



**UNIVERSIDAD NACIONAL
“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”**

FACULTAD DE ECONOMÍA Y CONTABILIDAD

**“COSTOS ABC Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE
DECISIONES EMPRESA OLGUITA TOURS S.A.C.
HUARAZ - PERIODO 2016”**

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

AUTORES:

Bach. MENDOZA AQUIÑO ERICK JHONATAN

Bach. ZARZOSA PISCOCHE ROSARIO PATRICIA

ASESOR: Mag. JOSÉ LUIS CASTRO PALMA

HUARAZ – PERÚ

2017

MIEMBROS DEL JURADO

**Dr. JOSÉ ROSARIO RUIZ VERA
PRESIDENTE**

**Dr. MANUEL NICOLÁS MORALES ALBERTO
SECRETARIO**

**CPC. LEONCIO FLORENTINO COCHACHIN SÁNCHEZ
VOCAL**

DEDICATORIA

A Dios por darme sabiduría, fortaleza, perseverancia y por ser mi guía en el logro de mis objetivos.

Con eterna gratitud a mis padres Ana y Pedro por la dedicación, preocupación, sacrificio y su apoyo incondicional en mi formación profesional, quienes son el empuje y la motivación en el logro de cada uno de mis objetivos.

A mis maestros quienes me guiaron e impartieron sabiamente sus conocimientos a lo largo de mi tiempo de estudios y aquellas personas que contribuyeron en este importante logro.

Mendoza Aquino Erick Jhonatan.

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Para mis padres Eugenia y Santiago, por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

Finalmente, a los maestros, aquellos que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario, y que me ayudaron en asesorías y dudas presentadas en la elaboración de la tesis.

Zarzosa Piscoche Rosario Patricia.

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro profundo y sincero agradecimiento a nuestra alma mater, la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” por acogernos y darnos la oportunidad de formar parte de ella, así como también a nuestros maestros de la Escuela Profesional de Contabilidad por habernos compartido sus conocimientos y experiencias profesionales como parte de nuestra formación.

Agradecemos cordialmente a nuestro asesor de tesis por su dedicación y apoyo, la culminación de la presente tesis.

Los autores.

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Costos ABC y su incidencia en la toma de decisiones empresa Olguita Tours S.A.C. Huaraz - periodo 2016”, tiene como objetivo principal determinar la contribución de los costos ABC en la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C., periodo 2016.

La investigación desarrollada es de tipo aplicada, de nivel correlacional y de diseño no experimental. La población lo conforma la empresa y el grupo de estudio, veintiún personas entre trabajadores y directivos. El Modelo estadístico aplicado, para la contratación de hipótesis, fue el Chi Cuadrado.

La evaluación de los resultados obtenidos, demostró que el costo ABC es una herramienta estratégica en la gestión para la toma de decisiones, demostrando así, que el costeo ABC nos brinda información precisa y confiable, posibilitando la reducción del costo del servicio en la empresa Olguita Tours S.A.C. Es así que se realizó una comparación de los costos tradicionales y los costos ABC del servicio de transporte de pasajero y el envío de encomiendas.

Así llegamos a siguiente conclusión: el costeo ABC aplicado a la empresa Olguita Tours S.A.C. durante el periodo 2016, contribuye en la toma de decisiones. Porque se evaluaron los recursos, se determinaron los costos de las actividades y aplicaron los costos ABC. Así obtuvimos una determinación eficiente y eficaz en los costos de servicios, la cual es importante en la toma de decisiones, porque, permite a los directivos y la gerencia de la empresa alcanzar los objetivos a razón de la misión y visión.

Palabras Claves: Costos Basado en Actividades, Toma de Decisiones, Recursos, Actividades.

ABSTRACT

The present investigation entitled: "ABC system and its influence in the decision-making process of the Olguita Tours SAC Company, Huaraz – in 2016 " has as main objective to determine the contribution of the ABC system in the decision making in the company Olguita Tours S.A.C., in 2016.

The research developed is of type applied one, of level, correlational, and its design, non-experimental. The population is made up of the company and the study group is made up of twenty-one people, between workers and managers. The statistical model applied for contrasting hypotheses was the Chi Square.

The evaluation of the obtained results showed that the ABC system is a strategic tool in the decision making process, demonstrating that the ABC system gives us accurate and reliable information, making possible the reduction of the cost of the service in the Olguita Tours SAC company. Thus, we made a comparison of the traditional costs and the ABC Costs of the passenger and packages transport service. Thus, we arrived next conclusion: the ABC system applied to the Olguita Tours SAC company during the 2016 period contributes to decision-making. Because the resources were evaluated, the costs of the activities were determined and the ABC system was applied. Thus obtaining the efficient and effective determination of the costs of services, which is important in decision making, because which allows to manage the company more effectively in order to achieve the objectives based on the mission and vision.

Key Words: Activity-Based Costing, Decision-Making Process, Resources, Activities.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii-iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	vii-xvi
CAPÍTULO I.....	1
1. Introducción.....	1
1.1. Identificación, formulación y planteamiento del problema.....	3
1.1.2. Formulación del problema.....	7
1.1.2.1. Problema general.....	7
1.1.2.2. Problemas específicos.....	8
1.2. Objetivos de la investigación.....	8
1.2.1. Objetivo general.....	8
1.2.2. Objetivos específicos.....	8
1.3. Justificación de la investigación.....	8
1.4. Hipótesis.....	10
1.4.1. Formulación de hipótesis.....	10
1.4.1.1. Hipótesis principal.....	10
1.4.1.2. Hipótesis específicas.....	10
1.5. Variables.....	10
CAPÍTULO II.....	11
2. Marco referencial.....	11
2.1. Antecedentes.....	11
2.1.1. A nivel internacional.....	11

2.1.2.	A nivel nacional	14
2.1.3.	A nivel regional.....	19
2.1.4.	A nivel local.....	21
2.2.	Marco teórico.....	25
2.2.1.	Contabilidad de costos	25
2.2.2.	Sistemas de costos	28
2.2.3.	Costeo Basado en Actividades.....	28
2.2.4.	Objetivos del sistema de Costos Basado en Actividades.....	34
2.2.5.	Metodología del sistema de costeo ABC	36
2.2.6.	Establecimiento del método de costeo ABC.....	37
2.2.7.	Aplicaciones del ABC.....	38
2.2.8.	Ventaja del ABC.....	39
2.2.9.	Desventajas del ABC	41
2.2.10.	Diferencia entre el costo tradicional y el costo ABC.....	42
2.2.11.	Recursos	44
2.2.12.	Actividades	45
2.2.13.	Toma de decisiones.....	46
2.2.14.	Toma de decisiones gerenciales.....	50
2.2.15.	Toma de decisiones en ABC.....	51
2.2.16.	Gestión gerencial	53
2.3.	Marco conceptual.....	60
2.3.1.	Actividades	60
2.3.2.	Contabilidad.....	61
2.3.3.	Contabilidad de costos	61
2.3.4.	Costos.....	61
2.3.5.	Costos ABC	61

2.3.6.	Costos de servicios.....	62
2.3.7.	Empresa de servicio	62
2.3.8.	Gestión gerencial	62
2.3.9.	Recursos.....	62
2.3.10.	Sistema.....	63
2.3.11.	Sistema de costeo.....	63
2.3.12.	Toma de decisiones.....	63
2.3.13.	Transporte de pasajeros.....	64
2.4.	Marco Legal.....	64
2.4.1.	Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta y modificatorias.....	64
CAPÍTULO III.....		66
3.	Metodología (métodos y procedimientos)	66
3.1.	Diseño de la investigación	66
3.1.1.	Tipificación de la investigación.....	66
3.1.1.1.	Tipo de investigación.....	66
3.1.1.2.	Nivel de investigación.....	66
3.1.1.3.	Diseño de investigación	66
3.2.	Población y Muestra	67
3.2.1.	Población.....	67
3.2.2.	Grupo de estudio	67
3.3.	Variables de estudio.....	69
3.4.	Formulación de la hipótesis y modelo econométrico	71
3.5.	Fuentes, instrumentos y técnicas de recolección de datos.....	71
3.6.	Procedimiento de tratamiento de datos.....	72
3.7.	Procesamiento de datos.....	73

3.8. Análisis e información de las informaciones.....	73
CAPÍTULO IV.....	75
4. Resultados.....	75
4.1. Presentación de datos generales.....	75
4.2. Presentación y análisis de datos relacionado con cada objetivo de investigación.....	109
4.3. Prueba de hipótesis.....	115
4.4. Discusión de resultados.....	123
CAPÍTULO V.....	126
5. Conclusiones.....	126
CAPÍTULO VI.....	128
6. Recomendaciones.....	128
CAPÍTULO VII.....	130
7. Bibliografía.....	130
7.1. Referido a la metodología.....	130
7.2. Referido al tema.....	130
Referencia bibliográfica.....	130
Referencias electrónicas.....	131
CAPÍTULO VIII.....	138
8. Anexos.....	138
8.1. Anexo 01: Matriz de consistencia.....	138
8.2. Instrumentos de recolección de datos.....	140
8.2.1. Anexo 02: Encuesta a los trabajadores y directivos de la empresa Olguita Tours S.A.C.....	140
8.3. Cuadros.....	144
Anexo 03: Comparación de los costos tradicionales y los costos ABC en la empresa Olguita Tours S.A.C. - Servicio de transporte interprovincial de pasajeros.....	144

Anexo 04: Comparación de los costos tradicionales y los costos ABC en la empresa Olguita Tours S.A.C. - Envío de encomiendas	154
Anexo 05: Estado de Situación Financiera Olguita Tours S.A.C.	163
Anexo 06: Estado de Resultados Olguita Tours S.A.C.....	164

