

Universidad Nacional de Tumbes
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela Profesional de Contabilidad



**Gestión de costos en la toma de decisiones de las empresas de
tercerización de servicios del distrito de Tumbes - 2021**

Área: Ciencias Sociales
Línea: Políticas y gestión pública y privada

Tesis para optar el título profesional de Contadora Pública

Presentado por:

Brigitte Elisa, Moran Izquierdo

Tumbes – 2021

Universidad Nacional de Tumbes
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela Profesional de Contabilidad



**“Gestión de costos en la toma de decisiones de las empresas de
tercerización de servicios del distrito de Tumbes – 2021”**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Oscar Sandoval Rodríguez (Pdte) :

Dr. John Dios Valladolid (Secretario) :

Dr. Raúl Sánchez Ancajima (Vocal) :

TUMBES – 2021

Universidad Nacional de Tumbes
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela Profesional de Contabilidad



**Gestión de costos en la toma de decisiones de las empresas de
tercerización de servicios del distrito de Tumbes - 2021**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su
contenido y forma.**

Autor: Moran Izquierdo, Brigitte Elisa: _____

Asesor: Mena Preciado, Julio Raúl : _____

Código ORCID N° 0000-0002-4988-6629

TUMBES - 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
SECRETARÍA ACADÉMICA

“AÑO DEL FORTALICIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los veinte y cinco días del mes de agosto del dos mil veintidós, siendo las dieciocho horas, y en la modalidad virtual, a través de la plataforma Zoom, se reunieron el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado con Resolución Decanal N° 462-2022/UNTUMBES-FCCEE el Dr. **OSCAR FERNANDO SANDOVAL RODRIGUEZ** (Presidente), Dr. **JOHN PIERO DIOS VALLADOLID** (Secretario) y Dr. **RAUL ALFREDO SANCHEZ ANCAJIMA** (Vocal), reconociendo en la misma Resolución además al Dr. **JULIO RAUL MENA PRECIADO** como asesor, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis titulada “**Gestión de Costos en la toma de decisiones de las empresas de tercerización de servicios - 2021**”, para optar el Título Profesional de **CONTADOR PÚBLICO** presentado por la Bachiller **BRIGITTE ELISA MORAN IZQUIERDO**.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el Jurado según el artículo N° 65° del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Bachiller **BRIGITTE ELISA MORAN IZQUIERDO** con calificativo:

BUENA

Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado le indica.

En consecuencia, queda **APTA** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis para Pregrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las diecinueve, horas del mismo día se dio por concluida la ceremonia académica, en forma virtual, procediendo a firmar el Acta en presencia del público asistente.

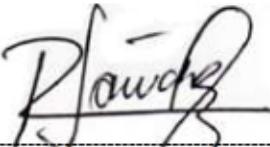
Tumbes, 25 de agosto de 2022



Dr. **OSCAR FERNANDO SANDOVAL RODRIGUEZ**
DNI: 00239966
Presidente



Dr. **JOHN PIERO DIOS VALLADOLID**
DNI: 00227337
Secretario



Dr. **RAUL ALFREDO SANCHEZ ANCAJIMA**
DNI: 40834005
Vocal

DEDICATORIA

A mi madre, hermanos, mis hijas valentina y Valeria y a mi esposo las personas importantes de mi vida y a las personas que me han brindado muchas fuerzas para poder superarme cada día.

Brigitte Moran Izquierdo

AGRADECIMIENTO

A Dios, a mi madre por haberme forjado con valores como la persona que soy en la actualidad, a mis hermanos, mis hijas , esposo y a toda mi familia por ser ese apoyo incondicional, en especial a mi tío Raúl Mena por ser mi asesor y haberme apoyado con todo sus conocimientos para la elaboración de esta investigación.

El autor

ÍNDICE

Resumen	
Abstrac	
1. Introducción	15
2. Revisión de la literatura	17
2.1 Antecedentes	17
2.2 Bases Teóricas	19
3. Materiales y métodos	24
3.1 Tipo de estudio y diseño de la investigación	24
3.2 Hipótesis y variables	24
3.3 Población y muestra	25
3.4 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5 Plan de procesamiento y análisis de datos	27
4. Resultados y discusión	28
4.1 Presentación de resultados	28
4.2 Discusión de resultados	58
5. Conclusiones	61
6. Recomendaciones	61
7. Referencias Bibliográficas	63
Anexos	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Manual de procedimientos para controlar el ingreso y salida de los recursos	28
Tabla 2: Manual de procedimientos para controlar el ingreso y salida del recurso personal	29
Gráfico 3: Manual de procedimientos para la ejecución de los servicios	30
Tabla 4: Existe alguna persona encargada o empresa externa especializada	31
Tabla 5: Tienen identificados los puntos críticos	32
Tabla 6: La empresa fija sus metas de producción de servicios	33
Tabla 7: Políticas que determine las acciones a tomar	34
Tabla 8: La empresa genera informes diarios	35
Tabla 9: La empresa ha diseñado documentación interna	36
Tabla 10: Se conoce el tiempo de realización de cada actividad	37
Tabla 11: Se tiene identificada la actividad de menor costo	38
Tabla 12: Identifica cuál es la estructura de costos que emplea la empresa	39
Tabla 13: Propuestas para corregir y mejorar acciones	40
Tabla 14: La gestión de costos actual permite controlar de manera eficiente	41
Tabla 15: Las actividades que realizan para la prestación del servicio	42
Tabla 16: El personal administrativo ha recibido capacitación	43
Tabla 17: El personal reciba capacitación en temas específicos	44
Tabla 18: Existe supervisores para verificar el cumplimiento de las actividades	45
Tabla 19: Considera importante realizar reuniones diarias	46
Tabla 20: La empresa realizó algún tipo de análisis para determinar el nivel de rentabilidad	47

Tabla 21: Las estrategias de la empresa usadas para la toma de decisiones	48
Tabla 22: Una adecuada estructura de costos repercutiría en una adecuada toma de decisiones	49
Tabla 23: Es necesario que los empleados tengan conocimiento de los costos	50
Tabla 24: Se toman decisiones de rentabilidad en base al análisis del servicio	51
Tabla 25: Se encuentra determinada la utilidad bruta	52
Tabla 26: Se encuentran los precios unitarios alineados con el costo	53
Tabla 27: La empresa fija sus precios, en función al mercado	54
Tabla 28: La empresa fija sus precios, en función al costo de sus servicios	55
Tabla 29: Existe una política de flexibilidad de los precios	56
Tabla 30: Se toman decisiones para fijar los precios de cada servicio	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Manual de procedimientos para controlar el ingreso y salida de los recursos	28
Tabla 2: Manual de procedimientos para controlar el ingreso y salida del recurso personal	29
Gráfico 3: Manual de procedimientos para la ejecución de los servicios	30
Gráfico 4: Existe alguna persona encargada o empresa externa especializada	31
Gráfico 5: Tienen identificados los puntos críticos	32
Gráfico 6: La empresa fija sus metas de producción de servicios	33
Gráfico 7: Políticas que determine las acciones a tomar	34
Gráfico 8: La empresa genera informes diarios	35
Gráfico 9: La empresa ha diseñado documentación interna	36
Gráfico 10: Se conoce el tiempo de realización de cada actividad	37
Gráfico 11: Se tiene identificada la actividad de menor costo	38
Gráfico 12: Identifica cuál es la estructura de costos que emplea la empresa	39
Gráfico 13: Propuestas para corregir y mejorar acciones	40
Gráfico 14: La gestión de costos actual permite controlar de manera eficiente	41
Gráfico 15: Las actividades que realizan para la prestación del servicio	42
Gráfico 16: El personal administrativo ha recibido capacitación acerca del costo por cada actividad del servicio brindado	43
Gráfico 17: El personal reciba capacitación en temas específicos	44
Gráfico 18: Existe supervisores para verificar el cumplimiento de las actividades	45
Gráfico 19: Considera importante realizar reuniones diarias	46
Gráfico 20: La empresa realizó algún tipo de análisis para determinar el nivel de rentabilidad	47
Gráfico 21: Las estrategias de la empresa usadas para la toma de decisiones	48

Gráfico 22: Una adecuada estructura de costos repercutiría en una adecuada toma de decisiones	49
Gráfico 23: Es necesario que los empleados tengan conocimiento de los costos	50
Gráfico 24: Se toman decisiones de rentabilidad en base al análisis del servicio	51
Gráfico 25: Se encuentra determinada la utilidad bruta	52
Gráfico 26: Se encuentran los precios unitarios alineados con el costo	53
Gráfico 27: La empresa fija sus precios, en función al mercado	54
Gráfico 28: La empresa fija sus precios, en función al costo de sus servicios	55
Gráfico 29: Existe una política de flexibilidad de los precios	56
Gráfico 30: Se toman decisiones para fijar los precios de cada servicio	57

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta	66
Anexo 2: Matriz de consistencia	71
Anexo 3: Población	72
Anexo 4: Validación de instrumento	73
Anexo 5: Informe turnitin	78
Anexo 6: Galería de fotos	80

RESUMEN

El objetivo de la investigación es determinar si la gestión de costos incide favorablemente en la toma de decisiones de las empresas de tercerización de servicios del distrito de Tumbes, es de tipo descriptiva y el diseño: No experimental y se aplicó una encuesta con un cuestionario, a una muestra de 14 empresas. Se obtuvieron los siguientes resultados: Las empresas de tercerización de servicios del distrito de Tumbes, cuentan con un manual de procedimientos para controlar el ingreso y salida de los recursos materiales y del personal para la ejecución de los servicios. No calculan el costo de sus servicios. Fijan sus metas de producción en forma mensual y no cuentan políticas que determine las acciones a tomar cuando la empresa no llega a alcanzar la meta de producción. No cuentan con informes diarios de las actividades, no cuentan con documentación interna para dar a conocer los costos y rentabilidad de cada servicio, es el supervisor quien verifica el cumplimiento de todas las actividades, no realizan análisis para determinar el nivel de rentabilidad y están de acuerdo que una adecuada determinación de sus costos repercutirá favorablemente en la toma de decisiones de la empresa.

Palabras claves: Gestión de costos, planificación y programación de recursos, toma de decisiones.

ABSTRACT

The objective of the research is to determine if cost management favorably affects the decision-making of service outsourcing companies in the district of Tumbes, it is of a descriptive type and the design: Non-experimental and the sample of 14 companies. The following results were obtained: The Tumbes district service outsourcing companies have a procedures manual to control the entry and exit of material resources and personnel for the execution of services. They do not calculate the cost of their services. They set their production goals on a monthly basis and do not have policies that determine the actions to be taken when the company does not reach the production goal. They do not have daily reports of the activities, they do not have internal documentation to publicize the costs and profitability of each service, it is the supervisor who verifies compliance with all activities, they do not carry out analyzes to determine the level of profitability and they agree I agree that an adequate determination of its costs will have a favorable impact on the company's decision-making.

Keywords: Cost management, resource planning and scheduling, decision making.

I. INTRODUCCIÓN

La ley N° 29245 que regula los servicios de tercerización (2008), indica que: “Se entiende por tercerización la contratación de empresas para que desarrollen actividades especializadas u obras, siempre que aquellas asuman los servicios prestados por su cuenta y riesgo; cuenten con sus propios recursos financieros, técnicos o materiales; sean responsables por los resultados de sus actividades y sus trabajadores estén bajo su exclusiva subordinación. Constituyen tercerización de servicios, entre otros, los contratos de gerencia conforme a la Ley General de Sociedades, los contratos de obra, los procesos de tercerización externa, los contratos que tienen por objeto que un tercero se haga cargo de una parte integral del proceso productivo”.

Lo que significa que en el Perú, la prestación de servicios empresariales para tercerización, se encuentra regulada y las empresas que postulan para coberturar los servicios que son demandados bajo esta modalidad, conocen anteladamente el precio que les pagaran por los servicios brindados, esto significa que las empresas deben anticipar sus costos antes de la prestación del servicio y determinar su margen de rentabilidad, si esto no sucede o no gestionan adecuadamente la estructura de sus costos, se pueden encontrar con situaciones de déficit económico en contra de los intereses y objetivos de la empresa, que es la maximización de sus beneficios con resultados positivos; por lo tanto, la gestión de los costos permitirá adecuarse a los precios bases que las empresas están dispuestas a pagar. Será vital tener en cuenta los recursos: materiales, humanos y financieros que intervienen en el cálculo del costo de los servicios brindados y realizar una adecuada planificación y programación de estos recursos. Como por ejemplo el cálculo por hora de la mano de obra que la empresa tercerizadora estará dispuesta a pagar por los servicios que brinda o si se programa el pago así como la calidad de los materiales o insumos que van utilizarse en la prestación del servicio.

Dada la existencia de un mercado que demanda los servicios de tercerización, para seguridad, limpieza y otros servicios conexos; el empresariado que ha incursionado en este segmento, necesita con urgencia realizar una adecuada gestión de costos que les permita planificar y programar eficientemente sus recursos, remunerando de manera justa a sus trabajadores, utilizando suministros de calidad y equipos que les permita brindar un buen servicio y al mismo tiempo, obtener los márgenes de rentabilidad deseada para continuar en un entorno empresarial cada vez más competitivo y altamente globalizado. El problema de la investigación se formuló con la siguiente interrogante: ¿En qué medida la gestión de costos incide favorablemente para optimizar la toma de decisiones en las empresas de tercerización de servicios del distrito de Tumbes 2021?

El objetivo general es determinar si la gestión de costos incide favorablemente en la toma de decisiones en las empresas de tercerización de servicios del distrito de Tumbes y los objetivos específicos: Establecer si la planificación y programación de los recursos humanos y materiales incide favorablemente en la toma de decisiones de las empresas de servicios de tercerización del distrito de Tumbes y Determinar la manera en que se toman las decisiones de rentabilidad y precios en las empresas de tercerización de servicios del distrito de Tumbes.

