.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente tesis es de investigación Aplicada, ya que se propone dar solución a un problema de la realidad de la empresa mencionada. Tal como se menciona en el siguiente texto: "Son experiencias de investigación con propósitos de resolver o mejorar una situación específica o particular, para comprobar un método o modelo mediante la aplicación innovadora y creativa de una propuesta de intervención, en este caso de índole Orientadora, en un grupo, persona, institución o empresa que lo requiera [...] aquel tipo de estudios científicos orientados a resolver problemas de la vida cotidiana o a controlar situaciones prácticas" (Vargas Cordero, 2009)

Así mismo tiene un alcance de investigación correlacional ya que las dos variables dependientes e independientes de estudio se relacionan a través del tema central . "Tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables [...] es examinar relaciones entre variables o sus resultados , pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra". (Bernal Torres, 2006)

EL diseño de nuestra investigación es "no experimental transversal", ya que las variables no son controladas de manera directa, solo son analizadas a través de la problemática mencionada. "[...] se caracteriza por la imposibilidad de manipular las variables independientes. Aquí solo se observan los fenómenos tal como se producen naturalmente, para después analizarlos" (Diaz Narvaez, 2006).

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Para nuestro presente estudio la población en la cual se realizará el desarrollo es en base al personal del área de Contabilidad, área de Finanzas y la Gerente General; 3 personas en el año 2018. " La población es el conjunto de todos los individuos a los que se desea hacer extensivo los resultados de la investigación [...] La definición y la delimitación clara de la población permitirá concretar el alcance de una investigación". (Bisquerra, 2009, pág. 143)

Nuestra muestra es censal, está conformada por la misma cantidad de personal que se encuentra en el área de Contabilidad, área de Finanzas y la Gerente General de Externa; ya que tiene conocimiento sobre los costos de servicio y el análisis de rentabilidad por cliente. “La muestra censal es cuando la cantidad de la muestra es igual a la población en relativamente pequeño y cuando es menester averiguar el parecer de la totalidad de la población, generalmente es costoso”. (Hayes, 1999, pág. 56)

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Las técnicas e instrumentos de recolección que se usarán en la presente investigación serán las siguientes:

La Observación:

Se utilizará la observación para evaluar el proceso de costeo que utiliza la empresa. “La observación puede utilizarse como instrumento de medición en muy diversas circunstancias, la cual consiste en el registro sistemático, válido y confiable del comportamiento o conducta manifiesta” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010, pág. 309)

Análisis documental:

Se recopilará papeles de trabajo de la empresa para realizar el análisis de datos de nuestro trabajo, El análisis documental “Se trata de revisar aquella información estadística y de opinión contenida en informes, anuarios estadísticos, estudios ya realizados sobre el territorio y textos que abordan aspectos de la realidad local que vayamos a investigar” (Escudero, 2004, pág. 50)

Entrevista:

Se realizó la entrevista al contador, Gerente finanzas y gerente general, para conocer el método de costeo que se viene utilizando; “La entrevista está definida como una reunión para intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, pág. 597)

Instrumento:

Guías de Observación

“[...] Los instrumentos de medición que corresponden a la técnica de observación, deben proporcionar criterios para que el investigador pueda captar exactamente aquello que le interesa del evento, así como los códigos, categorías y valoraciones que permitan dar una estimación del mismo. [...] Permite analizar los eventos dentro de una visión global y con un alto grado de naturalidad. }Sin embargo, exige un elevado nivel de entrenamiento por parte del observador si se quiere lograr confiabilidad, y validez. (Hurtado de Barrera, 2000, pág. 449)

Se observó el proceso de distribución de gastos, MOD, y los costos indirectos de los Servicios por clientes y se levantara las respectivas actas de observación.

Lista de cotejo

“[...] La lista de cotejo provee un medio simple y sencillo para recoger información sobre la presencia o ausencia de un comportamiento o característica particular en una situación dada [...] simplemente requiere que el observador indique si la característica el comportamiento fue observado en el momento de usar el formulario [...]” (Medina & Verdejo, 1999, pág. 152)

Se solicitó los papeles de trabajo y las hojas de cálculo que la empresa realiza para determinar su costeo de servicios con el fin de tomar conocimiento del método utilizado por la empresa, y adecuarla a la implementación del nuevo método propuesto, para la determinación de la rentabilidad por cada cliente.

Cuestionario

“El cuestionario constituye el instrumento de recogida de los datos donde aparecen enunciadas las preguntas de forma sistemática y ordenada, y en donde se consignan las respuestas mediante un sistema establecido de registro sencillo. [...] es un instrumento rígido que busca recoger la información de los entrevistados a partir de la formulación de unas mismas preguntas intentando garantizar una misma situación psicológica estandarizada en la formulación de las preguntas y asegurar después la comparabilidad de las respuestas[...]es el reflejo de toda la problemática planteada en la investigación, debe traducir en

constatación empírica los conceptos que están en el esquema generador que es el modelo de análisis. [...]es el instrumento del método de encuesta para obtener la información pertinente que permite contrastar el modelo de análisis. No debemos olvidar que se trata de una fase considerablemente delicada en el proceso de investigación en general. [...]” (Lopez Roldan & Fachelli, 2015, pág. 17)

Para la realización del cuestionario, organizamos 09 preguntas y se pensó en una introducción adecuada en torno a temáticas comunes para facilitar el ejercicio mental del encuestado y facilitar la fluidez del cuestionario, tratamos de comenzar con preguntas que el encuestado pueda responder fácilmente, ir de lo más sencillo a lo más complicado., se colocó estratégicamente las preguntas más delicadas y las más complejas.

2.4. Aspectos Éticos:

Se presenta el permiso obtenido del representante legal de la empresa Externa SAC, que nos autoriza el uso de la información confidencial para fines académicos que es la realización de esta tesis.

2.5. Procedimiento

Las acciones que se tomaron para la investigación fueron:

- Investigación sobre la problemática del método de costeo que la empresa utiliza.
- Levantamiento de información del método de costeo que la empresa viene utilizando actualmente.
- Identificación de posibles soluciones para la elaboración de un método de costeo.
- Determinar el enfoque de la investigación.
- Formular el problema de la tesis.
- Identificar las variables: independiente y dependiente.
- Plantear el objetivo general y específicos
- Formular la hipótesis general y específicas.
- Establecer la muestra de la investigación a realizarse.

- Aplicar las técnicas e instrumentos de recolección de datos para el desarrollo de la investigación.
- Aplicar las guías de observación y la lista de cotejo en el proceso de elaboración del costeo por cada cliente de la empresa.
- Analizar la información obtenida.
- Aplicar el comparativo del método de costeo que la empresa utiliza con el método ABC.
- Realizar el análisis de los ratios en los estados financieros.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

A continuación procederemos a mostrar los resultados obtenidos mediante los instrumentos de investigación.

Resultados por Entrevista: Para la entrevista se construyó un balotario de 08 preguntas, el cual se compartió una semana antes de realizar la entrevista presencial con la gerente general, la contadora y gerente de finanzas. Esta duró aproximadamente 30 minutos a continuación se exhibe las preguntas más resaltantes:

1.- ¿Qué método de costeo utilizan para determinar los costos por clientes en la empresa?