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Grupo de estudio	67
Tabla 2	Operacionalización de variables	69
Tabla 3	La empresa y los recursos	75
Tabla 4	La empresa y los recursos	76
Tabla 5	La empresa y los recursos	77
Tabla 6	La empresa y los recursos	79
Tabla 7	La empresa y las actividades.....	80
Tabla 8	La empresa y las actividades.....	81
Tabla 9	La empresa y las actividades.....	83
Tabla 10	La empresa y las actividades.....	84
Tabla 11	La empresa y las actividades.....	86
Tabla 12	La empresa y las actividades.....	87
Tabla 13	La empresa y las actividades.....	88
Tabla 14	La empresa y las actividades.....	90
Tabla 15	La empresa y las actividades.....	91
Tabla 16	La empresa y las actividades.....	92
Tabla 17	La empresa y las actividades.....	94
Tabla 18	La empresa y las actividades.....	95
Tabla 19	La empresa y la aplicación de costo ABC	96

Tabla 20	La empresa y la aplicación de costo ABC	98
Tabla 21	La empresa y la aplicación de costo ABC	99
Tabla 22	La empresa y la aplicación de costo ABC	100
Tabla 23	La empresa y la aplicación de costo ABC	102
Tabla 24	La empresa y la gestión gerencial	103
Tabla 25	La empresa y la gestión gerencial	104
Tabla 26	La empresa y la gestión gerencial	105
Tabla 27	La empresa y la gestión gerencial	107
Tabla 28	La empresa y la gestión gerencial	108
Tabla 29	Frecuencias de los niveles de valoración de los costos ABC	109
Tabla 30	Frecuencias de los niveles de valoración de los recursos	110
Tabla 31	Frecuencias de los niveles de valoración de las actividades	112
Tabla 32	Frecuencias de los niveles de valoración de la aplicación de los costos ABC	113
Tabla 33	Frecuencias de los niveles de valoración de la toma de decisiones ..	114
Tabla 34	Tabla de contingencia: costos ABC asociado a la toma de decisiones	115
Tabla 35	Prueba de Chi-cuadrado	116
Tabla 36	Tabla de contingencia: los recursos asociado a la toma de decisiones	117
Tabla 37	Prueba de Chi-cuadrado	118
Tabla 38	Tabla de contingencia: actividades asociado a la toma de decisiones	119
Tabla 39	Prueba de Chi-cuadrado	120
Tabla 40	Tabla de contingencia: aplicación de costos ABC asociado a la toma de decisiones	121
Tabla 41	Prueba de Chi-cuadrado	122

Tabla 42	Matriz de consistencia.....	138
Tabla 43	Costos tradicional (transporte de pasajeros)/Ruta: Huaraz-Chavín de Huántar.....	144
Tabla 44	Costos ABC (transporte de pasajeros) / Ruta: Huaraz - Chavín de Huántar.....	145
Tabla 45	Costos ABC (transporte de pasajeros) / Ruta: Huaraz - Chavín de Huántar.....	146
Tabla 46	Costos ABC (transporte de pasajeros) / Ruta: Huaraz - Chavín de Huántar.....	146
Tabla 47	Costos tradicionales (transporte de pasajeros) / Ruta: Huaraz - San Marcos.....	147
Tabla 48	Costos ABC (transporte de pasajeros) / Ruta: Huaraz-San Marcos..	148
Tabla 49	Costos ABC (transporte de pasajeros) / Ruta: Huaraz-San Marcos..	149
Tabla 50	Costos ABC (transporte de pasajeros) / Ruta: Huaraz-San Marcos..	149
Tabla 51	Costos tradicionales (transporte de pasajeros) / Ruta: Huaraz-Huari	150
Tabla 52	Costos ABC (transporte de pasajeros) / Ruta: Huaraz-Huari	151
Tabla 53	Costos ABC (transporte de pasajeros) / Ruta: Huaraz-Huari	152
Tabla 54	Costos ABC (transporte de pasajeros) / Ruta: Huaraz-Huari	152
Tabla 55	Costeo tradicional (envió de encomiendas) / Ruta: Huaraz-Chavín de Huántar.....	154
Tabla 56	Costos ABC (envió de encomiendas) / Ruta: Huaraz – Chavín de Huántar.....	155
Tabla 57	Costos ABC (envió de encomiendas) / Ruta: Huaraz – Chavín de Huántar.....	156

Tabla 58	Costos ABC (envió de encomiendas) / Ruta: Huaraz – Chavín de Huántar.....	156
Tabla 59	Costos tradicionales (envió de encomiendas) / Ruta: Huaraz - San Marcos.....	157
Tabla 60	Costos ABC (envió de encomiendas) / Ruta: Huaraz-San Marcos....	158
Tabla 61	Costos ABC (envió de encomiendas) / Ruta: Huaraz-San Marcos....	158
Tabla 62	Costos ABC (envió de encomiendas) / Ruta: Huaraz-San Marcos....	159
Tabla 63	Costos tradicionales (envió de encomiendas) / Ruta: Huaraz-Huari .	160
Tabla 64	Costos ABC (envió de encomiendas) / Ruta: Huaraz-Huari.....	161
Tabla 65	Costos ABC (envió de encomiendas) / Ruta: Huaraz-Huari.....	161
Tabla 66	Costos ABC (envió de encomiendas) / Ruta: Huaraz-Huari.....	162
Tabla 67	Estado de Situación Financiera Olguita Tours S.A.C.....	163
Tabla 68	Estado de Resultados Olguita Tours S.A.C.	164

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	La empresa y los recursos	75
Gráfico 2	La empresa y los recursos	76
Gráfico 3	La empresa y los recursos	78
Gráfico 4	La empresa y los recursos	79
Gráfico 5	La empresa y las actividades.....	80
Gráfico 6	La empresa y las actividades.....	82
Gráfico 7	La empresa y las actividades.....	83
Gráfico 8	La empresa y las actividades.....	85

Gráfico 9	La empresa y las actividades.....	86
Gráfico 10	La empresa y las actividades.....	87
Gráfico 11	La empresa y las actividades.....	89
Gráfico 12	La empresa y las actividades.....	90
Gráfico 13	La empresa y las actividades.....	91
Gráfico 14	La empresa y las actividades.....	93
Gráfico 15	La empresa y las actividades.....	94
Gráfico 16	La empresa y las actividades.....	95
Gráfico 17	La empresa y la aplicación de costo ABC	97
Gráfico 18	La empresa y la aplicación de costo ABC	98
Gráfico 19	La empresa y la aplicación de costo ABC	99
Gráfico 20	La empresa y la aplicación de costo ABC	101
Gráfico 21	La empresa y la aplicación de costo ABC	102
Gráfico 22	La empresa y la gestión gerencial.....	103
Gráfico 23	La empresa y la gestión gerencial.....	104
Gráfico 24	La empresa y la gestión gerencial.....	106
Gráfico 25	La empresa y la gestión gerencial.....	107
Gráfico 26	La empresa y la gestión gerencial.....	108
Gráfico 27	Frecuencias de los niveles de valoración de los costos ABC	110
Gráfico 28	Frecuencias de los niveles de valoración de los recursos	111
Gráfico 29	Frecuencias de los niveles de valoración de las actividades.....	112
Gráfico 30	Frecuencias de los niveles de valoración de la aplicación de los costos ABC	113
Gráfico 31	Frecuencias de los niveles de valoración de la toma de decisiones	114

Gráfico 32	Prueba de Chi Cuadrado	116
Gráfico 33	Prueba de Chi Cuadrado	118
Gráfico 34	Prueba de Chi Cuadrado	120
Gráfico 35	Prueba de Chi Cuadrado	122

CAPÍTULO I

1. Introducción

El mundo empresarial exige nuevos sistemas de gestión de costos. Las empresas en la actualidad requieren suministrar información a los directivos, la cual permita tomar decisiones certeras para permanecer y posesionarse en el mercado y lograr así, los objetivos de la organización, así como también la eficiencia en la prestación de servicios.

Las empresas que pretendan alcanzar un nivel competitivo en el mercado, necesitan un método de costeo adecuado. Esta será la base, para tomar decisiones acertadas que determinaran la viabilidad del negocio, el grado de productividad y la eficacia en la utilización de los recursos.

En la actualidad existen instrumentos de gestión que permiten obtener información relevante, para una correcta toma de decisiones, es así que, el método de costeo ABC (Activity Based Costing) es un instrumento que ayuda a la gestión de las empresas: proporcionar información y herramientas pertinentes para enfrentar las adversidades que se presentan en el mundo empresarial y lograr la competitividad en el mercado. Una de las estrategias al cual pueden velar las empresas, es la optimización de los costos que incurren de acorde al rubro al que pertenecen; pues, en el caso de las empresas que brindan servicios, muchas veces no realizan una determinación correcta de sus costos.

El método de costeo ABC es un instrumento de gestión que permite calcular los costos sobre la base de las actividades de las empresas. Es una estrategia novedosa para mejorar los procesos de negocios, pues se centraliza en proveer a las empresas

el costo real de los productos y servicios que poseen, convirtiéndolo en una herramienta de análisis, para mejorar el desempeño y la toma de decisiones en las organizaciones.

Es por ello que, el presente trabajo de investigación ayudará a observar, cuál es la importancia del costeo ABC y su incidencia en la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C.

El contenido de la investigación se encuentra constituido por la siguiente estructura:

Capítulo I. Introducción: identificación, formulación y planteamiento del problema, objetivos, justificación, hipótesis y variables.

Capítulo II. Marco referencial: antecedentes, marco teórico, marco conceptual y marco legal.