Las empresas de tercerización que operan en el distrito de Tumbes, son de servicios de seguridad o vigilancia y los servicios de limpieza. Las empresas que demandan estos servicios, son: Bancos, Cajas Municipales de Ahorro y Crédito – CMAC, Cajas Rurales de Ahorro y Crédito – CRAC, Financieras, la Superintendencia de Administración Aduanera y Tributaria – Sunat, la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS, la empresa de servicios de agua potable y alcantarillado – OTASS, las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones: Movistar, Claro, Entel y Bitel. Electronoroeste S.A – ENOSA, La Superintendencia de Registros Públicos – SUNARP, Los centros comerciales: Plaza vea, Promart y Costa Mar Plaza, Essalud – Tumbes, Poder Judicial y Ministerio Público.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DEL TEMA

(Gonzales & Heredia, 2020), en su tesis: “Análisis de costos de servicios y su impacto en la rentabilidad de la empresa de transporte Corporación C y C SAC, concluye que los trabajadores tienen un conocimiento general acerca de los costos como es el control de uso de combustible por cada vehículo, mantenimiento y costos de almacenamiento de vehículo y otros; sobre los gastos administrativos como es de luz, agua, alquileres, útiles de oficina y otros; el control general y detallado lo lleva el área contable. Por otro lado, la rentabilidad ha sido baja según la revisión de los Estados Financieros donde se determinó que la eficiencia de todas las ratios financieros ha disminuido respecto al año anterior; esto fundamentalmente por la disminución de ingresos ocasionado por la no renovación de contratos con sus clientes, ni gestión de nuevos contratos por el área encargada, eventos que impactaron directamente en sus ingresos”.

(Quispe, 2015), en su tesis: “Determinación de costos y rentabilidad de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros en la ruta de las provincias de San Román y Lampa, periodo 2012, refiere que la estructura de costos en la prestación de servicios de transporte terrestre en ambas empresas es parecida en sus características, pero varían independientemente por aplicación de un sistema de costos. Cabe resaltar que la empresa de transportes Halanoca SRLTDA obtiene una buena rentabilidad en la misma ruta mientras que la empresa El Veloz obtiene menor rentabilidad en la misma ruta por tener gastos superiores. por lo tanto, varía los resultados para cada empresa.

(Bertamoni, 2013). En su investigación: “Los costos de la tercerización en el análisis de tercerización de procesos relacionados con la operación de infraestructura de un proveedor de internet, concluye que la teoría de los costos de transacción puede utilizarse en la viabilidad del outsourcing en un grupo de subprocesos”.

(Arroyo, et al., 2007), en su investigación: “El proceso de toma de decisiones para la tercerización de funciones logísticas: prácticas mexicanas versus mejores prácticas establecidas, refieren que la tercerización de funciones logísticas es una práctica que exhibe una tendencia creciente debido a que se reconoce como opción para decrecer costos, incrementar la eficiencia de las operaciones logísticas y lograr una cadena de suministros más flexible e integrada; sin embargo la pérdida del control directo de las actividades y la incapacidad de los proveedores de servicios logísticos para dar un servicio de excelencia son problemas potenciales cuando se terceriza; por ello es importante hacer una cuidadosa selección de las terceras partes que darán el servicio, así como establecer la planeación para lograr establecer una relación efectiva”.

(Apolo & Moran, 2010), en su investigación, diseño de un sistema de costos basado en actividades para determinar razonablemente los niveles de rentabilidad en la empresa acuícola Santa Isabel, manifiestan que “los costos tradicionales tienen muchas limitaciones y es por eso la necesidad de contar con un Sistema de Costos Basado en Actividades los cuales proporcionan información eficaz para la toma de decisiones. Sostienen que la labor de costos en toda empresa es necesaria, el gerente necesita conocer su margen de utilidad. Un sistema de costos permite un manejo técnico y eficiente de los recursos de las empresas y la posibilidad de tomar decisiones oportunas”.

(Pintado & Rosillo, 2005), en su investigación diseño de un sistema de costos basados en actividades como herramienta de gestión en las empresas de servicios de vigilancia, “determinan que las empresas de servicio de vigilancia del Departamento de Tumbes, no cuentan con un sistema de costos que les

permita determinar en forma precisa el costo del servicio brindado, lo que dificulta una oportuna toma de decisiones. La información contable que se reporta solo contribuye a cumplir con los requerimientos que hace la administración tributaria. La aplicación de un Sistema de Costos Basados en Actividades, permite obtener información detallada y oportuna del costo de las actividades que se generan en la prestación del servicio de vigilancia, la misma que servirá como una herramienta de gestión para la toma de decisiones”.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Gestión de costos

Costo: De acuerdo con (Backer & Ramirez, 1983), refieren que: “el costo representa la suma de erogaciones, es decir, el costo inicial de un activo o servicio adquirido se refleja en el desembolso de dinero en efectivo y otros valores, o sea un pasivo incurrido. Además del precio de adquisición de un activo, se puede incurrir en otros costos preliminares para permitir que el activo rinda los servicios esperados, en esta categoría se incluyen los cargos de transporte por recepción de materiales y equipos, y el costo de instalar activos fijos. Un negocio incurre en costos con el propósito de obtener ingresos. Un edificio un camión de reparto, o un empleado asalariado representan un potencial de servicios del cual se espera que genere o mantenga una corriente de ingresos. La utilidad del negocio se basa en la relación que existe entre el ingreso bruto y los costos”.

Según (Flores, 2000), “el costo es la medida y la valoración del consumo realizado o previsto en la aplicación racional de los factores, para la obtención de un producto, un trabajo o un servicio”.

De acuerdo con (Polimeri, Fabozzi y Adelberg, 1994), “definen al costo como el valor sacrificado para adquirir bienes y servicios, que se mide en términos monetarios mediante la reducción de activos o al incurrir en pasivos en los momentos en los que se obtienen beneficios. En el momento de la adquisición, el costo en que se incurre es para lograr

beneficios presentes o futuros. Cuando se utilizan estos beneficios los costos se convierten en gastos”.

Para (Horngren, 1996), “costo significa gasto o inversión que puede ser medido en términos monetarios o físicos, la suma de esfuerzos o recursos que se han invertido para transformar las materias primas en bienes económicos útiles al hombre se llama costo de producción”.

Para (Backer & Ramírez, 1983), “los costos deben diferenciarse de los gastos y de las pérdidas. Los costos representan una porción del costo de adquisición de artículos, propiedades o servicios, que ha sido diferida o que todavía no se ha aplicado a la realización de ingresos. El activo fijo y los inventarios son ejemplo de estos costos diferidos. Los gastos son costos que se han aplicado contra el ingreso de un período determinado. Los salarios de oficina son gastos que se aplican al período durante el cual se producen. Las pérdidas son reducciones en la participación de la empresa por las que no se ha recibido ningún valor compensatorio sin incluir los retiros de capital; por ejemplo la destrucción de una planta por huracán o incendio es un caso de pérdida”.

Para (Bellido, 2003), “un sistema de costos es el conjunto de normas, procedimientos y métodos, para lograr el objetivo de la contabilidad de costos”.

(Vásquez, 1992) sostiene que: “La contabilidad de costos es una rama de la contabilidad general que sintetiza y registra los costos de los centros fabriles, de servicios y comerciales de una empresa con el fin de que puedan medirse, controlarse e interpretarse a través de la obtención de costos unitarios y totales. Su propósito es: Contribuir al control de las operaciones y facilitar la toma de decisiones. No constituye un fin en sí mismo, sino un medio para planear y conducir adecuadamente los negocios, para brindar una adecuada rentabilidad. Su idea implícita es la minimización de los costos”.

(Marulanda, 2009), sostiene que: “El costo es todo desembolso, pasado, presente o futuro, que se involucra al proceso de producción, cuyo valor queda incluido en los productos y contablemente se observa en los inventarios (desembolso capitalizable)”.

(Yardin, 2010) dice: “El objetivo de la Contabilidad de Gestión es la representación, lo más fielmente posible, de los hechos económicos. Sólo de esa manera puede serle útil al empresario a la hora de la adopción de decisiones”.

(Lavolpe, 2003) sostiene: “Contabilidad de gestión es todo sistema que posibilite una información programada y oportuna, para uso de las gerencias de la empresa y su dirección. Y que permita evaluar desempeños, planificar actividades y tomar decisiones”.

Gestión de costos, (Martins, 2020), refiere que “la gestión de recursos es el proceso de planificación y programación de los recursos y actividades de la empresa. Los recursos pueden abarcar de todo, desde el equipamiento y los fondos económicos hasta las herramientas técnicas y el volumen de trabajo de los empleados”.

Planificación de recursos, (Martins, 2020), señala que “la planificación de recursos se usa para gestionar y asignar todo tipo de recursos que necesite la empresa para brindar un servicio. Un plan eficaz establece los recursos específicos (incluidos los recursos humanos, financieros, técnicos y físicos) y todas las actividades necesarias durante el curso de las actividades para obtener los productos”.

Programación de recursos, según (Manzanera, 2019), la programación de recursos es una colección de técnicas utilizadas para analizar los recursos requeridos para producir el trabajo y para saber cuándo se necesitan. Los objetivos de la programación de recursos son: Asegurar una utilización eficiente y efectiva; Ganar confianza en que el cronograma

es realístico; y Asegurar una identificación temprana de los cuellos de botella y conflictos en la capacidad de proveer recursos”.

Marulanda (2009), añade que “el costo de los materiales puede dividirse en: Materiales directos, que son todos los que pueden identificarse en la fabricación de un producto terminado, fácilmente se asocian con éste y representan el principal costo de materiales en la elaboración del producto. Los Materiales indirectos: Son aquellos involucrados en la elaboración de un producto, pero no son materiales directos. Estos se incluyen como parte de los costos indirectos de fabricación”.

Según (Cruz, 2007), “la Mano de obra, es el valor del trabajo realizado por los operarios que contribuyen al proceso productivo”.

En cambio para (Marulanda, 2009), “la mano de obra, es el factor humano de producción que hace posible la transformación de las materias primas en productos terminados; contablemente es la remuneración total (salarios, prestaciones sociales, aportes para fiscales; auxilio de transportes, horas extras, incentivos, bonificaciones, recargos nocturnos, prestaciones extra legales, etc.) pagada o causada al personal de producción de la empresa”

(Cruz, 2007), “los costos indirectos de fabricación, son todos los costos en que necesita incurrir un centro para el logro de sus fines; costos que, salvo casos de excepción, son de asignación indirecta, por lo tanto precisa de bases de distribución”.

2.2.2 La toma de decisiones

(Gutierrez, 2014), citando a Greenwood, sostiene que: “la toma de decisiones para la administración equivale esencialmente a la resolución de problemas empresariales. Los diagnósticos de problemas, las búsquedas y las evaluaciones de alternativas y la elección final de una

decisión, constituyen las etapas básicas en el proceso de toma de decisiones y resolución de problemas”.

(Horngren, 1996), señala “que los cinco pasos en un proceso de decisión son: (a) obtención de información, (b) formulación de proyecciones, (c) construcción de modelos de decisión, (d) implantación de decisiones, y (e) evaluación del desempeño. Los contadores pueden ayudar a los administradores a tomar mejores decisiones al diferenciar los ingresos y costos relevantes de los irrelevantes. Para ser relevantes en una decisión específica, un ingreso o costo debe satisfacer dos criterios:(a) debe ser un ingreso o costo esperado; y (b) debe diferenciar entre cursos alternativos de acción”.

(Gutierrez, 2014), citando a Le Moigne “define el término decidir, como identificar y resolver los problemas que se le presenta a toda organización. Por tanto, el desencadenante del proceso de toma de decisiones es la existencia de un problema, pero ¿cuándo existe un problema? Para Huber existirá un problema cuando hay diferencia entre la situación real y la situación deseada. La solución del problema puede consistir en modificar una u otra situación, por ello se puede definir como el proceso consciente de reducir la diferencia entre ambas situaciones

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo y diseño de la investigación

De acuerdo al objetivo que persigue, la investigación es Aplicada; porque pretende solucionar un problema de gestión de costos para optimizar la toma de decisiones en los servicios de tercerización del distrito de Tumbes, de acuerdo a la técnica de contrastación, la investigación es Descriptiva, porque los hechos ya ocurrieron y solo se describe la realidad problemática encontrada. El diseño de la investigación es No Experimental, porque no se realizará manipulación de variables.

3.2 Hipótesis y variables

La gestión de costos optimiza la toma de decisiones en las empresas de servicios de tercerización del distrito de Tumbes.

Variable independiente:

Gestión de Costos

Indicadores:

- Planificación de los recursos: (materiales o suministros diversos, recursos humana: Personal administrativo, supervisores, técnicos, operarios).
- Programación de recursos: (dirección, organización y control)

Variable dependiente:

Toma de decisiones

Indicadores:

Precio

Competencia

3.3. Población y muestra**3.3.1 Población**

La población objeto del estudio estuvo conformada por un total de 27 empresas que prestan servicios de tercerización en el distrito de Tumbes, relación que se indica en el anexo 3; brindando servicios de vigilancia, limpieza, atención al público, mantenimiento de redes de telecomunicación y de electrificación.

3.3.2 Muestra

Dado que las empresas dedicadas a la tercerización de servicios en el distrito de Tumbes, tienen sus oficinas centrales en otros departamentos, como Piura, Chiclayo, Trujillo y Lima, resultó imposible trabajar con una muestra poblacional, participando en la investigación 14 empresas que estuvieron dispuestas a compartir su información para llevar a cabo la investigación.

3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Métodos

Durante la fase de investigación y de trabajo de gabinete, se hizo uso de los siguientes métodos de investigación:

Método Deductivo: El método deductivo es un proceso que nos permitió extraer conclusiones a partir de la teoría existente sobre la gestión de costos para optimizar la toma de decisiones en las empresas de servicios de tercerización en el distrito de Tumbes.

Método Inductivo: Se hizo uso de este método para observar la problemática de las empresas de tercerización de servicios en el distrito de Tumbes y obtener información en cuanto a los métodos que utilizan para controlar, estimar y asignar sus costos.

3.4.2 Técnicas

Las técnicas que se utilizaron durante la investigación son las siguientes:

La Encuesta: se aplicó a la muestra de 14 empresas de tercerización de servicios, y como instrumento se aplicó un cuestionario, con 30 preguntas cerradas de alternativa múltiple, orientadas a obtener información acerca de los métodos que utilizan para planificar y programar sus recursos materiales, humanos y financieros en las empresas de tercerización de servicios.