Gerente General: Actualmente no se realiza el coste por clientes, se está utilizando un sistema de costeo propio que se adecua a los movimientos que realiza la empresa.

Gerente de finanzas: Se utiliza un método de costeo tradicional, se suman todos los gastos y se dividen entre los ingresos totales que obtiene la empresa.

Interpretación: De acuerdo a las respuestas dadas por el Gerente General y Finanzas podemos visualizar que la empresa no cuenta con un sistema de costeo por cliente, es decir la empresa considera una misma estructura de costos por cliente, esto no le permite identificar cuáles son los clientes que no generan rentabilidad.

2.- ¿El método de costeo que utilizan actualmente ayuda a determinar el costo del servicio por clientes de la empresa?

Gerente General: Por la falta de identificación de los costos, el método que utilizamos no nos permite saber cuál es la utilidad real que nos genera cada cliente.

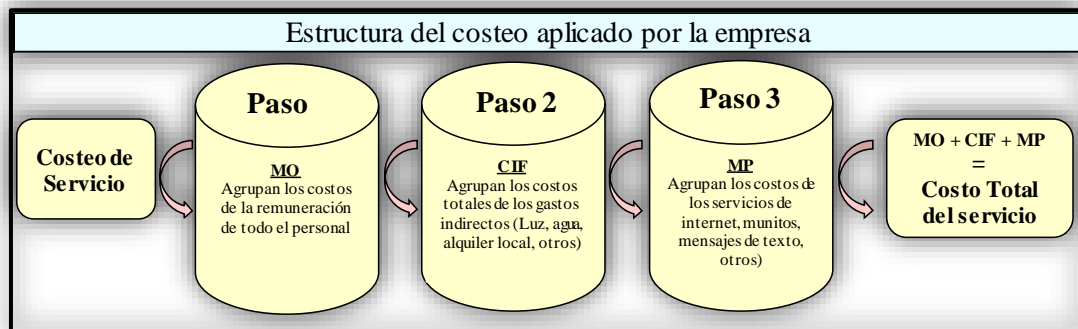
Gerente de finanzas: El método de costeo que utilizamos nos permite reconocer la utilidad en general, no por cliente.

Interpretación: De acuerdo a las respuestas dadas por el Gerente General y Finanzas podemos evidenciar que el método tradicional que emplea la empresa no determina el costo del servicio por clientes, por consiguiente, la empresa no puede identificar

los costos incurridos al momento de proporcionar el servicio a cada uno de los clientes.

A continuación se muestra el formato del proceso de costeo elaborado por la empresa.

Figura 01. Estructura de costeo elaborado por la empresa



Fuente: Elaboración propia

- 3.- ¿ El método de costeo que utiliza actualmente le ayuda a identificar las actividades que genera la prestación del servicio de cobranzas?

Gerente General: El método de costeo que utilizamos actualmente no nos permite identificar las actividades que intervienen en la prestación del servicio.

Interpretación: De acuerdo a la respuesta dada por el Gerente General podemos observar que el método de costeo que utiliza la empresa no le permite identificar las actividades que intervienen en la prestación del servicio de cobranzas, podemos deducir que esto se debe a que utilizan un método de costeo tradicional, concordamos que la empresa debería identificar las actividades que intervienen en la prestación del servicio ya que esto le ayudaría a identificar los costos indirectos por actividades y poder controlarlos.

- 4.- ¿Cree usted que es importante identificar detalladamente los costos indirectos de servicio?

Gerente General: Si, es importante poder identificar los costos indirectos del servicio que prestamos, para poder adquirir por opciones que sean más rentables para la empresa.

Interpretación: De acuerdo a las respuesta dada por el Gerente General menciona que si es importante la identificación de los costos indirectos del servicio que presta la empresa ya que si obtuvieran otras opciones más rentables para la empresa podrían optar por ellas y así podrían reducir costos, Concordamos con la respuesta del encuestado ya que si la empresa podría adquirir productos o servicios que sean más económicos pero igual en calidad podrían optar por adquirirlos y así el servicio prestado sería más rentable .

5.- ¿Consideraría cambiar el método de costeo que utiliza a costeo ABC, si este logra identificar la utilidad que genera cada cliente?

Gerente General: Si, consideraría cambiar el método de costeo al ABC si me indica que clientes me es más rentable.

Gerente de finanzas: Sería interesante implementar este sistema de costeo; aunque la implantación sería muy costosa ya conllevaría contratar a un especialista y esto elevaría nuestros costos y nos generaría menos rentabilidad en general.

Interpretación: De acuerdo a las respuestas dadas por el Gerente General y Finanzas mencionan que sería factible la implementación del método costeo ABC, a nuestro parecer creemos que sería relevante para la empresa esta adopción de costeo ABC porque según (Cuervo, Osorio, & Duque, 2013, pág. 87), El sistema de costos ABC, “[...] identifica de la mejor forma la manera como el costo es consumido”[...]. por consiguiente, la empresa podrá identificar la utilidad del servicio por cada uno de los clientes.

Figura 02. Procedimiento de costeo ABC propuesto VS Procedimiento de costeo implantado por la empresa

	Procedimientos de implementación	
	Costeo ABC (propuesto)	Costeo Tradicional
Paso 1	Identificar las actividades de la prestación del servicio en la empresa, por clientes.	Identificar el importe total de los gastos de MO
Paso 2	Determinar los costos indirectos y MO, distribuirlos entre las actividades en función al número de colaboradores por cliente.	Identificar el importe total de los costos indirectos (Luz, agua, alquiler local, otros)
Paso 3	Determinar la tasa de asignación porcentual (inductores) de los recursos para el área de la producción del servicio, en función a los costos y a la cantidad de colaboradores por cliente.	Identificar el importe total de los costos de los servicios de internet, minutos, mensajes de texto, otros)
Paso 4	Determinación del costo de servicio por cliente, según los costos y los inductores.	Sumar todos los importes, se dividen entre el número de colaboradores y se determina el costo de servicio total

Fuente: Elaboración propia

6.- ¿ Cree usted que el servicio que se presta a las carteras pequeñas son rentables para la empresa?

Gerente de finanzas: Las carteras pequeñas no nos generan mucho margen de ganancias, pero al menos cubren sus costos.

Interpretación: De acuerdo a la respuesta dada por el Gerente de Finanzas, podemos observar que la empresa no cuenta con un adecuado control en el área, como se puede evidenciar que al tener carteras pequeñas que solo cubren sus costos, a nuestra opinión las carteras deben de cubrir tanto sus costos como los costos fijos, al no cubrir los costos fijos podemos deducir que no son rentables las carteras pequeñas no agregan ningún beneficio para la empresa.

7.- ¿Qué impacto cree usted que tendría la implementación del método de costeo ABC en su empresa?

Gerente General: En lo organizacional tendría un impacto importante, debido a que se modificaría la forma en que los colaboradores verán cada uno de sus procesos. Sin embargo, considero que el impacto sea en corto o mediano plazo considero que será positivo para la empresa.

