

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**CARACTERIZACIÓN DE LOS COSTOS POR PROCESOS EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO
DEL DISTRITO DE CALLERÍA, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

BRYAN PETER PINEDO RIOS

CARLOS HUGO OLLAGUEZ IRARICA

CRISTHIAN WILSON RAMIREZ ARISTA

PUCALLPA – PERÚ

2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS
"Año de la Universalización de Salud"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

Siendo las 07:05 del día Martes 29 de Diciembre del 2020, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Teofilo Ulises Manturano Perez (Presidente)**, **Dr. Rusvelth Paima Paredes (Miembro)**, y **Dr. Edgar Guizado Moscoso (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"CARACTERIZACION DE LOS COSTOS POR PROCESOS EN LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL DISTRITO DE CALLERIA, 2018"**, por el/la/los Bachilleres en Contabilidad: **Bryan Peter Pinedo Rios**, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

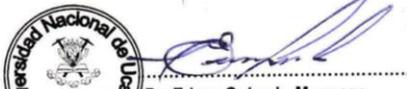
APROBADO POR CALIDAD CON RECOMENDACION DE PUBLICACION

Siendo las 08:00 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


Dr. Teofilo Ulises Manturano Perez
Presidente


Dr. Rusvelth Paima Paredes
Miembro


Dr. Edgar Guizado Moscoso
Miembro



Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS
"Año de la Universalización de Salud"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

Siendo las...07.05.....del día Martes 29 de Diciembre del 2020, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Teofilo Ulises Manturano Perez (Presidente), Dr. Rusvelth Paima Paredes (Miembro), y Dr. Edgar Guizado Moscoso (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"CARACTERIZACION DE LOS COSTOS POR PROCESOS EN LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL DISTRITO DE CALLERIA, 2018"**, por el/la/los Bachilleres en Contabilidad: **Carlos Hugo Ollaguez Irarica**, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD Y RECOMENDACION DE PUBLICACION

Siendo las...08.00.....del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


.....
Dr. Teofilo Ulises Manturano Perez
Presidente


.....
Dr. Rusvelth Paima Paredes
Miembro


.....
Dr. Edgar Guizado Moscoso
Miembro


.....

Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
COMISION DE GRADOS Y TITULOS
"Año de la Universalización de Salud"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

Siendo las 07:05 del día Martes 29 de Diciembre del 2020, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Teofilo Ulises Manturano Perez (Presidente), Dr. Rusvelth Paima Paredes (Miembro), y Dr. Edgar Guizado Moscoso (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"CARACTERIZACION DE LOS COSTOS POR PROCESOS EN LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL DISTRITO DE CALLERIA, 2018"**, por el/la/los Bachilleres en Contabilidad: **Cristhian Wilson Ramirez Arista**, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- f) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- g) Aprobado por mayoría
- h) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD Y RECOMENDACION DE PUBLICACION

Siendo las 08:00 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


Dr. Teofilo Ulises Manturano Perez
Presidente


Dr. Rusvelth Paima Paredes
Miembro


Dr. Edgar Guizado Moscoso
Miembro



Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, como requisito para optar el Título Profesional de Contador Público.

Dr Teofilo Ulises Manturano Perez



.....
Presidente

Dr. Rusvelth Paima Paredes



.....
Miembro

Dr. Edgar Guizado Moscoso



.....
Miembro

Dr. Juan José Palomino Ochoa



.....
Asesor

Bach. Bryan Peter Pinedo Rios



.....
Tesisista

Bach. Carlos Hugo Ollaguez Irarica



.....
Tesisista

Bach. Cristhian Wilson Ramirez Arista



.....
Tesisista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0190-2020

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) Titulado:

“CARACTERIZACIÓN DE LOS COSTOS POR PROCESOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL DISTRITO DE CALLERÍA, 2018”

Cuyo autor (es) : OLLAGUEZ IRARICA, CARLOS HUGO
RAMÍREZ ARISTA, CRISTHIAN WILSON
PINEDO RÍOS, BRYAN PETER

Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional : CONTABILIDAD
Asesor(a) : Dr. Palomino Ochoa, Juan José

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 02%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 06/10/2020



Dra. DINA PARI QUISPE
Dirección de Producción Intelectual



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, BRYAN PETER PINEDO RIOS

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"CARACTERIZACION DE LOS COSTOS POR PROCESOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL DISTRITO DE CALLERIA, 2018"

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: DR. JUAN JOSE PALOMINO OCHOA

En la Facultad: CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: CONTABILIDAD

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPi cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

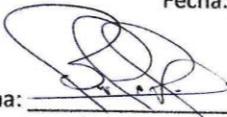
Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 01/02/2021

Email: bryantpeter16@gmail.com
Teléfono: 939 312013

Firma: 
DNI: 71898313

www.repositorio.unu.edu.pe

repositorio@unu.edu.pe



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, OLLAGUEZ IRABICA CARLOS HUGO

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"CARACTERIZACION DE LOS COTOS POR PROCESOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL DISTRITO DE CALLERIA, 2018"

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: DR. JUAN JOSE PALOMINO OCHOA

En la Facultad: CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: CONTABILIDAD

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 01 / 02 / 2021

Email: Carlosguezric27@gmail.com
Teléfono: 935 78 3987

Firma: [Firma]
DNI: 46401812

🌐 www.repositorio.unu.edu.pe

✉ repositorio@unu.edu.pe



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, CRISTHIAN WILSON RAMIREZ ARISTA

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"CARACTERIZACION DE LOS COSTOS POR PROCESOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL DISTRITO DE CALLERIA, 2018"

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: DR. JUAN JOSE PALOMINO OCHOA

En la Facultad: CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: CONTABILIDAD

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 01 / 02 / 2021

Email: CRISTHIAN.CONTABLE.18@gmail.com
Teléfono: 930 345 708

Firma: 
DNI: 73196099

www.repositorio.unu.edu.pe
repositorio@unu.edu.pe

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a mis padres y mi hermano, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación. Idealizando en mi una enorme ambición por cumplir mis metas y ser el orgullo de ellos

Bryan Peter.

A Dios por darme la dicha de vivir y ser mi guía al andar; a mis padres que estuvieron siempre en los momentos más difíciles, que permitieron ser mi sostén para ser frente a los desafíos y retos de la vida profesional.

Carlos Hugo.

Esta tesis va dedicado a mis padres, hermanos y familiares por estar siempre presente en cada momento y paso que doy, siendo ellos la fortaleza necesaria para seguir con mi camino hacia el éxito.

Cristhian Wilson.

AGRADECIMIENTO

Esta tesis es el resultado del esfuerzo conjunto de todos los que formamos el grupo de trabajo. Por ellos agradezco a Dios por la vida. A mis padres Cayo Pinedo y Nelly Ríos quienes creen en mí en todo momento y no dudan de mis motivaciones. Y a todos mis familiares y a mi novia y amigos- Finalmente, a los docentes universitarios.

Bryan Peter.

Agradezco a Dios por darme un sentido a mi existencia y ser una constante en mi vida. A mis padres Lida y Juvenal por su amor, comprensión a lo largo de mi vida darme ejemplos de perseverancia y constante superación. A todas las personas, profesores, familiares y amigos que me ayudaron en cada paso de mi vida profesional.

Carlos Hugo.

A Dios, por darme el aliento de vida; a mis padres Wilson Segundo Ramírez Mori y Jessica Scarlet Arista Ruiz, por estar siempre presentes y darme el apoyo incondicional que he necesitado y a los docentes universitarios por la ayuda brindada.

Cristhian Wilson.

INDICE DEL CONTENIDO

DEDICATORIA	x
AGRADECIMIENTO	xi
INDICE DEL CONTENIDO	xii
INDICE DE TABLAS	xv
INDICE DE FIGURAS	xvi
INDICE DE ANEXOS	xvii
INDICE DE CUADROS	xvii
RESUMEN	xviii
ABSTRACT	xix
INTRODUCCIÓN	xx
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.2.1. Problema General	5
1.2.2. Problemas Específicos	5
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.3.1. Objetivo General	6
1.3.2. Objetivos Específicos	6
1.4. HIPÓTESIS	6
1.4.1. Hipótesis General	6
1.5. VARIABLES	7
1.5.1. Costos por procesos	7

1.6	OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE	8
1.7	JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	9
CAPÍTULO II		11
MARCO TEÓRICO		11
2.1.	ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	11
2.1.1.	Internacional	11
2.1.2.	Latinoamericano	14
2.1.3.	Nacional.....	17
2.2.	TEORÍA DE LOS COSTOS POR PROCESOS	22
2.3.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	37
CAPÍTULO III		40
METODOLOGÍA		40
3.1.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.1.1	Tipo de investigación	40
3.1.2	Nivel de investigación.....	40
3.2.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	42
3.3.1.	Población.....	42
3.3.2.	Muestra.....	42
3.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	43
3.4.1	Técnicas	43
3.4.2	Instrumentos.....	43
3.5.	PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	44
3.6.	TRATAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	44
3.7.	PRINCIPIOS ETICOS	44

CAPÍTULO IV.....	47
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	47
4.1. RESULTADOS	47
4.1. DISCUSIÓN	56
CAPÍTULO V.....	61
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
5.1. CONCLUSIONES.....	61
5.2. RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
ANEXOS	69

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	43
Tabla N° 2	47
Tabla N° 3	48
Tabla N° 4	49
Tabla N° 5	50
Tabla N° 6	51
Tabla N° 7	52
Tabla N° 8	53
Tabla N° 9	54
Tabla N° 10	55

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1.....	47
Figura N° 2.....	48
Figura N° 3.....	49
Figura N° 4.....	50
Figura N° 5.....	51
Figura N° 6.....	52
Figura N° 7.....	53
Figura N° 8.....	54
Figura N° 9.....	55

INDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1 Cuestionario.....	70
Anexo N° 2 Tabla de fiabilidad.....	71
Anexo N° 3 Validez de instrumentos.....	72
Anexo N° 4 Matriz de relación entre elementos	73
Anexo N° 5 Matriz de covarianza entre elementos	74
Anexo N° 6 Base de datos	75
Anexo N° 7 Matriz de consistencia	76

INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Operacionalización de la variable.....	8
--	---

RESUMEN

El estudio tuvo por finalidad, describir las características de los costos por procesos en las micro y pequeñas empresas del sector del distrito de Callería, 2018. La metodología aplicada fue cuantitativo-descriptivo, no experimental-transversal-retrospectiva, se utilizó un cuestionario de 9 preguntas cerradas a una población-muestra intencionada de 31 micro negocios, los resultados fueron: Se vale de estrategias en oferta de servicios, calidad, y conocimiento del mercado; se toma decisiones de reducir costos en servicios básicos y laborales; asimismo en gran medida las diferentes áreas mantienen comunicación permanente en temas de compras, personal, almacén, producción. En gran medida se considera información para los procesos productivos tales como: fichas de control de inventarios; existe responsabilidad en la información de ingresos y saldos de almacén, ventas, y saldos de almacén; en la empresa se maneja los costos directos e indirectos de manera presupuestada, tales como: Orden de servicio, materias primas y auxiliares; asimismo, medianamente se realiza control específico en el proceso productivo tales como: Requerimiento, hojas de costos y control de calidad del servicio, además medianamente se cumple los tiempos en los procesos tales como: Control de tiempo de personal, horas hombre, tiempo de uso de materiales.

Palabras clave: Costos, Procesos, Mype.

ABSTRACT

The purpose of the study was to describe the characteristics of the costs by processes in the micro and small companies of the service sector of the district of Calleria, 2018. The methodology applied was quantitative-descriptive, not experimental-transversal-retrospective, a questionnaire was used of 9 questions closed to an intentional simple population of 31 micro businesses, the results were: They use strategies in service offer, quality, and market knowledge; decisions are made to reduce costs, in basic and labor services; also, to a large extent, the different areas maintain permanent communication in matters of purchasing, personnel, warehouse, production. Information is largely considered for production processes such as: inventory control sheets; there is responsibility in the information of receipts and exits of warehouse, sales, and balances of warehouse; In the Company, direct and indirect costs are managed in a budgeted manner, such as: Service order, raw materials and auxiliary materials; Likewise, specific control is moderately carried out in the production process such as; Requirement, costs sheets and quality control of the service, in addition, the times in the processes such as: Personnel time control, man hours, time of use are moderately fulfilled of materials.

Keywords: Costs, processes, Mype.

INTRODUCCIÓN

El objeto del estudio fue: Describir las características de los costos por procesos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Calleroa, 2018, para contar con información al detalle sobre la variable costos por procesos, lo que conllevó a recopilar información para saber el nivel de conocimiento, de los costos por procesos y sus indicadores en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Calleroa. La investigación se estructuró en cinco capítulos: calidad, en donde se priorice la atención de los diversos problemas y atención de los servicios públicos.

Capítulo I; menciona al Planteamiento del Problema el cuál mencionada detalladamente la contextualización de las variables, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación e importancia, hipótesis, variables y operacionalización de las variables.

Capítulo II; Menciona los antecedentes del problema que guardan relación con las variables en estudio, las teorías basados de las variables y la definición de términos básicos.

Capítulo III; la Metodología el cual menciona y se sustenta el método, tipo, nivel y el diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos, el procedimiento de recolección de datos, tratamientos de datos.

Capítulo IV; Resultados y Discusiones el cual hace referencia al análisis sobre los resultados, los antecedentes y la teoría.

Capítulo V; Conclusiones y recomendaciones del informe de tesis, las referencias bibliográficas y los respectivos anexos que incluye el cuestionario, la tabla de fiabilidad, la base de datos y la matriz de consistencia.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Revisando múltiples reformas económicas que se han venido promulgando en diferentes gobiernos en el Perú, sobre todo a principios de la década pasada, trajo como consecuencia el incremento desordenado de establecimientos empresariales conocidos como micro y pequeña empresa (Mypes); tanto es así que los reportes de los últimos censos indican que a nivel nacional las Mypes bordean el 98% del conglomerado empresarial, contando con una nómina laboral de no menos de 20 colaboradores, así mismo se precisa que más del 59.4% de la población económicamente activa-PEA en segmentos urbanos están ocupadas o asalariados en el sector privado, es decir en una Mype y solo el 9.8% están ubicados en la pequeña empresa; de allí la importancia de una micro y pequeña empresa no solo a nivel nacional, también en la región y en el distrito de Callería.