Capítulo III. Metodología: diseño de la investigación, población y muestra, variables de estudio, formulación de la hipótesis y modelo econométrico, fuentes, instrumentos y técnicas de recopilación de datos, procedimiento de tratamiento de datos, procesamiento de datos y análisis e interpretación de las informaciones.

Capítulo IV. Resultados: presentación de datos generales, presentación y análisis de datos relacionado con cada objetivo de investigación, prueba de hipótesis y discusión de resultados.

Capítulo V: conclusiones.

Capítulo VI: recomendaciones.

Capítulo VII: bibliografía.

Capítulo VIII: anexos.

1.1. Identificación, formulación y planteamiento del problema

1.1.1. Identificación

En la última década, la crisis internacional y la competencia global han obligado a muchas empresas del mundo a implementar herramientas de gestión como el sistema ABC, con el propósito de optimizar sus procesos internos y el uso de sus recursos. Así pues, este modelo de costeo ABC se adapta rápidamente a estas nuevas condiciones ya que proporciona información útil para el planeamiento estratégico y la toma de decisiones. (Cherrez, 2010, p. 29).

Cabe mencionar que “Las empresas poseen dos tipos de actividades económicas según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU), la del sector Servicios específicamente al rubro de transporte y al sector extractivo perteneciente al rubro de extracción de minerales” (Chipana, Dumet, y Lucas, 2016, p. 28).

En este sentido resulta adecuado averiguar la relevancia de este rubro en la economía mundial. Según: La Organización Mundial del Comercio – OMC (2015). Afirma: “El sector mundial de los servicios de transporte comenzó a recuperarse en el 2010 hasta la actualidad, año en que registró un crecimiento del 16%”. (p. 21).

En concordancia con el crecimiento de la economía peruana mencionada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2016). “el crecimiento del subsector transporte, fue consecuencia del desarrollo del transporte por vía terrestre el cual creció 2.1% en el año

2015, justificado por el mayor servicio de transporte de carga y pasajeros por carretera”. (p. 18).

Asimismo, Peñaranda, (2015). Señala: “De acuerdo al consolidado del primer cuatrimestre del año, el PBI global se expandió 2.4%, siendo el 83.3% de este crecimiento aporte del sector Servicios; seguido por la minería y comercio”. (pá. 12-18).

Una vez aclarado el tema de un crecimiento económico considerable de los servicios de transporte a nivel mundial y nacional, resulta oportuno realizar una investigación respecto a la aplicación de un modelo de costeo ABC en una empresa del rubro transporte. Será de interés para las empresas que brindan este servicio, por la relevancia de este rubro dentro de la economía nacional. Por ejemplo, la adecuada asignación de los precios del pasaje y del envío de encomiendas. Ya que según: Baldera (2016). El ABC vendría a ser es una herramienta práctica para resolver problemas en la mayoría de las empresas del Perú. Esta herramienta no es utilizada por falta de personal especializado y continúan con sus sistemas contables tradicionales, que desarrollan principalmente para cumplir la función de valoración. Además, tienen muchos defectos, especialmente cuando se les utiliza con fines de gestión gerencial. (p. 16).

Para enfatizar en cuanto al auge de crecimiento, no solo a nivel macro, sino también, micro como lo señala: MTC (2016). Entre enero y diciembre del año 2015, (...) la región Áncash alcanzó 2,7 millones de

personas que hicieron uso del servicio regular de transporte interprovincial, haciendo un equivalente al 3.28%.

Resalta Kaplan R. (1993). Dos grandes beneficios resultantes de implementar este sistema de costeo en las empresas frente a otros sistemas de costeo: primero, hace referencia a que permite optimizar el consumo de los recursos que dispone una empresa a través del estudio del comportamiento de las actividades, los cuales son los consumidores de recursos por excelencia. Los recursos no son más que costos y gastos si visualizamos como estamos haciendo uso de dicho dinero, gente, maquinaria, etc. Podremos detectar falencias y oportunidades de mejora.

Segundo, Kaplan afirma que implementar el sistema de costeo ABC ayuda a los directivos a adoptar y tomar mejores decisiones estratégicas, debido a que permite identificar información sobre la calidad, el tiempo de procesamiento y el coste de sus actividades. Por ejemplo, muchas veces se percibe de manera incorrecta que los proveedores de bajo o menor costo son los más rentables en la compañía, cuando en realidad son los más costosos, ya que los insumos que ofrecen son de menor calidad y eso conlleva a realizar o contratar mayor personal para que realice una mejor inspección de dichos insumos, esto genera mayores costos en las actividades y encarecen el costo final del producto o servicio. (p. 22-31).

Bajo este enfoque, en la presente investigación se realizará la evaluación de los costos ABC y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa Olguita Tours S.A.C., periodo de estudio 2016, que brinda el servicio de transporte interprovincial de pasajeros en la región Áncash, con N° RUC 20407853530, a la vez constituida el 16 de enero del 2009 en el Régimen General del Impuesto a la Renta, con domicilio fiscal ubicado en el Jr. Andrés Avelino Cáceres N° 338B barrio de Huarupampa - Huaraz, teniendo como gerente general al Sr. Helio Marcelo Castillo Alfaro.

Si bien es cierto la empresa está creciendo a nivel empresarial y, que poco a poco, se está posicionando en el mercado; sin embargo, según el Art. 35° de la LIR, señala: las empresas cuyos ingresos sean mayores a 1500 UIT (S/.), están obligados a llevar contabilidad de costos. La entrevista realizada con el Contador de la empresa nos mencionó: que en la actualidad la empresa no cuenta con un método de costeo ABC, ni con otro, para la determinación de sus costos de servicio de transporte de pasajeros y encomiendas. Entonces la empresa no desarrolla una adecuada distribución de sus costos y gastos en la que incurre en la prestación del servicio, debido a que solo estiman sus costos de manera tradicional y toman como referencia el precio de los pasajes según el momento del mercado, sin determinar, realmente, si los precios de los servicios son los adecuados para cubrir sus costos. En cuanto a sus gastos, no identifican correctamente la distribución de las mismas en las actividades realizadas dentro de la empresa.

Es así que el modelo de costos ABC permitirá mejorar a la empresa en la asignación de precios de los pasajes, así como la distribución de los recursos (humanos, materiales y tecnológico) de la empresa, a través de un análisis técnico de costos indirectos; asimismo, reconocer las actividades relacionadas a la realización de los servicios, como son (Preparación de vehículos, embarque de pasajeros, recorrido de ruta y desembarque de pasajeros) y por último tendremos una adecuada aplicación de costos ABC en la empresa.

En la presente investigación, como alternativa de solución, presentamos una propuesta para perfeccionar la asignación de los costos mediante el método de costeo ABC (Activity Based Costing) como un método de asignación de costo innovador, realista y exacta. Es aquí dónde radica la importancia para una correcta toma de decisiones.

El método de costeo ABC ofrecerá muchas ventajas a la empresa Olguita Tours S.A.C., para mejorar la gestión estrategia de costos. Y por ende lograr obtener una información confiable y razonable para la realización de una adecuada toma de decisiones en la empresa.

1.1.2. Formulación del problema

1.1.2.1. Problema general

¿Cómo los costos ABC contribuyen en la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C., periodo 2016?

1.1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Se evalúan los recursos en la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C.?
- b) ¿Se determinan los costos de las actividades en la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C.?
- c) ¿De qué manera la aplicación de los costos ABC favorece en la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C.?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Determinar la contribución de los costos ABC en la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C., periodo 2016.

1.2.2. Objetivos específicos

- a) Explicar si evalúan los recursos en la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C.
- b) Determinar los costos de las actividades en toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C.
- c) Demostrar como la aplicación de los costos ABC favorecen en la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C.

1.3. Justificación de la investigación

El presente trabajo de investigación nace a través de la carencia de un método de costeo, en la empresa Olguita Tours S.A.C., hecho que origina, un inadecuado control y determinación de sus costos y gastos en los que incurre

para la prestación de los servicios que brinda; en base a esto, la aplicación adecuada de costos, a través de la contabilidad de costos, permitirá la determinación eficiente y eficaz de los precios de los pasajes y encomiendas; además, permitirá a los directivos y la gerencia de la empresa a realizar una acertada toma de decisiones, para así alcanzar los objetivos de la empresa a razón de la misión y visión.

El fundamento del trabajo de investigación, es proponer alternativas de solución a la problemática de la situación empresarial de Olguita Tours S.A.C. La finalidad no solo es aplicar un modelo de costeo a una empresa, sino que, por el contrario, se constituya en un modelo bajo la cual se puedan insertar y aplicar nuevas ideas, dirigidas a la actividad de transporte de pasajeros, con la finalidad de conservar y mejorar un servicio de calidad.

El trabajo de investigación es de vital importancia para los fines de la empresa y de los directivos, porque permitirá, de forma certera, contar con la información confiable sobre los costos y gastos en los que se está incurriendo para la prestación de los servicios. A esto se suma el adecuado control de costos (materiales, suministros y mano de obra) y gastos (administrativos y ventas) en la prestación del servicio y por ende la generación de sus ingresos.

En este sentido, con esta investigación, proponemos un modelo de costeo mediante los costos ABC, para mejorar la gestión empresarial, a través de una correcta toma de decisiones en el logro de los objetivos empresariales

1.4. Hipótesis

1.4.1. Formulación de hipótesis

1.4.1.1. Hipótesis principal

La evaluación de los recursos, los costos de las actividades y la aplicación de los costos ABC contribuyen favorablemente en la toma de decisiones de la empresa Olguita Tours S.A.C.

1.4.1.2. Hipótesis específicas

- a) No se evalúan los recursos en la toma de decisiones de la empresa Olguita Tours S.A.C.
- b) No se determinan los costos de las actividades en la toma de decisiones de la empresa Olguita Tours S.A.C.
- c) La aplicación de los costos ABC favorece en la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C.