Interpretación: De acuerdo a la respuesta dada por el Gerente de General, podemos observar que la empresa considera que tendrá un impacto relevante en los procesos de sus colaboradores, mas no menciona el impacto que tendría la empresa en la determinación de la Rentabilidad, según (Aguirre Flores, 2004, pág. 117) El costeo ABC [...]”puede modificar seriamente la forma en que una empresa analiza sus opciones estratégicas y la forma en que evalúa el impacto que tiene sobre las utilidades” [...].

8.- ¿Cree usted que la eficiencia del personal que presta el servicio de call center se relaciona con la rentabilidad de la empresa EXTERNA SAC?

Contador: Si, los gestores tienen metas semanales, pero si se controlara la cantidad de llamadas que hacen diarias, podrían realizarse más cobranzas, ya que abarcarían contactarse con más clientes.

Interpretación: De acuerdo a la respuesta dada por el Contador, podemos evidenciar que la empresa no cuenta con un adecuado control hacia sus colaboradores, como se puede observar no tienen conocimiento de la importancia de la distinción que existe entre eficacia y eficiencia, así como por ejemplo, si un empleado eficaz realiza 100 llamadas en un lapso de 10 horas de trabajo, un empleado eficiente tardaría 8 horas, la distinción entre eficacia y eficiencia, según (Sanchez & Fernandez, 1997, pág. 64), [...]”se basa en que la eficiencia caracteriza algo que se hace como corresponde, hacer las cosas correctas, , lo mejor posible, la mejor manera”[...]. [...]”Por supuesto ,la eficiencia es una condición necesaria para lograr los objetivos fijados y por tanto, para asegurar un nivel aceptable de eficacia”[...].

Desarrollo del Análisis documental

Según la observación a los documentos que se realizó, podemos verificar que la empresa no realiza la determinación de los costos por cada cliente, la empresa determina sus costos en general, es decir determina los costos de la totalidad del servicio de todos sus clientes por año.

A continuación se muestra los Estados Financieros comparados del 2017 y 2018, se determinó los ratios financieros de rentabilidad.

En el estado de resultados integrales se muestran a simple vista que no se realiza una distribución adecuada de los costos de MOD, costos de servicios directos y costos indirectos de servicios.

Tabla 01. Estado de situación financiera

EXTERNA S.A.C.

Estado de Situación Financiera Comparativo (2018 - 2017)

Al 31 de diciembre 2018 - 2017

(Expresado en soles)

	2018	2017
	<u>S/</u>	<u>S/</u>
ACTIVOS		
ACTIVOS CORRIENTES		
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	151,012.00	47,371.00
Cuentas por Cobrar Comerciales	133,406.00	35,194.00
Cuentas por cobrar pers. Acc, soc, dir y gerencia	815,954.00	427,429.00
Cuentas por Cobrar diversas	99,543.00	55,692.00
Otros Activos	117,968.00	70,488.00
serv. Y otros contrat por anticipado	5,011.00	1,911.00
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	<u>1,322,894.00</u>	<u>638,085.00</u>
ACTIVOS NO CORRIENTES		
Otras Cuentas por Cobrar		
Act. Adq en arrendamiento financiero	214,868.00	214,868.00
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	114,375.00	107,162.00
Activos Intangibles	2,985.00	-
Otros Activos	84,136.00	28,582.00
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	<u>416,364.00</u>	<u>350,612.00</u>
TOTAL ACTIVOS	<u>1,739,258.00</u>	<u>988,697.00</u>
PASIVOS Y PATRIMONIO		
PASIVOS CORRIENTES		
Tributos por Pagar	349,875.00	98,966.00
Remuneraciones por Pagar	206,476.00	26,716.00
Cuentas por Pagar Comerciales	142,195.00	-
Cuentas por Pagar terceros	46,865.00	21,323.00
Cuentas por Pagar relacionadas	52,293.00	-
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	<u>797,704.00</u>	<u>147,005.00</u>
PASIVOS NO CORRIENTES		
Obligaciones financieras	-	-
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	<u>0.00</u>	<u>0.00</u>
TOTAL PASIVOS	<u>797,704.00</u>	<u>147,005.00</u>
PATRIMONIO NETO		
Capital	429,390.00	429,390.00
Resultados Acumulados	71,000.00	121,477.00
Resultado del ejercicio	441,164.00	290,825.00
TOTAL PATRIMONIO	<u>941,554.00</u>	<u>841,692.00</u>
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO	<u>1,739,258.00</u>	<u>988,697.00</u>

Fuente: Empresa Externa SAC

Tabla 02. Estado de Resultados Integrales

EXTERNA S.A.C.

Estado de Resultados Integrales Comparativo (2018 - 2017)

Al 31 de diciembre 2018 - 2017

(Expresado en soles)

	2018	2017
	S/	S/
INGRESOS OPERACIONALES:		
Ventas Netas (Ingresos Operacionales)	5,744,843	4,027,819
Otros Ingresos Operacionales	-	-
Total Ingresos Brutos	5,744,843	4,027,819
COSTO DE SERVICIOS:		
Costo de Servicios (Operacionales)	-	-
Otros Costos Operacionales	-	-
Total Costos Operacionales	-	-
UTILIDAD BRUTA	5,744,843	4,027,819
Gastos de Ventas	-	-
Gastos de Administración	-1,907,915	-3,728,350
Ganancia (Pérdida) por Venta de Activos	-	-
Otros Ingresos	-	-
Otros Gastos	-	-
UTILIDAD OPERATIVA	3,836,928	299,469
Ingresos Financieros	5	-
Gastos Financieros	-54,407	-8,644
Participación en los Resultados	-	-
Ganancia (Pérdida) por Inst. Financieros	-	-
Gastos diversos	-3,152,292	-
RESULTADO ANTES DE IMPTO RENTA	630,234	290,825
Participación de los Trabajadores	-	-
Impuesto a la Renta	-189,070	-87,248
UTILIDAD (PERDIDA) NETA DE ACT. CONT.	441,164	203,578
Ingreso (Gasto) Neto de Oper. Discont.	-	-
UTILIDAD (PERDIDA) DEL EJERCICIO	441,164	203,578

Fuente: Empresa Externa SAC

Indicadores de ratios de Rentabilidad:

ROE

Tabla 03. Ratio de Rentabilidad ROE

ROE = Utilidad Neta / Patrimonio		
	2018	2017
Utilidad Neta	441,163.80	203,577.50
Patrimonio	941,554.00	841,692.00
Resultados	47%	24%

Fuente: Elaboración propia

Del siguiente de Ratio de Rentabilidad podemos observar que para el año 2018 la empresa puede afrontar sus gastos operativos y financieros con el 47% de su patrimonio, en comparación al año 2017 que cuenta con el 24%.

ROA

Tabla 04. Ratio de Rentabilidad ROA

ROA = Utilidad Neta / Activo total		
	2018	2017
Utilidad Neta	441,163.80	203,577.50
Total Activo	1,739,258.00	988,697.00
Resultados	25%	21%

Fuente: Elaboración propia

De la siguiente tabla de Ratio de Rentabilidad podemos observar como resultado que en el año 2018, se obtiene que por cada sol (S/) que se invierte en la empresa, se puede obtener de beneficio del 25 % de rendimiento, en comparación al año 2017 que por cada sol que se invierte la empresa nos genera un rendimiento del 21%.