Más aún, los micro negocios deben aprender a ser eficientes en la forma como utilizan sus recursos, se debe establecer un valor (precio) agregando a sus costos, los respectivos márgenes de utilidad y esperar que los productos se vendan. El micro empresario debe comprender que los precios de venta lo definen el mercado, por ello, en la empresa se debe establecer los costos en niveles bajos de tal manera que tenga un efecto positivo en la generación de utilidad. Los precios en la medida de

lo posible los micro negocios deben mantenerlos en situaciones competitivas, bajo ese contexto los micro negocios podrán sobrevivir en la economía globalizada.

Asimismo, Lambretón (2015), precisa que el conglomerado de empresas en estos tiempos, enfrenta diversos retos tales como los mercados, que son de día en día más globalizados, ante ese escenario las Mypes deben delimitarse ciertas estrategias que permita a sus micro negocios ser rentables y competitivos, y lo que es más “sobrevivir”. Lambretón, precisa que las empresas deben establecer estrategias empresariales debido a la gran competencia que se esfuerzan en simultáneo por ganar una participación de los mercados, a ello, agregar que el ciclo de vida de la empresa bajo escenarios no planificados es incierto; ello obliga a las empresas ser más innovadores con sus productos y servicios que comercializan.

Agrega Lambretón, los micro empresarios deben competir en climas globalizados y para tal fin deben establecer cuanto les cuesta fabricar sus productos o generar sus servicios. En ese contexto, también deben delimitar sus precios de venta, que servicios y productos les otorgan mayores ganancias y tomar decisiones proyectadas a futuro para que se generen mayor rentabilidad.

Concluye Lambretón, los micro negocios al tener ambientes de mercados muy competitivos necesitan clasificar, acumular, analizar, controlar y asignar los costos y procesos de una manera óptima. Necesitan comprender que detalles les genera costos, la calidad, ciclo de vida de los productos, la innovación en tecnología, así como los sistemas

productivos, etc.; es decir comprender y tener claro los generadores de costos empresariales permitirá tener un control de la empresa y nos indicará la base para la toma de decisiones.

Por otra parte, Chambergo (2015), en “Costos básicos para la micro y pequeña empresa”, nos dice que, en una empresa, se llama costo de un artículo o de un servicio a la suma de todas las erogaciones de dinero efectuadas en la adquisición y procesamiento de los elementos que conforman el artículo, o el servicio a otorgar. Para un comerciante el costo de los artículos vendidos, está compuesto por: el precio de adquisición, y otras adicciones menores como: fletes, servicios públicos, sueldos, bodegaje, empaques, adornos, software y hardware, etc.

Igualmente, Gavelán (2015), en “Sistemas de costos en Mype industriales y de servicios en condiciones de desorganización”, indica que, los costos en las micro y pequeñas empresas de servicios y/o industriales, está relacionado con la actividad que realiza la empresa y como tal, existe la necesidad de establecer un modelo, en el que no solo se incorpore los elementos que constituyen el costo, sino que además, se determine cómo incorporar los costos reales y los predeterminados y un sistema de costos por procesos o un sistema de costos por órdenes de fabricación o costeo por actividades. El sistema de costos de servicios está más asociado con un sistema de costos por órdenes y esto, se debe a que generalmente cada servicio prestado al cliente es distinto de otro, pero si hubiera similitud en la prestación de un grupo de servicios, es susceptible reunir estos y costear en forma agrupada, en función al número de veces que da el servicio en el mes.

Concluye Gavelán, en los casos en que se determina los costos, estos son formulados al margen de los libros de contabilidad. La formulación de los costos frecuentemente está a cargo del área operativa que presta servicios a los clientes o que tiene a su cargo el proceso de fabricación, generalmente, a cargo de Ingenieros Industriales o de otras especialidades de la ingeniería, pero no efectúa cruce riguroso con la contabilidad, dado que el área contable registra y genera información (real) acumulada de costos, no identificada por actividad específica o servicio brindado al cliente. ¿Por qué se produce esta situación? La respuesta está en que cada área “camina por su lado”, no se integra la labor de costos, de allí la importancia de los procesos en la toma de decisiones, la comunicación de la información oportuna que se genere y los gastos incurridos tanto directo e indirectos. (p. 123)

Pasando al ámbito local, en el distrito de Callería, existe una gran variedad de micro y pequeñas empresas distribuidas en distintos sectores como es el comercio, servicio, industria; muchas de estas Mypes se encuentran en los diferentes jirones y avenidas de la ciudad de Pucallpa, concentrándose la mayoría de ellos en el casco urbano de la ciudad de Pucallpa, lugar elegido para realizar el presente estudio.

Líneas arriba se ha demostrado la importancia que tienen las Mypes para el desarrollo y crecimiento de la localidad. Sin embargo, a nivel del ámbito de estudio se desconocen las características de los costos por proceso. Por ejemplo, se desconoce si dichas Mypes realizan adecuadamente la toma de decisiones dentro de su empresa, si la comunicación e información genera llega oportunamente a todas las

áreas, si los trabajadores conocen los procesos productivos, etc., por todas estas razones, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cuáles son las características de los costos por procesos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuáles son las características de la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018?
- ¿Cuáles son las características de los procesos productivos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018?
- ¿Cuáles son las características del costo estándar en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Describir las características de los costos por procesos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Describir las características de la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018.
- Describir las características de los procesos productivos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018.
- Describir las características del costo estándar en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018.

1.4 HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- La investigación se planteó como una investigación básica, descriptiva-simple, se estudió una sola variable: costos por procesos, en consecuencia, no fue necesario plantear hipótesis.

1.5 VARIABLES

1.5.1. Costos por procesos

“Es aquel mediante el cual los costos de producción se cargan a los procesos, a los sistemas acumulados de los costos de producción, por departamento o por centro de costo. El objetivo de un sistema de costos por procesos es determinar que parte de los materiales directos, de mano de obra directa y de costos indirectos de fabricación se aplica a las unidades terminadas y transferidas y que parte se aplica a las unidades aún en proceso, todo este proceso paso por un tema de toma de decisiones en el momento indicado, todo el proceso productivo teniendo en cuenta los costos estándar en cada proceso”. (López, 2018)

1.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Cuadro N° 1 Operacionalización de la variable

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	INSTRUMENTOS	ITEM/INDICE
Costo por procesos	Es aquel mediante el cual los costos de producción se cargan a los procesos, a los sistemas acumulados de los costos de producción, por departamento o por centro de costo. El objetivo de un sistema de costos por procesos es determinar que parte de los materiales directos, de mano de obra directa y de costos indirectos de fabricación se aplica a las unidades terminadas y transferidas y que parte se aplica a las unidades aún en proceso, todo este proceso paso por un tema de toma de decisiones en el momento indicado todo el proceso productivo teniendo en cuenta los costos estándar en cada proceso. (López, 2018)	I. Toma de decisiones	Objetivos	1. ¿Se cumple los objetivos de la empresa, en cuanto a ventas y el control de los costos directos al otorgar los servicios?	Cuestionario tipo Likert	ITEMS: I = 3, II = 3, III = 3 Total = 9
			Estrategias	2. ¿La empresa se sale de estrategias para competir tales como: oferta de servicios, calidad del servicio y conocimiento del mercado?		
			Proceso	3. ¿La empresa toma decisiones en situaciones críticas, tales como reducir costos, control de servicios básicos, reducir costos laborales?		
		II. Proceso productivo	Comunicación	4. ¿Las diferentes áreas de su empresa mantienen comunicación permanente, tales como: compras, personal, almacén, producción?		INDICES: a) Totalmente b) En gran medida c) Medianamente d) Limitadamente e) Nada
			Información	5. ¿Considera información relevante para los procesos productivos tales como: Proceso productivo, fichas de control de inventarios?		
			Responsabilidad	6. ¿Qué responsabilidad existe en la información oportuna respecto a los reportes: ingresos y salida de almacén, ventas, saldos de almacén, reporte de servicios deficientes, etc?		
		III. Costo estándar	Presupuesto	7. ¿La empresa maneja sus costos directos e indirectos de manera presupuestada, tales como: orden de servicio, materia prima y auxiliares?		Escala de Medición: Nominal
			Control	8. ¿Realiza control específico en el proceso productivo para otorgar el servicio, tales como: requerimientos, hoja de costos y control de calidad del servicio?		
			Tiempo	9. ¿Se cumple los tiempos en los procesos productivos para otorgar el servicio tales como: control de tiempo del personal, horas hombres, tiempo de uso de materiales, etc?		

1.7 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La investigación se justifica porque permitirá conocer las características de los costos por procesos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio; es decir desde el punto de vista práctico, nos permitirá contar con datos estadísticos precisos sobre las características de los costos por procesos de las Mypes en el ámbito de estudio.

Además, las micro y pequeñas empresas, son el más grande apoyo en la economía nacional porque representan más del 95% del total de establecimientos nacionales, reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos, además de generar el autoempleo, también fomentan la productividad y formalización de las empresas fomentando el crecimiento y desarrollo del país es por ello que el estado debe impulsar a las micro y pequeñas empresas, que cuentan con un capital mínimo dedicadas al sector servicio, transformación, producción, comercialización, para así poder impulsar el desarrollo del país y dejar de lado la informalidad, es decir, existen muchas Mypes que dan empleos, pero muchas de estas no conocen cuáles son sus procesos productivos que les permite generar sus productos terminos y otorgar sus servicios de calidad, con valor agregado y que estos sean rentables.

Asimismo, las Mypes son una de las principales fuentes generadoras de empleo y desarrollo del país el estado debe promocionarlas e incentivar su formalización, así como mejorar sus procesos productivos, muchas Mypes desconocen los pasos de un

proceso, productos, los costos, así como una correcta toma de decisiones.

Asimismo, la investigación se justifica porque los resultados servirán de base para realizar otros estudios similares con mayor profundidad sobre las Mypes y otras variables relacionadas, tanto del distrito de Callería y otros ámbitos geográficos conexos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. Internacional

Climent (2011), en su tesis “Los Costes De Calidad Como Estrategia Empresarial: Evidencia Empírica en la Comunidad Valenciana” en España, cuyo objetivo general fue: analizar los costes de calidad, los modelos de costes de calidad y los sistemas, metodologías y herramientas de gestión de la calidad que se utilizan en las empresas certificadas en la norma ISO 9000 de la Comunidad Valenciana, y averiguar, mediante un trabajo empírico, el nivel de utilización de los mismos. Para lograr el objetivo que nos hemos propuesto consideramos conveniente, en primer lugar, llevar a cabo un análisis del estado de la cuestión sobre el tema, que nos permita estar al día en los conceptos básicos sobre los costes de calidad y los sistemas de calidad, y, en segundo lugar, realizar un trabajo empírico consistente en una encuesta de 160 ítems, a un total de 1567 empresas. (p. 7)

Los principales resultados fueron: la implantación en las empresas de un sistema de calidad es una medida estratégica que les ayudará permanecer en un mercado tan competitivo como el actual, incrementando la productividad, aumentando la competitividad por la reducción de sus costes y, por consiguiente, aumentando los beneficios y la estabilidad en el mercado.

En cuanto a los clientes, la empresa tendrá un contacto mucho más estrecho con ellos, de tal forma que entenderá a la perfección sus necesidades y podrá satisfacer sus exigencias con el mínimo coste. Debe existir una perfecta compenetración entre la empresa y los clientes, con un feedback constante, ya que el contacto directo con los clientes hará que estos le informen de sus justas necesidades teniendo así una información de un valor incalculable, tanto en pasado, en presente o en futuro. En pasado si el feedback como banco de pruebas, en presente porque la información que les aporten los clientes les mantendrá actualizados día a día de cualquier cambio que se produzca en el mercado y poder reaccionar mucho más rápido que la competencia, y en futuro porque la información suministrada por los clientes le servirá de gran ayuda como base para adoptar medidas estratégicas de futuro y de esta forma reducir el riesgo. Al mismo tiempo una empresa que valore y mime a sus clientes conseguirá que estos se consideren autor realizados en el entorno que rodea a la empresa. (p. 474)

Agrega Climent, en cuanto a los proveedores, la interrelación entre éstos y la empresa hará que se produzcan sinergias, con ahorro de costes para los dos. Ya que se estandarizará la calidad y se introducirá la empresa como un interesado más en que el proveedor realice bien su trabajo y con el mínimo coste, ayudando con todo su saber hacer al proveedor para conseguir los objetivos, objetivos que son también de la misma empresa.

En cuanto al personal, las ventajas que se pueden obtener son enormes contribuyendo a la supervivencia de la empresa en sobre todo en ahorro de costes. El que el trabajador se sienta autorrealizado en su cometido diario hará que se incremente la competitividad de la empresa y la suma de todos hará a la empresa que permanezca en el mercado y que incremente su cuota de mercado. Tampoco debemos de olvidar que muchas veces la imagen de la empresa en el exterior la dan los propios empleados, y una empresa con buena imagen obtendrá unos beneficios intangibles difíciles de cuantificar.

Concluye Climent, la alta dirección muchas veces está tan preocupada de los grandes problemas que no se da cuenta de los problemas cotidianos, que muchas veces son los que más afectan. La filosofía que impregna la calidad total precisa de la implicación de la alta dirección en esta gestión involucrándose de lleno en todos los aspectos, lo que le dará una visión diferente de muchos de los problemas, y podrá conseguir soluciones que pueden ser mucho más sencillas. (p. 475)

212. Latinoamericano

También, Arámbulo y Mite (2016), en su tesis “Propuesta de diseño y aplicación de un sistema de costos por procesos para Somicosa S.A.”, en Guayaquil-Ecuador, cuyo objetivo fue: Diseñar un Sistema de Costeo por Procesos para aplicarlos en la Producción de Larvas de Camarones en Somicosa S.A, que permitan a los accionistas tomar decisiones oportunas para obtener buenos resultados y maximizar su rentabilidad. La investigación fue Cuantitativa-correlacional o explicativa. La población estuvo conformada por 19 colaboradores de la Empresa Laboratorio Somicosa S.A. (pp. 13, 59, 61-62)

Agrega, Arámbulo y otros, los principales resultados son: Una vez constatado el ciclo de producción donde se obtiene un lote de millares de larvas, se evidencio falta de conocimiento del personal en general respecto al Sistema de Costos que utilizan, existiendo falencias en el reconocimiento de diferentes cuentas utilizadas en el proceso de producción.

Los procesos de siembra, transformación biológica y cosecha desarrollados en el Laboratorio Somicosa S.A. se encuentran dentro de las definiciones de la Normativa Internacional 41 correspondientes a la actividad agrícola y transformación biológica. Se detectó que Laboratorio Somicosa S.A. no lleva un adecuado control sobre los inventarios de balanceados, fertilizantes e insumos directamente utilizados en la producción, únicamente lo hacen de forma empírica.