3.4.3 Recolección de información

Se realizó aplicando el instrumento de recolección de información al personal que laboran en las empresas de tercerización de servicios en el distrito de Tumbes, supervisores y administrativos quienes nos proporcionaron la información acerca de la gestión de sus costos y los métodos que utilizan para planificar y programar sus recursos materiales y humanos.

3.5. Plan de procesamiento y análisis de datos

Obtenida la información se procedió al análisis y consolidación de los aspectos más relevantes de la información, la misma que se presenta de acuerdo con las técnicas de la estadística descriptiva, con tablas numéricas y sus respectivas frecuencias: Absolutas y Relativas, más su gráfico correspondiente, que permite visualizar y comprender el resultados obtenido, para obtener la discusión de los resultados, conclusiones y recomendaciones.

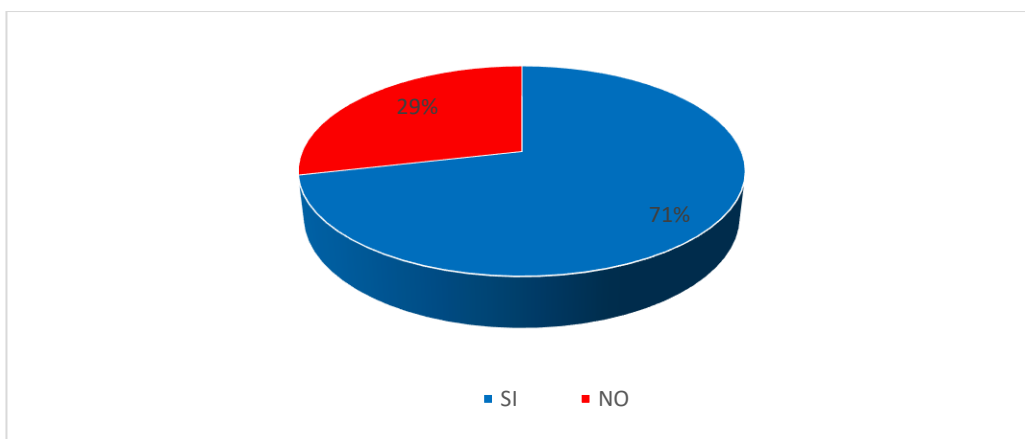
IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Presentación de resultados

Tabla 1: Existe un manual de procedimientos para controlar el ingreso y salida de los recursos materiales para la prestación del servicio

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	10	71%
NO	4	29%
TOTAL	14	100%

Gráfico 1: Existe un manual de procedimientos para controlar el ingreso y salida de los recursos materiales para la prestación del servicio

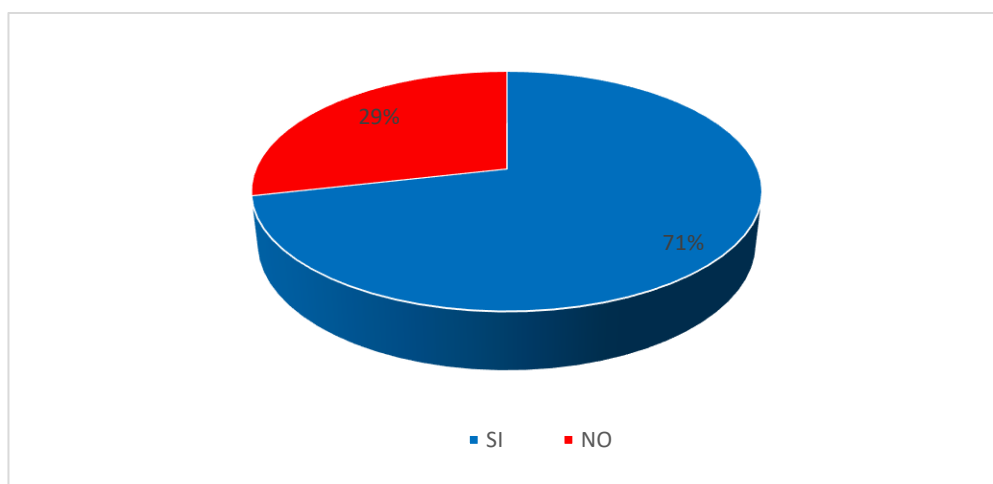


El 71% de las empresas encuestadas refieren que si existe un manual de procedimientos para controlar el ingreso y salida de los recursos materiales para la prestación del servicio, el 29% responde que no.

Tabla 2: Existe un manual de procedimientos para controlar el ingreso y salida del recurso personal para la prestación del servicio

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	10	71%
NO	4	29%
TOTAL	14	100%

Gráfico 2: Existe un manual de procedimientos para controlar el ingreso y salida del recurso personal para la prestación del servicio

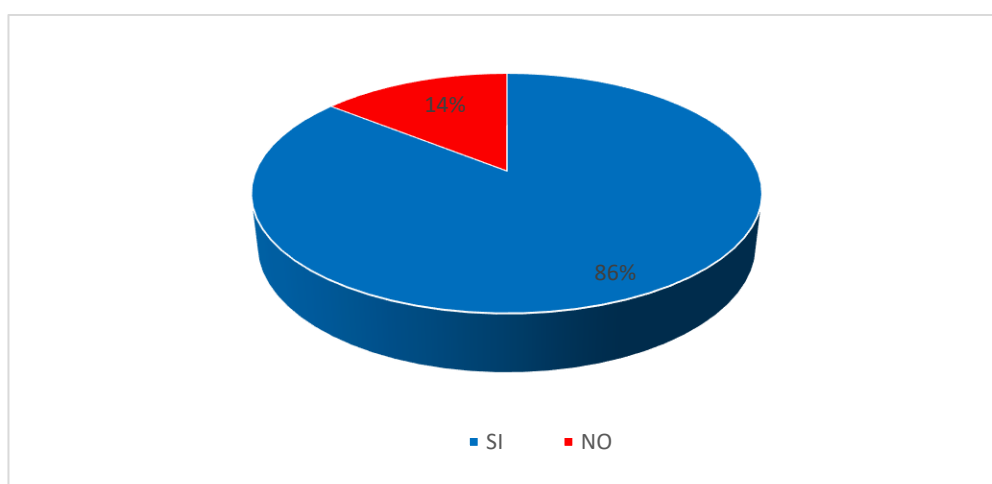


El 71% de las empresas encuestadas aceptan que si existe un manual de procedimientos para controlar el ingreso y salida del recurso personal para la prestación del servicio, el 29% responde que no.

Tabla 3: Existe un manual de procedimientos para la ejecución de los servicios que brinda la empresa

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	12	86%
NO	2	14%
TOTAL	14	100%

Gráfico 3: Existe un manual de procedimientos para la ejecución de los servicios que brinda la empresa

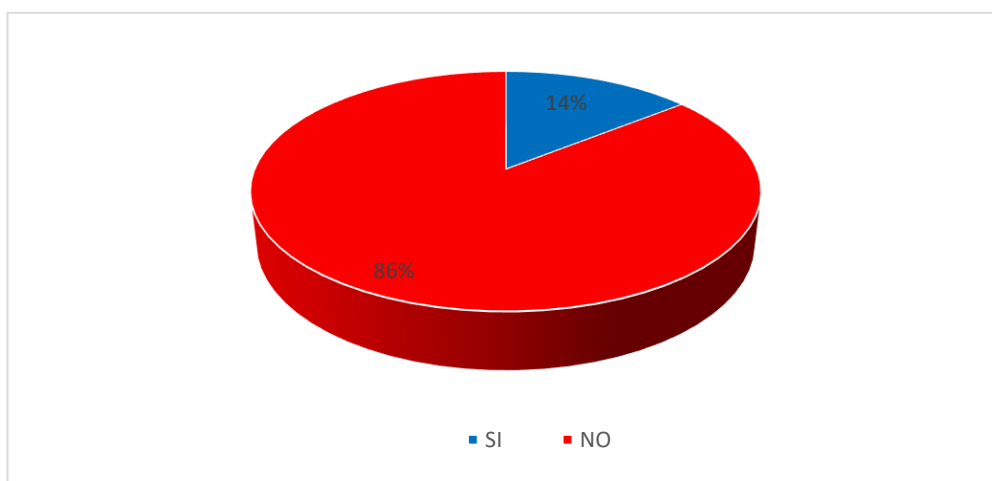


El 86% de las empresas encuestadas aceptan que si existe un manual de procedimientos para la ejecución de los servicios que brinda la empresa, el 14% responde que no.

Tabla 4: Existe alguna persona encargada o empresa externa especializada para el calcular el costo de los servicios brindados

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	2	14%
NO	12	86%
TOTAL	14	100%

Gráfico 4: Existe alguna persona encargada o empresa externa especializada para el calcular el costo de los servicios brindados

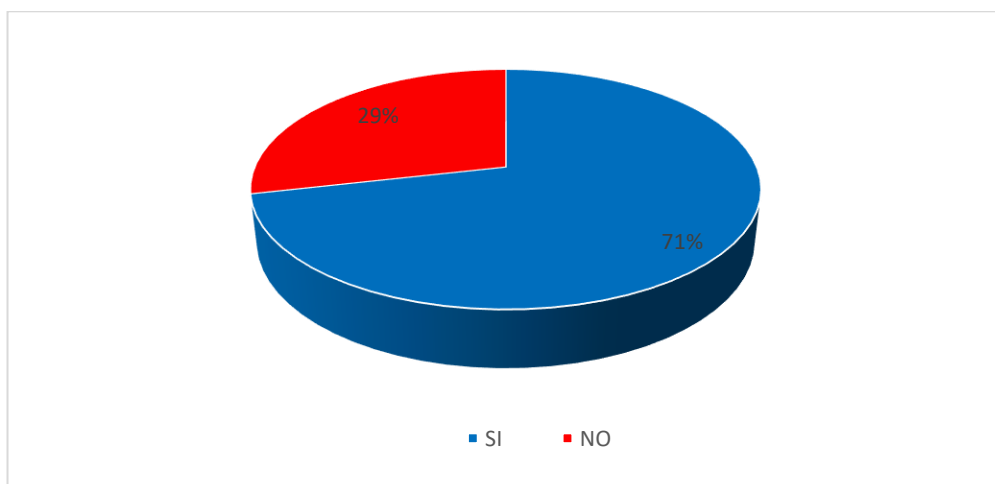


El 86% de las personas empresas responden que no existe una persona encargada o empresa externa especializada para el calcular el costo de los servicios brindados, el 14% responde que sí.

Tabla 5: Tienen identificados los puntos críticos que dificultan realizar adecuadamente la prestación del servicio

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	10	71%
NO	4	29%
TOTAL	14	100%

Gráfico 5: Tienen identificados los puntos críticos que dificultan realizar adecuadamente la prestación del servicio

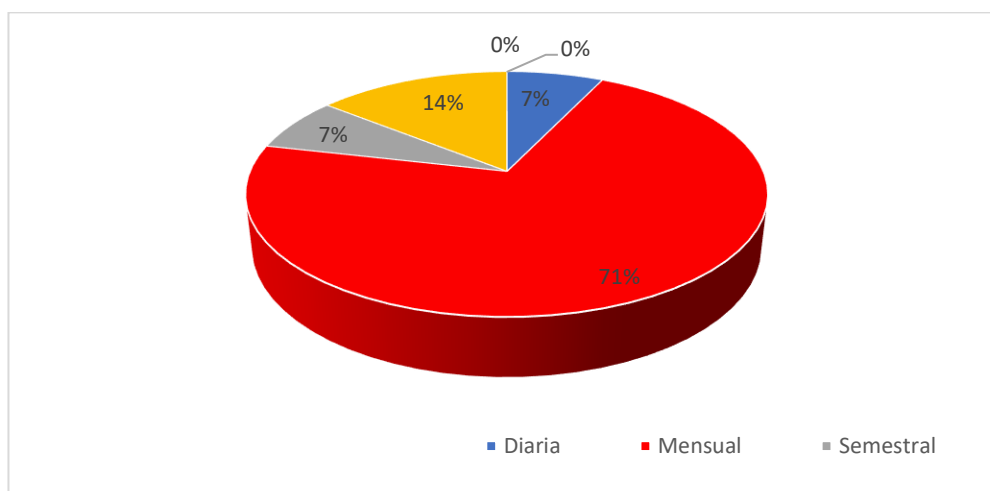


El 71% de las empresas encuestadas refieren que si tienen identificados los puntos críticos que dificultan realizar adecuadamente la prestación del servicio, el 29% responde que no.

Tabla 6: La empresa fija sus metas de producción de servicios

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Diaria	1	7%
Mensual	10	71%
Semestral	1	7%
Quincenal	2	14%
Trimestral	0	0%
Anual	0	0%
TOTAL	14	100%

Gráfico 6: La empresa fija metas de producción de servicios

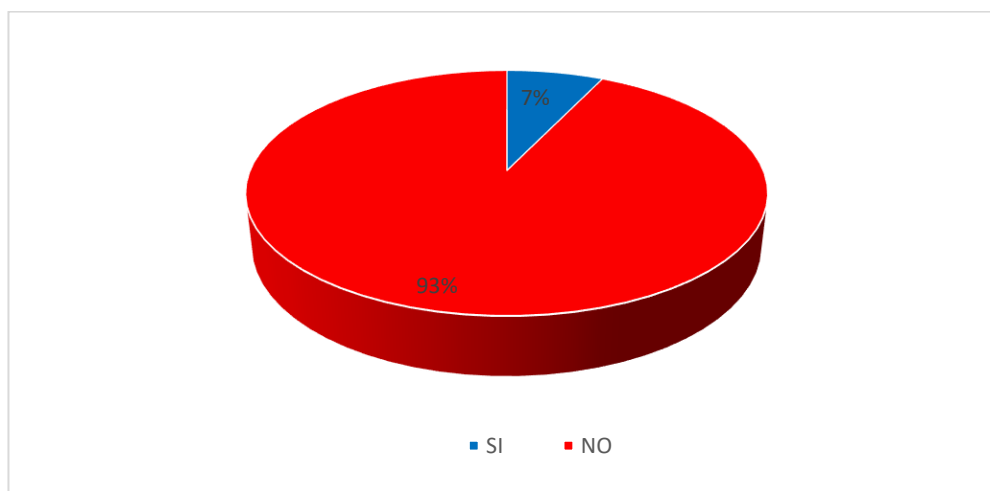


El 71% de las empresas encuestadas indican que fijan sus metas de prestación de servicios en forma mensual, el 14% fija sus metas quincenal, el 7% fija sus metas diarias y también un 7% semestral.