MARGEN NETO DE UTILIDAD

Tabla 05. Ratio de Margen Neto de Utilidad

MARGEN NETO DE UTILIDAD = Utilidad Neta / Ventas Netas		
	2018	2017
Utilidad Neta	441,163.80	203,577.50
Ventas Netas	5,744,843.00	4,027,819.00
Resultados	8%	5%

Fuente: Elaboración propia

De la siguiente tabla de Ratio de Rentabilidad podemos observar que para el año 2018 se obtiene el 8% de ganancia por cada servicio que brinda la empresa, en comparación al año 2017 que solo obtiene ganancia del 5%.

MARGEN OPERACIONAL

Tabla 06. Ratio de Margen Operacional

MARGEN OPERACIONAL = Utilidad Operacional / Ventas Netas		
	2018	2017
Utilidad Operacional	3,836,928.00	299,469.00
Ventas Netas	5,744,843.00	4,027,819.00
Resultados	67%	7%

Fuente: Elaboración propia

De la siguiente tabla de Ratio de Rentabilidad podemos observar que para el año 2018 la empresa obtiene el 67% de ganancia operativa por cada servicio que brinda la empresa, en comparación al año 2017 que presenta una ganancia del 7%

Elaboración del Costeo de servicio por cliente según en método de costeo ABC para el año 2018

Se realizó la redistribución de los costos de acuerdo al sistema ABC, que se detalla a continuación:

Actividades del servicio:

- 1.- Servicio de Llamadas
- 2.- Cobranzas motorizados
- 3.- Servicio de cobranzas por mensajes
- 4.- Cobranzas judicial
- 5.- Control de calidad
- 6.- Supervisión

Tabla 07. Costos indirectos de servicio

Costos Indirectos de Servicio		
Recursos	Costo Anual	Generador de Costo de Recursos
Remuneración personal administrativo	198,523.32	Cantidad de trabajadores
Alquiler local	212,520.00	
Servicio Electrico	50,576.00	
Servicio de Agua	30,000.00	
Servicios de Telefonía e internet - Sucursales	45,601.21	
Gastos de limpieza	25,608.00	
Minutos de llamadas	464,869.85	
Mensajes texto	92,180.73	
Internet	267,482.91	
Total	1,387,362.01	

Fuente: Elaboración propia

Nota: En la tabla N° 07, se detallan los costos indirectos, fijos y variables (recursos) del año 2018 con sus respectivos conductores de costos, que intervienen para la prestación del servicio de call center.

Tabla 08. Asignación de Costos indirectos de servicios por actividades

Asignación de Costos indirectos de Servicio por Actividades											
Actividades	Cant. Trabajadores	Remuneración personal administrativo	Alquiler local	Servicio Electrico	Servicio de A gua	Servicios de Telefonía e internet	Gastos de limpieza	Minutos de llamadas	Mensajes texto	Internet	Total
Servicio de Llamadas	130	129,040.16	138,138.00	32,874.40	19,500.00	29,640.79	16,645.20	344,611.60		70,413.89	780,864.03
Cobranzas motorizados	20	19,852.33	21,252.00	5,057.60	3,000.00	4,560.12	2,560.80	36,103.30	3,901.76	33,448.29	129,736.21
Servicio de cobranzas por mensajes	15	14,889.25	15,939.00	3,793.20	2,250.00	3,420.09	1,920.60		55,426.32	40,086.22	137,724.68
Cobranzas judicial	18	17,867.10	19,126.80	4,551.84	2,700.00	4,104.11	2,304.72	32,492.97	11,711.59	32,103.46	126,962.58
Control de calidad	5	4,963.08	5,313.00	1,264.40	750.00	1,140.03	640.20			53,362.07	67,432.79
Supervisión	12	11,911.40	12,751.20	3,034.56	1,800.00	2,736.07	1,536.48	51,661.98	21,141.06	38,068.97	144,641.72
Total	200	198,523.32	212,520.00	50,576.00	30,000.00	45,601.21	25,608.00	464,869.85	92,180.73	267,482.91	1,387,362.01

Fuente: Elaboración propia

Nota: En la tabla N° 08, se realiza la distribución de los costos indirectos de servicio (CIS) entre las actividades que interviene en los costos para la realización del servicio que presta la empresa.

Tabla 09. Asignación de MO por actividades

Asignación de MOD por Actividades		
Actividades	Cant. Trabajadores	MOD
Servicio de Llamadas	130	1,400,234.00
Cobranzas motorizados	20	112,800.00
Servicio de cobranzas por mensajes	15	206,887.00
Cobranzas judicial	18	138,000.00
Control de calidad	5	61,200.00
Supervisión	12	211,139.00
Total	200	2,130,260.00

Fuente: Elaboración propia

Nota: En la tabla N° 09, se realiza la distribución de la mano de obra directa por las actividades que intervienen en la prestación de servicios que brinda la empresa.

Tabla 10. Tasa de asignación porcentual de recursos para los servicios

Actividades	Tasas de inductores de costo										Total
	RIPLEY	MIBANCO	INTERBANK	SANTANDER	EFFECTIVA	COMPARTAMOS	CONFIANZA	REFINANCIA	CAJAS	CONECTA	
Servicio de Llamadas	26.00%	14.00%	11.62%	1.50%	1.00%	0.30%	5.70%	0.38%	1.00%	0.50%	62.00%
Cobranzas motorizados	2.04%	0.70%	1.28%	0.81%	0.90%	0.32%	0.38%	0.03%	0.40%	0.03%	6.89%
Servicio de cobranzas por r	3.18%	1.52%	1.68%	0.55%	1.57%	0.15%	0.68%	0.14%	0.14%	0.19%	9.80%
Cobranzas judicial	0.52%	1.38%	0.09%	0.00%	0.15%	0.07%	4.77%	0.29%	0.09%	0.17%	7.53%
Control de calidad	0.24%	0.02%	0.89%	0.00%	0.18%	0.07%	1.82%	0.13%	0.28%	0.03%	3.66%
Supervisión	3.02%	0.38%	5.43%	0.14%	0.20%	0.09%	0.65%	0.03%	0.09%	0.08%	10.11%
Total	35.00%	18.00%	20.99%	3.00%	4.00%	1.00%	14.00%	1.00%	2.00%	1.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Nota: En la tabla N° 10, se aprecia la distribución porcentual de las actividades que lleva acabo la empresa de call center por clientes y podemos observar que los recursos según cada cliente tienen diferentes porcentajes debido que por actividad no todos los clientes cuentan con el mismo número de colaboradores, también se puede concluir que el Cliente Ripley es quien cuenta con mayor cantidad de colaboradores para su actividad de servicio de llamadas teniendo un 26% de consumo a diferencia del cliente Conecta que solo consume el 0.50%.