1.5. Variables

1.5.1. Variable independiente

X: costos ABC

1.5.2. Variable dependiente

Y: toma de decisiones

CAPÍTULO II

2. Marco referencial

2.1. Antecedentes

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se revisó el contenido relacionado con el tema; encontrándose producción intelectual a nivel internacional, nacional, regional y local. Se realizó la búsqueda de las siguientes tesis:

2.1.1. A nivel internacional

- ✓ En la tesis denominada: “Propuesta de un sistema de costos ABC para la empresa TRANSASIA PACIFIC S.A.”, desarrollada por Amagua (2012) se determinó como:

Objetivo de estudio: el presente trabajo tiene la finalidad de presentar la propuesta al modelo de costos ABC, como una metodología o sistema gerencial para la toma de decisiones, pues no es un sistema contable, y para su aplicación no es necesario observar, los lineamientos establecidos en la NIC 2, como costos atribuibles, pues no interviene directamente en los resultados generados por la empresa.

Nivel de investigación: la investigación es descriptiva.

Diseño de investigación: no experimental.

Estadística de prueba de investigación aplicada: no especificada.

Conclusiones:

1. TRANSASIA micro empresa de servicios en un mercado competitivo está en desventaja ya que no cuenta con manuales de funciones aprobado y legalizado.
 2. No se puede determinar de manera precisa el margen de contribución por servicios prestados, ya que existe un ineficiente control de los costos lo que provoca un encarecimiento en los servicios del que proporciona.
 3. TRANSASIA no cuenta con información real sobre la rentabilidad que se genera por cada servicio prestado.
 4. Por falta de información precisa, no se puede proyectar los estados financieros, y por ende no hay una planificación a corto ni mediano plazo.
 5. Los sistemas de costeo por proceso y órdenes de producción se basan en el prorrateo de los costos, mientras que el sistema de costeo ABC, permite asignar los costos indirectos a cada una de las actividades. (p. 133).
- ✓ En la tesis denominada: “Propuesta de sistema de costos ABC para la compañía de transporte pesado JP AUQUILLA S.A.”, realizada por Bernal (2015) determinó:

Objetivo de estudio: la presente investigación está encaminada en determinar la situación actual de la empresa de transporte pesado JP AUQUILLA S.A. en lo referente a sus costos. Posteriormente aplicar la metodología necesaria en el desarrollo

del método de costeo ABC, para lo cual es necesario dividir a la empresa en actividades y determinar el generador del costo de cada una de ellas.

Nivel de investigación: la investigación es descriptiva.

Diseño de investigación: no experimental.

Estadística de prueba de investigación aplicada: no especificada.

Conclusiones:

1. La empresa carece de un método de costeo que permita identificar correctamente los costos que genera las actividades en el traslado de la carga.
2. Los costos son asignados en base al criterio del gerente (experiencia vivida).
3. El departamento de contabilidad se considera que no funciona como tal, debido a las funciones, que se llevan a cabo por personas que no están ligadas directamente con el presidente y gerente.
4. La contadora de la empresa labora a tiempo parcial, dentro de la empresa, y solo presta sus servicios profesionales para fines tributarios.
5. La empresa al manejar la información contable de manera superficial, no le permite generar estrategias y tomar

decisiones oportunas sobre inversiones y políticas de precios, etc.

6. Al momento de aplicar el método ABC, se determinó costos reales que incurren en cada actividad y que al momento se desconocían por parte de la gerencia, tales como: depreciaciones, seguros, rastreo satelital y los administrativos. Los mismos que son relevantes para determinar el costo del servicio.
7. Tras el análisis del costo total de cada ruta mediante el ABC y tras comparar con los precios actuales de la misma. Se encontró que la empresa se está generando margen de utilidad, sin embargo, se debe considerar al sistema de costeo, como herramienta útil para la gerencia. (pp. 49-50).

2.1.2. A nivel nacional

- ✓ En el trabajo de investigación titulado: “Sistema de costos ABC y su impacto en la rentabilidad de la empresa ZICCA CALZADOS”, para la bachillera Gutiérrez (2012), determina como:

Objetivo de estudio: la presente investigación tiene como objetivo la aplicación de un sistema de costos ABC para proponerlo como alternativa y reestructurar el sistema vigente en la empresa Zicca Calzados a efectos de determinar el impacto en la rentabilidad de dicha empresa poniendo especial atención

a los costos indirectos de las botas de cuero y de las botas sintéticas.

Nivel de investigación: la investigación es descriptiva.

Diseño de investigación: no experimental.

Estadística de prueba de investigación aplicada: no especificada.

Conclusiones:

1. La estructura actual de los costos de Zicca calzados para la fabricación de botas para dama considera materiales directos, mano de obra directa y costos indirectos; el costo indirecto unitario se calcula usando el método tradicional como se detalla en la tabla n° 11.
2. Las actividades que se han identificado por efectos de aplicar el método ABC fueron seis: corte, verifique lado, en su helado, al listado, distribución, administración; los costos indirectos tales como alquiler, depreciación, servicios, gastos administrativos, y movilidad fueron asignados a las seis actividades anteriormente identificadas.
3. Se ha calculado la rentabilidad de las botas de cuero con el método ABC, contrastándolo con el método tradicional; obteniéndose una diferencia -1.64%. De igual modo se ha calculado la rentabilidad de las botas sintéticas con el

método ABC, contrastándolo con el método tradicional; obteniéndose una diferencia de 0.85%.

4. Aplicando el método ABC se ha logrado precisar que el costo indirecto para las botas de cuero es de 14.87 y para las botas sintéticas es de 11.84 nuevos soles; aplicando el método tradicional los costos indirectos para las botas de cuero y sintéticas, siendo 12.50 nuevos soles.

5. Los resultados anteriores demuestran que el sistema de costos ABC tiene un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa, toda vez que precisar los porcentajes de utilidad en la fabricación de calzado facilitando una mejora en la toma de decisiones. (p. 68).

✓ En la investigación denominada: “Aplicación de los Costos Basados en Actividades de la gestión gerencial en las empresas constructoras urbanas”, desarrollado por Medina (2013) determinó:

Objetivo de estudio: la presente tesis tiene como objetivo general determinar cómo la aplicación de los costos basados en actividades incide de la gestión gerencial en las empresas constructoras urbanas.

Nivel de investigación: la investigación es descriptivo y aplicativo.

Diseño de investigación: no experimental.

Estadística de prueba de investigación aplicada: no especificada.

Conclusiones:

1. Se ha comprobado que las empresas constructoras urbanas en su mayoría no aplican los Costos Basados en Actividades que, a diferencia de los sistemas tradicionales, los costos ABC permite realizar un seguimiento detallado del flujo de actividades en su organización mediante la creación de vínculos entre las actividades y los objetos de costo y, por lo tanto, la gestión gerencial estaría tomando decisiones erróneas que perjudiquen a las empresas constructoras urbanas.
2. Los procesos productivos no son los adecuados porque no tienen una secuencia de actividades requeridas para elaborar un producto, ya que de ella depende el alto grado la productividad del proceso y de la selección cuidadosa de cada uno de ellos; por lo tanto, los planes de acción que son instrumentos gerenciales de programación y control de ejecución no es verdadera en relación a las estrategias y proyectos establecidos.
3. La eficiencia y eficacia no va de la mano con los objetivos y metas programadas, no son los esperados por las empresas constructoras urbanas ya que los recursos disponibles en un tiempo predeterminado y la capacidad para cumplir con la

calidad y cantidad de producción no son óptimos y permite que la toma de decisiones no ayude alcanzar los objetivos y metas programadas con optimización.

4. La productividad en las empresas constructoras urbanas no se desarrolla en un ordenamiento adecuado ya que siguen utilizando los costos tradicionales que tienen resultados, pero no lo esperado por los empresarios constructores que estarían fallando en sus estrategias y políticas de hacer desarrollar la empresa y crecer en el mercado empresarial.
5. Existe desconocimiento en las empresas constructoras urbanas de utilizar los inductores de costos de producción por un sistema productivo, ya que los recursos utilizados para obtener dicha producción en la determinación del propósito o misión y de los objetivos básicos no son los esperados; por lo tanto, el centro de responsabilidad que recae en los que administran las empresas no son las adecuadas en hacer cumplir en el tiempo y en la calidad del producto esperado, por los dueños de la sociedad .
6. La intermediación financiera y no financiera, no se cumple en la comunicación entre la empresa, los accionistas e inversionistas potenciales y trabajadores. Cada quien trabaja por su lado y no desarrollan un conjunto de acciones; por lo tanto, no existe una cultura organizacional ni normas que deben ser compartidas por toda organización.

7. Al no utilizar los Costos Basados en Actividades, los recursos necesarios que deben tener las empresas constructoras urbanas, cuyos elementos mejora la gestión mediante aportes a la sociedad, no son los esperados. Por lo tanto, la unidad organizativa comandado por los accionistas, directorio de una sociedad no tienen las herramientas para establecer el crecimiento de la empresa. (pp. 121-123).

2.1.3. A nivel regional

- ✓ La tesis denominada: “Análisis de los costos y propuesta de un sistema de costeo ABC para la empresa de panadería y pastelería PRODUCTOS OTTONE SAC, Chimbote - 2015”, realizada por el bachiller Robles (2015) determina:

Objetivo de estudio: el objetivo de este trabajo de investigación analizar los costos y plantear una propuesta de un sistema de costeo ABC para la empresa de panadería y pastelería Productos Ottone SAC, Chimbote – 2015.

Nivel de investigación: la investigación es descriptiva.

Diseño de investigación: no experimental.

Estadística de prueba de investigación aplicada: no especificada.