Tabla 7: Existen políticas que determine las acciones a tomar cuando la empresa no llegan a alcanzar la meta de producción

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	1	7%
NO	13	93%
TOTAL	14	100%

Gráfico 7: Existen políticas que determine las acciones a tomar cuando la empresa no llegan a alcanzar la meta de producción

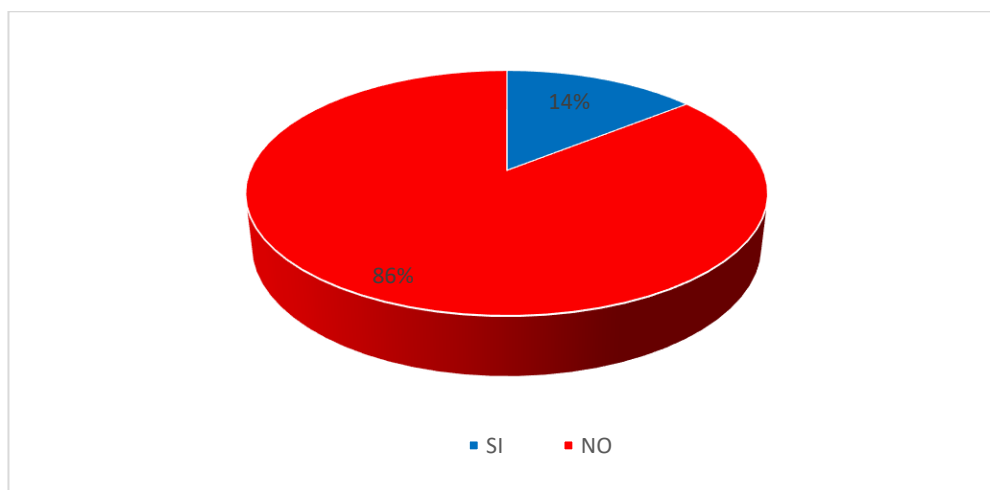


El 93% de las empresas encuestadas consideran que no cuentan políticas que determine las acciones a tomar cuando la empresa no llega a alcanzar la meta de producción de servicios estimada, el 7% responde que sí.

Tabla 8: La empresa genera informes diarios de las actividades para la prestación del servicio

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	2	14%
NO	12	86%
TOTAL	14	100%

Gráfico 8: La empresa genera informes diarios de las actividades para la prestación del servicio

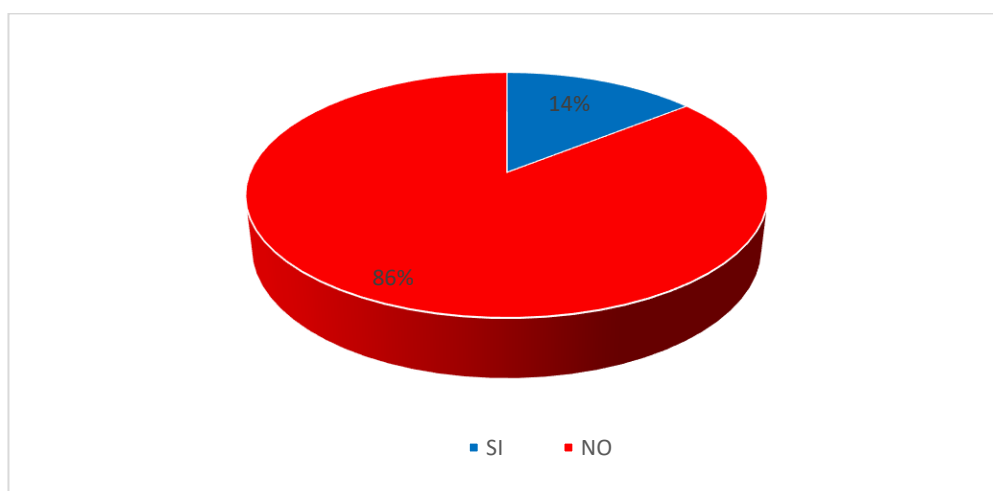


El 86% de las personas encuestadas indican que no cuenta con informes diarios de las actividades para la prestación del servicio, el 14% responde que si.

Tabla 9: La empresa ha diseñado documentación interna para dar a conocer los costos y rentabilidad de cada servicio

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	2	14%
NO	12	86%
TOTAL	14	100%

Gráfico 9: La empresa ha diseñado documentación interna para dar a conocer los costos y rentabilidad de cada servicio

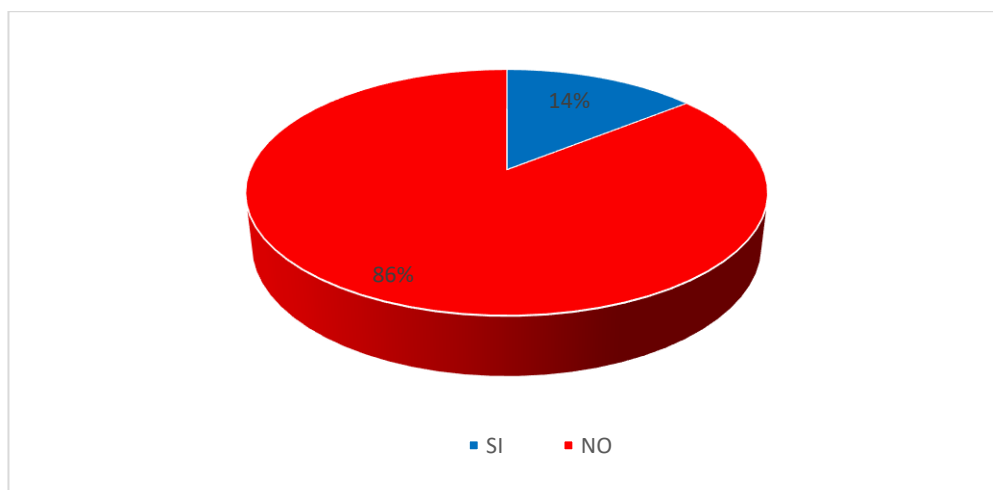


El 86% de las personas encuestadas consideran que no cuenta con documentación interna para dar a conocer los costos y rentabilidad de cada servicio, el 14% responde que sí.

Tabla 10: Se conoce el tiempo de realización de cada actividad

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	2	14%
NO	12	86%
TOTAL	14	100%

Gráfico 10: Se conoce el tiempo de realización de cada actividad

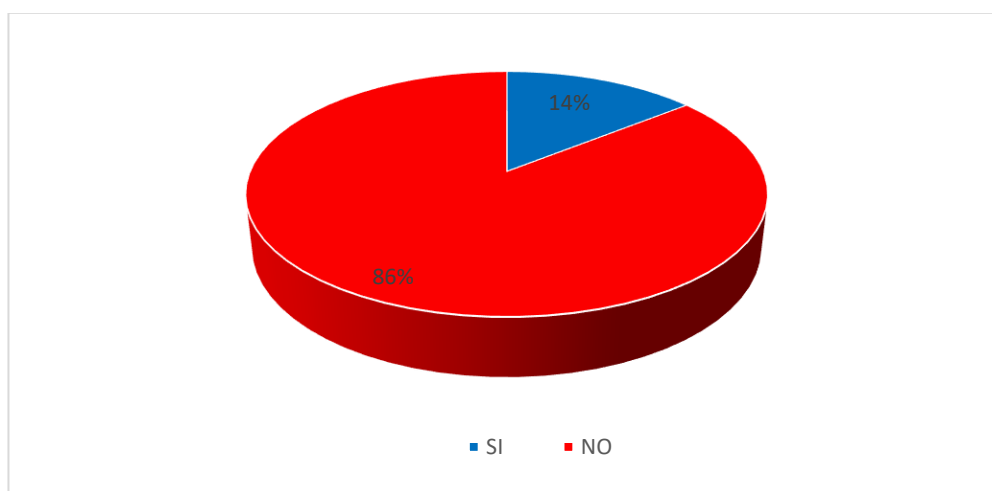


El 86% de las empresas encuestadas consideran que no conocen el tiempo de realización de cada actividad, el 14% responde que sí.

Tabla 11: Se tiene identificada la actividad de menor costo

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	2	14%
NO	12	86%
TOTAL	14	100%

Gráfico 11: Se tiene identificada la actividad de menor costo

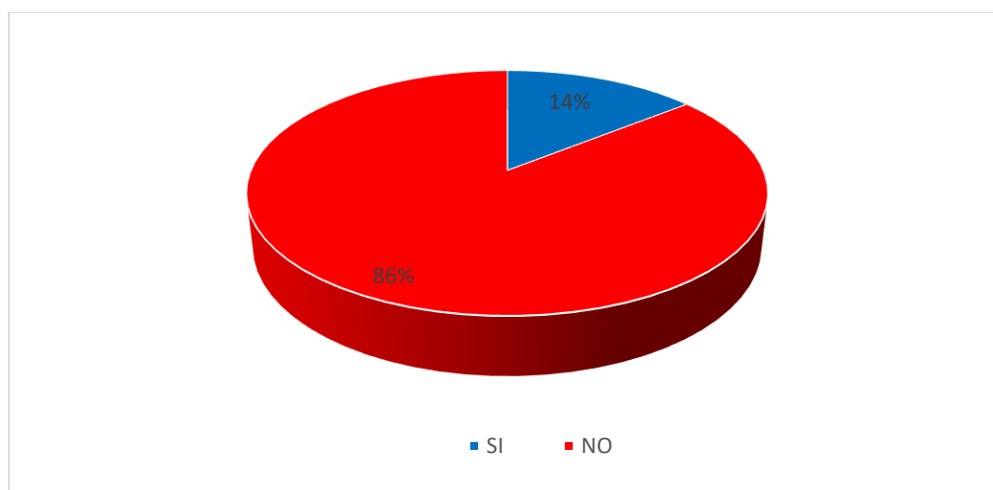


El 86% de las empresas encuestadas consideran que no se tiene identificada la actividad de menor costo, el 14% responde que sí.

Tabla 12: Identifica cuál es la estructura de costos que emplea la empresa

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	2	14%
NO	12	86%
TOTAL	14	100%

Gráfico 12: Identifica cuál es la estructura de costos que emplea la empresa

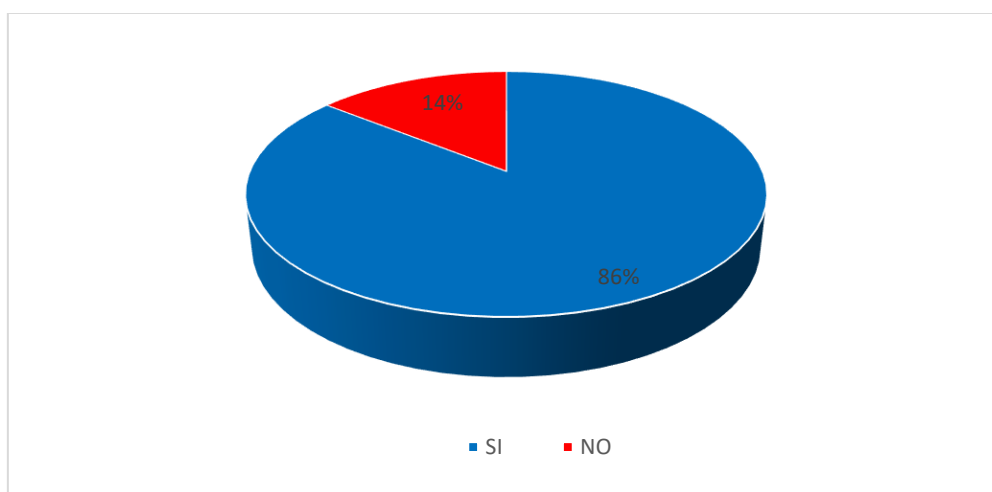


El 86% de las empresas encuestadas consideran que no se tiene identificado cuál es la estructura de costos que emplea la empresa, el 14% responde que sí.

Tabla 13: Se reciben propuestas para corregir y mejorar aquellas acciones que interfieren en el control de la gestión de costos

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	12	86%
NO	2	14%
TOTAL	14	100%

Gráfico 13: Se reciben propuestas para corregir y mejorar aquellas acciones que interfieren en el control de la gestión de costos

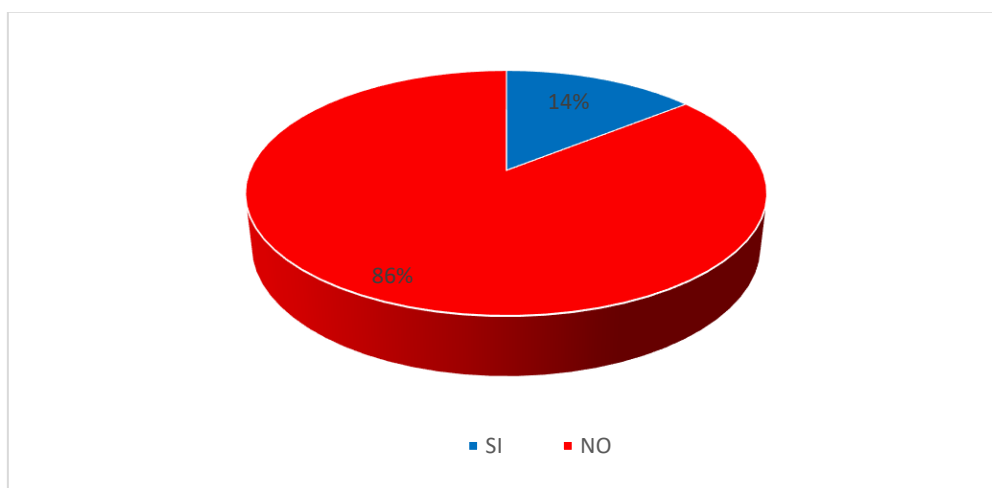


El 86% de las empresas encuestadas consideran que reciben propuestas para corregir y mejorar aquellas acciones que interfieren en el control de la gestión de costos, el 14% responde que no.