Tabla 11. Matriz de Recursos utilizados en el servicio por cliente

Costos	Clientes										
	RIPLEY	MI BANCO	INTERBANK	SANTANDER	EFFECTIVA	COMPARTAMOS	CONFIANZA	REFINANCIA	CAJAS	CONECTA	Total
MOD	703,200.00	403,200.00	427,200.00	51,200.00	88,000.00	13,200.00	364,800.00	27,200.00	37,200.00	15,060.00	2,130,260.00
Costos Indirectos de servicio	513,371.70	241,831.27	323,759.00	44,357.42	60,211.36	11,871.48	133,301.17	19,485.94	23,485.94	15,686.72	1,387,362.01
Total	1,216,571.70	645,031.27	750,959.00	95,557.42	148,211.36	25,071.48	498,101.17	46,685.94	60,685.94	30,746.72	3,517,622.01

Fuente: Elaboración propia

Nota: En la tabla N° 11, se aprecia la distribución de los costos por MOD y Costos indirectos de servicio, que lleva acabo la empresa de call center por clientes y podemos observar que los Costos indirectos de servicio para la empresa Ripley es relevante en consideración de los otros ya que arroja S/513,371.70 de costo para el año 2018, en comparación con el cliente Compartamos que para este año solo tiene de Costos S/ 11,871.48.

Tabla 12. Estado de Resultados Integrales por cliente

EXTERNA S.A.C.

Estado de Situación Financiera Por Cliente - 2018

Al 31 de diciembre 2018

(Expresado en soles)

	BANCOS				FINANCIERA				CAJAS	EMPRESA	TOTAL
	RIPLEY	MI BANCO	INTERBANK	SANTANDER	EFFECTIVA	COMPRAR.	CONFIANZA	REFINANCIA	CAJAS	CONECTA	
RESUMEN											
Ventas Netas	1,707,130.47	1,206,622.87	1,326,336.28	183,363.52	323,611.05	52,728.23	725,296.48	84,564.29	106,868.09	28,321.72	5,744,843.00
(-) MOD	-703,200.00	-403,200.00	-427,200.00	-51,200.00	-88,000.00	-13,200.00	-364,800.00	-27,200.00	-37,200.00	-15,060.00	-2,130,260.00
	1,003,930.47	803,422.87	899,136.28	132,163.52	235,611.05	39,528.23	360,496.48	57,364.29	69,668.09	13,261.72	3,614,583.00
(-) COSTOS FIJOS	-513,371.70	-241,831.27	-323,759.00	-44,357.42	-60,211.36	-11,871.48	-133,301.17	-19,485.94	-23,485.94	-15,686.72	-1,387,362.01
UTILIDAD BRUTA	490,558.77	561,591.60	575,377.28	87,806.10	175,399.69	27,656.75	227,195.31	37,878.35	46,182.15	-2,425.00	2,227,220.99
Gastos Administrativos	-254,417.98	-167,617.63	-214,241.06	-29,430.46	-64,747.02	-5,886.09	-123,607.94	-18,544.37	-23,544.37	-6,422.88	-908,459.81
Gastos de Ventas	-166,666.25	-166,046.04	-147,906.65	-19,379.80	-42,635.55	-3,875.96	-81,395.14	-13,503.80	-15,503.84	-9,767.27	-666,680.29
Gastos Financieros	-4,769.32	-5,323.89	-3,660.17	-1,554.57	-1,220.06	-110.91	-2,329.20	-443.66	-443.66	-1,996.46	-21,851.89
UTILIDAD OPERATIVA	64,705.23	222,604.04	209,569.40	37,441.27	66,797.06	17,783.78	19,863.02	5,386.52	6,690.29	-20,611.60	630,229.00
IMPUESTO A LA RENTA 30%	-19,411.57	-66,781.21	-62,870.82	-11,232.38	-20,039.12	-5,335.13	-5,958.91	-1,615.96	-2,007.09	-	-189,070.20
UTILIDAD NETA	45,293.66	155,822.83	146,698.58	26,208.89	46,757.94	12,448.65	13,904.11	3,770.57	4,683.20	-20,611.60	441,158.80

Fuente: (Elaboración propia)

Nota: En la tabla N° 12, Se realizó el estado de resultado distribuido por clientes, donde podemos observar que el cliente Mi banco e Interbank son los clientes que generan mayor utilidad neta a la empresa siendo muy rentable la prestación del servicio para estos clientes, en comparación a la empresa Conecta que tiene una pérdida de S/ 20,611.60; refutando la apreciación que tiene el gerente financiero de que todos los clientes cubren sus costos y gastos.

Indicadores de ratios de Rentabilidad por clientes:

ROE

Tabla 13. Ratio de Rentabilidad ROE

ROE = Utilidad Neta / Patrimonio		PERIODO 2018									
		RIPLEY	MI BANCO	INTERBANK	SANTANDER	EFFECTIVA	COMPARTAMOS	CONFIANZA	REFINANCIA	CAJAS	CONECTA
Utilidad Neta		45,293.66	155,822.83	146,698.58	26,208.89	46,757.94	12,448.65	13,904.11	3,770.57	4,683.20	-20,611.60
Patrimonio		941,554.00	941,554.00	941,554.00	941,554.00	941,554.00	941,554.00	941,554.00	941,554.00	941,554.00	941,554.00
Resultados		4.81%	16.55%	15.58%	2.78%	4.97%	1.32%	1.48%	0.40%	0.50%	-2.19%

Fuente: (Elaboración propia)

Del siguiente Ratio de Rentabilidad podemos observar que para el periodo 2018 el cliente Mi Banco por cada unidad monetaria (S/) invertida por la empresa o inversionistas, genera un rendimiento del 16.55% sobre el patrimonio, es decir que la capacidad para generar utilidad a favor del inversionista es considerable, a diferencia del cliente Conecta que registra una pérdida del -2.19%, perdida que asumen los inversionistas como los dueños de la empresa.

RENTABILIDAD MARGEN BRUTO DE UTILIDAD

Tabla 14. Ratio de Rentabilidad Margen Bruto de Utilidad

MARGEN BRUTO DE UTILIDAD = Utilidad Bruta / Ventas Netas										
PERIODO 2018										
	RIPLEY	MI BANCO	INTERBANK	SANTANDER	EFFECTIVA	COMPARTAMOS	CONFIANZA	REFINANCIA	CAJAS	CONECTA
Utilidad Bruta	490,558.77	561,591.60	575,377.28	87,806.10	175,399.69	27,656.75	227,195.31	37,878.35	46,182.15	-2,425.00
Ventas Netas	1,707,130.47	1,206,622.87	1,326,336.28	183,363.52	323,611.05	52,728.23	725,296.48	84,564.29	106,868.09	28,321.72
Resultados	28.74%	46.54%	43.38%	47.89%	54.20%	52.45%	31.32%	44.79%	43.21%	-8.56%

Fuente: (Elaboración propia)

Del siguiente Ratio de Rentabilidad podemos observar que el cliente Efectiva puede afrontar sus gastos operativos y financieros con el 54.20% en comparación al cliente Conecta que no puede afrontar sus gastos operativos ni financieros, y por el contrario presenta una pérdida del - 8.56%.