Conclusiones:

1. La empresa productos Ottone S.A.C., desarrolla un sistema de costos tradicional basado en la experiencia del jefe de producción, con limitaciones ya que lo realizan de acuerdo a sus criterios. Por lo tanto, no tienen una estructura correcta de como determinar sus costos, el cual pone en riesgo el funcionamiento y la supervivencia de la empresa al no conocer y saber si es que realmente es rentable o están perdiendo dinero y tiempo al no mejorar las dificultades que poseen actualmente.
2. Se obtuvieron los costos unitarios de los tres productos: keke, pan y aviador. Considerando los tres elementos del costo y para determinar el precio de venta de éstos se consideró los gastos administrativos y de ventas. El margen de utilidad se comparó con los precios de venta que actualmente se aplican en la empresa Productos Ottone obteniendo pérdidas, ya que los precios de venta están por debajo de los que se obtuvo en el análisis. Lo cual nos quiere decir que el Jefe de Producción está aplicando de manera incorrecta su análisis de costeo tradicional.
3. Se elabora y propone un Sistema de Costos Basado en Actividades (ABC) para la empresa de panadería y pastelería productos Ottone S.A.C., porque este sistema tiene la capacidad para asignar los costos indirectos a los

objetos de costos, mediante la identificación de las actividades y los generadores de costos. En consecuencia, los sistemas ABC brindan mejores nociones que los sistemas tradicionales para la administración de los costos indirectos. Por lo que es valioso para entender, administrar y reducir los costos. (pp. 79-80).

2.1.4. A nivel local

- ✓ En el trabajo de investigación denominado: “Los costos ABC y su incidencia en la determinación de costo de servicio de mantenimiento preventivo vehicular de HB Representaciones y Servicios E.I.R.L. - 2011”, desarrollada por la bachillera Arpasi (2014).

Objetivo de estudio: analizar y establecer la incidencia de la aplicación de los costos ABC en la determinación de los costos del de servicio de mantenimiento preventivo de vehículos de HB Representaciones y Servicios EIRL – Huaraz periodo 2011.

Nivel de investigación: la investigación es descriptivo correlacional.

Diseño de investigación: no experimental transversal.

Estadística de prueba de investigación aplicada: no especificada.

Conclusiones:

1. Los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas demuestran que la empresa HB Representaciones y Servicios EIRL, no aplica ningún método de costeo que le permita conocer con precisión sus costos; para prestar servicio de mantenimiento preventivo vehicular. Por tanto, los costos ABC se convierten en una herramienta eficaz de gestión y control de las actividades realizadas, la misma que guía, orientada y permite que el empleo racional de los recursos.
2. El control de los CIS con la adopción de los costos ABC, tiene repercusión significativa en el costo total del servicio de mantenimiento preventivo vehicular. Sin embargo, la empresa en estudio administra de manera incorrecta los CIS por lo que se deduce que dichos costos pueden llevar a sobreestimar o subcostear los costos y por ende a tomar decisiones gerenciales inadecuadas.
3. Los costos por insumos que intervienen para prestar el servicio de mantenimiento preventivo vehicular representan el 53.85% del costo total del servicio. Los costos de mano de obra el 7.69% y los costos indirectos del servicio 38.46% (ver gráfico N° 10). Estos elementos del costo son la base para la formación de los precios de

servicio. Sin embargo, no son controladas adecuadamente y, por ende, la gerencia, no posee informes. (p. 85).

- ✓ En el trabajo de investigación denominado: “Los costos ABC y su influencia en la gestión empresarial y la rentabilidad de la empresa de transporte “Julio Cesar” S.R. Ltda.”, desarrollada por los bachilleres Flores y Colonia (2015), determinaron:

Objetivo de estudio: determinar la implementación de los costos ABC y su influencia en la gestión empresarial y la rentabilidad de la empresa de transporte “Julio Cesar” S.R. Ltda.

Nivel de investigación: la investigación es descriptiva-explicativa.

Diseño de investigación: no experimental.

Estadística de prueba de investigación aplicada: la prueba “Chi Cuadrada”.

Conclusiones:

1. La investigación realizada demuestra que el costeo ABC aplicado a la empresa de transporte Julio Cesar durante el periodo 2013 tiene una vital importancia en la gestión y rentabilidad; puesto que, se determinó una reducción de los costos en un 39.20%; pues el costeo ABC nos permite lo siguiente:
 - Clasificar e identificar las actividades.

- Conocer con mayor exactitud los costos en las que incurren.

Es decir, el costeo ABC nos brinda información precisa, posibilitando la reducción del costo de transporte de S/. 28.23 a S/. 11.09 (Anexo N° 06-pp139-140) lo cual nos permitirá una gestión adecuada en función a la información obtenida y optimizar la rentabilidad de la empresa para el beneficio de los clientes, socios y trabajadores.

2. La presente investigación, demostró que la aplicación del costeo tradicional no satisface las necesidades de la empresa. Como se aprecia, solo un 60% de los directivos han identificado los costos en los que se incurren (Gráfica N° 09-pp 74); así mismo, un 60% de los directivos consideran como regular la gestión de la empresa (Gráfica 14-pp 78), y en consecuencia la aplicación del costeo ABC, incide de manera óptima en la gestión y la rentabilidad de la empresa, puesto que nos permite conocer con exactitud las actividades y costos en los que se incurren, permitiendo una adecuada toma de decisiones por parte de la gerencia.
3. Como resultado de la investigación, se determinó que los directivos no se encuentran satisfechos con la rentable obtenida, como se puede apreciar, solo un 60% se considera rentable a la empresa (Gráfica N° 22-pp 81); esto debido a que solo se estiman los costos de manera general y de

acuerdo a lo establecido por el mercado, en consecuencia, la aplicación del costeo ABC nos permite obtener una mejor rentabilidad, pues nos permite conocer con mayor precisión los costos en los que se incurren, posibilitando el análisis de estos para una correcta toma de decisiones. (pp. 105-106).

2.2. Marco teórico

COSTOS ABC

2.2.1. Contabilidad de costos

Con respecto a la contabilidad de costos, según Hernández (2016), refiere:

Según la Asociación Americana de Contabilidad (American Accounting Association AAA), referida por Dutilli (2014), la contabilidad de costos empresariales es fundamental para tener información para la toma de decisiones empresariales sobre ventas, costos, gastos, inversiones, deudas y más. Este tipo de contabilidad proporciona información del costo de producción, costo de distribución y costo total. Si fuera el costo por actividades, igualmente la contabilidad de costos está allí, dando información del costo de cada actividad empresarial. La contabilidad de costos es un proceso de identificación, medición y comunicación de información económica que permite formular juicios basados en la información y la toma de decisiones por aquellos que se sirven de dicha información. La identificación está referida a los documentos que contienen las transacciones. La medición se refiere a la valuación, es

decir al valor que tiene una transacción, la misma que puede estar contenida en varios documentos identificados. La comunicación es la forma como se transmite la data de un área a otra y a partir de allí, permite conocer, comprender y aplicar dicha información en las decisiones más adecuadas; como incrementar costos, reducir costos, mantener costos; vender más, negociar costos, etc.

La contabilidad de costos, tiene como base de inicio y de fin a los inventarios de un área o de toda la empresa, dichos inventarios constituyen las partidas del activo corriente que están listas para la venta o el uso correspondiente. Las mercancías, materias primas o insumos que posee una empresa en el almacén es valorada al costo de adquisición más los gastos vinculados con dicha adquisición.

El control interno de los inventarios se inicia con el establecimiento de un departamento de compras, que deberá gestionar las compras de los inventarios siguiendo el proceso de compras. Existen varios métodos para llevar el manejo y control de inventarios, los cuales son: primeras entradas, primeras salidas; promedio, identificaciones específicas, existencias básicas e inventario al por menor.

Entre las medidas de control interno con el inventario se tiene las siguientes:

- Hacer conteos físicos periódicamente.
- Confrontar los inventarios físicos con los registros contables.

- Proteger los inventarios en un almacén techado y con puertas de manera que se eviten los robos.
- Realizar entrega de mercancías únicamente con requisiciones autorizadas.
- Proteger los inventarios con una póliza de seguro.
- Hacer verificaciones al azar para comparar con los libros contables.

Según Giraldo (2014), la contabilidad de costos empresariales más que para los accionistas, clientes, proveedores y acreedores, es para que la gerencia tome óptimas decisiones empresariales: más información mejores decisiones, menos información menos decisiones adecuadas. Este tipo de contabilidad facilita abundante información que la gerencia las puede utilizar como materia prima de las decisiones que debe tomar. La contabilidad de costos es la disciplina que permite determinar los costos fijos, costos variables, costos mixtos, margen de contribución, punto de equilibrio y facilita toda la información necesaria para la planeación, toma de decisiones y control de la empresa. Los datos que arroja la contabilidad de costos actualmente, por lo general, se toman como base para la elaboración de estados financieros proyectados, y sirven también de apoyo para el cálculo de variaciones de costos estándar encaminados a la medición del desempeño de algunos de los departamentos de una compañía. (pp. 2-3).

Según Hernández (2016) la contabilidad de costos es la encargada en proporcionar información valiosa referida al costo de producción o de

servicio, permitiendo así a la gerencia de las empresas, al análisis de información interna para la planeación, el control y la toma de decisiones a fin de lograr los objetivos empresariales.

2.2.2. Sistemas de costos

Con respecto al sistema de costos, según Bernal (2015), refiere:

Sistema de información que establece el procedimiento administrativo y contable para identificar los datos que permiten determinar el costo de las actividades, procesos, productos o servicios. (Osorio & Cuervo, 2008).

Los sistemas de costeo se clasifican según las necesidades de cada organización, ya sean estas manufactureras, comerciales, de servicios, mayoristas e industriales, debido a que cada una presenta una estructura diferente. (p. 6).