Concluye Arámbulo y otros, se evaluó el uso de las siguientes cuentas dentro del proceso de producción de larvas de camarón: 1) Activos Biológicos; 2) Inventario Larvas de Camarón, 3) Costo de Producción y Ventas. Se evidenció que no se han realizado planes de inversión respecto a mejoras o ampliación de los laboratorios en los últimos años. (p. 140)

Asimismo, Ramos (2014), en su tesis “Sistema de costos y la rentabilidad en la microempresa de fabricación de bloques en el sector de la Cangahua provincia de Cotopaxi”, en Ambato-Ecuador, cuyo objetivo fue: Analizar la relación que tiene el sistema de costos en la rentabilidad de los productos fabricados por la microempresa, con la finalidad de mejorar su información gerencial y el proceso contable. El trabajo fue desarrollado bajo el enfoque cualitativo-descriptivo, bajo el método bibliográfico o documental y relacional de causalidad; la población y la muestra fueron todos los integrantes de la microempresa de fabricación de bloques en el sector de la Cangahua provincia de Cotopaxi, que fueron 9. Se utilizó una encuesta mediante un cuestionario de preguntas estructuradas, para recopilar información. (pp. 13, 43-49)

Agrega Ramos, mediante la presente investigación se ha podido evidenciar claramente que el 100% de las microempresas fabricantes de bloques del sector de la Cangahua no poseen un control adecuado de los elementos del costo; y por lo tanto, no existe una distribución correcta al costo de los productos; además,

estas microempresas se basan en la competencia para estimar sus costos.

El cálculo del Margen Bruto dentro de los índices de rentabilidad es un factor muy importante para la toma de decisiones; ya que, se pueden hacer negocios de manera más eficiente porque se tiene un claro panorama de cuánto se desea obtener de ganancia en una venta. Sin embargo, estas microempresas no conocen realmente la rentabilidad que sus productos le generan, debido a que simplemente se basan en la experiencia que cada uno de ellos tienen en el negocio de la fabricación de bloques y por tanto sus productos son vendidos según lo determinado por la competencia y el medio en el que se genera su actividad económica.

Concluye Ramos, se puede concluir que estas microempresas necesitan de un sistema de costos acorde a sus necesidades y a su tipo de negocio, con la finalidad de que los propietarios tengan un conocimiento claro del costo de sus productos. (p. 69)

213. Nacional

Igualmente, Díaz y Ramírez (2018), en su tesis “Diseño de una estructura de costos por ruta en la empresa de servicios de transporte de carga DISAA EIRL para fijar el margen de rentabilidad, Lambayeque 2016-2017”, cuyo objetivo fue: cómo la empresa obtiene el costo de su servicio ante el flete que ofrece a sus clientes, determinar los costos que intervienen en el servicio y diseñar una estructura de costos que sirva de apoyo para que dicha entidad ofrezca un precio adecuado que le permita cubrir sus gastos y obtener rentabilidad, asimismo se pretende que los dueños conozcan realmente cuál es su rentabilidad. La investigación fue cuantitativo, de tipo aplicado, con un nivel descriptivo explicativo y evolutivo; con diseño descriptivo-no experimental. La población fue la empresa de servicios de transporte de carga DISAA EIRL y la muestra fue el área de costos de la empresa. Cuyo criterio de selección fue teórico-analítico, se aplicó la entrevista como técnica y como instrumento un cuestionario de preguntas abiertas. (pp. 13, 33-35)

Agrega Díaz y otros, los principales resultados son: En la actualidad, la empresa DISAA EIRL no cuenta con un sistema de costos para poder determinar con exactitud el precio del flete por el servicio. El precio de flete es el mismo para todos los destinos, que se puede determinar de acuerdo al valor del mercado o por otras características de la mercadería ya sea por capacidad, por el espacio que va a ocupar o por el contenido.

Concluye Díaz y otros, en la empresa DISAA EIRL se determinó elementos del costo del servicio de transporte de carga clasificándolos en fijos y variables. Los costos fijos son: la remuneración de los conductores es un pago fijo mensual, el pago de SOAT, revisión técnica, alquiler de almacén, el pago de GPS y la Póliza de Seguro. Los costos variables son: combustible, mantenimiento, peaje, repuestos y suministros, cochera, pago a los estibadores, depreciación y los viáticos del chofer. (p. 53)

Por otra parte, Sanmache y Salinas (2016), en sus tesis “Implementación de un sistema de costos por órdenes específicas en excel para determinar el costo de producción en la imprenta “Juan Jahir”, Chiclayo 2016”, cuyo objetivo fue: Implementar un sistema de costos por órdenes específicas en Excel para determinar el costo de producción en la Imprenta “JUAN JAHIR”. La investigación fue de tipo descriptivo – aplicativo. La población estimada en la empresa por ser microempresa estuvo constituida por la totalidad de sus trabajadores los cuales fueron 04 y por ser poco significativa para la muestra se tomó la totalidad de los trabajadores. Los instrumentos aplicados fueron la guía de entrevista, ficha de observación. (p. 4)

Agrega Sanmache y otros, los principales resultados fueron: Se diagnosticó que la imprenta “Juan Jahir”, no tiene un control adecuado en el proceso de producción, el cual no le permite tener el costo de producción exacto. Se identificó que los factores influyentes para no calcular bien su costo de producción es la falta

de conocimientos acerca de este, ya que lo establecen empíricamente de acuerdo al mercado o solo a los materiales dejando de lado los demás costos, lo que afecta el costo real.

Continua Sanmache y otros, la imprenta no cuenta con un sistema de costos adecuado, que le permita conocer los costos y gastos incurridos en la fabricación de sus productos. La propuesta de diseñar un sistema de costos por órdenes específicas se obtendrá mejores resultados, ya que de una manera práctica y sencilla se muestra en hojas de Excel el cálculo de sus costos por cada pedido, y además contará con información más precisa.

Concluye Sanmache y otros, la implementación de un sistema de costos por órdenes específicas para determinar su costo de producción real permitirá a la imprenta tomar mejores decisiones, asegurando de esta manera su continuidad y posicionamiento dentro del mercado. (p. 88)

Es más, Luque (2014), en su tesis "Importancia de los costos y su eficiencia en la gestión empresarial de los microempresarios de la industria del calzado en Arequipa Metropolitana – 2014", cuyo objetivo fue: Analizar la importancia de los costos en la industria del calzado en Arequipa metropolitana 2014. La investigación, por el número de variables es univariable, por su temporalidad es sincrónica, por su profundidad o nivel reúne las características de una investigación descriptiva, por su amplitud es microinvestigación y por su ámbito es de campo. Por su finalidad reúne las

características metodológicas de una investigación aplicada. Para la recolección de datos en nuestra investigación se utilizara un cuestionario estructurado y también una guía de entrevista participativa y observación participativa. Para hallar la muestra utilizamos la formula muestral de aleatoriedad simple con un margen de error del ocho por ciento (8%) y un nivel de confianza del noventa y cinco por ciento (95%) de certeza, considerándose finalmente setenta y cinco (75) empresas para la presente investigación. (p. 3)

Agrega Luque, interpretando la carga familiar laboral un poco más de la mitad (53%), lo conforman de cuatro a seis (4 a 6) miembros los cuales en algunas oportunidades participan en el logro de los objetivos; en cuanto a la evaluación del capital humano más de la mitad (73%), considera que es eficiente; y sobre los beneficios laborales casi en su totalidad (83%), no recibe beneficios laborales; ante la interrogante cuantos trabajadores conforman su empresa, más de la mitad (73%), indica que está conformado de uno a cinco (1 a 5) trabajadores; al consultar si reciben algún tipo de capacitación, un poco más de la mitad (53%), indica que no ha recibido nunca una capacitación; en cuanto a si cuentan con equipos de seguridad más de la mitad (73%), indican que si cuenta con equipos de seguridad; se consultó a los encuestados si presento algún accidente laboral más de la mitad (73%), manifiesta que no presento ningún accidente laboral; sobre su estructura organizacional de la empresa se puede decir que un poco más de

la mitad (60%), considera que es buena; y del grado organizacional de la empresa se interpretará que un poco más de la mitad (60%) considera que influye en la calidad del producto. (p. 173)

Continúa Luque, los costos indirectos lo conforman el financiamiento crediticio; más de la mitad (63%), de los encuestados afirma que no trabaja con ninguna entidad bancaria y que prefiere trabajar con capital propio. Más de la mitad (73%), de los encuestados indican que la capacidad tecnológica influye en la calidad del producto y/o servicio. Ante la interrogante cree usted que los procesos productivos de su empresa tienen efectos en el mercado casi la mitad (47%), considera, que tiene efectos en la satisfacción del cliente; un poco más de la mitad (51%), de los encuestados indica que su producto está dirigido a la clase media; y se puede interpretar sobre el diseño de sus productos que un poco más de la mitad (60%), es imitación y creación propia.

Concluye Luque, se consultó al encuestado si su empresa cuenta con un área de costos y si realiza análisis de costos a su proceso de producción casi en su totalidad (93%), indica que no cuenta con un área de costos y por ende no realiza ningún tipo de análisis. En cuanto a si se sienten preparados para competir casi en su totalidad (92%), de los encuestados no responde; ante la interrogante si la calidad de sus productos le permite competir con el mercado asiático casi la mitad (48%), de los encuestados considera que los productos asiáticos son más baratos; sobre las expectativas que tienen en el mercado internacional un poco más

de la mitad (60%), busca exportar sus productos en alguna oportunidad; y por último casi en su totalidad (92%), de los encuestados se sienten abandonados por el estado peruano. (p. 174)

2.2. TEORÍA DE LOS COSTOS POR PROCESOS

Según Carro (1998), citado por Vargas (2016), sostiene que, todos los sacrificios económicos directos o indirectos que deben realizarse a efectos de adquirir transformar y/o comercializar y cobrar un bien o servicio. El representa el valor monetario de la cantidad y calidad del insumo utilizado, no se mide por el hecho mismo de conocerlo y manipularlo.

El costo es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio. Dicho en otras palabras, el costo es el esfuerzo económico (el pago de salarios, la compra de materiales, la fabricación de un producto, la obtención de fondos para la financiación, la administración de la empresa, etc.) que se debe realizar para lograr un objetivo operativo. Cuando no se alcanza el objetivo deseado, se dice que una empresa tiene pérdidas. Se entiende por costo al gasto económico que representa la fabricación o elaboración de un producto, la prestación de servicio o el valor invertido en la compra de un producto para su comercialización; además el costo puede generar ingresos y pueden ser recuperados.

Clasificación de los costos

Materia Prima: Vargas, sostiene que es el elemento fundamental susceptible de ser transformado pasando por varios procesos de transformación hasta obtenerse un producto terminado y/o manufacturado. Se denomina materia prima a la materia que se extrae de la naturaleza y que se transforma para elaborar en un bien de consumo, también son aquellos elementos que se incluyen en la fabricación de un bien o producto. (p. 28)

Mano de Obra Directa: Vargas Indicia, que es cuando un operario en forma directa interviene en la fabricación de un producto. También toma ese nombre el tiempo ocioso que se contabiliza sin que el operario trabaje por causa ajena a su voluntad por ejemplo cuando se detienen las maquinas por falta de energía.

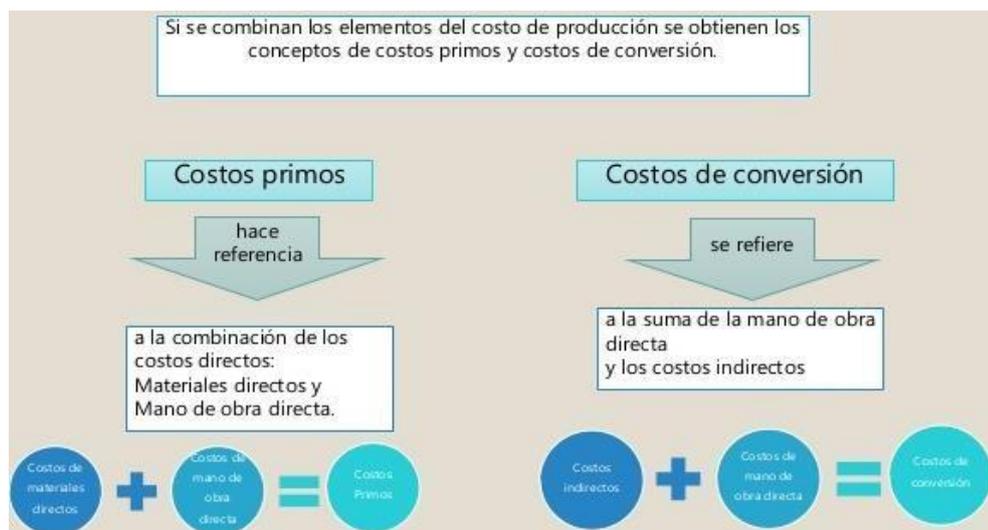
Costos Indirectos de Fabricación: Vargas Indica respecto, es el tercer elemento del costo y está compuesta por todos aquellos costos que no han sido incluidos en ninguno de los otros elementos, es decir, que no participan directamente en el proceso de transformación de la materia prima en el producto final, sino que son auxiliares para dicho proceso. Son todos los costos que no están clasificados como mano de obra directa ni como materiales ya que no participan directamente en la transformación de la materia prima.

Según la relación con la producción:

Agrega Vargas, están relacionadas con los elementos del costo de un producto y con los principales objetivos de la planeación y son:

Costos Primos: La literatura de Vargas, sostiene que es la suma de los elementos directos de mano de materia prima y mano de obra, también se le conoce como costo primario, y se define como el conjunto de costos incurridos identificables con la elaboración de los productos. Es el importe del material directo y de la mano de obra directa que intervienen en la fabricación de un producto.

Costos de Conversión: Vargas Indica respecto, se aplica a la producción a base de prorrateo o derrama en las unidades elaboradas en un periodo determinado. Son las erogaciones necesarias para convertir la materia prima en producto elaborado. El costo de conversión son aquellos costos que están relacionados con La transformación de los materiales directos en productos terminados. (p. 30)



Fuente: Saltos (2016). Costos de producción

Sistema de costos

Vargas nos define, que el sistema de costos es el conjunto de procedimientos, técnicas, registros e informes estructurados sobre la base de la teoría de la partida doble y otros principios técnicos, que tiene por objeto la determinación de los costos unitarios de producción y el control de las operaciones fabriles efectuadas. El sistema de costos son un conjunto de métodos, técnicas y procedimientos que nos sirve para calcular el costo de las distintas actividades de las empresas.