Tabla 14: La gestión de costos actual permite controlar de manera eficiente las actividades de cada servicio

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	2	14%
NO	12	86%
TOTAL	14	100%

Gráfico 14: La gestión de costos actual permite controlar de manera eficiente las actividades de cada servicio

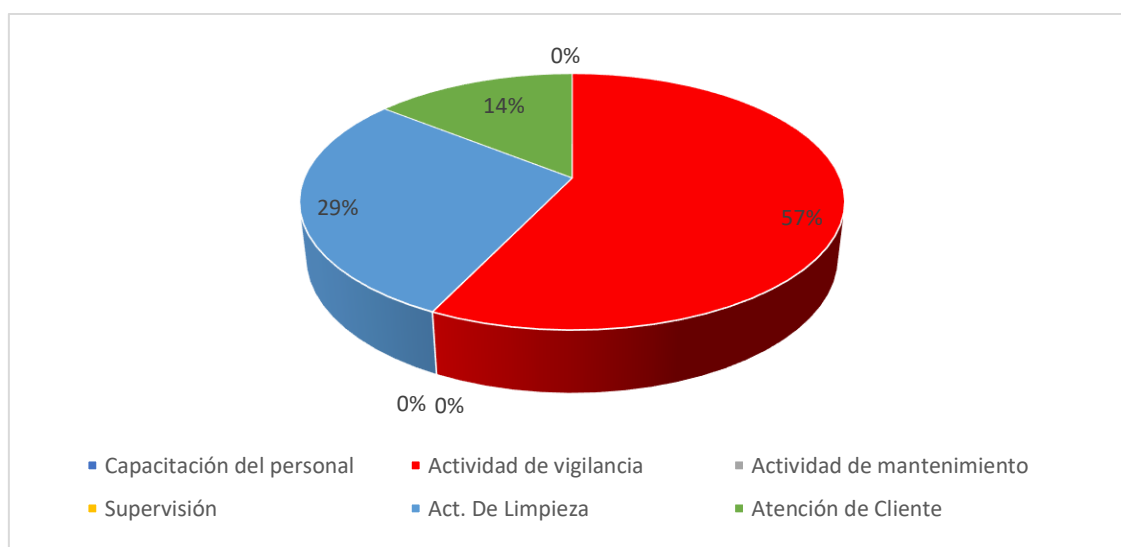


El 86% de las empresas encuestadas consideran que la gestión de costos actual no permite controlar de manera eficiente las actividades de cada servicio, el 14% responde que sí.

Tabla 15: Las actividades que realizan para la prestación del servicio

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Capacitación del personal	0	0%
Actividad de vigilancia	8	57%
Actividad de mantenimiento	0	0%
Supervisión	0	0%
Act. De Limpieza	4	29%
Atención de Cliente	2	14%
TOTAL	14	100%

Gráfico 15: Las actividades que realizan para la prestación del servicio

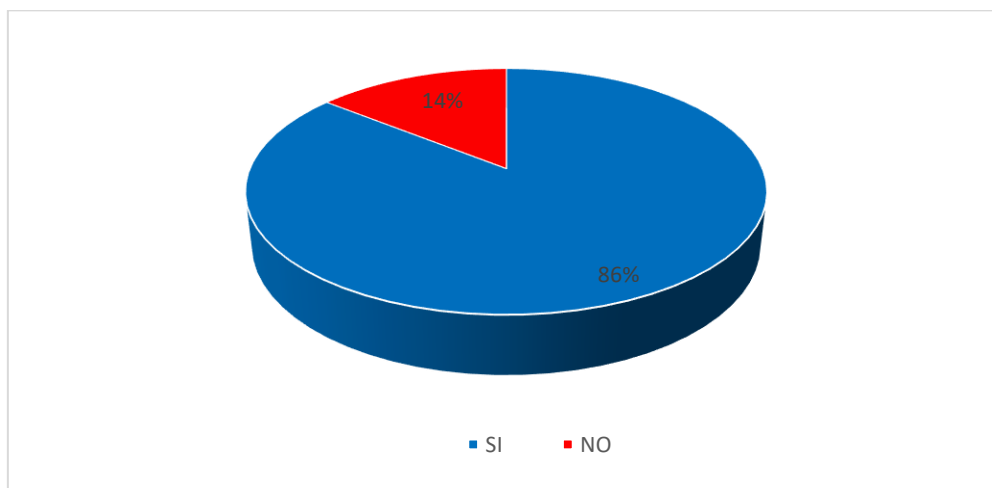


El 57% de las empresas encuestadas realizan actividades de vigilancia, el 29% actividades de Limpieza y el 14% atención de cliente.

Tabla 16: El personal administrativo ha recibido capacitación acerca del costo por cada actividad del servicio brindado

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	12	86%
NO	2	14%
TOTAL	14	100%

Gráfico 16: El personal administrativo ha recibido capacitación acerca del costo por cada actividad del servicio brindado

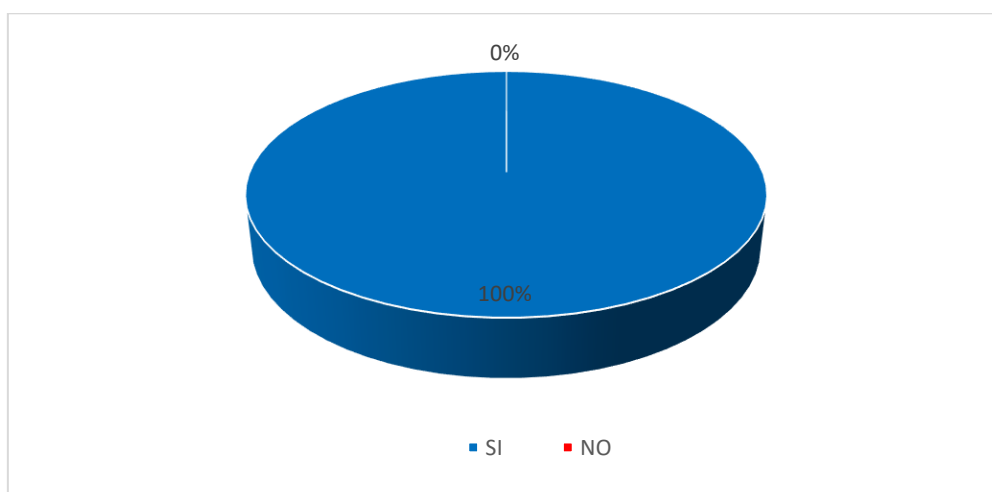


El 86% de las empresas encuestadas aceptan que el personal administrativo si ha recibido capacitación acerca del costo por cada actividad del servicio brindado, el 14% responde que no.

Tabla 17: El personal reciba capacitación en temas específicos o de acuerdo a las necesidades de la prestación del servicio

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	14	100%
NO	0	0%
TOTAL	14	100%

Gráfico 17: El personal reciba capacitación en temas específicos o de acuerdo a las necesidades de la prestación del servicio

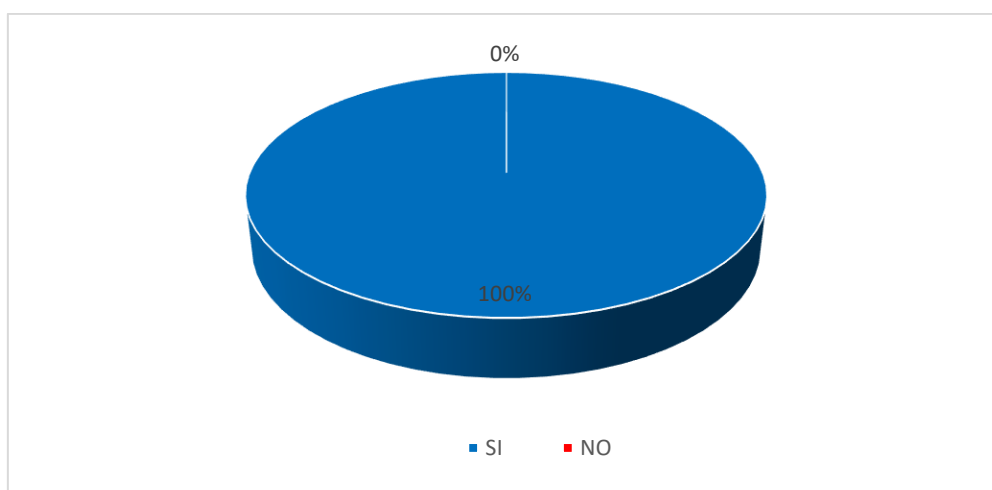


El 100% de las empresas encuestadas aceptan que el personal reciba capacitación en temas específicos o de acuerdo a las necesidades de la prestación del servicio.

Tabla 18: Existe supervisores para verificar el cumplimiento de las actividades de cada servicio

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	14	100%
NO	0	0%
TOTAL	14	100%

Gráfico 18: Existe supervisores para verificar el cumplimiento de las actividades de cada servicio

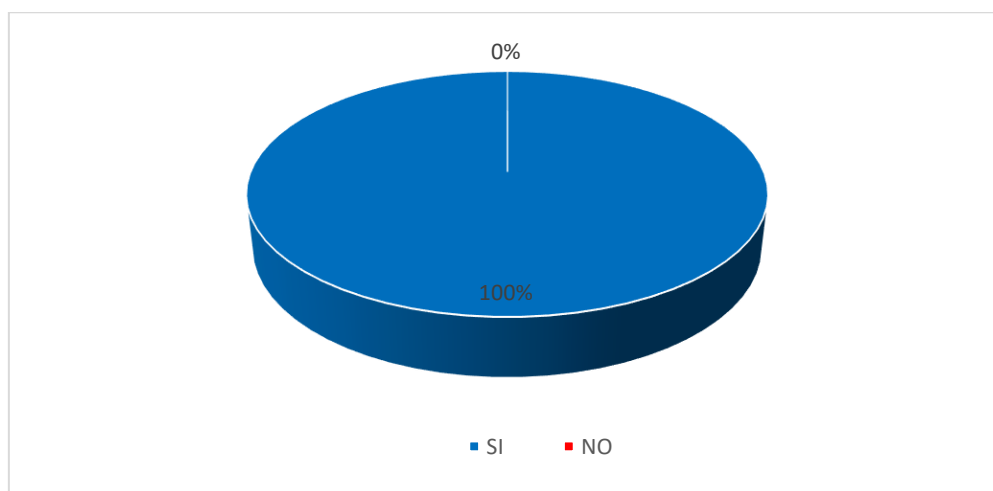


El 100% de las empresas encuestadas indican que existe supervisores para verificar el cumplimiento de las actividades de cada servicio.

Tabla 19: Considera importante realizar reuniones diarias para programación de actividades por área

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	14	100%
NO	0	0%
TOTAL	14	100%

Gráfico 19: Considera importante realizar reuniones diarias para programación de actividades por área

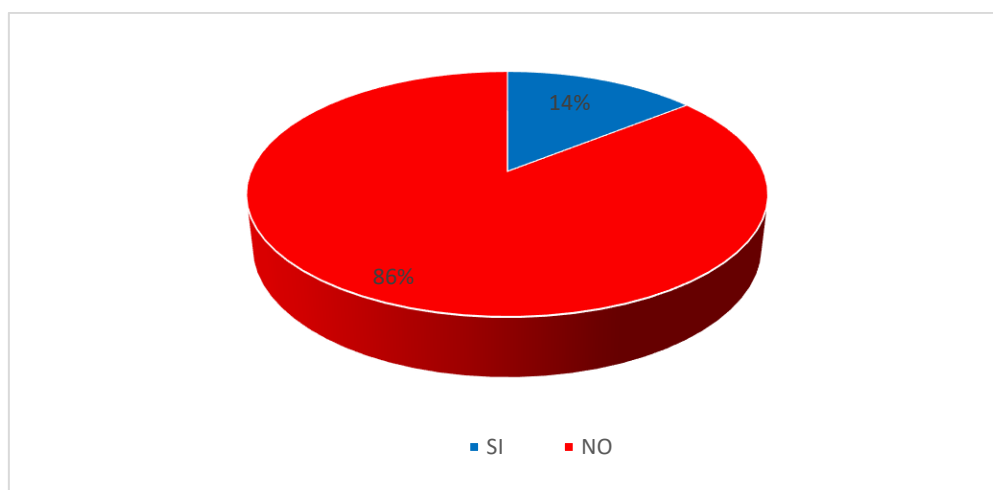


El 100% de las empresas encuestadas considera que si es importante realizar reuniones diarias para programación de actividades por área.

Tabla 20: La empresa realizó algún tipo de análisis para determinar el nivel de rentabilidad que obtienen

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	2	14%
NO	12	86%
TOTAL	14	100%

Gráfico 20: La empresa realizó algún tipo de análisis para determinar el nivel de rentabilidad que obtienen

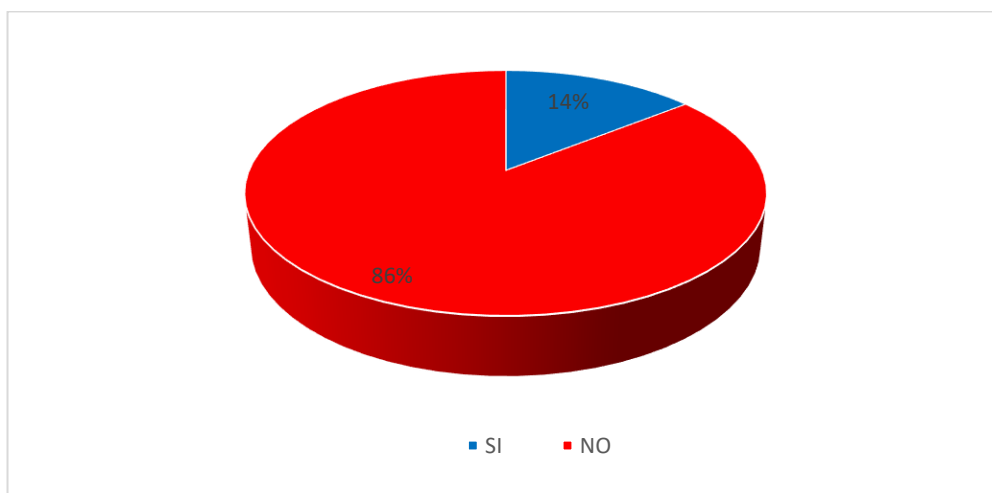


El 86% de las personas encuestadas indican que no se realiza algún tipo de análisis para determinar el nivel de rentabilidad que obtienen, el 14% responde que sí.