Según Bernal (2015), el sistema de costos, es el sistema de información de los procedimientos realizados en la determinación de los costos de la elaboración de un producto o la prestación de un servicio.

2.2.3. Costeo Basado en Actividades

Con respecto al Costeo Basado en Actividades, según Monteza (2015), refiere:

(Bellido, 2003), nos dice que el Costeo Basado en Actividades es un método de costeo, en el cual las actividades son los objetos primarios o básicos de costeo. ABC, mide costos y resultados de las actividades y

asigna los costos de aquellas actividades a otros objetos de costo, tales como productos o clientes, basados en su uso o consumo de actividades.

El Costeo Basado en Actividades, es un método moderno de costeo, el cual está basado en los recursos que son consumidos por las actividades que realiza en una empresa, mediante el uso de la asociación directa o causal, entre el costo de las actividades y los objetos del costo.

La idea básica del ABC, parte de un análisis profundo de la causalidad del costo (relación causa/ efecto), ya que establece que el producto no es el causante del costo, como tradicionalmente se cría. Para ABC, lo que genera costos en la organización, es el desarrollo de actividades que se deban desarrollar para producirlo.

En ABC, los centros de costos (en el paradigma tradicional, solo acumulaban los costos incurridos y/o asignados a dichos centros de costos), pierden interés como portadores de costos y cambio; lo adquieren como conjunto de recursos humanos y materiales capaces de desarrollar actividades.

Para (Brimson, 1997) el Costeo Basado en Actividades tiene perspectiva de proceso, respecto al flujo de los costos. Al imputar el costo de los recursos (personas, tecnología, maquinaria, etc.) a las actividades y luego a los diversos objetos del costo.

El ABC, es un método de costeo que determina o mide tanto el costo como el desempeño de las actividades, imputando (relación causa – efecto).

ABC, reconoce que la diversificación de productos aumenta la complejidad de los procesos de producción, incrementando a su vez, los CIF (Costos Indirectos de Fabricación), ya que se requiere de más inspecciones de calidad, compras de insumos diversos, cambios de moldes o matrices, manejo de materiales, etc. Las asignaciones de los CIF, se basan en las actividades consumidas, las cuales varían según el número de transacciones.

El método de costeo ABC rompe el paradigma de análisis de costos, de los sistemas tradicionales de costos, donde se clasifican los costos de acuerdo al Plan Contable Empresarial. Por ejemplo, en el caso del departamento de procesamiento de reclamos, las cuentas podrían ser: salarios, gastos de viaje, suministros, energía, depreciación, etc.

El enfoque ABC, replantea dicha estructura, relacionando los costos con las actividades. Para reformular la estructura, ABC, relaciona los recursos consumidos por cada actividad desarrollada, con cada proceso. Si se toma como ejemplo de un proceso, el procesamiento de los reclamos, sus actividades podrían ser las siguientes: recibir reclamos, copiar documentos, analizar reclamos, procesar lotes de reclamos, redactar informes, remitir copias a finanzas para el reembolso.

Es decir, el Costeo Basado en Actividades, transforma una estructura tradicional de costos en cuentas, en una nueva estructura de costos basada en actividades.

Según (Cárdenas, 1995) El Método de "Costos Basado en Actividades" (ABC) mide el costo y desempeño de las actividades, fundamentando en el uso de recursos, así como organizando las relaciones de los responsables de los centros de costos, de las diferentes actividades. Es un proceso gerencial que ayuda en la administración de actividades y procesos del negocio, en y durante la toma de decisiones estratégicas y operacionales.

Nos dice (Horngren, Sundem y Stratton, 2001) que el costeo ABC es un sistema que primero acumula los costos indirectos de cada una de las actividades de una organización y después asigna los costos de actividades a productos, servicios u otros objetos de costo que causaron esa actividad.

Los sistemas denominados Activity Based Costing (ABC) se han desarrollado para facilitar modos más precisos en ese sentido, el sistema de contabilidad de costos debe ser compatible con la naturaleza y el tipo de operaciones que realiza una empresa manufacturera. Para ello es importante que en su diseño se consideren las características específicas de cada sector industrial; según (Lozada, 2001).

- **Recursos**

Definición: se considera como recursos todo aquello que está disponible en la empresa para el desarrollo de sus actividades y que le permiten lograr sus fines.

Clasificación: Los recursos de una organización se pueden clasificar en:

HUMANOS: personal

MATERIALES: materiales directos, útiles de oficina, herramientas, repuestos, lubricantes.

EQUIPOS: maquinarias y equipos de computación.

SERVICIOS: agua, energía eléctrica, teléfono, internet.

Los recursos comprenden además los costos externos, los cuales incluyen servicios consumibles tales como: transporte o fletes, útiles de oficina, contratos de mantenimiento; etc.

Los recursos son identificados dentro del sistema de contabilidad de la organización. Cada recurso se identifica como ejemplo. la depreciación de planta, que debe tener su inductor de recurso; además cada recurso debe ser imputado o atribuidos a las actividades que lo consumen.

- **Proceso**

- ✓ Un proceso es una serie de actividades.

- ✓ Un proceso es una serie de actividades relacionadas e interdependientes.

- ✓ Un proceso es una serie de actividades enlazadas o unidas para lograr un objeto o resultado específico.

- ✓ Un proceso tiene un inicio, un final y permite identificar claramente las entradas (inputs), así como la salida (output).

- **Actividades**

- **Definición de Actividades**

- ✓ (Brimson, 1997), señala que una actividad es una combinación de personas, de tecnología, de materias primas, de métodos y del entorno, que genera un producto o servicio dado. Una actividad describe lo que la empresa hace: la forma en que se emplea el tiempo y las salidas del proceso.
- ✓ Una actividad, es la unidad básica de trabajo de una organización.
- ✓ La actividad es la agregación de acciones, útil para los gerentes, con propósitos de planeación, control y toma de decisiones.
- ✓ Una actividad es una descripción de un trabajo realizado, que consume recursos para generar un output.
- ✓ Una actividad es parte de una cadena de clientes, en donde todas las actividades trabajan juntas, con la finalidad de generar valor, al cliente exterior.
- ✓ Una actividad es un conjunto de tareas.
- ✓ Una actividad se refiere a las tareas llevadas a cabo por cada grupo especializado de la organización, a medida que esta ejecuta sus objetivos.
- ✓ Algunos ejemplos de actividad son:
 - Producir material de marketing.
 - Ensamblar el producto terminado.

- Realizar una venta.
- Realizar un pedido de materias primas.
- Recepcionar un pedido de materias primas.
- Controlar la calidad de recepción.
- Manipular materias primas en almacén.
- Preparar maquinaria, etc. (pp. 18-24).

Según Monteza (2015) el Costeo Basado en Actividades, es un método moderno, en el cual las actividades son el objeto primario del costeo. Constituye a través de la distribución de los recursos que son consumidos por las actividades y, luego distribuidos al objeto de costos (elaboración de un producto o la prestación de un servicio), con la finalidad de medir costos y el desempeño en las empresas.

2.2.4. Objetivos del sistema de Costos Basado en Actividades

Con respecto a los objetivos del sistema de Costos Basado en Actividades, según Montaza (2015), refiere:

En este aspecto la opinión de casi todos los autores es coincidente, por lo que se va a mencionar sólo las de los siguientes:

Según (Santa Cruz y Torres, 2008) mencionan que el objetivo del Costeo Basado en Actividades es identificar las actividades de una organización, para lo cual enfoca su atención en las razones que provocan que los recursos se consuman en las diferentes actividades y en utilizar una identificación exacta de los costos para facilitar las decisiones administrativas.

Tabla: objetivos del Sistema Basado en Actividades.

Objetivos del ABC, según (Miller, 1996)	Objetivos del ABC, según (Brimson, 1997)
<ul style="list-style-type: none"> • Estableces los costes de las actividades y el de los procesos de negocios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer el costo del output (productos u otros de los " objetos de costos").
<ul style="list-style-type: none"> • El costo de las actividades que no tienen valor agregado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar el manejo fluido de los fondos líquidos (cashflow) y la disponibilidad.
<ul style="list-style-type: none"> • La medición de las performances y basadas en las actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> • El control contable y gerencial de costes.
<ul style="list-style-type: none"> • La certificación la exactitud de los costes productos y/o servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a la información de los costos ABC un sentido de apoyo a las decisiones gerenciales.
<ul style="list-style-type: none"> • El correcto uso y aplicación de los direccionadores de costos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar el análisis de las actividades para la evaluación de la eficiencia. (pp. 39-40).

Fuente: Santa Cruz y Torres.

Según Montaza (2015), el objetivo del sistema de Costeo Basado en Actividades constituye en la identificación de todas las actividades en una organización, con la finalidad de enfocar su atención en los recursos que son consumidos en las diferentes actividades y en utilizar una

identificación exacta de los costos, proporcionando información para la toma de decisiones a nivel gerencial.

2.2.5. Metodología del sistema de costeo ABC

Con respecto a la metodología del sistema de costeo ABC, según López (2005), refiere:

Su metodología se basa en el tratamiento que se les da a los Gastos Indirectos de Producción (GIP) no fácilmente identificables como beneficios.

Muchos costos indirectos son fijos en el corto plazo, ABC toma la perspectiva de largo plazo, reconociendo que en algún momento determinado estos costos indirectos pueden ser modificados por lo tanto relevantes para la toma de decisiones.