Vargas Indica respecto, a toda empresa industrial tiene como actividad esencial la producción de bienes, cuyas operaciones deberán estar controladas por un sistema de costos, que es un conjunto de procedimientos, técnicas, registros e informes estructurados sobre la base de la teoría de la partida doble y otros principios técnicos que tienen por objeto la determinación de los costos unitarios de producción y el control de las operaciones fabriles efectuadas. Para instalar un sistema de costos, se precisa calcular sus costos de instalación y a la vez de operación. Un sistema no solo está representado por las formas que se use sino por el personal y el equipo necesario para su funcionamiento. Para justificar la instalación de un sistema es necesario determinar su costo en cuanto a “personal, equipo y material”, en relación con el rendimiento del negocio.

Los sistemas de costos son válidos para un volumen determinado de operaciones y para un tiempo determinado. Las industrias que están en constante crecimiento no pueden estar limitadas por un sistema. Si crece la industria, tendrá que adaptarse el sistema al negocio y no el

negocio al sistema. Los sistemas no pueden ser permanentes, sufren constantes cambios para adaptarse al desarrollo de la industria, de la legislación que impone nuevas normas y de las propias circunstancias especiales provenientes del cambio constante de los diversos factores que concurren en la producción; por lo tanto, los sistemas no pueden considerarse como fijos sino como instrumentos sujetos a constantes reformas para adaptarlos a las necesidades, teniendo en consideración que la industria es por naturaleza propia, dinámica e inestable.

Tipos de costos

Sistema de costos por órdenes específicas

Vargas nos indica que, Es el sistema que aplican las empresas cuyo proceso no es continuo y en el que es posible identificar lotes específicos de producción y seguir su trayectoria a través de las distintas operaciones hasta que se transforman en productos terminados. Este sistema se utiliza especialmente para órdenes de producción que tienen que ver especialmente con pedidos de clientes como también y no con mucha frecuencia cuando la producción se destina a formar stock, según lo determinen las políticas empresariales. (p. 32)



Fuente: Eze (2016), Costos por órdenes específicas

Sistemas de costos por procesos

Vargas Indicia expresa, son aquellos donde los costos de producción se acumulan en las distintas fases del proceso productivo, durante un lapso de tiempo. En cada fase se debe elaborar un informe de costos de producción, en el cual se reportan todos los costos incurridos durante un lapso de tiempo; los costos de producción serán traspasados de una fase a otra, junto con las unidades físicas del producto y el costo total de producción se halla al finalizar el proceso productivo – última fase -, por efecto acumulativo secuencial.

El sistema de costos por proceso es aquella que se emplea en industrias cuya producción es continua o ininterrumpida, las cuales su producción se desarrolla por medio de una serie procesos o etapas.

Objetivos de un sistema de costos por procesos

Los costos se acumulan y se registran por departamentos, cada departamento tiene su propio almacén de inventarios, los costos unitarios se determinan por cada departamento y las unidades terminadas y sus costos respectivos se transfieren al inventario de artículos.

Importancia: Permite conocer las acumulaciones de costos por departamento y permite calcular los costos unitarios totales.

Método en la asignación de los costos por proceso:

Métodos en la asignación de los costos por proceso.

Bajo este método los costos del inventario inicial se agregan a los costos del período y el total se divide por la producción equivalente para obtener los costos promedios unitarios. Los costos asociados con las unidades

aún en proceso pierden su identidad por la fusión, además el inventario inicial se considera como si fuera del período corriente.

Método FIFO (Primero en entrar, primero en salir)

Vargas Indicia, que en este método las unidades del inventario inicial se tratan de distinta forma que las unidades del período la corriente. Se supone que las unidades del inventario inicial son terminadas antes que las unidades comenzadas en este período, además se separan los costos de las unidades iniciadas y terminadas en este período de las unidades en proceso del inventario inicial. (p. 34)

Hoja de costos por proceso

Vargas, sostiene que, la hoja de costos pro proceso se creó con el objetivo de controlar el proceso total de la fabricación de un producto, ya que mediante este proceso se puede se podrá calcular los costos por departamento, costos de traspaso y los costos unitarios de cada producto en cada periodo. En cada departamento existen costos propios que son aquellos que ingresan directamente a un departamento en el proceso de producción y costos de traspaso que son aquellos que necesitan una pequeña transformación parta para poder llegar a un departamento y estos figurarán también en la hoja de costos. (p. 35)

DETALLE	DEPARTAMENTO A		DEPARTAMENTO B		DEPARTAMENTO C		COSTOS PROCESO	
	TOTAL	UNITARIO	TOTAL	UNITARIO	TOTAL	UNITARIO	TOTAL	UNITARIO
M.P.D.								
M.O.D.								
GASTOS FABRIC.								
SUMA								
COSTO TRANSFERENCIA								
TOTAL								
Unidades transferidas								
Unidades en existencia								
Total unidades								
Costo transferencia								
Costo existencias								
Costo Total								

Fuente: Velastegui (2012), Contabilidad de costos II

Agrega Vargas, el costeo por procesos es un sistema de acumulación de costos de producción por departamento o centro de costo. Un departamento es una división funcional principal en una fábrica donde se ejecutan procesos de manufactura. Cuando dos o más procesos se ejecutan en un departamento, puede ser conveniente dividir la unidad departamental en centros de costos. Cada proceso se conforma como un centro de costo, los costos se acumulan por centros de costos en vez de por departamentos. Los departamentos y los centros de costos son responsables de los costos incurridos dentro del área y los supervisores deben reportar a la gerencia por los costos preparando periódicamente un informe del costo de producción.

El costeo por procesos se ocupa del flujo de las unidades a través de varias operaciones o departamentos, sumándosele más costos adicionales en la medida en que avanzan. Los costos unitarios de cada departamento se basan en la relación entre los costos incurridos en un periodo de tiempo y las unidades terminadas en el mismo.

Además, Vargas precisa que un sistema de costos por procesos tiene las siguientes características: Los costos se acumulan y registran por departamentos o centros de costos, las producciones son de alta masividad, repetitivas y los procesos productivos son continuos, cada departamento tiene su propia cuenta de inventario de trabajo en proceso en el libro mayor. Esta cuenta se carga con los costos del proceso incurridos en el departamento y se acredita con los costos de las unidades terminadas transferidas a otro departamento o artículos terminados. Las unidades equivalentes (la producción equivalente es la presentación de las unidades incompletas en términos de unidades terminadas más el total de las unidades terminadas) se usan para determinar el inventario de trabajo en proceso en términos de las unidades terminadas al fin de un periodo, los costos unitarios se determinan por departamentos en cada periodo, las unidades terminadas y sus correspondientes costos se transfieren al siguiente departamento o al inventario de artículos terminados. En el momento en que las unidades dejan el último departamento del proceso, los costos totales han sido acumulados y pueden usarse para determinar el costo unitario de los artículos terminados y los costos total y unitario de cada departamento son agregados periódicamente, analizados y calculados a través del uso de informes de producción. (p. 37)

Toma de decisiones en los costos por procesos

Según Merlo, Reinoso, Rubino y Ruggeri (2014), en “Los costos y la toma de decisiones. Aplicación práctica a una pequeña empresa”, sostienen que, las organizaciones multinacionales se encuentran en la búsqueda

constante de estrategias para mejorar su capacidad para el servicio al cliente, por ello se interesan en conocer los productos y el mercado, por mejorar el diseño, la producción y hasta la llegada del mismo a las manos del cliente. De esta manera pueden competir con el mejor de los mejores en un ambiente global.

Según Hansen y Mowen¹⁰, “los contadores pueden considerarse de calidad mundial, aquellos que merecen esa designación son inteligentes y están bien preparados, no sólo tienen la educación y la capacitación para acumular y proporcionar información financiera, sino que permanecen actualizados en su campo y en el mundo de los negocios”. Además, estos profesionales deben estar habituados con las costumbres y con las reglas contables de los países en los cuales opera su empresa. (p. 11)

En una organización hay dos tipos de puestos: Puestos de línea, aquellos que tienen una responsabilidad directa respecto de los objetivos básicos de una organización y los Puestos de Staff, cuya naturaleza es de apoyo y que tienen tan sólo una responsabilidad indirecta con respecto a los objetivos básicos de una organización. En una organización cuya misión es producir, otorgar servicios y comercializar, el jefe de marketing, el gerente ocupan puestos de línea, es decir son los responsables del desarrollo de los objetivos básicos de dicha organización son los que toman las decisiones, en este caso lograr una producción otorgar servicios de calidad, mientras que el jefe de finanzas y de recursos humanos, el contador de costos y el gerente ocupan puestos staff, quienes participan en actividades para vender y otorgar los servicios de una empresa, calculan la resultados teniendo en cuenta los potenciales

clientes y las condiciones de mercado y las alternativas para que los productos esté a disposición de los interesados y lograr la plena satisfacción. (p. 12)

Proceso productivo en los costos por procesos

Las principales características de los costos por procesos, comparativamente con aquellas de órdenes de producción son: Se aplican a los procesos de producción continua o en serie. El control de la producción se realiza en forma periódica. Costo de producción se determina al finalizar el período económico, el mismo que puede ser: diarios, semanal, trimestral o anual. Se determinan en base al tiempo. El costo total de fabricación es igual al monto de los costos incurridos en el período. (Sebastián, 2018)

El costo estándar en los costos por procesos

Según la literatura de Checo (2018), en “Costos estándar aplicados al establecimiento de los estándares de los tres elementos básicos del costo”, sostiene que, son aquellos que esperan lograrse en determinados procesos de producción en condiciones normales. El costo estándar se relaciona con el costo por unidad y cumple básicamente el mismo propósito de un presupuesto. Sin embargo, los presupuestos cuantifican las expectativas gerenciales en términos de costos totales más que en términos de costo por unidad. En un sistema de acumulación de costos los costos estándares no reemplazan los costos reales, por el contrario se acumulan paralelos a estos. El sistema de costos estándar, fundamentalmente, es un instrumento orgánico para controlar y reducir los

costos en todos los niveles directivos y en todas las unidades productivas u operativas de la empresa.

Agrega Checo, en otras palabras el sistema de costos estándar consiste en establecer los costos unitarios y totales de los artículos a elaborar por cada centro de producción, previamente a su fabricación, basándose en los métodos más eficientes de elaboración y relacionándolos con el volumen dado de producción. Son costos objetivos que deben lograrse mediante operaciones eficientes.

La característica esencial es el uso de los costos predeterminados o planeados, como medida de control para cada elemento del costo durante los ciclos de producción. Los costos se calculan una sola vez en lugar de hacerlo cada vez que se inicie una fase de producción, orden, trabajo o lote. Los Costos estándar son los que se calculan antes de la elaboración del producto, y en ocasiones durante ella. El sistema de costos estándar es el más avanzado entre los predeterminados, pues está basado en estudios técnicos que podemos llamarlos científicos (siguen una metodología de investigación científica), contando con la experiencia y experimentos controlados que comprenden: selección minuciosa de los materiales, estudios de tiempos y movimientos de las operaciones, estudios sobre la maquinaria y otros medios de empresa.

Los costos estándares forman parte de las necesidades que tiene el empresario de información para la toma de decisiones. Cuanto mejor realizados estén los estudios atinentes, más útil será la herramienta, y por tanto habrá mayores posibilidades de tomar la mejor decisión.

También Checo, indica que, el costo estándar permite medir, por su forma de cálculo, la eficiencia de la empresa, pues se basa en la eficiencia del trabajo mismo. Estos representan lo que debe ser el costo unitario de un producto y/o servicio. Los costos estándar contables no necesitan incorporarse al sistema de contabilidad. Los estándares de costos generalmente están integrados de manera formal dentro de las cuentas de costos. Cuando esto ocurre, los sistemas se conocen como sistemas de contabilidad de costos estándar.

Los costos estándares son lo contrario de los costos reales. Estos últimos son costos históricos que se han incurrido en un período anterior. Los costos estándar se determinan con anticipación a la producción. Cuando se usa un sistema de costos estándar, tanto los costos estándar como los reales se reflejan en las cuentas de costos de la contabilidad. Las diferencias entre el costo real y el estándar se llaman variaciones. Las variaciones indican el grado en que se ha logrado un determinado nivel de actuación establecido por la gerencia.

Importancia y usos

Importancia: El sistema de contabilidad de costo estándar es de significativa importancia para proporcionar mecanismos de medición de la eficiencia, establece desviaciones de lo predeterminado contra lo ejecutado. Facilita la evaluación de la actuación, así como también proporciona medidas correctivas ajustadas a los planes de la organización. En el campo de la planeación el sistema de costo estándar cumple con una función fundamental al constituir está la base sobre la

cual descansan los objetivos fijados y las pautas a seguir para obtener los resultados esperados de una organización.

Asimismo, Checo nos dice que, el sistema de costo estándar no solo permite establecer las bases para la aplicación de medidas correctivas, sino que es también medio de control preventivo. Al tiempo de corregir las desviaciones detectadas se toman las medidas necesarias, por lo que se previene los resultados desfavorables en períodos venideros. Los estándares constituyen mecanismos que brindan amplia facilidad al logro de objetivos específicos y definidos mediante la predeterminación y a la vez permiten establecer comparaciones lo que implica por consiguiente la idea de estabilidad o fijeza relativa. La estandarización desempeña una importante función en las diferentes áreas que sea objeto de su aplicación ya que permite proyectar de manera realista y dentro de un período determinado los resultados esperados de una actividad determinada.

Los estándares calculados y fijados con exactitud podrán facilitar anticipadamente análisis de los precios de venta que a su vez servirán en la preparación del presupuesto de ventas, permitiendo este último la preparación del presupuesto de ingresos.

Usos: La información de costos puede emplearse para muchos propósitos diferentes: El control de costos, el costeo de inventarios, planeación presupuestaria, fijación de precio de los productos, mantenimiento de registro.

Control de Costos. El objetivo de control de costos es ayudar a la gerencia en la producción de una unidad de un producto utilizable, al menor costo posible y de acuerdo con los estándares predeterminados de

calidad. Los estándares permiten que la gerencia realice comparaciones periódicas de costos reales con costos estándares, con el fin de medir el desempeño y corregir las ineficiencias.

Costeo de Inventario. Los contadores sostienen dos puntos de vista con relación al costeo de inventarios. Un grupo sostiene que el inventario debe establecerse en términos del costo estándar y que el costo causado por la ineficiencia y la producción ociosa debe cargarse como costo del período. El otro grupo afirma que todos los costos incurridos en la producción de una unidad deben incluirse en el costo del inventario.