Tabla 21: Las estrategias de la empresa usadas para la toma de decisiones, son óptimas para mejorar su rentabilidad y optimizar sus recursos

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	2	14%
NO	12	86%
TOTAL	14	100%

Gráfico 21: Las estrategias de la empresa usadas para la toma de decisiones, son óptimas para mejorar su rentabilidad y optimizar sus recursos

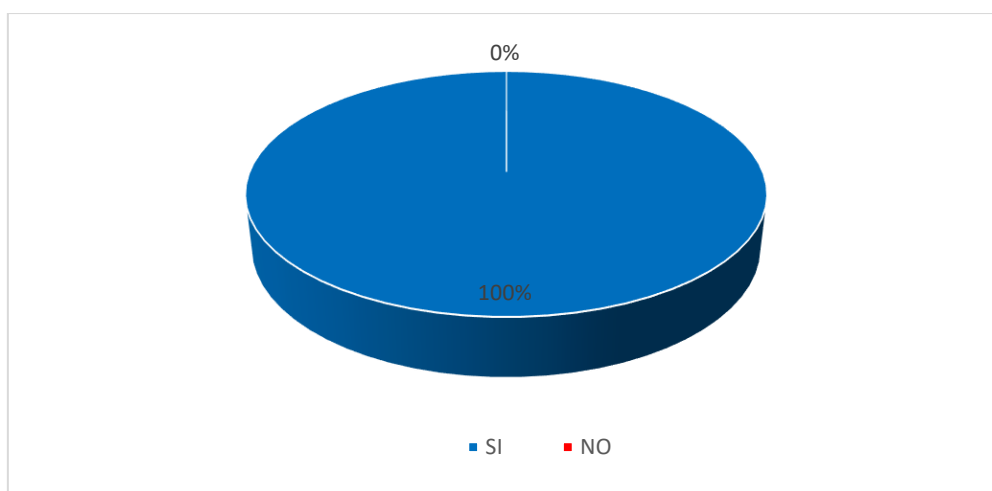


El 86% de las empresas encuestadas señalan que no son óptimas para mejorar su rentabilidad y optimizar sus recursos, el 14% responde que si.

Tabla 22: Una adecuada estructura de costos repercutiría en una adecuada toma de decisiones

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	14	100%
NO	0	0%
TOTAL	14	100%

Gráfico 22: Una adecuada estructura de costos repercutiría en una adecuada toma de decisiones

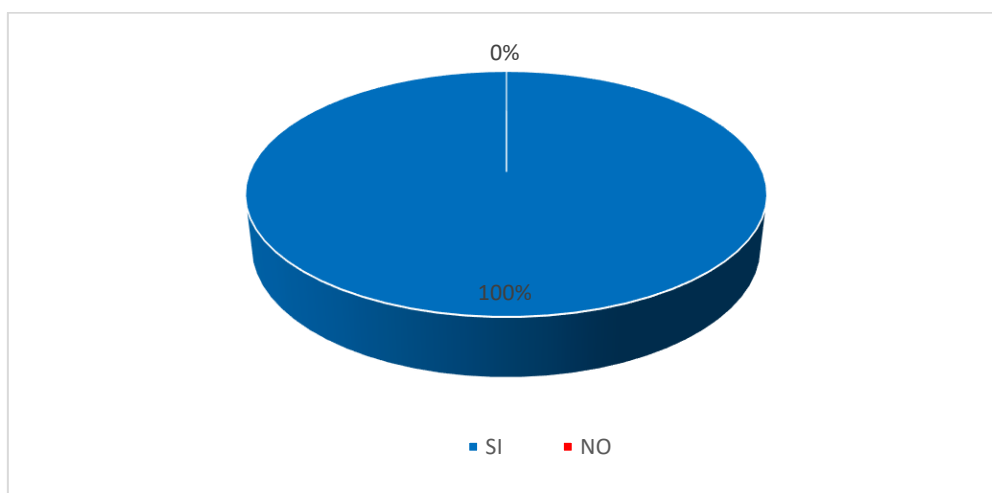


El 100% de las personas empresas señalan que una adecuada estructura de costos repercutiría en una adecuada toma de decisiones.

Tabla 23: Es necesario que los empleados tengan conocimiento de los costos y de los precios de los servicios brindados

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	14	100%
NO	0	0%
TOTAL	14	100%

Gráfico 23: Es necesario que los empleados tengan conocimiento de los costos y de los precios de los servicios brindados

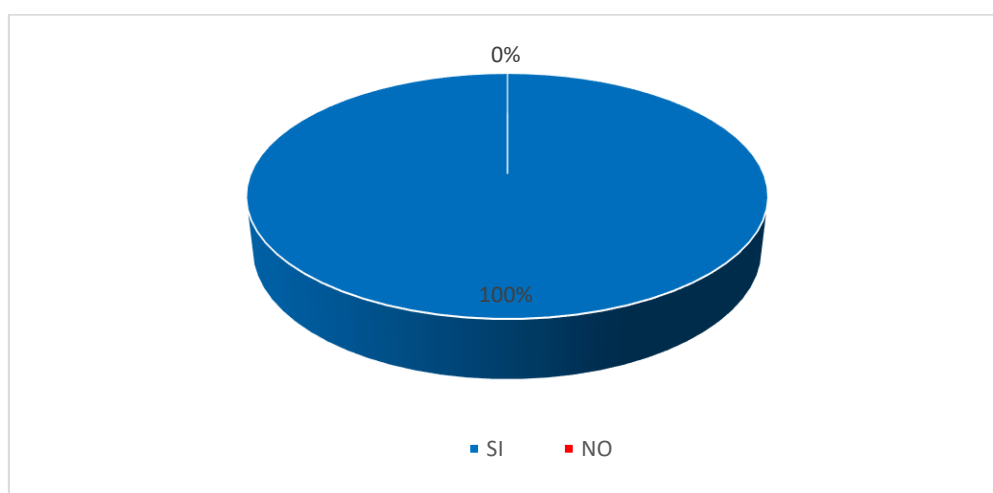


El 100% de las empresas encuestadas señalan que los empleados deben tener conocimiento de los costos y de los precios de los servicios brindados por la empresa.

Tabla 24: Se toman decisiones de rentabilidad en base al análisis del servicio brindado, costo – beneficio

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	14	100%
NO	0	0%
TOTAL	14	100%

Gráfico 24: Se toman decisiones de rentabilidad en base al análisis del servicio brindado, costo – beneficio

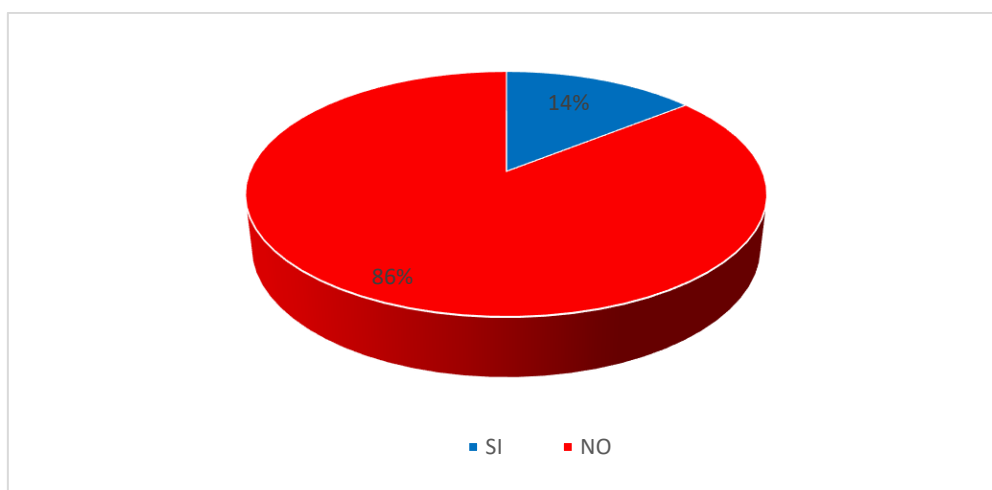


El 100% de las empresas encuestadas señalan que si se toman decisiones de rentabilidad en base al análisis del servicio brindado, costo – beneficio.

Tabla 25: Se encuentra determinada la utilidad bruta por cada servicio que brinda la empresa

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	2	14%
NO	12	86%
TOTAL	14	100%

Gráfico 25: Se encuentra determinada la utilidad bruta por cada servicio que brinda la empresa

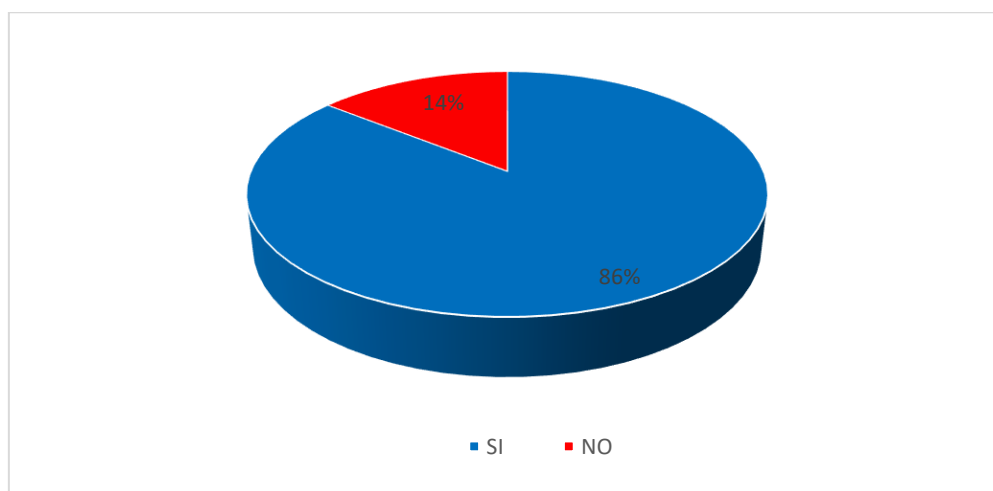


El 86% de las empresas encuestadas refieren que no se encuentra determinada la utilidad bruta por cada servicio que brinda la empresa, el 14% responde que no.

Tabla 26: Se encuentran los precios unitarios alineados con el costo de cada servicio prestado por la empresa

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	12	86%
NO	2	14%
TOTAL	14	100%

Gráfico 26: Se encuentran los precios unitarios alineados con el costo de cada servicio prestado por la empresa

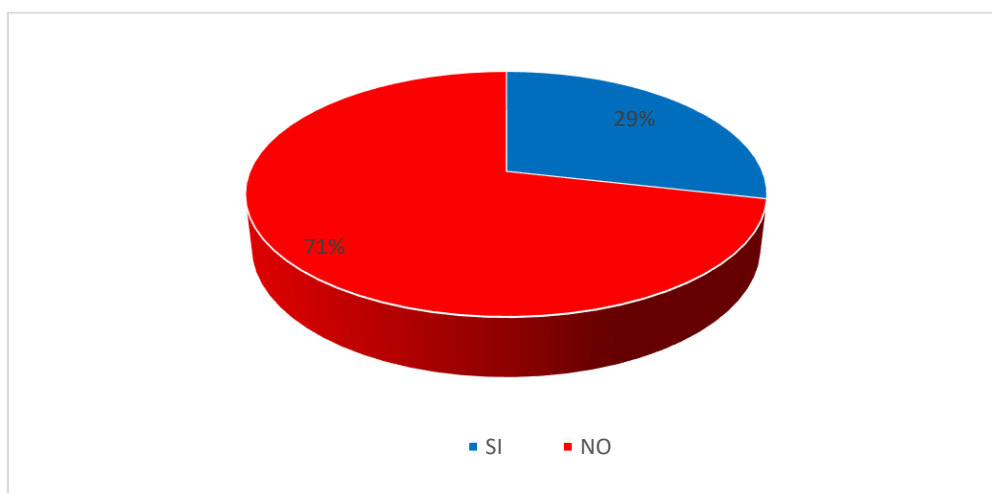


El 86% de las personas encuestadas refieren que se encuentran los precios unitarios alineados con el costo de cada servicio prestado por la empresa, el 14% responde que no.

Tabla 27: La empresa fija sus precios, en función al mercado

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	4	29%
NO	10	71%
TOTAL	14	100%

Gráfico 27: La empresa fija sus precios, en función al mercado

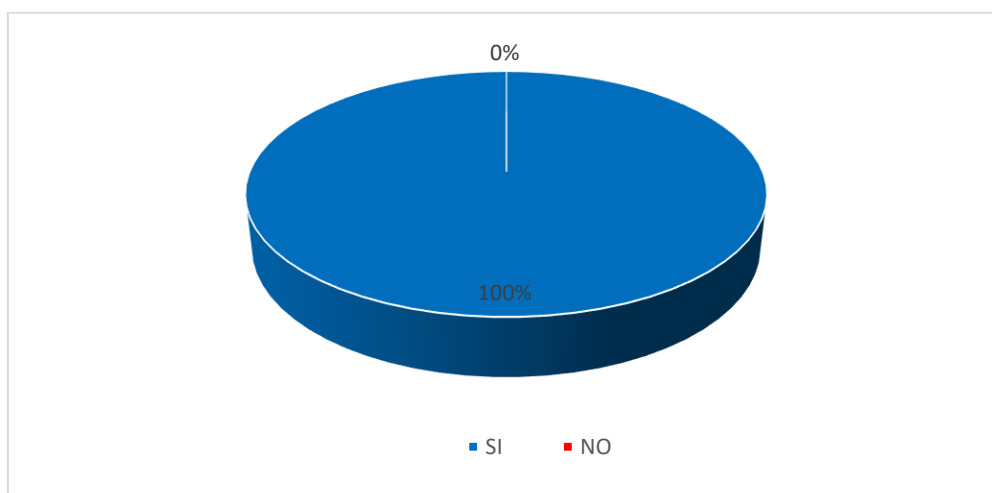


El 71% de las empresas encuestadas refieren que no se fija precios en función al mercado, el 29% responde que sí.