Las actividades también reciben el nombre de "transacciones", los conductores de costos (cost drivers) son medidas del número de transacciones envueltas o involucradas en una actividad en particular. Los productos de bajo volumen usualmente causan más transacciones por unidad de producción, que los productos de alto volumen, de igual manera los procesos de manufactura altamente complejos tienen más transacciones que los procesos más simples. Entonces si los costos son causados por el número de transacciones, las asignaciones basadas en volumen, asignarán demasiados costos a productos de alto volumen y bajos costos a productos de poca complejidad.

Anteriormente en la mayoría de los centros de costos, el único factor de medida para asignar los costos a los productos era usar factores en base a las horas máquina u horas hombre, que pueden reflejar mejor las causas de los costos en su ambiente específico.

El costo ABC utiliza tanto la asignación (cost drivers) basada en unidades, como los usados por otras bases, tratando de producir una mayor precisión en el costo de los productos. (pá. 35-56).

Según López (2005), la metodología del sistema de costeo ABC comprende el consumo de los recursos por las distintas actividades y que estos a su vez son consumidos por los objetos de costos (elaboración de un producto o la prestación de un servicio).

2.2.6. Establecimiento del método de costeo ABC

Con respecto al establecimiento del método de costeo ABC, según López (2005), refiere:

1. Definir objetos de costo, actividades clave, recursos y causantes de costo relacionados. Definir actividades que apoyan beneficios (out puts) como causa de esas actividades.
2. Desarrollar un diagrama basado en procesos que represente el flujo de actividades, los recursos y la relación entre ellos. Definir la vinculación entre actividades y beneficios (out puts).
3. Recopilar datos pertinentes que se refieren a costos y flujo físico de las unidades del causante de costo entre recursos y actividades. Desarrollar los costos de las actividades.

4. Calcular e interpretarla nueva información basada en actividades.

La administración ahora dispone de información de costos más exacta para la planeación y la toma de decisiones.

En el proceso analítico de definir actividades y sus vínculos, los gerentes se ayudan a evaluar y reducir los costos de las estrategias. (pá. 57-71).

Según López (2005), el establecimiento del método de costeo ABC comprende en determinar, definir y recopilar información referente a los recursos, las actividades y el objeto de costos vinculados a una organización, en cual la gerencia evaluará la información para la elección de estrategias acertadas en el cumplimiento de los objetivos empresariales.

2.2.7. Aplicaciones del ABC

Con respecto a la aplicación del ABC, según López (2005), refiere:

- a) Involucrarse en el análisis de actividades, identificarlas y describirlas, determinando cómo se realizan y cómo se llevan a cabo, cuánto tiempo y qué recursos son requeridos, así como, qué datos operacionales reflejan su mejor actuación y qué valor tiene la actividad para la organización.
- b) El proceso de asignación de costos de las actividades a cada objeto de costos usando “cost drivers” apropiados que se puedan medir cuantitativamente.

Los costos por una actividad se convierten en “pool” de costos y el “cost driver” es usado para asignar los costos a los productos o servicios. (pá. 72-81).

Según López (2005), la aplicación del ABC comprende la identificación y descripción de todas las actividades en una organización y el análisis de la distribución de los recursos en cada una de las actividades que generaran el objeto de costo (elaboración de un producto o la prestación de un servicio) a través de los generadores de costo las cuales son identificadas en cada actividad.

2.2.8. Ventaja del ABC

Con respecto a las ventajas del ABC, según Solano (2003), refiere:

1. Una de las ventajas más importantes derivadas de un sistema de gestión por actividades es que no afecta directamente la estructura organizativa de tipo funcional ya que el ABC gestiona las actividades y éstas se ordenan horizontalmente a través de la organización. Es precisamente ésta la ventaja de que los cambios en la organización no quedan reflejados en el sistema.
2. Ayuda a entender el comportamiento de los costos de la organización y por otra parte es una herramienta de gestión que permite hacer proyecciones de tipo financiero ya que simplemente debe informar del incremento o disminución en los niveles de actividad.
3. La perspectiva del ABC nos proporciona información sobre las causas que generan la actividad y el análisis de cómo se realizan

las tareas. Un conocimiento exacto del origen del costo nos permite atacarlo desde sus raíces.

4. Nos permite tener una visión real (de forma horizontal) de lo que sucede en la empresa. Sin una visión horizontal (sin conocer la participación de otros departamentos en el proceso que se ejecuta) perdemos realmente la visión de la necesidad de nuestro trabajo para el cliente al que debemos justificar el precio que facturamos.
5. Este nuevo sistema de gestión nos permitirá conocer medidas de tipo no financiero muy útiles para la toma de decisiones.
6. Una vez implementado este sistema el ABC nos proporcionará una cantidad de información que reducirá los costos de estudios especiales que algunos departamentos hacen soportar o complementar al sistema de costos tradicional. Así pues, el efecto es doble, por una parte, incrementa el nivel de información y por otra parte, reduce los costos del propio departamento de costos.
7. Lo difícil de un sistema es que sea sencillo y transparente y el ABC lo es, porque se basa en hechos reales y es totalmente subjetivo de tal manera que no puede ser manipulado de ninguna manera dado que está basado en las actividades. (pá. 240-271).

Según Solano (2003), la ventaja del costeo ABC es proporcionar información certera del desarrollo de todas las actividades que generan costos y que ayudan a la gerencia a la toma de decisiones, permitiendo así una correcta asignación de los recursos y actividades que permitirán

la reducción de costos y conocer una visión general de lo que está sucediendo en la organización.

2.2.9. Desventajas del ABC

Con respecto a las desventajas del ABC, según Solano (2003), refiere:

1. Hay una aceptación clara por parte de todos los expertos de que el ABC consume una parte importante de recursos en las fases de diseño e implementación.
2. Otro de los aspectos a tener en cuenta que pueden hacer dificultosa la implantación del ABC es la determinación del perímetro de actuación y nivel de detalle en la definición de la actividad.
3. Un tercer aspecto es que, si se nos puede hacer dificultosa la definición de las actividades, en dónde realmente vamos a tener un mayor número de problemas es en la definición de los “inductores” o factores que desencadenan la actividad. Para determinar los inductores deberemos utilizar el método de causa – efecto con el objeto de analizar las causas inmediatas hasta obtener la verdadera causa que desencadenan el cúmulo de actividades.
4. Por último, es cierto que cualquier cambio en un sistema siempre va acompañado en las primeras fases de un proceso de adaptación y para evitar que el nuevo sistema implantado se haga complejo en el uso y no suponga un proceso traumático, se debe educar a los usuarios que mantienen la información y a las personas que usan la misma para la toma de decisiones. (pá. 272-291).

Según Solano (2003), la desventaja del ABC hace dificultosa la definición e identificación de las actividades y los inductores de costos al momento de la implementación del sistema de costeo ABC y que su adaptación en algunas empresas puede tener algunas deficiencias.

2.2.10. Diferencia entre el costo tradicional y el costo ABC

Con respecto a la diferencia entre el costo tradicional y el costo ABC, según Asesores Integrales Organizacionales S.A. (2007), refieren:

Los costos permiten obtener información para la toma de decisiones y contribuyen al logro de los objetivos de rentabilidad y crecimiento.

La automatización, la tecnología y la fuerte competencia de los mercados, surge la necesidad de cambiar los sistemas tradicionales de costos.

Al definir las actividades de la empresa y establecer sus vínculos, ayuda a evaluar los costos de las estrategias y reducir los mismos.

La capacidad de un sistema ABC de proporcionar elementos estratégicos de juicio para el mejoramiento de procesos, es de suma importancia y este debe considerarse, desde el punto de vista contable

Las diferencias encontradas entre el costo tradicional y el Costo Basado en Actividades son:

COSTO TRADICIONAL	COSTEO ABC
<p>Utiliza medidas relacionadas con el volumen, tal como la mano de obra, como único elemento para asignar los costos. Este se basa en las unidades producidas para calcular las tasas de asignación de los gastos indirectos. Solo utilizan los costos del producto.</p> <p>La asignación de gastos indirectos se lleva a cabo en dos etapas: primero son asignados a una unidad organizacional ya sea la planta o el departamento.</p> <p>Utiliza bases generales como unidades producidas o bien horas máquina sin tener en cuenta la relación causa y efecto.</p>	<p>Utiliza la jerarquía de las actividades como base para realizar la asignación; además, utiliza diferentes bases en función de las actividades relacionadas con dichos recursos.</p> <p>Se concentra en los recursos de las actividades que generan los costos. Primero se lleva a cabo la asignación a las actividades y después a los productos.</p> <p>Usa tanto el criterio de asignación con base en unidades como el de los generadores de costos, a través del método causa y efecto para llevar a cabo su asignación. (pá. 3-27).</p>

Fuente: Asesores Integrales Organizacionales S.A.

Según Asesores Integrales Organizacionales S.A. (2007) la diferencia entre el costo tradicional y el costo ABC se determina de la siguiente forma: el costo tradicional utiliza medios relacionados con el volumen: utilizan el costo de producción y asignan los gastos indirectos; en cambio, el costeo ABC utiliza la jerarquía de las

actividades, se concentra en los recursos y se asigna primero a las actividades y después a los productos.

2.2.11. Recursos

Con respecto a los recursos, según Plaza (2013), refiere:

Toda empresa requiere de un conjunto de recursos para lograr sus objetivos propuestos.

Los recursos suelen ser aquellos bienes económicos o financieros que corresponden al personal, materia prima, suministros, información, servicios exteriores, y que son adquiridos desde el exterior de la misma. Por ejemplo, pueden ser:

Personal: gerentes, mandos medios, personal operativo.

Suministros: papelería de oficina, suministros de computación.

Servicios externos: consultorías.

Otro concepto también importante es el de pool de recursos que se entiende como el agrupamiento de todos los gastos y cuentas de la empresa con un comportamiento similar bajo la óptica de utilización de recursos (p. 12).