El Committee on Accounting Procedures, en el Accounting Research Bulletin No.43, adoptó la siguiente posición: los costos estándares son aceptables si se ajustan a intervalos razonables para reflejar las condiciones corrientes, de tal manera que a la fecha del balance general estos se aproximen en forma razonable a los costos calculados bajo una de las bases reconocidas. Por tanto, para propósitos de elaboración de estados financieros externos, los inventarios costeados a costos estándares deben ajustarse, si es necesario, para aproximar los costos reales.

Planeación Presupuestaria. Los costos estándares y los presupuestos son similares, puesto que ambos representan los costos planeados para un período específico. Los costos estándares son muy útiles cuando se elabora un presupuesto, ya que conforman los elementos con los que se establece la meta del costo total. Los presupuestos, en efecto, son costos estándares multiplicados por el volumen o nivel esperado de actividad.

Fijación de Precios de los Productos y/o servicios. Por lo general, el precio de venta de una unidad, o el servicio a otorgar, están estrechamente relacionados. En la mayor parte de los casos, un cambio en el precio de venta de una unidad generará una modificación en la cantidad de unidades vendidas y, por consiguiente, en la cantidad de unidades que deben producirse. A medida que cambia la cantidad de unidades producidas o mejora la calidad del servicio, también se modificará el costo unitario, pues los costos indirectos de fabricación fijos se distribuirán sobre una cantidad diferente de unidades, así como los costos incurridos para otorgar el servicio.

Finalmente, Checo sostiene que, los costos estándares ayudan a la gerencia en el proceso de decisiones suministrando costos estándares proyectados para varios niveles de actividad.

Mantenimiento de Registros. El mantenimiento detallado de registros puede reducirse cuando los costos estándares se usan en conjunto con los costos reales. Por ejemplo, cuando los inventarios se mantienen al costo estándar, los libros mayores de inventarios necesitan mantener sólo un registro de las cantidades.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Costo ABC.** (Activity Based Costing: Costo Basado en Actividades).

Es un sistema que mide el costo y los resultados del proceso en que se relaciona las actividades y los objetivos de costos. (Palomino, 2015, p. 92)

- **Costo directo.** Costos que se identifican plenamente en un producto en un producto o actividad determinada. Está formado por: El costo de los materiales directos y el costo de la mano de obra directa. (Palomino, 2015, p. 94)
- **Costo estándar.** Es una medida de rendimiento y de eficiencia, una base para planificar la producción en sus menores detalles y determinar con anticipación cuanto habrá que invertir en materiales, mano de obra y gastos de fabricación. (Palomino, 2015, p. 94)
- **Costo indirecto.** Son aquellos que no se pueden identificar en la elaboración de un determinado producto o lotes de productos, pero que se utilizan como complemento de las mismas. Ejemplo: Materiales indirectos (envases), etc. Costo de servicios (depreciación, electricidad, fuerza, etc.). Costo no identificable no fácilmente con la producción de bienes o servicios especificados, ni incurrido como resultado de dicha producción. (Palomino, 2015, p. 95)
- **Formalizar.** Acción de dar o aumentar la seriedad y estabilidad a una cosa, especialmente a una relación entre personas.
- **Impuesto:** Es el tributo cuyo pago no origina por parte del Estado una contraprestación directa en favor del contribuyente. Tal es el caso del Impuesto a la Renta.
- **Informalidad laboral.** Es toda actividad laboral de quienes trabajan y perciben ingresos al margen del control tributario del Estado y de las disposiciones legales en materia laboral.
- **Materia prima.** Es el elemento fundamental susceptible de ser transformado pasando por varios procesos de transformación hasta

obtenerse un producto terminado. (Palomino, 2015, p. 220)

- **Presupuesto de operación.** Presupuesto que cubre los ingresos y gastos de las operaciones. (Palomino, 2015, p. 273)
- **Producción.** Hacer posible la disposición de bienes o servicios para la satisfacción de las demandas de los mismos. Serie total de fases por las que pasa un material cambiando de forma mediante la utilización de trabajo, herramientas, maquinarias y operarios de acuerdo a un plan establecido. (Palomino, 2015, p. 277)
- **Tributo.** Es una prestación de dinero que el Estado exige en el ejercicio de su poder de imperio sobre la base de la capacidad contributiva en virtud de una ley, y para cubrir los gastos que le demande el cumplimiento de sus fines. (Sunat, 2016).
- **Remuneración.** Sueldos, salarios y prestaciones en dinero, pagados a los trabajadores que dependen de un empleador

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de investigación

Por su naturaleza el tipo de investigación fue cuantitativo, porque los datos recopilados fueron susceptibles de cuantificar, así cómo fue posible establecer características externas del sujeto en estudio vía variables. (Ríos, 2017, p. 80)

3.1.2 Nivel de investigación

Por el nivel de conocimiento la investigación fue descriptivo, porque buscó encontrar características, comportamiento y propiedades del sujeto en estudio vía las variables. (Ríos, 2017, p. 81)

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño que se utilizó en la investigación es el del tipo cuantitativo-no experimental-transversal-retrospectivo-descriptivo.



Dónde:

M = Muestra conformada por las micro y pequeñas empresas

O = Observación de la variable: Costos por procesos.

No experimental

La investigación fue no experimental porque no se manipulo las variables, muy por el contrario se limitó a la observación de los hechos en su contexto natural. (Ríos, 2017, p. 184)

Transversal

La investigación fue transversal, porque se realizó la recolección de datos en un corto período y en un determinado punto de tiempo, es decir, solo siendo el nivel de estudio descriptivo, nos limitamos a medir la variable costos por proceso. (Ríos, 2047, p. 85)

Retrospectivo

La investigación fue retrospectiva, porque se limitó a estudiar al sujeto en estudio vía variables costos por proceso, en un tiempo determinado, pero que ya ocurrieron (Vara, 2010, p. 210)

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población estuvo conformada por 31 micro y pequeñas empresas del distrito de Callería, 2018. Las mismas que se encuentran ubicados en el sector y ámbito de estudio.

Detalle	Cantidad
Micro empresarios	31
Total	31

3.3.2. Muestra

De la población en estudio se tomó en forma no probabilística (intencionada) como muestra a 31 micro y pequeñas empresas del distrito de Callería, 2018. El cual representa el 100% de la población.

Detalle	Cantidad
Micro empresarios	31
Total	31

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 Técnicas

Para recopilar la información en la investigación, se aplicaron la técnica de la encuesta.

3.4.2 Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario estructurado de 9 preguntas cerradas, en función a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables, con la finalidad de describir las principales características del costo por procesos en las micro empresarios del distrito de Callería.

Teniendo en cuenta los niveles de autenticidad de los instrumentos de valoración, se determinó utilizar la prueba de Alfa de Cronbach teniendo el propósito determinar el grado de afinidad que mantienen los ítems referentes a los instrumentos y escalas de utilización para la medición ordinal. Siendo la forma que estos instrumentos confeccionen los veredictos estables, razonables. Por ende, se puede afirmar, que su aplicación de forma frecuente a la misma persona dará resultados idénticos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, ya que este es determinante en el estudio del software SPSS, se recabo los siguientes resultados:

Tabla N° 1

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,879	,879	9

3.5. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la aplicación del cuestionario se ejecutaron los siguientes procedimientos: Se coordinó con los representantes de las micro empresas, se buscó un lugar apropiado para la realización de la encuesta, se registraron la información obtenida de los encuestados, se realizaron la codificación de la información obtenida y por último se tabularon la información obtenida de los encuestados.

3.6. TRATAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En esta investigación, los datos recolectados fueron tratados y/o analizados haciendo uso de la estadística descriptiva, para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel Científico y para el procesamiento de los datos se utilizó el Software SPSS científico versión 24 (Programa de estadística para ciencias sociales). Tresierra (2010), afirma que, los datos pueden organizarse y resumirse en función de las unidades de medida y presentarse en Cuadros y Gráficos. Los análisis estadísticos se llevan a cabo mediante programas para computadoras utilizando paquetes estadísticos. (p. 107)

3.7. PRINCIPIOS ETICOS

Según Koepsell y Ruiz (2015), en “Ética de la investigación”, sostiene que en “los resultados de una investigación no se debe tener intereses particulares, sino que se debe de tratar de encontrar la verdad. La labor científica conduce frecuentemente a callejones sin salida y no alcanza grandes avances, pero es mediante este tipo de investigación que llegan a darse descubrimientos. Los científicos desinteresados persiguen

la verdad sin importar a dónde los lleven sus estudios o el resultado obtenido”. (p. 15)

El principio de autonomía: Este principio nos dice que “la dignidad es un derecho que todos poseen, esto implica un trato respetuoso para todos independientemente del origen o condición. No es deseable que se empleen personas como medio para un fin, sino que normalmente se espera recibir un trato como persona no como instrumento. Además, si somos coherentes, haremos lo mismo para los demás”. (p. 94)

El principio de la dignidad: Este principio nos dice que “el ser humano merece ser tratado como fin en sí mismo y no únicamente como medio para un fin. En el ámbito de la investigación, esto también implica que el consentimiento informado debe realizarse correctamente. En general, la investigación busca desarrollar conocimientos, sin embargo, al involucrar sujetos humanos siempre existe la posibilidad de que se den abusos. De hecho, como parte del proceso de consentimiento, los sujetos deben ser advertidos de que la investigación en la que participan no pretende ayudarles a ellos en particular y que no deben tener expectativas de beneficio ante el riesgo asumido. La única manera de guardar el debido respeto a la dignidad de los sujetos es asegurarse de que estén plenamente informados acerca de su participación en el estudio y los riesgos que asumen”. (p. 98)

El principio de la beneficencia/no maleficencia: Este principio nos dice que “La beneficencia significa cuidar a los sujetos de un estudio y a la sociedad en general, así como asegurarse de que los beneficios superen a los daños. La beneficencia se distingue de la no maleficencia en el

hecho de que el segundo principio sólo exige no tener la intención de causar un mal. El daño no tiene que ser físico también puede propiciar un daño psicológico o bien la privación de derechos; asimismo, no afecta únicamente a individuos sino también a grupos. Los científicos y el público son mutuamente interdependientes y la ciencia debe contribuir a la mejora de la sociedad ya sea por la adquisición del conocimiento o mediante el incremento del bienestar general. Se debe llevar a cabo la práctica científica a la luz de estos deberes recíprocos”. (p. 101)

El principio de justicia: Este principio nos dice que “la justicia es otro de los requisitos de la equidad de trato y está vinculada a la noción de dignidad. Más que igualdad de trato se refiere a la obligación de recibir un trato como corresponde, conforme a las capacidades de cada persona. La noción moderna de justicia manifiesta una tensión entre el principio de autonomía y la prestación de determinados bienes. La justicia requiere de imparcialidad y de una distribución equitativa de esos bienes. Debe prestarse especial atención durante el procedimiento de autorización y en lo posible, hay que evitar el uso de sujetos en situación de vulnerabilidad. Esto no siempre es posible y, a menudo, se realizan estudios que pueden resultar benéficos para las poblaciones vulnerables por lo que se justificaría su participación. Lo que se requiere, entonces, es una atención especial a sus capacidades reducidas o alteradas, así como una supervisión cuidadosa durante el desarrollo del estudio para asegurar la reducción de los daños al mínimo”. (pp. 101-102)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Respecto al objetivo específico 1: Describir las características de la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018

Tabla N° 2

Se cumplen los objetivos de la empresa, en cuanto a ventas y el control de los costos directos al otorgar los servicios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medianamente	8	25,8
	En gran medida	21	67,7
	Totalmente	2	6,5
	Total	31	100,0

Fuente: Data de las características de Mypes sector servicio.

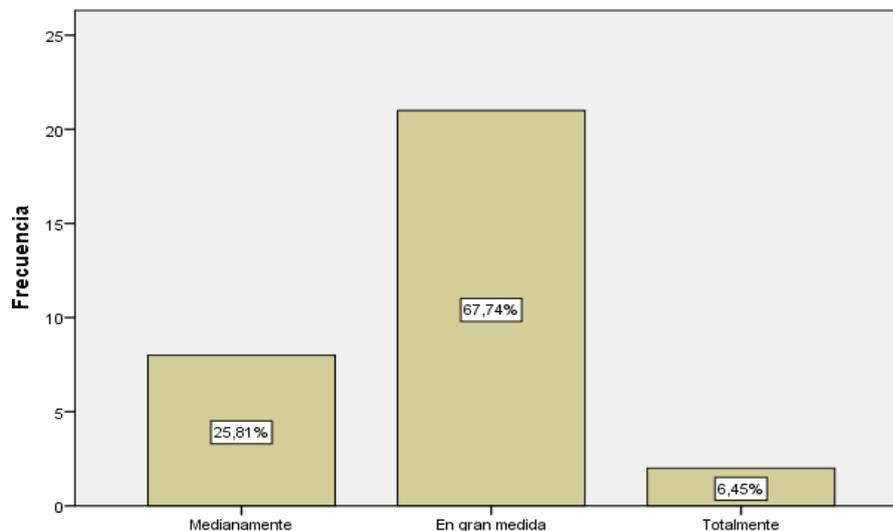


Figura N° 1

Se observa en la tabla 2 y figura 1, que, del 100% de los micro empresarios el 67.7% en gran medida cumplen los objetivos de la empresa en cuanto a ventas y el control de costos directos al otorgar servicios, el 25.8% cumple medianamente, mientras el 6.5% cumple totalmente.