RENTABILIDAD MARGEN NETO DE UTILIDAD

Tabla 15. Ratio de Rentabilidad Margen Neto de Utilidad

MARGEN NETO DE UTILIDAD = Utilidad Neta / Ventas Netas										
PERIODO 2018										
	RIPLEY	MI BANCO	INTERBANK	SANTANDER	EFFECTIVA	COMPARTAMOS	CONFIANZA	REFINANCIA	CAJAS	CONECTA
Utilidad Neta	45,293.66	155,822.83	146,698.58	26,208.89	46,757.94	12,448.65	13,904.11	3,770.57	4,683.20	-20,611.60
Ventas Netas	1,707,130.47	1,206,622.87	1,326,336.28	183,363.52	323,611.05	52,728.23	725,296.48	84,564.29	106,868.09	28,321.72
Resultados	2.65%	12.91%	11.06%	14.29%	14.45%	23.61%	1.92%	4.46%	4.38%	-72.78%

Fuente: (Elaboración propia)

Del siguiente Ratio de Rentabilidad podemos observar que el cliente Compartamos obtiene el 23.61% de ganancia por cada servicio que brinda la empresa, en comparación a la empresa Conecta que pierde el 72.78%.

RATIO DE RENTABILIDAD MARGEN OPERACIONAL

Tabla 16. Ratio de Rentabilidad Margen Operacional

MARGEN OPERACIONAL = Utilidad Operacional / Ventas Netas										
PERIODO 2018										
	RIPLEY	MI BANCO	INTERBANK	SANTANDER	EFFECTIVA	COMPARTAMOS	CONFIANZA	REFINANCIA	CAJAS	CONECTA
Utilidad Operacional	64,705.23	222,604.04	209,569.40	37,441.27	66,797.06	17,783.78	19,863.02	5,386.52	6,690.29	-20,611.60
Ventas Netas	1,707,130.47	1,206,622.87	1,326,336.28	183,363.52	323,611.05	52,728.23	725,296.48	84,564.29	106,868.09	28,321.72
Resultados	3.79%	18.45%	15.80%	20.42%	20.64%	33.73%	2.74%	6.37%	6.26%	-72.78%

Fuente: (Elaboración propia)

De la siguiente tabla de Ratio de Rentabilidad podemos observar que el cliente compartamos obtienen el 33.73% de ganancia operativa por cada servicio que brinda la empresa, en comparación a la empresa Conecta que pierde el 72.78%.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general que establece que El costeo ABC incide en la rentabilidad por cliente en Externa SAC. Para el periodo 2018.

En estos resultados guardan relación con lo que sostienen Benites y Chávez (2014), Quispe Saldaña (2018), Villarreal Flores, Chiroque Vélchez (2018), La Torre Llaque, Pastor Ríos Santos (2018) quienes señalan la importancia de implementar el sistema de costos ABC es positivo para las empresas ya que así demostraría que con este sistema cada producto tendría una mejor rentabilidad y costeo adecuado por cada actividad de la empresa.

Por otro lado Coronado Villalobos (2018) indica que el sistema de costos ABC es un instrumento indispensable para la toma de decisiones gerenciales de modo que aporta información confiable para la empresa.

Además aceptamos la hipótesis específica 1 que establece que las actividad en el método de costeo ABC incide en la rentabilidad por cliente en Externa SAC, los olivos, 2018.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene de Fernández (2018) que indica la importancia de realizar correctamente un costeo de servicios para la cual se necesita identificar los costos de los insumos, mano de obra y los costos indirectos en todo el proceso de la realización del servicio; para ello se debe de contar con un sistema de costeo elaborado para la empresa.(Pag.18)

Aceptamos la hipótesis específica 2 que establece que el control de los costos indirectos en el método de costeo ABC incide en la rentabilidad por cliente en Externa SAC, para el periodo 2018 al realizar la distribución de los costos indirectos podemos determinar la cantidad de gasto asignada para cada actividad.

Por otro lado Morillo (2001), Ordinola (2019) concuerdan en la importancia de los sistemas de costos que permiten planificar, medir y controlar los costos por cliente; de esta manera permitirá maniobrar las variables (costos, ventas, activos y otras) y conllevará a que la gerencia tome decisiones coherentes para incrementar la rentabilidad de la empresa

4.2. Conclusiones

En los resultados obtenidos de la presente tesis se concluye lo siguiente:

Según nuestra Hipótesis n°1 se evaluó de qué manera el Costeo ABC incide en la rentabilidad por cliente de la Empresa Externa SAC.

Según los resultados obtenidos en la tabla N° 13 pagina 46 y tabla N°14 página 47, nos indica como el método de costeo ABC incide de manera positiva en la determinación de la rentabilidad en la Empresa, porque al determinar los resultados de los ratios de rentabilidad sobre el capital invertidos nos indica que para el año 2018 la empresa al realizar el servicio al cliente Conecta tiene una pérdida del 2.19% en comparación a los demás clientes que le generan utilidad.

Con respecto nuestra Hipótesis n°2 se determinó de qué manera las actividad en el método de costeo ABC incide en la rentabilidad por cliente en Externa SAC, los olivos, 2018..

Según los resultados obtenidos en la tabla N°8 página 42, tabla N°09 página 42, nos indica como incide de manera positiva en la determinación de la rentabilidad en la Empresa, porque en el método de costeo ABC los costos por mano de obra y costos indirectos se distribuyen por las actividades, se observa también que el gasto anual de mano de obra asciende a S/ 198,523.32 y los costos indirectos de servicio ascienden a S/1,387,362.01 este influye de forma directa en el cálculo de los costos por actividades; podemos observar también que la actividad de servicio de llamadas presenta la más alta concentración del costo con S/ 780,864.03 en función a las otras actividades; demostrando que con este sistema podemos determinar la rentabilidad por cada cliente y por actividad, por lo tanto, se confirma nuestra hipótesis.

Con respecto a nuestra Hipótesis n°3 se demostró de qué manera el control de los costos indirectos en el método de Costeo ABC incide en la rentabilidad por cliente de la Empresa Externa SAC.

Con respecto al control de los costos indirectos, con los resultados obtenidos en la tabla N°09 página 42, nos indica que la implementación del sistema de costos ABC permite una mejor asignación de los costos indirectos según las actividades que intervienen en la prestación del servicio y además posibilita un mejor control y reducción de estos, aportando a la empresa más información sobre las actividades que realiza y la rentabilidad que obtiene por clientes, permitiendo conocer que cliente aporta un valor mayor a la Rentabilidad y cual no, con el fin de reducir o eliminar aquella que no están aportando ningún beneficio y poder incrementar la credibilidad y la utilidad de la información de costos en el proceso para la toma de decisiones.