Tabla 28: La empresa fija sus precios, en función al costo de sus servicios

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	14	100%
NO	0	0%
TOTAL	14	100%

Gráfico 28: La empresa fija sus precios, en función al costo de sus servicios

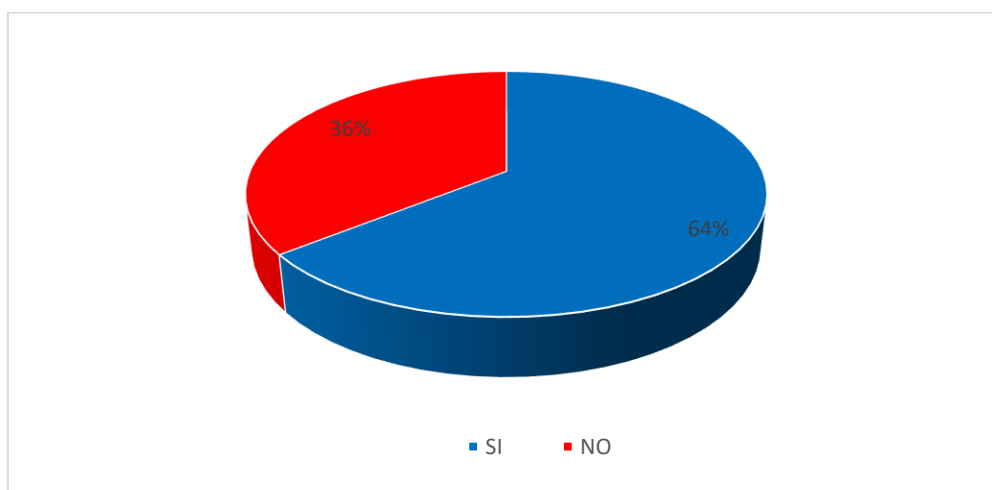


El 100% de las empresas encuestadas refieren que la empresa fija sus precios, en función al costo de sus servicios.

Tabla 29: Existe una política de flexibilidad de los precios en función a la empresa que demande el servicio

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	9	64%
NO	5	36%
TOTAL	14	100%

Gráfico 29: Existe una política de flexibilidad de los precios en función a la empresa que demande el servicio

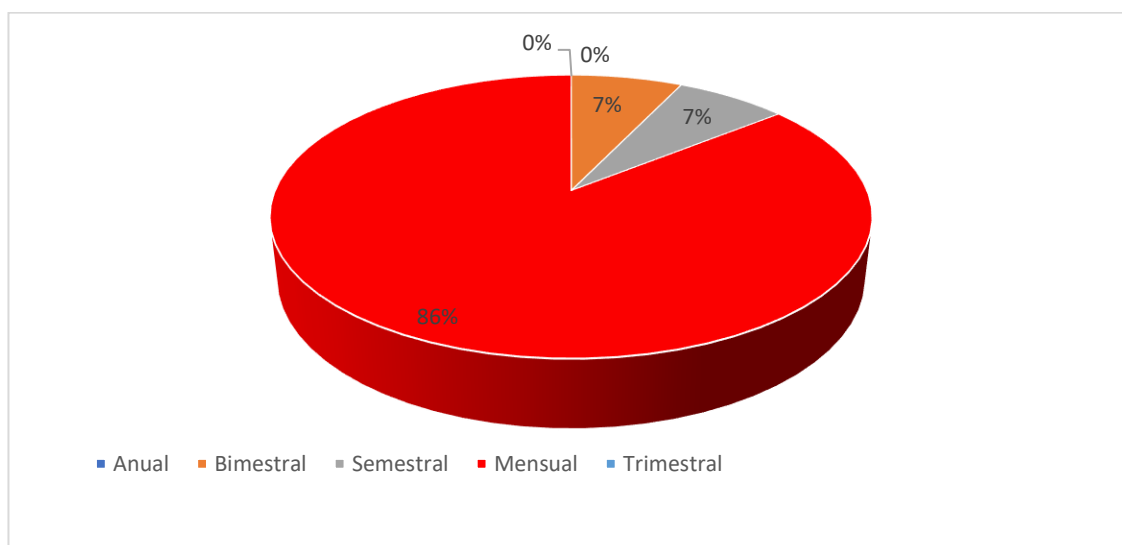


El 64% de las empresas encuestadas refieren que si existe una política de flexibilidad de los precios en función a la empresa que demande el servicio, el 36% responde que no.

Tabla 30: Se toman decisiones para fijar los precios de cada servicio

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Anual	0	0%
Bimestral	1	7%
Semestral	1	7%
Mensual	12	86%
Trimestral	0	0%
TOTAL	14	100%

Gráfico 30: Se toman decisiones para fijar los precios de cada servicio



El 86% de las empresas encuestadas refieren que se toman decisiones mensuales, el 7% responde que bimestrales y el 7% responde que semestrales.

4.2 Discusión de resultados

(Arroyo, et al., 2007), refieren “que la tercerización de funciones logísticas es una práctica que exhibe una tendencia creciente debido a que se reconoce como opción para decrecer costos, incrementar la eficiencia de las operaciones logísticas y lograr una cadena de suministros más flexible e integrada; por ello es importante, establecer la planeación para lograr una relación efectiva”. En tal sentido, la investigación busca determinar si la gestión de costos incide favorablemente en la toma de decisiones de las empresas de tercerización de servicios del distrito de Tumbes, abordando la gestión de costos en sus dimensiones de planificación y programación de los recursos humanos y materiales, tal como lo indica (Martins, 2020), cuando refiere que “la gestión de costos es el proceso de planificación y programación de los recursos y actividades de la empresa”.

En cuanto a la planificación de los recursos, humanos y materiales, para la tercerización de los servicios, las empresas encuestadas aceptan que debe existir un manual de procedimientos para controlar el ingreso y salida de los recursos materiales, así como para controlar el ingreso y salida del personal para la ejecución de los servicios que brinda la empresa. No cuentan con una persona encargada o empresa externa especializada para el calcular el costo de los servicios brindados, pero si tienen identificados los posibles puntos críticos que dificultan realizar adecuadamente la prestación del servicio. Fijan sus metas de producción de servicios en forma mensual y no cuentan políticas que determine las acciones a tomar cuando la empresa no llega a alcanzar la meta de producción de servicios estimada. (Martins, 2020), señala que “la planificación de recursos se usa para gestionar y asignar todo tipo de recursos que necesite la empresa para brindar un servicio. Un plan eficaz establece los recursos específicos (incluidos los recursos humanos, financieros, técnicos y físicos) y todas las actividades necesarias durante el curso de las actividades para obtener los productos”.

Con respecto a la programación de los recursos, humanos y materiales, para la tercerización de los servicios, las empresas encuestadas indican, que no

cuenta con informes diarios de las actividades para la prestación del servicio, no cuenta con documentación interna para dar a conocer los costos y rentabilidad de cada servicio, no conocen el tiempo de realización de cada actividad, no se tiene identificada la actividad de menor costo, no se tiene identificado cuál es la estructura de costos que emplea la empresa. No se controla de manera eficiente las actividades de cada servicio y es el supervisor es quien verifica el cumplimiento de las actividades de cada servicio. (Manzanera, 2019), señala que “la programación de recursos es una colección de técnicas utilizadas para analizar los recursos requeridos para producir el trabajo y para saber cuándo se necesitan. Los objetivos de la programación de recursos son: Asegurar una utilización eficiente y efectiva; Ganar confianza en que el cronograma es realístico; y Asegurar una identificación temprana de los cuellos de botella y conflictos en la capacidad de proveer recursos”.

Referente al objetivo de determinar la manera en que se toman las decisiones de rentabilidad y precios en las empresas de tercerización, se obtuvo que, no se realiza algún tipo de análisis para determinar el nivel de rentabilidad que obtienen, una adecuada estructura de costos repercutiría en una adecuada toma de decisiones, en base al análisis del costo – beneficio., pero la utilidad bruta no se encuentra establecida por cada servicio que brinda la empresa, indicándose que no se fija precios en función al mercado, existiendo una política de flexibilidad de los precios en función a la empresa que demande el servicio. Situación que coincide con la encontrada por (Pintado & Rosillo, 2005), cuando refieren que “las empresas de servicio de vigilancia del Departamento de Tumbes, no cuentan con un sistema de costos que les permita determinar en forma precisa el costo del servicio brindado, lo que dificulta una oportuna toma de decisiones”. Al respecto, (Vásquez, 1992) sostiene que: “la contabilidad de costos es una rama de la contabilidad general que sintetiza y registra los costos de los centros fabriles, de servicios y comerciales de una empresa con el fin de que puedan medirse, controlarse e interpretarse a través de la obtención de costos unitarios y totales. Para contribuir al control de las operaciones y facilitar la toma de decisiones. No

constituye un fin en sí mismo, sino un medio para planear y conducir adecuadamente los negocios, para brindar una adecuada rentabilidad”.

V. CONCLUSIONES

1. Las empresas de tercerización de servicios del distrito de Tumbes, cuentan con un manual de procedimientos para controlar el ingreso y salida de los recursos materiales y del personal para la ejecución de los servicios. No cuentan con una persona encargada para el calcular el costo, pero si tienen identificados los posibles puntos críticos que dificultan realizar adecuadamente la prestación del servicio. Fijan sus metas de producción en forma mensual y no cuentan políticas que determine las acciones a tomar cuando la empresa no llega a alcanzar la meta de producción de los servicios planificados.
2. Las empresas de tercerización de servicios del distrito de Tumbes, no cuentan con informes diarios de las actividades para la prestación del servicio, no cuentan con documentación interna para dar a conocer los costos y rentabilidad de cada servicio, no conocen el tiempo de realización de cada actividad y no se controlan de manera eficiente, siendo el supervisor quien verifica el cumplimiento de todas las actividades de los servicios brindados por la empresa.
3. Las empresas de tercerización de servicios del distrito de Tumbes, no realizan algún tipo de análisis para determinar el nivel de rentabilidad de sus productos y están de acuerdo que una adecuada determinación de sus costos repercutiría en la toma de decisiones de la empresa, existiendo una política de flexibilidad de los precios en función a la empresa que demande el servicio.
4. La gestión de costos con la planificación y programación de los recursos humanos y materiales optimiza favorablemente en la toma de decisiones, de fijación de precios y rentabilidad de las empresas de tercerización de servicio del distrito de tumbes.

VI. RECOMENDACIONES

1. A los gerentes de las empresas de tercerización de servicios del distrito de Tumbes, para que planifiquen la gestión de sus recursos humanos y materiales, para calcular sus costos, fijar sus metas de producción de servicios y contar con políticas que les permita determinar las acciones a tomar cuando la empresa no llega a alcanzar la meta de producción de los servicios planificados.
2. A los gerentes de las empresas de tercerización de servicios del distrito de Tumbes, deben programar los recursos, humanos y materiales, solicitando informes diarios de las actividades para la prestación del servicios, contando con documentación interna que le permita conocer los costos y rentabilidad de cada servicio, en función a las tareas asignadas o actividades y establecer la estructura de costos que permita mejorar constantemente la toma de decisiones de este tipo de empresas.
3. A los gerentes de las empresas de tercerización de servicios del distrito de Tumbes, deben efectuar el análisis de la información de sus actividades y de los costos que generan, con la finalidad de determinar el nivel de rentabilidad de sus productos y mantener sus políticas de flexibilidad de precios en función a la empresa que demande el servicio.

XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apolo, L. & Morán, R. (2009). *Diseño de un sistema de costos basado en actividades para determinar razonablemente los niveles de rentabilidad en la empresa acuícola Santa Isabel*. Tesis de grado no publicada de contabilidad. Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Contabilidad. Tumbes, Perú.
- Arroyo López, M.P., & Gaytan Iniesta, J., & Sierra Vilchis, S. (2007). El proceso de toma de decisiones para la tercerización de funciones logísticas: prácticas mexicanas *versus* mejores prácticas establecidas. Obtenido de Scielo de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422007000100003
- Backer, Jacobsen & Ramírez Padilla (1983). *Contabilidad de Costos: Un Enfoque Administrativo para la Toma de Decisiones*. México. Editorial Calipso.
- Bertamoni, A. (2013). *Los costos de la tercerización en el análisis de tercerización de procesos relacionados con la operación de infraestructura de un proveedor de internet (Tesis de maestría)* Universidad de San Andrés. Buenos Aires. Recuperado de <http://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/2507/1/%5BP%5D%5BW%5D%20%20M.%20Ges.%20Bertamoni,%20Agustin.pdf>
- Bellido, A. (2003). *Costeo Basado en Actividades*. Lima, Editorial Instituto de Investigaciones El Pacífico.
- Cruz, O. (2007). *Fundamentos de los Sistemas de Costo*. Guayana: Sorensen.
- Flores, J. (2000). *Costos para la Toma de Decisiones Gerenciales*. Centro de Especialización en Contabilidad y Finanzas. Lima
- Gonzales & Heredia. (2020). *Análisis de costos de servicios y su impacto en la rentabilidad de la empresa de transporte Corporación C y C SAC*. Tesis. Universidad César Vallejo. Chiclayo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63982/Gonz%c3%a1lez_FMD-Heredia_JG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutierrez G. (2014). *Teoría de la toma de decisiones*. Recuperado de: A
- Hornigren, Ch. (1996), *Contabilidad administrativa*, Editora Prentice Hall Hispanoamericana S.A. México.

Lavolpe, A. (1993) “Los sistemas de costos, la contabilidad de costos y la contabilidad de gestión”, ponencia presentada al III Congreso Internacional de Costos, Madrid, España.

Ley N° 29245 (2007). *Ley que regula los servicios de tercerización*. Recuperado de:[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/FC880D67EA8F8C1B05257E22005A43F4/\\$FILE/5_ley_29245_24_06_2008.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/FC880D67EA8F8C1B05257E22005A43F4/$FILE/5_ley_29245_24_06_2008.pdf)

Martins, J. (2020). *Planificación de recursos*. Recuperado de: <https://asana.com/es/resources/resource-management-plan>

Marulanda Castaño, O. J. (2009). *Costos y Presupuesto*. Bogotá: Unad.