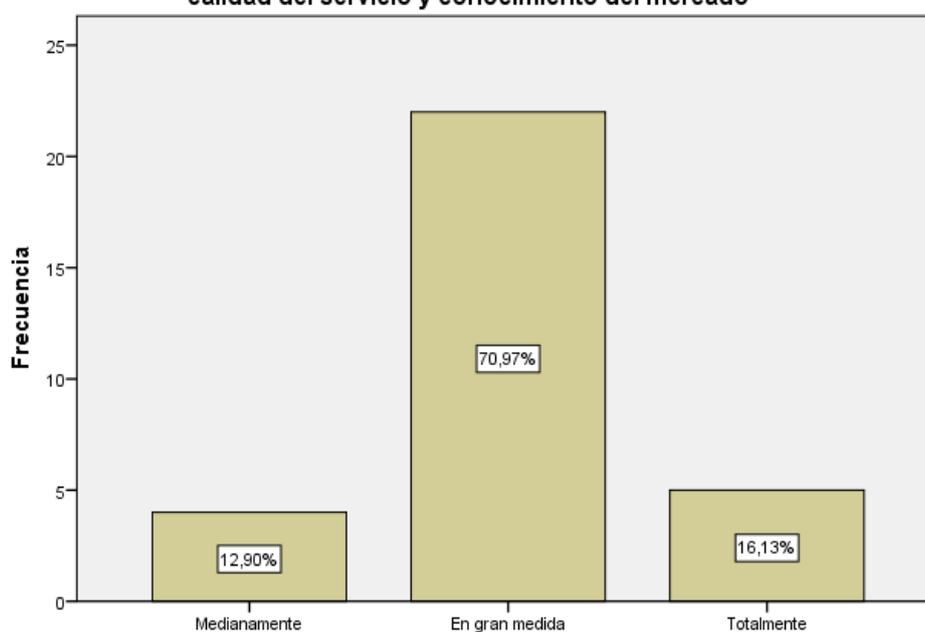
Tabla N° 3

*La empresa se vale de estrategias para competir talos como:
Oferta de servicios, calidad del servicio y conocimiento del mercado.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medianamente	4	12,9
	En gran medida	22	71,0
	Totalmente	5	16,1
	Total	31	100,0

Fuente: Data de las características de Mypes sector servicio.

La empresa se vale de estrategias para competir tales como: Oferta de servicios, calidad del servicio y conocimiento del mercado



La empresa se vale de estrategias para competir tales como: Oferta de servicios, calidad del servicio y conocimiento del mercado

Figura N° 2

Se observa en la tabla 3 figura 2, que, del 100% de los micro empresarios el 71% en gran medida la empresa se vale de estrategias para competir, el 16.1% totalmente, mientras que el 12.9% medianamente.

Tabla N° 4

La empresa toma decisiones en situaciones críticas, tales como reducir costos, control de servicios básicos, reducir costos laborales.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medianamente	9	29,0
	En gran medida	18	58,1
	Totalmente	4	12,9
	Total	31	100,0

Fuente: Data de las características de Mypes sector servicio.

La empresa toma decisiones en situaciones críticas, tales como reducir costos, control de servicios básicos, reducir costos laborales



Figura N° 3

Se observa en la tabla 4 y figura 3, que, del 100% de los micro empresarios el 58.1% en gran medida la empresa toma decisiones en situaciones críticas tales, como reducir costos, control de servicios básicos, reducir costos laborales, el 29% medianamente, mientras que el 12.9% totalmente la empresa toma decisiones en situaciones críticas.

Respecto al objetivo específico 2: Describir las características de los procesos productivos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018.

Tabla N° 5

Las diferentes áreas de su empresa mantienen comunicación permanente tales como: Compras, personal, almacén, producción.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Limitadamente	1	3,2
	Medianamente	7	22,6
	En gran medida	18	58,1
	Totalmente	5	16,1
	Total	31	100,0

Fuente: Data de las características de Mypes sector servicio.

Las diferentes áreas de su empresa mantienen comunicación permanente tales como: Compras, personal, almacén, producción

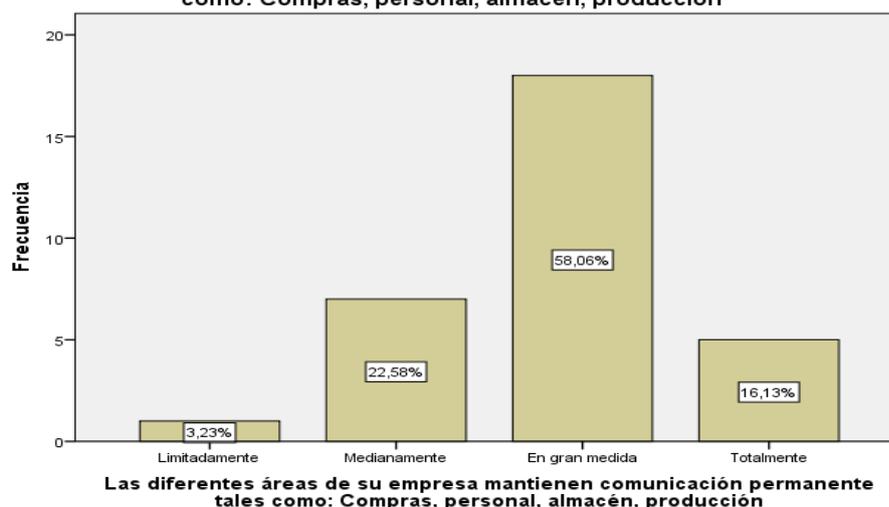


Figura N° 4

Se observa en la tabla 5 y figura 4, que, del 100% de los micro empresarios el 58.1% en gran medida las diferentes áreas de su empresa mantienen comunicación permanente, el 22.6% medianamente, el 16.1% totalmente, mientras que el 3.2% limitadamente las diferentes áreas de su empresa mantienen comunicación permanente.

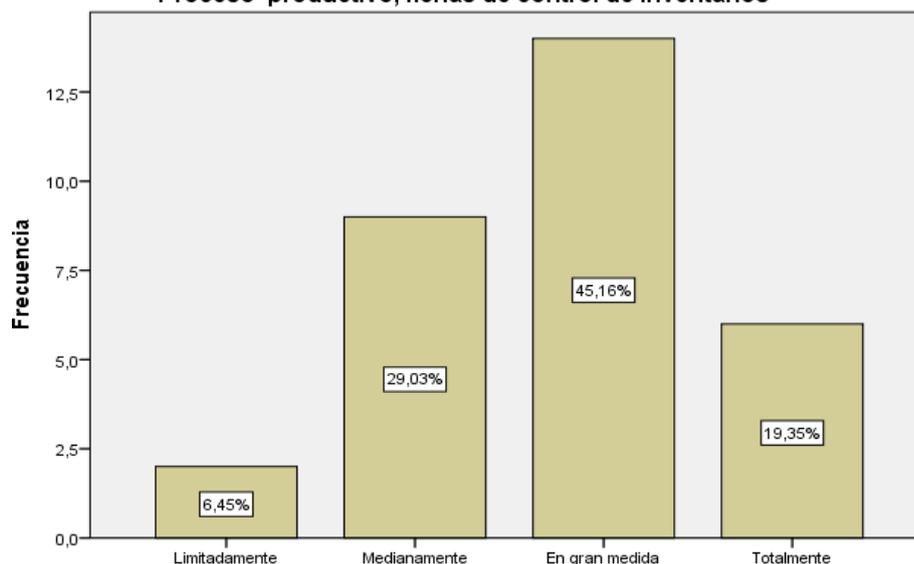
Tabla N° 6

Considera información relevante para los procesos productivos tales como: Proceso productivo, fichas de control de inventarios.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Limitadamente	2	6,5
	Medianamente	9	29,0
	En gran medida	14	45,2
	Totalmente	6	19,4
	Total	31	100,0

Fuente: Data de las características de los costos por procesos.

**Considera información relevante para los procesos productivos tales como:
Proceso productivo, fichas de control de inventarios**



**Considera información relevante para los procesos productivos tales como:
Proceso productivo, fichas de control de inventarios**

Figura N° 5

Se observa en la tabla 6 y figura 5, que, del 100% de los micro empresarios el 45.2% en gran medida considera información relevante proceso productivo y fichas de control de inventario, el 29% medianamente, el 19.4% totalmente, mientras que el 6.5% limitadamente considerar información relevante.

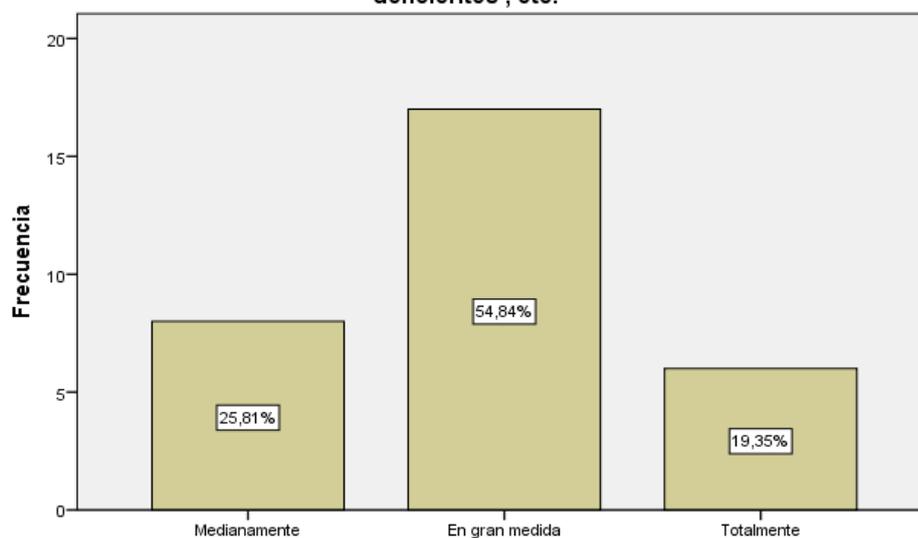
Tabla N° 7

Qué responsabilidad existe en la información oportuna respecto a los reportes: ingresos y salidas de almacén, ventas, saldos de almacén, reporte de servicios deficientes, etc.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medianamente	8	25,8
	En gran medida	17	54,8
	Totalmente	6	19,4
	Total	31	100,0

Fuente: Data de las características de los costos por procesos.

Que responsabilidad existe en la información oportuna respecto a los reportes: Ingresos y salidas de almacén, ventas, saldos de almacén, reporte de servicios deficientes , etc.



Que responsabilidad existe en la información oportuna respecto a los reportes: Ingresos y salidas de almacén, ventas, saldos de almacén, reporte de servicios deficientes , etc.

Figura N° 6

Se observa en la tabla 7 y figura 6, que , del 100% de los micro empresarios el 54.8% nos dicen que en gran medida existe responsabilidad en la información oportuna respecto a los reportes, el 25.8% medianamente, mientras que el 19.4% nos dicen que totalmente existe responsabilidad en la información oportuna respecto a los reportes.

Respecto al objetivo específico 3: Describir las características de los costos estándar en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018.

Tabla N° 8

La empresa maneja sus costos directos e indirectos de manera presupuestada, tales como; Orden de servicio, materias primas y auxiliares.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medianamente	11	35,5
	En gran medida	11	35,5
	Totalmente	9	29,0
	Total	31	100,0

Fuente: Data de las características de los costos por procesos.

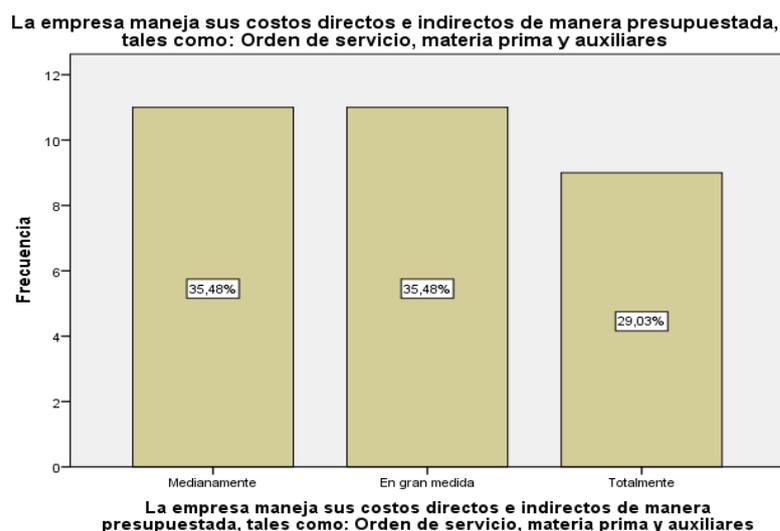


Figura N° 7

Se observa en la tabla 8 y figura 7, que, del 100% de los micro empresarios el 35.5% nos dicen que medianamente y en gran medida la empresa maneja sus costos directos e indirectos de manera presupuestada, mientras que el 29% nos dicen que totalmente la empresa maneja sus costos directos e indirectos de manera presupuestada.

Tabla N° 9

Realiza control específico en el proceso productivo para otorgar los servicios tales como: Requerimiento, hojas de costos y control de calidad del servicio.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medianamente	12	38,7
	En gran medida	11	35,5
	Totalmente	8	25,8
	Total	31	100,0

Fuente: Data de las características de los costos por procesos.

Realiza control, específico en el proceso productivo para otorgar los servicios tales como: Requerimientos, hoja de costos y control de calidad del servicio

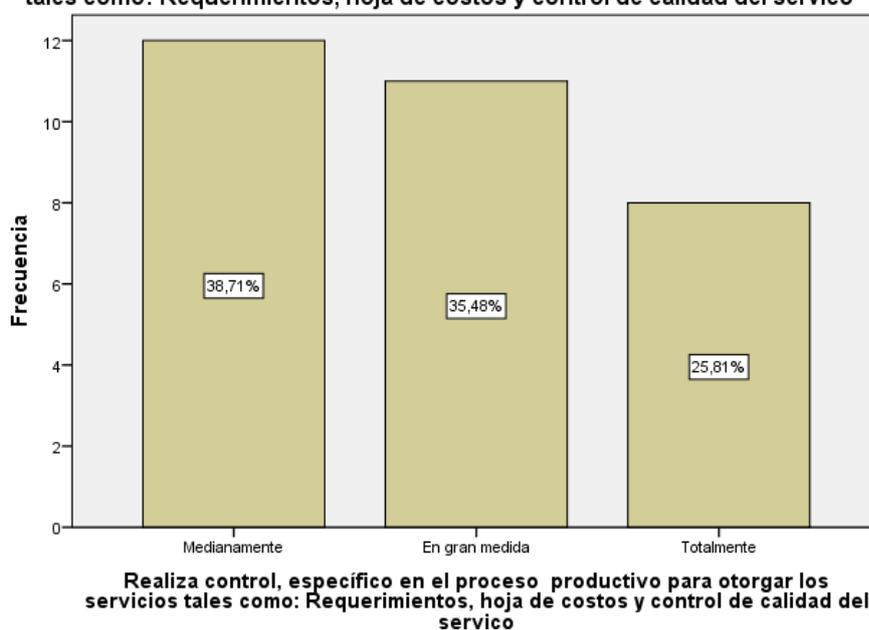


Figura N° 8

Se observa en la tabla 9 y figura 8, que, del 100% de los micro empresarios el 38.7% nos dicen que medianamente su empresa realiza control específico en el proceso productivo para otorgar los servicios. El 35.5% en gran medida, mientras que el 25.8% nos dicen que totalmente la empresa realiza control específico en el proceso productivo.