REFERENCIAS

- Aguirre Flores, J. G. (2004). *Sistema de Costeo La asignacion del Costo total a productos y servicios*. Bogota D.C.: Coleccion estudios de contaduria.
- Arias Montoya, L., Portilla de Arias, L. M., & Fernandez Henao, S. A. (2010). *LA DISTRIBUCION DE COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION, FACTOR CLAVE AL COSTEAR* (Vol. XVI). Colombia: Scientia Et Technica.
- Benites, C., & Chavez, T. (15 de 08 de 2018). *El sistema de Costos ABC y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Calzados Rip Land SAC*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodologia de la Investigacion para Administracion Economia Humanidades y Ciencias Sociales* (Vol. II). Mexico: Pearson Edicaci3n.
- Bernal, E. (15 de Octubre de 2018). *Propuesta de un sistema de costos ABC para la compa1oa de transporte pesado JP Auquilla S.A*. Ecuador: Universidad Politecnica Salesiana Sede Cuenca.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodologia de la investigacion educativa*. Madrid: La Muralla S.A.
- Chapi Choque, P. P. (2005). *Contabilidad General y Los Estados Financieros enfoque doctrinario, legal y tributario : teor1a y casos pr1cticos*. Lima: Fecat.
- Choy Zevallos, E. E. (2012). *EL DILEMA DE LOS COSTOS EN LAS EMPRESAS DESERVICIOS*. Quipukamayoc, 14.
- Coronado, A. (12 de Setiembre de 2018). *Propuesta de implementaci3n de sistema de costos ABC para los procesos de captaci3n de clientes y prestaci3n de servicios y su efecto en la rentabilidad de la empresa inicia, f1tbol y valores asociaci3n civil, Lima 2017*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Cuervo, J., Osorio, J., & Duque, M. (2013). *Costeo Basado en actividades ASC Gestion Basada en Actividades ABM* (2 ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.

- Cuervo, Joaquín; Osorio, Jair; Duque, María;. (2013). *Costeo Basado en Actividades ABC* (2da ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.
- De Jaime Eslava, J. (2010). *Análisis Económico - Financiero de las decisiones de gestión empresarial*. Madrid: Esic Editorial.
- Del Rio Gonzales, C. (1998). *Costos I Introduccion al estudio de la Contabilidad y Control de los Costos Industriales*. Mexico: ECAFSA.
- Delgado Gudiño, W. G. (23 de Noviembre de 2018). *Diseño de un sistema de costos con el método ABC para el hotel la giralda de la ciudad de Ibarra*. Ibarra: Universidad Tecnica del Norte.
- Diaz Narvaez, V. P. (2006). *Metodologia de la Investigacion Cientifica y Bioestadistica para Medicos, Odontologos y estudiantes de ciencia de la salud* (Vol. I). Chile: Ril Editores.
- Escudero, J. (2004). *Análisis de la rentabilidad local: Técnicas y métodos de investigación desde la animación sociocultural*. Madrid: Narcea S.A.
- Faga, H., & Ramos, M. (2006). *Cómo conocer y manejar sus costos para tomar decisiones rentables*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Fernández, G. (18 de 04 de 2018). *Costo de servicio y rentabilidad en las empresas de industria gráfica, distrito del Cercado de Lima, 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Guiop Oyarce, E. J. (28 de Diciembre de 2018). *Diseño de un sistema de costeo basado en actividades para el hotel la Xalca de la ciudad de Chachapoyas, 2016*. Amazonas: Universidad Nacional Toribio Rodriguez de Mendoza de Amazonas.
- Hayes, B. (1999). *Como medir la satisfaccion del cliente: desarrollo y utilizacion de cuestionarios* (2 ed.). España: Gestion.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodologia de la Investigacion* (Quinta ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A de C.V.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A de C.V.
- Hurtado de Barrera, J. (2000). *Metodologia de la Investigacion Holistica* (Tercera ed.). Caracas: Fundacion SYPAL.
- Kaplan, R., & Cooper , R. (1999). *Coste y Efecto Como usar el ABC y el ABB para mejorar la gestion, los procesos y la Rentabilidad*. España: Ediciones Gestion 2000.
- La Torre, E., & Pastor , Y. (26 de Octubre de 2018). *Influencia del ABC en la rentabilidad del gran hotel Continental para el periodo 2011 – 2015*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Lopez Roldan, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigacion Social Cuantitativa*. Barcelona: Creative Commons.
- Manco , C., Alvares, L., & Arredondo, W. (15 de diciembre de 2018). *Sistema de costos y la rentabilidad en las empresas de servicios. Caso: Pineda Automotriz SAC*. Callao: Universidad Nacional del Callao.
- Martín Huete, F. (2010). EL CONCEPTO DE UTILIDAD SEGÚN JOHN RAWLS . *Universitas*, 142.
- Medina, M., & Verdejo, A. (1999). *Evaluacion del aprendizaje estudiantil*. Puerto Rico: Isla Negra.
- Morillo, M. (18 de 04 de 2001). *Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos*. Merida: Actualidad Contable Faces. Obtenido de Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos.
- Novoa, S. (18 de 04 de 2017). *Propuesta de un sistema de costos por órdenes específicas para mejorar la rentabilidad en conservas de caballa en la Empresa Oldim S.A. – Chimbote 2016*. Nuevo Chimbote: Universidad Cesar Vallejo.
- Ordinola, J. (18 de 04 de 2019). *Costo de capacitación y rentabilidad en las empresas de Call Center, distrito de Ate, 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de

Costo de capacitación y rentabilidad en las empresas de Call Center, distrito de Ate, 2018.

- Ortega Perez de Leon, A. (2001). *Contabilidad de Costos Incluye la Tecnica para el Control de Costos Por Actividad (ABC)*. Mexico: Limusa .
- Peralta, D. (25 de Octubre de 2018). *Aplicación de un sistema de costos para mejorar la rentabilidad del restaurant J&L S.A.C., Bagua 2015*. Bagua: Universidad Señor de Sipan.
- Quispe Saldaña, S. (30 de Noviembre de 2018). *Incidencia del sistema de costos ABC en la rentabilidad de la empresa JJM servicios generales SRL en el período 2016*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Retamozo, S. (18 de 04 de 2019). *Los costos de servicios y su relacion con la rentabilidad en la empresa Integra Perú SAC de taxis en la ciudad de Arequipa 2016 - 2017*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustin de Arequipa.
- Rivero, J. (2002). *Contabilidad Financiera*. España: Edisofer.
- Sanchez, J., & Fernadez, M. (1997). *Eficacia Organizacional Concepto desarrollo y evaluacion*. Madrid: Diaz de Santos.
- Vargas Cordero, Z. R. (2009). *La Investigacion aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia cientifica*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Velasquez, M. (18 de Noviembre de 2018). *Propuesta de un sistema de costos basados en actividades y su impacto en la rentabilidad de la empresa de transportes de carga pesada Paraíso S.A.C.* Arequipa: Univeridad Nacional de San Agustin.
- Villareal, O., & Chiroque, R. (24 de Octubre de 2018). *Aplicación del sistema costos basado en actividades y su efecto en la rentabilidad de la empresa unipersonal de chacón rodríguez lola del distrito de Tarapoto – 2014*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín.
- Zans Arimana, W. (2018). *Estados Financieros Formulación, Analisis e Interpretacion*. Lima: San Marcos.