Praxisframework(2019).Programación de Recursos.Recuperadode: <https://www.praxisframework.org/es/knowledge/resource-scheduling#:~:text=Programaci%C3%B3n%20de%20recursos%20es%20una,el%20cronograma%20es%20real%C3%ADstico%3B%20y>

Pintado, D. y Rosillo, C. (2005). *Diseño de un Sistema de Costos Basados en Actividades como Herramienta de Gestión en las Empresas de Servicios de Vigilancia*. Tesis de grado no publicada de contabilidad. Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Contabilidad. Tumbes, Perú.

Polimeni, R., Fabozzi, F., Adelberg, A., Kole, M. (1999). *Contabilidad de Costos*. San José de Bogotá: Ecafsa.

Quispe, J. (2015). *Determinacion de costos y rentabilidad de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros en la ruta de las provincias de San Roman y Lampa*. Tesis. Universidad Nacional del Altiplano de Puno. Puno. Recuperado de: http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2670/Quispe_Bustinza_Johan_Rene.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vázquez, J.C. (1992). *Costos*. Editorial Aguilar, Buenos Aires

Yardin, A. (2010). *El análisis marginal*. Osmar Buyatti, Buenos Aires.

A N E X O S

6. ¿La empresa ha fijado metas de producción de servicios?

Diaria () Quincenal ()

Mensual () Trimestral ()

Semestral () Anual ()

7. Existen políticas que determine las acciones a tomar cuando la empresa no llegan a alcanzar la meta de producción de servicios estimada?

Sí () No ()

PROGRAMACIÓN

8. ¿La empresa genera informes diario de las actividades para la prestación del servicio?

Sí () No ()

9. ¿La empresa ha diseñado documentación interna para dar a conocer los costos y rentabilidad de cada servicio?

Sí () No ()

10. ¿Se conoce el tiempo de realización de cada actividad?

Sí () No ()

11. ¿Se tiene identificada la actividad de menor costo?

Sí () No ()

12. ¿Identifica cuál es la estructura de costos que emplea la empresa?

Sí () No ()

Indique por favor: _____

13. ¿Se reciben propuestas para corregir y mejorar aquellas acciones que interfieren en el control de la gestión de costos?

Sí () No ()

14. ¿La gestión de costos actual permite controlar de manera eficiente las actividades de cada servicio?

Sí () No ()

15. ¿Cuáles son las actividades que realizan para la prestación del servicio?

Capacitación del personal () Supervisión ()

Actividad de vigilancia () Act. de Limpieza ()

Actividad de mantenimiento () Atención Cliente ()

16. El personal administrativo ha recibido capacitación acerca del costo por cada actividad del servicio brindado?

Sí () No ()

17. ¿Está de acuerdo que el personal reciba capacitación en temas específicos o de acuerdo a las necesidades de la prestación del servicio?

Sí () No ()

18. ¿Existe supervisores para verificar el cumplimiento de las actividades de cada servicio?

Sí () No ()

19. ¿Considera importante obtener reuniones diarias para programación de actividades por área ?

Sí () No ()

VARIABLE: TOMA DE DECISIONES

RENTABILIDAD

20. ¿Alguna vez la empresa realizó algún tipo de análisis para determinar el nivel de rentabilidad que obtienen?

Sí () No ()

21. ¿Considera Usted, que las estrategias de la empresa usadas para la toma de decisiones, son óptimas para mejorar su rentabilidad y optimizar sus recursos?

Sí ()

No ()

22. ¿Cree que un adecuado estructura de costos repercutiría en una adecuada toma de decisiones?

Sí ()

No ()

23. ¿Considera necesario que los empleados de la empresa tenga conocimiento de los costos y de los precios de los servicios brindados?

Sí ()

No ()

24. ¿Se toman decisiones de rentabilidad en base al análisis del servicio brindado, costo - beneficio?

Sí ()

No ()

25. ¿Se encuentra establecida la utilidad bruta por cada servicio que brinda la empresa?

Sí ()

No ()

PRECIO

26. ¿Se encuentran los precios unitarios alineados con el costo de cada servicio prestado por la empresa?

Sí ()

No ()

27. ¿La empresa fija sus precios, en función al mercado?

Sí ()

No ()

28. ¿La empresa fija sus precios, en función al costo de sus servicios?

Sí ()

No ()

29. ¿Existe una política de flexibilidad de los precios en función a la empresa que demande el servicio?

Sí ()

No ()

30. ¿Con qué periodicidad se toman decisiones para fijar los precios de cada servicio?

Anual ()

Semestral ()

Trimestral ()

Bimestral ()

Mensual ()

Gracias.

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Gestión de costos en la toma de decisiones de las empresas de tercerización de servicios del distrito de Tumbes - 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	INFORMACIÓN
¿De que forma la gestión de costos optimiza la toma de decisiones en las empresas de tercerización de servicios del distrito de Tumbes 2021?	<p>General: Determinar si la gestión de costos incide favorablemente en la toma de decisiones de las empresas de tercerización de servicios del distrito de Tumbes.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>a) Establecer si la planificación y programación de los recursos humanos y materiales incide favorablemente en la toma de decisiones de las empresas de servicios de tercerización del distrito de Tumbes.</p> <p>b) Determinar la manera en que se toman las decisiones de rentabilidad y precios en las empresas de servicios de tercerización del distrito de Tumbes.</p>	La gestión de costos incide favorablemente en la toma de decisiones de las empresas de tercerización de servicios del distrito de Tumbes.	<p>Variable Independiente Gestión de Costos</p> <p>Indicadores -Planeamiento de recursos -Programación de recursos</p> <p>Variable Dependiente Toma de decisiones</p> <p>Indicadores -Precio -Competencia</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicada - Descriptiva <p>Diseño:</p> <p>No - experimental</p> <p>Técnica de recolección:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario

**ANEXO 3: EMPRESAS DE SERVICIOS DE TERCERIZACIÓN QUE OPERAN
EN EL DISTRITO DE TUMBES – 2021**

N°	EMPRESA DE SERVICIOS DE TERCERIZACIÓN	TIPO DE SERVICIO
1	Prosegur	Seguridad privada
2	Sodexo SRL	Servicio de limpieza
3	Limtek servicios integrales	Servicio de limpieza
4	Sepsel S.R.L	Seguridad privada
5	Limpsa	Servicio de limpieza
6	G4S	Seguridad privada
7	Servicio de Limpieza S.A	Servicio de limpieza
8	Eule	Servicio de limpieza
9	Grupo zeus sac	Seguridad privada
10	Securitas	Seguridad privada
11	Hermes	Cajera
12	Alteliza sa	Servicio de limpieza
13	Grupo elite	Seguridad privada
14	Ssays S.A	Servicio de limpieza
15	Corpriseg	Seguridad privada
16	Servicios asociados	Servicio de limpieza
17	Call center	Servicio de ATC
18	Emp ays wold bussiness sac	Servicio de limpieza
19	Liderman	Seguridad privada
20	Sales land	Servicios de atc
21	Mesyl security	Seguridad privada
22	Mal powerer	Servicio de limpieza
23	Nuevo mundo	Servicio de atc
24	Proselux	Seguridad limpieza
25	Liva	Servicio de limpieza
26	Emp. Apu S.A.C	Seguridad privada
27	Silsa	Servicio de limpieza

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

EVALUACIÓN DE EXPERTOS /JUECES

I. Datos del experto

Nombres y Apellidos:	JULIO RAÚL MENA PRECIADO
Profesión:	CONTADOR PÚBLICO
Área investigación:	NORMAS CONTABLES – COSTOS
Grado Académico:	DOCTOR
Cargo actual:	DOCENTE
Institución al que pertenece:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

II. Datos de la investigación instrumento

A continuación, le presentamos información de la investigación y de los instrumentos.

Título de la investigación	Gestión de costos en la toma de decisiones de las empresas de tercerización de servicios del distrito de Tumbes - 2021
Objetivo de la investigación	Determinar si la gestión de costos incide favorablemente en la toma de decisiones de las empresas de tercerización de servicios del distrito de Tumbes
Nombre del instrumento	Encuesta: Gestión de costos en la toma de decisiones de las empresas de tercerización de servicios del distrito de Tumbes
Objetivo del Instrumento	Recabar información acerca de la Gestión de costos en la toma de decisiones de las empresas de tercerización de servicios del distrito de Tumbes.
Cantidad de ítems	30 ITEMS

III. Indicaciones

Usted debe evaluar cada uno los ítems de acuerdo con las siguientes categorías de valoración:

Categorías	Descriptor
Claridad	El ítem presenta adecuada sintaxis y semántica.
Relevancia	El ítem es esencial, debe ser incluido.
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.
Pertinencia	El ítem es adecuado en relación con la dimensión o indicador

Por cada categoría deberá emitir una decisión entre las tres alternativas posibles:

Alternativas de decisión	Descripción	Opciones
Aceptado	El ítem cumple con la categoría	A
Modificado	El ítem requiere una modificación muy específica	M
Rechazado	El ítem no cumple la categoría	R

Por cada uno de los ítems y categorías, deberá marcar con un aspa (X) en la columna que corresponda con su valoración o decisión (**A**, **M** o **R**). En caso de marcar con un aspa (X) en la columna que corresponde a la opción **M** deberá proponer la modificación y en el caso de marcar con aspa (X) en la columna **R** deberá explicar los motivos del rechazo.

ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO				OBSERVAC
	CLARIDAD	RELEVANC	COHERENC	PERTINENC	
VARIABLE: GESTIÓN DE COSTOS					
PLANEAMIENTO DE RECURSOS					
1. ¿Existe un manual de procedimientos para controlar el ingreso y salida de los recursos materiales para la prestación del servicio?	A	A	A	A	
2. ¿Existe un manual de procedimientos para controlar el ingreso y salida del recurso personal para la prestación del servicio?	A	A	A	A	
3. ¿Existe un manual de procedimientos para la ejecución de los servicios que brinda la empresa?	A	A	A	A	
4. ¿Existe alguna persona encargada o empresa externa especializada para el calcular el costo de los servicios brindados?	A	A	A	A	
5. ¿Tienen identificados los puntos críticos que dificultan realizar adecuadamente la prestación del servicio?	A	A	A	A	
6. ¿La empresa ha fijado metas de producción de servicios?	A	A	A	A	
7. ¿Existen políticas que determine las acciones a tomar cuando la empresa no alcanza la meta de producción de servicios estimada?	M	A	A	A	Corregir
PROGRAMACIÓN					
8. ¿La empresa genera informes diarios de las actividades para la prestación del servicio?	A	A	A	A	
9. ¿La empresa ha diseñado documentación interna para dar a conocer los costos y rentabilidad de cada servicio?	A	A	A	A	
10. ¿Se conoce el tiempo de realización de cada actividad?	A	A	A	A	
11. ¿Se tiene identificada la actividad de menor costo?	A	A	A	A	
12. ¿Identifica cuál es la estructura de costos que emplea la empresa?	A	A	A	A	

13. ¿Se reciben propuestas para corregir y mejorar aquellas acciones que interfieren en el control de la gestión de costos?	A	A	A	A	
14. ¿La gestión de costos actual permite controlar de manera eficiente las actividades de cada servicio?	A	A	A	A	
15. ¿Cuáles son las actividades que realizan para la prestación del servicio?	A	A	A	A	
16. ¿El personal administrativo ha recibido capacitación acerca del costo por cada actividad del servicio brindado?	A	A	A	A	
17. ¿Está de acuerdo que el personal reciba capacitación en temas específicos o de acuerdo a las necesidades de la prestación del servicio?	M	A	A	A	Corregir
18. ¿Existe supervisores para verificar el cumplimiento de las actividades de cada servicio?	A	A	A	A	
19. ¿Considera importante obtener reuniones diarias para programación de actividades por área?	A	A	A	A	
VARIABLE: TOMA DE DECISIONES	A	A	A	A	
RENTABILIDAD	A	A	A	A	
20. ¿Alguna vez la empresa realizó algún tipo de análisis para determinar el nivel de rentabilidad que obtienen?	A	A	A	A	
21. ¿Considera Usted, que las estrategias de la empresa usadas para la toma de decisiones, son óptimas para mejorar su rentabilidad y optimizar sus recursos?	A	A	A	A	
22. ¿Cree que una adecuada estructura de costos repercutiría en la toma de decisiones?	A	A	A	A	
23. ¿Considera necesario que los empleados tengan conocimientos de los costos y de los precios de los servicios brindados?	M	A	A	A	Corregir
24. ¿Se toman decisiones de rentabilidad en base al análisis del servicio brindado, costo - beneficio?	A	A	A	A	
25. ¿Se encuentra establecida la utilidad bruta por cada servicio que brinda la empresa?	A	A	A	A	
PRECIO					
26. ¿Se encuentran los precios unitarios alineados con el costo de cada servicio prestado por la empresa?	A	A	A	A	
27. ¿La empresa fija sus precios, en función al mercado?	A	A	A	A	
28. ¿La empresa fija sus precios, en función al costo de sus servicios?	A	A	A	A	

29. ¿Existe una política de flexibilidad de los precios en función a la empresa que demande el servicio?	A	A	A	A	
30. ¿Con qué periodicidad se toman decisiones para fijar los precios de cada servicio?	A	A	A	A	

Observaciones (precisar si hay suficiencia*): Si existe suficiencia

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []
No aplicable []**



Firma

Juez/experto: DR. JULIO RAÚL MENA PRECIADO

Lugar/fecha: Tumbes, 14 de mayo del 2022

***Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.**

ANEXO 5: INFORME TURNITIN



TESIS MORAN

por Brigitte Moran

Fecha de entrega: 26-ago-2022 10:46a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1887510889

Nombre del archivo: Brigitte_Elisa_Moran_Izquierdo_Turnitin.docx (2.37M)

Total de palabras: 10726

Total de caracteres: 56948

TESIS MORAN

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS



Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words

ANEXO 6: GALERÍA DE FOTOS