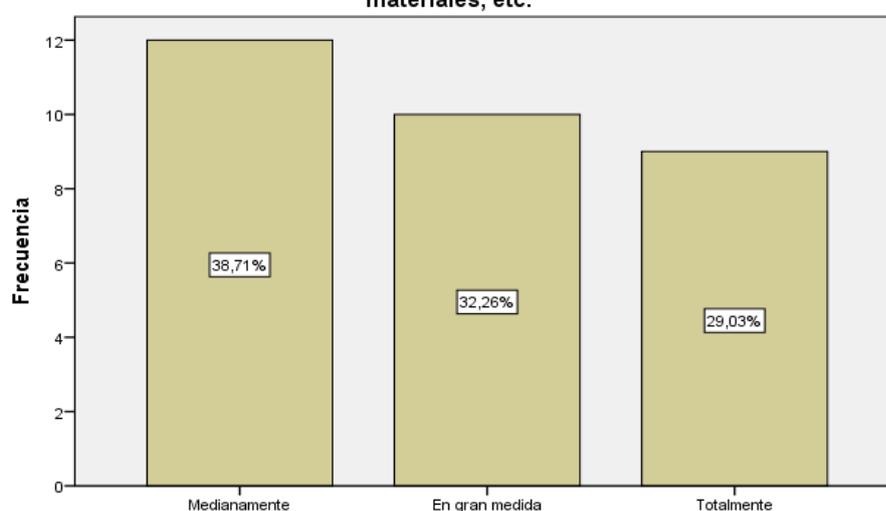
Tabla N° 10

Se cumple los tiempos en los procesos para otorgar los servicios tales como: Control de tiempo de personal, horas hombre, tiempo de uso de materiales, etc.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medianamente	12	38,7
	En gran medida	10	32,3
	Totalmente	9	29,0
	Total	31	100,0

Fuente: Data de las características de los costos por procesos.

Se cumple los tiempos en los procesos productivos para otorgar los servicios tales como: Control de tiempo del personal, horas hombres, tiempo de uso de materiales, etc.



Se cumple los tiempos en los procesos productivos para otorgar los servicios tales como: Control de tiempo del personal, horas hombres, tiempo de uso de materiales, etc.

Figura N° 9

Se observa en la tabla 10 y figura 9, que, del 100% de los micro empresarios el 38.7% nos dicen que medianamente su empresa cumple los tiempos en los procesos productivos para otorgar los servicios, el 32.3% en gran medida, mientras que el 29% nos dicen que totalmente la empresa cumple los tiempos en los procesos productivos para otorgar los servicios.

4.1. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo específico 2: Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018.

Según los resultados, en gran medida los micro y pequeños empresarios en su empresa cumplen los objetivos en cuanto a ventas y control de los costos, la empresa se vale de estrategias para competir tales como: Oferta de servicios, calidad del servicio y conocimiento del mercado; se toma decisiones en situaciones críticas, tales como reducir costos, control de servicios básicos, reducir costos laborales; es decir los micro negocios estudiados tienen claro sus objetivos como empresarios, le dan la debida importancia a sus ventas y los costos en la que incurren para producir sus productos, muchos de estos empresarios tienen muy claro sus estrategias de producción, tomando en cuenta que la competencia en el mercado empresarial es fuerte y es cuestión de supervivencia empresarial.

Estos resultados son similares a los datos de Ramos, quien explica en sus resultados que el 100% de las microempresas no poseen un control adecuado de los elementos del costo; y por lo tanto, no existe una distribución correcta al costo de los productos; además, estas microempresas en la toma de decisiones se basan en la competencia para estimar sus costos, no existiendo una línea de comunicación fluida y eficiente.

Por otra parte, la literatura de Carro, sostiene que el costo es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio. Dicho en otras palabras, el costo es el esfuerzo

económico (el pago de salarios, la compra de materiales, la fabricación de un producto, la obtención de fondos para la financiación, la administración de la empresa, etc.) que se debe realizar para lograr un objetivo operativo. Cuando no se alcanza el objetivo deseado, se dice que una empresa tiene pérdidas. Se entiende por costo al gasto económico que representa la fabricación o elaboración de un producto, la prestación de servicio o el valor invertido en la compra de un producto para su comercialización; además el costo puede generar ingresos y pueden ser recuperados.

Respecto al objetivo específico 2: Describir las características de los procesos productivos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018.

Según los resultados, en gran medida las diferentes áreas de las empresas mantienen comunicación permanente tales como: Compras, personal, almacén, producción en; gran medida en las empresas se considera información relevante para los procesos productivos tales como: Proceso productivo, fichas de control de inventarios; existe responsabilidad en la información oportuna respecto a los reportes: Ingresos y salidas de almacén, ventas, saldos de almacén, reporte de servicios deficientes. Es decir, en los micro negocios estudiados por un tema de jerarquía y mando entre las diferentes áreas existe una comunicación adecuada y toman en cuenta en sus procesos productivos los inventarios, para ese propósito tienen clara la responsabilidad asignadas y asumidas por cada colaborado en todo el proceso productivo, más aún para tal propósito han implementado reportes y formatos que les

facilitan la labor productiva; gracias a estas características implementadas y aplicadas en su proceso productivo pueden los micro negocios mostrar calidad en la producción y la eficiencia en la utilización de sus costos.

Estos resultados son contrarios a los datos de Sanmache, quien explica en sus datos que las empresas no tienen un control adecuado en el proceso de producción, el cual no le permite tener el costo de producción exacto. Se identificó que los factores influyentes para no calcular bien su costo de producción es la falta de conocimientos acerca de este, ya que lo establecen empíricamente de acuerdo al mercado o solo a los materiales dejando de lado los demás costos, lo que afecta el costo real. No cuenta con un sistema de costos adecuado, que le permita conocer los costos y gastos incurridos en la fabricación de sus productos. La propuesta de diseñar un sistema de costos por órdenes específicas se obtendrá mejores resultados, ya que de una manera práctica y sencilla se muestra en hojas de Excel el cálculo de sus costos por cada pedido, y además contará con información más precisa. Concluye Sanmache y otros, la implementación de un sistema de costos por órdenes específicas para determinar su costo de producción real permitirá a la empresa tomar mejores decisiones, asegurando de esta manera su continuidad y posicionamiento dentro del mercado. (p. 88)

Por otro lado, según la literatura de Carro, define que en el objetivo del costo por procesos se acumulan y se registran por departamentos, cada departamento tiene su propio almacén de inventarios, los costos unitarios se determinan por cada departamento y las unidades terminadas y sus costos respectivos se transfieren al inventario de artículos. Según

Merlo, Reinoso, Rubino y Ruggeri, nos dice, que as organizaciones empresariales se encuentran en la búsqueda constante de estrategias para mejorar su capacidad para el servicio al cliente, por ello se interesan en conocer los productos y el mercado, por mejorar el diseño, la producción y hasta la llegada del mismo a las manos del cliente. De esta manera pueden competir con el mejor de los mejores en un ambiente global.

Respecto al objetivo específico 3: Describir las características de los cosos estándar en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018.

Según los resultados, medianamente en la empresa se maneja los costos directos e indirectos de manera presupuestada, tales como: Orden de servicio, materias primas y auxiliares; asimismo, medianamente se realiza control específico en el proceso productivo para otorgar los servicios tales como: Requerimiento, hojas de costos y control de calidad del servicio, además medianamente se cumple los tiempos en los procesos para otorgar los servicios tales como: Control de tiempo de personal, horas hombre, tiempo de uso de materiales. Es decir, los micro negocios estudiados son muy responsables al momento de registrar los costos incurridos dentro de su proceso productivo, porque se evidencia la utilización de formatos y lo más importante en cada proceso tienen claro los presupuestos a utilizar, ello les permite ser micro empresarios que muestran procesos de calidad, maximizando el tiempo en producción y por ende mostrando calidad, es evidente que los micro negocios bajo ese paraguas de producción son rentables y competitivos.

Estos resultados son contrarios a lo encontrado por Ramos, quien concluye en sus resultados que, el cálculo del Margen Bruto dentro de los índices de rentabilidad es un factor muy importante para la toma de decisiones, las microempresas no conocen realmente los formatos a utilizar en los procesos productivos, ni mucho menos la rentabilidad que sus productos les generan, debido a que simplemente se basan en la experiencia que cada uno de ellos tienen en el negocio y por tanto sus productos son vendidos según lo determinado por la competencia y el medio en el que se genera su actividad económica.

Concluye Ramos, se puede concluir que estas microempresas necesitan de un sistema de costos acorde a sus necesidades y a su tipo de negocio, con la finalidad de que los propietarios tengan un conocimiento claro del costo en el proceso de sus productos.

Al respecto la literatura de Sebastián, define que las principales características de los costos por procesos, comparativamente con aquellas de órdenes de producción son: Se aplican a los procesos de producción continua o en serie. El control de la producción se realiza en forma periódica. Costo de producción se determina al finalizar el período económico, el mismo que puede ser: diarios, semanal, trimestral o anual. Se determinan en base al tiempo. El costo total de fabricación es igual al monto de los costos incurridos en el período.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Respecto al objetivo específico 1: Describir las características de la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018.

Según los resultados, en gran medida los micro y pequeños empresarios en su empresa cumplen los objetivos en cuanto a ventas y control de los costos, la empresa se vale de estrategias para competir tales como: Oferta de servicios, calidad del servicio y conocimiento del mercado; se toma decisiones en situaciones críticas, tales como reducir costos, control de servicios básicos, reducir costos laborales.

Respecto al objetivo específico 2: Describir las características de los procesos productivos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018.

Según los resultados, en gran medida las diferentes áreas de las empresas mantienen comunicación permanente tales como: Compras, personal, almacén, producción en; gran medida en las empresas se considera información relevante para los procesos productivos tales como: Proceso productivo, fichas de control de inventarios; existe responsabilidad en la información oportuna respecto a los reportes: Ingresos y salidas de almacén, ventas, saldos de almacén, reporte de servicios deficientes.

Respecto al objetivo específico 3: Describir las características de los costos estándar en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018.

Según los resultados, medianamente en la empresa se maneja los costos directos e indirectos de manera presupuestada, tales como: Orden de servicio, materias primas y auxiliares; asimismo, medianamente se realiza control específico en el proceso productivo para otorgar los servicios tales como: Requerimiento, hojas de costos y control de calidad del servicio, además medianamente se cumple los tiempos en los procesos para otorgar los servicios tales como: Control de tiempo de personal, horas hombre, tiempo de uso de materiales.

5.2. RECOMENDACIONES

Recomendamos al micro empresario efectuar constantes análisis a su estructura financiera de su empresa, para tomar decisiones y como consecuencia de ello puedan mantenerse en el mercado, considerando que son empresas relativamente jóvenes.

Recomendamos a micro empresario revisar la estructura de su costos-gastos registrado en su contabilidad mes a mes, y en base a ello genera mayor utilidad en la empresa.

Recomendamos al micro empresario interesarse por la estructura de los costos directos e indirectos, ciclo productivo y sus procesos hasta obtener los servicios de calidad que ofertan, ello les permitirá tomar decisiones de mejora continua y que los servicios ofertados sean de calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arámbulo A. S. y Mite J. L. (2016). *Propuesta de diseño y aplicación de un sistema de costos por procesos para Somicosa S.A.* (pp. 13, 59, 61-62, 140). Tesis de pre grado para contador público autorizado. Universidad de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14055/1/Propuesta%20dise%C3%B1o%20y%20aplicacion%20de%20sistema%20de%20costos%20por%20procesos%20Somicosa%20S.A.pdf>
- Climent D. S. (2011). *Los Costes De Calidad Como Estrategia Empresarial: Evidencia Empírica en la Comunidad Valenciana” en España.* (pp. 7, 215, 474-475). Tesis doctoral. Universidad de Valencia-España. Recuperado de [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9619/LOS_COS T.PDF](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9619/LOS_COS_T.PDF)
- Chambergó I. (2015). *Costos básicos para la micro y pequeña empresa.* Recuperado de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:7ZcoiqhBJxIJ:www.aempresarial.com/web/revitem/5_10101_32321.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe
- Checo L. (2018). *Costos estándar aplicados al establecimiento de los estándares de los tres elementos básicos del costo.* Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos14/costo/costo.shtml>

Decreto Supremo N° 009-2003-TR – *Reglamento de la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa.*

Decreto Legislativo N° 1086 – *Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización Y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente.*

Decreto Supremo N° 008-2008-TR – *Reglamento de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización Y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente.*

Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE - *Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial.*

Díaz L. A. y Ramírez M. L. D. (2018). *Diseño de una estructura de costos por ruta en la empresa de servicios de transporte de carga DISAA EIRL para fijar el margen de rentabilidad, Lambayeque 2016-2017.* (pp. 13, 33-35, 53). Tesis de pre grado para contador público. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo-Perú

Eze C. (2016). *Costos por órdenes específicas.* Recuperado de <https://es.slideshare.net/RitzucaHcd/costos-por-ordenes-especificas>

Gavelán J.J. (2015). *Sistemas de costos en Mype industriales y de servicios en condiciones de desorganización.* Recuperado

de <file:///C:/Users/Rusvelth/Downloads/10077-Texto%20del%20art%C3%ADculo-35164-1-10-20141020.pdf>

Koepsell D. R. y Ruiz M. H. (2015), *Ética de la investigación*. (pp. 15, 94, 98, 101-102). Iztapalaca-México. Edamsa Impresiones S.A. de CV

Lambretón V. (2015). *La importancia del análisis y la estimación de costos*.

Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/08/03/importancia-analisis-estimacion-costos/>

Ley N° 28015 – *Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa*.

Ley N° 28851 – *Ley que modifica la Ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa*.

Ley N° 30056 - *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*

Luque W. H. (2014). *Importancia de los costos y su eficiencia en la gestión empresarial de los microempresarios de la industria del calzado en Arequipa Metropolitana – 2014*. (pp. 3, 54, 173-174). Tesis de pre grado para contador público. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa- Perú.

Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2186/COluhawh.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Merlo E., Reinoso N., Rubino M. S. y Ruggeri Y. (2014). *Los costos y la toma de decisiones. Aplicación práctica a una pequeña empresa.* (pp. 11-12). Tesis de pre grado para contador público. Universidad Nacional de Cuyo-Mendoza-Argentina.