ANEXOS

Anexo N° 1 Ficha de Observación

TEMA:	Control de efectividad de los gestores de cobranza y capacitación por parte de los supervisores		OBSERVADOR	Cristyna Farfan Pezo
LUGAR	Empresa EXTERNA SAC (Área de gestiones)			Karen Melissa Saldarriaga Ruiz
FECHA	15/08/2018	15/08/2018	CONDICION IMPORTANTE	Situación natural antes de aplicar programa piloto
HORA DE INICIO	07:00 a.m.	14:00 p.m.		
HORA FINAL	13:00 p.m.	21:00 p.m.		
DESCRIPCION (OBSERVACION DIRECTA)				
<p><u>De 07:00 a.m. hasta las 10:00 a.m. (Área de Gestores)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se Observa falta de asesoría por parte del supervisor hacia los gestores. - No realiza una buena gestión, no logra compromiso de pago. - Se demoran en enviar las carteras a trabajar. - Promedio de tiempo utilizado por gestión 3 minutos. - Se observa ineficiencia en la actualización del sistema en función a las metas propuestas. - No cuentan con un área de calidad para lograr una buena gestión. <p><u>De 14:00 p.m. hasta las 17:00 a.m. (Área de Gestiones)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - No existe un control adecuado del envío de mensajes de texto. - No se realiza capacitaciones frecuentemente a los gestores. <p><u>Otros:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - No existe control de horas hombre (MOD) - No se realiza el control de los audios, para lograr efectividad en los cobros. - Se identifican los costos en MOD, pero no se aplican en el costeo. 				

Anexo N° 2 Cuestionario

- 1.- ¿Qué método de costeo utilizan para determinar los costos por clientes en la empresa?
- 2.- ¿El método de costeo que utilizan actualmente ayuda a determinar el costo del servicio por clientes de la empresa?
- 3.- ¿El método de costeo que utiliza actualmente le ayuda a identificar las actividades que genera la prestación del servicio de cobranzas?
- 4.- ¿Cree usted que es importante identificar detalladamente los costos indirectos de servicio?
- 5.- ¿Consideraría cambiar el método de costeo que utiliza a costeo ABC, si este logra identificar la utilidad que genera cada cliente?
- 6.- ¿Cree usted que el servicio que se presta a las carteras pequeñas son rentables para la empresa?
- 7.- ¿Qué impacto cree usted que tendría la implementación del método de costeo ABC en su empresa?
- 8.- ¿Cree usted que la eficiencia del personal que presta el servicio de call center se relaciona con la rentabilidad de la empresa EXTERNA SAC?

Anexo N° 3 Lista de Cotejos para la evaluación

Lista de Cotejos para la evaluación

Elaborado por

Cristyna Farfan Pezo
Karen Melissa Saldarriaga Ruiz

EL COSTEO ABC Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD POR CLIENTE EN EXTERNA SAC, LOS OLIVOS, 2018

Evidencia : Tesis

Instrumento : Lista de cotejos

Variables	Afirmación	Escala		Observaciones
		Si	No	
Sistema de Costeo	Utiliza un adecuado sistema de costeo para determinar la rentabilidad del servicio		X	La empresa utiliza un costeo tradicional
	Identifica las actividades de la generación del servicio que presta	X		Identifica las actividades del servicio que presta pero no la utiliza para determinar el costo del servicio.
	Identifica los costos indirectos del servicio que presta	X		Identifica las actividades del servicio que presta pero no la utiliza para determinar el costo del servicio.
	Identifica la mano de obra directa	X		
	Identifica la mano de obra directa indirecta	X		
	Presenta papeles de trabajo del método de costeo utilizado	X		
Rentabilidad	Estados Financieros 2017 y 2018	X		
	Determina la rentabilidad del servicio que presta por cada cliente		X	
	Muestra el costo del servicio en el Estado de Resultados Integrales			
	Presenta papeles de trabajo de la determinación de la rentabilidad	X		Presenta papeles de trabajo de la determinación de la rentabilidad por el servicio del año 2017 y 2018
	Elabora ratios financieros para determinar la rentabilidad del servicio		X	

Anexo N° 4 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
EL COSTEO ABC Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD POR CLIENTE EN EXTERNA SAC, LOS OLIVOS, 2018						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
General	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL			Tipo de diseño.	
¿De qué manera el costeo ABC incide en la rentabilidad por cliente en Externa SAC, los olivos, 2018?	Evaluar de qué manera el costeo ABC incide en la rentabilidad por cliente en Externa SAC, los olivos, 2018.	El costeo ABC incide en la rentabilidad por cliente en Externa SAC, los olivos, 2018.	SISTEMA DE COSTOS ABC	* Mano de Obra * Coastos indirectos de servicios (CIS)	No experimental • Tipo de investigación Aplicada / correlacional. • Población Emp. Externa SAC	* La Observacion, Guías de Observación. * Entrevista, cuastionario. * Analisis documental, Lista de cotejos
Específicos	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	• Muestra (tipo de muestreo)	
¿De qué manera las actividades en el método de costeo ABC incide en la rentabilidad por cliente en Externa SAC, los olivos, 2018?	Determinar de qué manera las actividades en el método de costeo ABC incide en la rentabilidad por cliente en Externa SAC, los olivos, 2018.	Las actividades en el método de costeo ABC incide en la rentabilidad por cliente en Externa SAC, los olivos, 2018.	LA RENTABILIDAD	* Estados Financieros * Decisiones Financieras	3 colaboradores del área de Gerencia, Finanzas y Contabilidad.	
¿De qué manera el control de los costos indirectos en el método de costeo ABC incide en la rentabilidad por cliente en Externa SAC, los olivos, 2018?	Demostrar de qué manera el control de los costos indirectos en el método de costeo ABC incide en la rentabilidad por cliente en Externa SAC, los olivos, 2018.	El control de los costos indirectos en el método de costeo ABC incide en la rentabilidad por cliente en Externa SAC, los olivos, 2018. .		* Indices de Rentabilidad		

Anexo N° 5 Operacionalización de las variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES				
EL COSTEO ABC Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD POR CLIENTE EN EXTERNA SAC, LOS OLIVOS, 2018				
HIPOTESIS	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
EL COSTEO ABC Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD POR CLIENTE EN EXTERNA SAC, LOS OLIVOS, 2018	COSTEO ABC	Se incluye dentro del costo del producto, tanto los costos de producción como los gastos administrativos de ventas incurridos, pues parte de la premisa que todos ellos deben de ser recuperados con la venta y que la estructura administrativa y comercial son necesarias para que el producto llegue al consumidor final. Permite el cálculo de un costo por producto o servicio más acertado y útil para la toma de decisiones, por lo que es una herramienta interesante desde el punto de vista de la toma de decisiones. (Cuervo, Joaquín; Osorio, Jair; Duque, María., 2013) (P-59).	Actividades de servicio MOD Costos indirectos de Servicio	Actividades de costos de servicios costos directos de servicios por cliente costos indirectos de servicios Rentabilidad neta de ventas Margen de Utilidad
	RENTABILIDAD	Mide la capacidad de la empresa para remunerar a sus propietarios, representado para ellos en última instancia, el coste de oportunidad de los fondos que mantienen invertido en la empresa y posibilita la comparación, al menos en principio, con los rendimientos de otras inversiones alternativas". (De Jaime, 2003) (P-114).	Estados financieros Indices de Rentabilidad	Ratio de Rentabilidad ROE Análisis de rentabilidad de servicio por cliente. Estado de resultados Integrales