Recuperado de

http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5240/merlofinal.pdf

Palomino C. (2015). *Diccionario de Contabilidad.* (pp. 92, 94-95, 220, 273, 277). Lima-Perú: Editorial Calpa SAC

Ramos (2014). *Sistema de costos y la rentabilidad en la microempresa de fabricación de bloques en el sector de la Cangahua provincia de Cotopaxi.* (pp. 13, 43-49, 69). Tesis de pre grado para ingeniería en contabilidad y auditoría CPA. Universidad Técnica de Ambato-Ecuador.

Recuperado de

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20575/1/T2592i.pdf>

Ríos R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción.* Málaga- España. Servicios Académicos Intercontinentales S.L. Primera Edición Digital

Saltos T. (2016). *Costos de producción.* Recuperado de <https://www.slideshare.net/tatyanasaltos/8-costos-de-produccion>

Sanmache C. J. y Salinas W. A. (2016). *Implementación de un sistema de costos por órdenes específicas en excel para*

determinar el costo de producción en la imprenta “Juan Jahir”, Chiclayo 2016. (pp. 4, 19, 88). Tesis de pre grado para contador público. Universidad Señor de Sipán- Pimental-Chiclayo-Perú. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4526/Senmache%20Farro%20-%20Salinas%20Mio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sebastián W. (2018). *Los costos por procesos de producción.* Recuperado de https://www.academia.edu/6412975/LOS_COSTOS_POR_PROCESO_DE_PRODUCI%C3%93N

Tresierra A. E. (2010). *Metodología de la investigación científica.* (pp. 81, 107).

Trujillo, Perú: Editorial Biociencia. Cuestionario

Vara A. A. (2010), *7 pasos para una tesis exitosa. Desde la idea inicial hasta la sustentación.* Lima-Perú. Universidad de San Martín de Porres. Primera Edición Digital.

Vargas J.J. (2016). *Implementación de un sistema de costos por proceso y su efecto en la rentabilidad de la empresa Alpaca Color S.A.* (pp. 28, 30, 32, 34-35, 37). Tesis de pregrado para contador público. Universidad Autónoma del Perú. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/355/1/VARGAS%20ALFARO%2c%20JHONNATAN%20JACK.pdf>.

ANEXOS

Anexo N° 1 Cuestionario

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresas del ámbito de estudio.

El cuestionario tiene por objeto recabar datos de las micro y pequeñas empresas para ejecutar el estudio denominado: “Caracterización de los costos por procesos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018”. Por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestador (a):..... Fecha:/...../2019

Razón Social:.....RUC N°.....:



DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	VALORACIÓN					
I. Toma de decisiones	Objetivos	1. ¿Se cumplen los objetivos de la empresa, en cuanto a ventas y el control de los costos directos al otorgar los servicios?						
	Estrategias	2. ¿La empresa se vale de estrategias para competir tales como: oferta de servicios, calidad del servicio y conocimiento del mercado?						
	Proceso	3. ¿La empresa toma decisiones en situación críticas, tales como reducir costos, control de servicios básicos, reducir costos laborales?						
II. Proceso productivo	Comunicación	4. ¿Las diferentes áreas de su empresa mantienen comunicación Permanente: tales como: Compras, personal, almacén, producción?						
	Información	5. ¿Considera información relevante para los procesos productivos tales como: Proceso productivo, fichas de control de inventarios?						
	Responsabilidad	6. ¿Qué responsabilidad existe en la información oportuna respecto a los reportes: Ingresos y salidas de almacén, ventas, saldos de almacén, reporte de servicios deficientes, etc.?						
III. Costo estándar	Presupuesto	7. ¿La empresa maneja sus costos directos e indirectos de manera presupuestada, tales como: Orden de servicio, materia prima y auxiliares?						
	Control	8. ¿Realiza control específico en el proceso productivo para otorgar el servicio, tales como: Requerimientos, hoja de costos, y control de calidad del servicio?						
	Tiempo	9. ¿Se cumple los tiempos en los procesos productivos para otorgar el servicios tales como: Control de tiempo del personal, horas hombres, tiempo de uso de materiales, etc.?						

¡Gracias por su apoyo!

Pucallpa, marzo del 2020

Anexo N° 2 Tabla de fiabilidad

Estadística de elementos			
	Media	Desviación estándar	N
Se cumplen los objetivos de la empresa, en cuanto a ventas y el control de los costos directos al otorgar los servicios	3,81	,543	31
La empresa se vale de estrategias para competir tales como: Oferta de servicios, calidad del servicio y conocimiento del mercado	4,03	,547	31
La empresa toma decisiones en situaciones críticas, tales como reducir costos, control de servicios básicos, reducir costos laborales	3,84	,638	31
Las diferentes áreas de su empresa mantienen comunicación permanente tales como; Compras, personal, almacén, producción	3,87	,718	31
Considera información relevante para los procesos productivos tales como: Proceso productivo, fichas de control de inventarios	3,77	,845	31
Qué responsabilidad existe en la información oportuna respecto a los reportes; Ingresos y salidas de almacén, ventas, saldos de almacén, reporte de servicios deficientes, etc.	3,94	,680	31
La empresa maneja sus costos directos e indirectos de manera presupuestada, tales como: Orden de servicio, materia prima y auxiliares	3,94	,814	31
Realiza control específico en el proceso productivo para otorgar los servicios tales como: Requerimientos, hoja de costos y control de calidad del servicio	3,87	,806	31

Anexo N° 3 Validez de instrumentos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	31	100,00
	Excluido ^a	0	,00
	Total	31	100,00

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,879	,879	9

Anexo N° 4 Matriz de relación entre elementos

	Se cumplen los objetivos de la empresa, en cuanto a ventas y el control de los costos directos al otorgar los servicios	La empresa se vale de estrategias para competir tales como: Oferta de servicios y conocimiento del mercado	La empresa toma decisiones en situaciones críticas, tales como reducir costos, control de servicios básicos, reducir los costos laborales	Las diferentes áreas de su empresa mantienen comunicación permanente tales como: Compras, personal, almacén, producción	Considera información relevante para los procesos productivos tales como: Proceso productivo, fichas de control de inventarios	Qué responsabilidad existe en la información oportuna respecto a los reportes: Ingresos y salidas de almacén, ventas, saldos de almacén, reporte de servicios deficientes, etc.	La empresa maneja sus costos directos e indirectos de manera presupuestada, tales como: Orden de servicios, materia prima y auxiliares	Realiza control específico en el proceso productivo para otorgar los servicios tales como: Requerimientos, hoja de costos y control de calidad del servicio	Se cumple los tiempos en los procesos productivos para otorgar los servicios tales como: Control de tiempo del personal, horas hombres, tiempo de uso de materiales, etc.
Se cumplen los objetivos de la empresa, en cuanto a ventas y el control de los costos directos al otorgar los servicios	1,000	,359	,292	,447	,556	,417	,499	,474	,548
La empresa se vale de estrategias para competir tales como: Oferta de servicios, calidad del servicio y conocimiento del mercado	,359	1,000	,398	,350	,521	,364	,379	,464	,447
La empresa toma decisiones en situaciones críticas, tales como reducir costos, control de servicios básicos, reducir costos laborales	,292	,398	1,000	,099	,240	,590	,493	,477	,536
Las diferentes áreas de su empresa mantienen comunicación permanente tales como: Compras, personal, almacén, producción	,447	,350	,099	1,000	,280	,187	,213	,546	,425
Considera información relevante para los procesos productivos tales como: Proceso productivo, fichas de control de inventarios	,556	,521	,240	,280	1,000	,438	,657	,494	,585
Qué responsabilidad existe en la información oportuna respecto a los reportes: Ingresos y salidas de almacén, ventas, saldos de almacén, reporte de servicios deficientes, etc.	,417	,364	,590	,187	,438	1,000	,474	,410	,579
La empresa maneja sus costos directos e indirectos de manera presupuestada, tales como: Orden de servicio, materia prima y auxiliares.	,499	,379	,493	,213	,657	,474	1,000	,597	,631
Realiza control específico en el proceso productivo para otorgar los servicios tales como: Requerimientos, hoja de costos y control de calidad del servicio	,474	,464	,477	,546	,494	,410	,597	1,000	,628
Se cumple los tiempos en los procesos productivos para otorgar los servicios tales como: Control de tiempo del personal, horas hombres, tiempo de uso de materiales, etc.	,548	,447	,536	,425	,585	,579	,631	,628	1,000

Anexo N° 5 Matriz de covarianza entre elementos

	Se cumplen los objetivos de la empresa, en cuanto a ventas y el control de los costos directos al otorgar los servicios	La empresa se vale de estrategias para competir tales como: Oferta de servicios y conocimiento del mercado	La empresa toma decisiones en situaciones críticas, tales como reducir costos, control de servicios básicos, reducir los costos laborales	Las diferentes áreas de su empresa mantienen comunicación permanente tales como: Compras, personal, almacén, producción	Considera información relevante para los procesos productivos tales como: Proceso productivo, fichas de control de inventarios	Qué responsabilidad existe en la información oportuna respecto a los reportes: Ingresos y salidas de almacén, ventas, saldos de almacén, reporte de servicios deficientes, etc.	La empresa maneja sus costos directos e indirectos de manera presupuestada, tales como: Orden de servicios, materia prima y auxiliares	Realiza control específico en el proceso productivo para otorgar los servicios tales como: Requerimientos, hoja de costos y control de calidad del servicio	Se cumple los tiempos en los procesos productivos para otorgar los servicios tales como: Control de tiempo del personal, horas hombres, tiempo de uso de materiales, etc.
Se cumplen los objetivos de la empresa, en cuanto a ventas y el control de los costos directos al otorgar los servicios	,295	,106	,101	,174	,255	,154	,220	,208	,247
La empresa se vale de estrategias para competir tales como: Oferta de servicios, calidad del servicio y conocimiento del mercado	,106	,299	,139	,138	,241	,135	,169	,204	,203
La empresa toma decisiones en situaciones críticas, tales como reducir costos, control de servicios básicos, reducir costos laborales	,101	,139	,406	,045	,129	,256	,256	,245	,284
Las diferentes áreas de su empresa mantienen comunicación permanente tales como: Compras, personal, almacén, producción	,174	,135	,045	,516	,170	,091	,125	,316	,254
Considera información relevante para los procesos productivos tales como: Proceso productivo, fichas de control de inventarios	,255	,241	,129	,170	,714	,252	,452	,337	,411
Qué responsabilidad existe en la información oportuna respecto a los reportes: Ingresos y salidas de almacén, ventas, saldos de almacén, reporte de servicios deficientes, etc.	,154	,135	,256	,091	,252	,462	,262	,225	,327
La empresa maneja sus costos directos e indirectos de manera presupuestada, tales como: Orden de servicio, materia prima y auxiliares.	,220	,169	,256	,125	,452	,262	1,662	,391	,427
Realiza control específico en el proceso productivo para otorgar los servicios tales como: Requerimientos, hoja de costos y control de calidad del servicio	,208	,204	,245	,316	,337	,225	,391	1,649	,420
Se cumple los tiempos en los procesos productivos para otorgar los servicios tales como: Control de tiempo del personal, horas hombres, tiempo de uso de materiales, etc.	,247	,203	,284	,254	,411	,327	,427	,420	,690

Anexo N° 6 Base de datos

Encuestados	Objetivo de la empresa	Estrategias de la empresa	Toma de decisiones	Áreas de la empresa	Información relevante	Información oportuna	Manejo de costos	Control específico	Cumple los tiempos
1	4	4	3	4	4	3	3	4	4
2	4	5	4	4	5	5	4	4	5
3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
5	3	4	4	4	4	4	4	3	4
6	4	4	4	3	4	3	4	3	3
7	3	4	3	3	4	4	3	3	3
8	4	5	5	4	4	5	5	5	5
9	4	3	3	3	3	3	4	3	3
10	4	4	4	4	4	4	3	3	4
11	4	5	4	5	5	3	5	5	4
12	4	4	5	5	4	5	4	5	4
13	3	3	4	3	2	3	3	3	3
14	4	4	3	4	3	4	3	3	3
15	3	4	4	3	3	4	4	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	3	4	3	3	3	4	3
18	4	3	3	4	4	4	4	3	3
19	3	4	4	4	2	3	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4	5	5	4
21	4	4	3	4	5	4	5	4	5
22	5	5	5	4	4	5	5	4	5
23	4	4	4	5	4	5	5	5	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3
25	4	3	4	4	3	4	4	4	5
26	4	4	4	5	3	4	3	5	4
27	5	5	4	5	5	4	5	5	5
28	3	4	4	2	3	4	4	4	3
29	4	4	5	3	5	5	5	4	5
30	4	4	4	3	4	4	3	4	4
31	4	4	4	4	5	4	5	5	5

Anexo N° 7 Matriz de consistencia

Título: “Caracterización de los costos por procesos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEORICO	DIMENSIONES	INDICADOR	METODO
<p>Problema General ¿Cuáles son las características de los costos por procesos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018?</p>	<p>Objetivo General Describir las características de los costos por procesos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018.</p>	Costos por procesos	Es aquel mediante el cual los costos de producción se cargan a los procesos, a los sistemas acumulados de los costos de producción, por departamento o por centro de costo.	Toma de decisiones Proceso	Objetivos Estrategias Procesos	<p>Tipo: Cuantitativa-Descriptiva</p> <p>Diseño: No experimental - Transversal - Retrospectivo</p> <p>Población: Estuvo conformado por propietarios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018.</p>
<p>Problemas Específicos ¿Cuáles son las características de la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018?</p>	<p>Objetivos Específicos Describir las características de la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018.</p>		El objetivo de un sistema de costos por procesos es determinar que parte de los materiales directos, de mano de obra directa y de costos indirectos de fabricación se aplica a las unidades terminadas y transferidas y que parte se aplica a las unidades aún en proceso, todo este proceso paso por un tema de toma de decisiones en el momento indicado, todo el proceso productivo teniendo en cuenta los costos estándar en cada proceso”. (López, 2018)	productivo	Comunicación Información Responsabilidad	<p>Muestra: Fue intencionada tomándose a 30 micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018.</p>
<p>¿Cuáles son las características de los procesos productivos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018?</p>	<p>Describir las características de los procesos productivos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018.</p>			Costo	Presupuesto Control	<p>Técnicas: La encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de 9 preguntas cerradas tipo Likert.</p>
<p>¿Cuáles son las características del costo estándar en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018?</p>	<p>Describir las características del costo estándar en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del distrito de Callería, 2018.</p>					<p>Métodos de Análisis de investigación Se realizó el uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se tomó como soporte el programa Excel científico y para el procesamiento de los datos el software SPSS Versión 24.</p>