Según Plaza (2013), los recursos son aquellos bienes que comprenden al personal, materia prima, suministros, información, servicios exteriores con el único fin de alcanzar un objetivo determinado.

2.2.12. Actividades

Con respecto a las actividades, según Plaza (2013), refiere:

Una actividad se define como la acción que una organización realiza con sus recursos a fin de direccionar sus negocios y el cumplimiento de sus objetivos.

Tirado Pilar, define a la actividad como “el conjunto de tareas o actos que generan costos y que están orientadas a la obtención de un output para elevar el valor añadido de la organización”.

De acuerdo a los intereses particulares que se pretendan alcanzar en una entidad, las actividades pueden clasificarse según:

Su actuación con respecto al producto o servicio

Las actividades pueden clasificarse en:

- **A nivel unitario:** son aquellas que se establecen una vez que se produce un producto o servicio y cuyo costo aumenta o disminuye dependiendo de su volumen o complejidad, por lo que sus costos son muy variables.
- **A nivel de línea:** actividades que sirven de apoyo a los productos o servicios como explicaciones de uso. Sus precios suelen ser fijos y directos respecto al producto o servicio.
- **A nivel de cliente:** su objetivo es satisfacer las especificaciones de cada cliente. Estas actividades permiten centrar el mayor esfuerzo en aquellas tareas que agregan valor añadido al producto.
- **A nivel de fábrica o a nivel de empresa:** son las actividades de apoyo a la organización que recogen los costos generales de

planta y que permiten conocer el comportamiento que cada actividad desarrolla en relación con el producto o servicio. (pp. 13-14).

Según Plaza (2013), la actividad es la acción o conjuntos de tareas que una organización realiza con sus recursos y que se encuentran orientadas al cumplimiento de sus objetivos.

TOMA DE DECISIONES

2.2.13. Toma de decisiones

Con respecto a la toma de decisiones, según Baldera (2016), refiere:

Continuamente, las personas deben elegir de entre varias opciones aquella que resulte más conveniente. Es decir, se han de tomar decisiones en la vida cotidiana, en mayor o menor grado importante, a la vez que fáciles o difíciles de adoptar en función de las consecuencias o resultados derivados de cada una de ellas.

- **Definiciones**

La toma de decisiones es fundamental para el organismo y la conducta de la organización.

La toma de decisiones suministra los medios para el control y permite la coherencia en los sistemas.

FREMONT E KAST

La toma de las decisiones es la mejor elección de la mejor alternativa con el fin de alcanzar unos objetivos, basándose en la probabilidad.

SAMUEL C. CERTO

- **Características**

La toma de decisiones se caracteriza por el hecho de que una persona haga uso de su razonamiento y pensamiento para elegir una solución a un problema, este deberá ser capaz de resolverlo individualmente tomando decisiones con ese motivo específico.

En esta toma de decisiones importa la elección de un camino a seguir, por lo que deben evaluarse alternativas de acción.

En algunos casos, por ser tan simples y cotidianos, este proceso se realiza de forma implícita y se soluciona rápidamente, pero existen otros casos en los cuales las consecuencias de una mala o buena elección pueden tener repercusiones en la vida y si es un contexto laboral en el éxito o fracaso de la organización.

- **Etapas en el proceso de toma de decisiones**

Por lo general hemos definido la toma de decisiones como la selección entre alternativas. El proceso de toma de decisiones comprende una serie de pasos, en estos procesos se puede aplicar a las decisiones personales como a una acción de empresa, a su vez se puede aplicar a decisiones tanto individuales como grupales.

✓ **Etapa 1.- La identificación de un problema**

Este proceso comienza con un problema, entre un estado actual de cosas y un estado que se desea. Así, para iniciar el proceso de decisión, el problema debe ejercer algún tipo de presión sobre la gerencia para que este actué. Esta presión puede incluir políticas de organización, fechas límites, crisis financieras, una próxima evaluación del desempeño, etc.

✓ **Etapa 2.- La identificación de los criterios para la toma de decisiones**

Una vez que se conoce la existencia de| problema, se deben identificar |os criterios de decisión que serán relevantes para la resolución de| problema.

✓ **Etapa 3.- La asignación de ponderaciones a los criterios**

Los criterios seleccionados en la fase anterior no tienen toda la misma importancia, por tanto, es necesario ponderar las variables que se incluyan en la lista en el paso anterior, a fin de darles la prioridad correcta en la decisión.

✓ **Etapa 4.- El desarrollo de alternativas**

Este paso consiste en la obtención de todas las alternativas viales que puedan tener éxito para la resolución de| problema.

✓ **Etapa 5.- Análisis de las alternativas**

Una vez que se han desarrollado las alternativas el tomador de decisiones debe analizarlas cuidadosamente. Las fortalezas y

debilidades se vuelven evidentes según se les compare con los criterios y valores establecidos en los pasos 2 y 3. Se evalúa cada alternativa comparándola con los criterios.

✓ **Etapa 6.- Selección de una alternativa**

Este proceso consiste en seleccionar la mejor alternativa de todas las valoradas.

✓ **Etapa 7.- La implantación de la alternativa**

Mientras el proceso de selección queda completado con el paso anterior, sin embargo, la decisión puede fallar si no se lleva a cabo correctamente. Este paso intenta que la decisión se lleve a cabo, e incluye dar a conocer la decisión a las personas afectadas y lograr que se comprometan con la misma.

✓ **Etapa 8.-La evaluación de la efectividad de la decisión**

Este último paso juzga el proceso y resultado de la toma de decisiones para ver si se ha corregido el problema. Si como resultado de esta evaluación se encuentra que todavía existe el problema tendré que hacer el mismo estudio de lo que se hizo. Las respuestas a estas preguntas nos pueden llevar de regreso a uno de los primeros pasos e inclusive al primero. (pp. 49-52).

Según Baldera (2016), la toma de decisiones es la elección de la mejor alternativa con el fin de alcanzar los objetivos trazados, a través de un análisis minucioso y la evaluación de alternativas de acción.

2.2.14. Toma de decisiones gerenciales

Con respecto a la toma de decisiones gerenciales, según Polimeni, Fabozzi y Adelberg. (2002), refieren:

La toma de decisiones, bien sea a corto o largo plazo, puede definirse en los términos más simples como el proceso de selección entre uno o más cursos alternativos de acción. En la mayor parte de las corporaciones con propietarios ausentes (es decir accionistas), a la gerencia se le delega la responsabilidad de tomar todas las decisiones económicas importantes – producción, mercadeo y financieras, las cuales generaran eventualmente ganancias o pérdidas para la compañía. La toma de decisiones gerenciales es un complejo proceso de solución de problemas; este consiste en una serie definitiva de etapas sucesivas. La toma de decisiones gerenciales comienza con una etapa de “detección del problema” y pasa por todas estas hasta llegar a la etapa final de “evaluación después de la decisión”.

Estas etapas deben adherirse lo más estrechamente posible si la gerencia espera cualquier éxito que se derive del proceso de toma de decisiones.

Las seis etapas en el proceso de toma de decisiones son:

1. Detección e identificación del problema.
2. Búsqueda de un modelo existente aplicable a un problema o el desarrollo de un nuevo modelo.

3. Definición general de alternativas a la luz de un problema y un modelo escogidos.
4. Determinación de los datos cuantitativos y cualitativos que son relevantes en el problema y análisis de aquellos datos relativos a las alternativas.
5. Selección e implementación de una solución óptima que sea consistente en las metas de la gerencia.
6. Evaluación después de la decisión mediante retroalimentación que suministre a la gerencia un medio para determinar la efectividad del curso de acción escogido en la solución del problema (p. 553).

Según Polimeni, Fabozzi y Adelberg (2002), la toma de decisiones gerenciales es un complejo proceso de solución de problemas en una organización, consiste en la elección de la mejor alternativa de solución y que esta se da a través de serie de etapas sucesivas y que además se basa en la evaluación de la decisión tomada por parte de la gerencia.

2.2.15. Toma de decisiones en ABC

Con respecto a la toma de decisiones, según López (2005), refiere:

Los gerentes de producción muchas veces se ven en la necesidad solicitar investigaciones especiales sobre los costos sobre todo cuando se quieren conocer las causas de las variaciones en los costos.

ABC se desarrolla para asignar costos, corrigiendo deficiencias al comparar los recursos consumidos con los productos finales, sin embargo, se requiere como refinamiento conservar la separación de costos fijos y variables, permitiendo a la gerencia hacer decisiones racionales entre alternativas económicas.

Es importante que la base de asignación de costos (cost drivers), sean beneficios (out puts) valiosos y en beneficio del cliente, entonces se provee una base para asignar costos unitarios a los usuarios y si no, ABC, elimina conductores (drivers) que no son beneficios (out puts) con valor.

ABC asigna a cada producto los costos de todas las actividades que son usadas en su manufactura y si se separan adecuadamente los costos fijos y variables, los gerentes podrán aplicar las técnicas apropiadas para reducir el desperdicio, administrando aspectos como: la capacidad de la producción, diseño de procesos y métodos y prácticas de producción que se encuentran dentro de su campo de decisiones.

ABC pretende la simplificación del costo del producto, al ir acumulando los costos de realizar cada actividad para generar el producto. (pá. 76-95).

Según López (2005), la toma de decisiones en ABC consiste, que la gerencia de una organización debe tomar decisiones racionales entre las mejores alternativas financieras y económicas, de toda la información obtenida mediante el ABC, ya que esta proporciona información

relacionada a la asignación de costos, corrigiendo deficiencias al comparar los recursos consumidos con los productos o servicios finales.

2.2.16. Gestión gerencial

Con respecto a la gestión gerencial, según Suárez (2014), refiere:

A medida que la dimensión de una empresa es mayor, el logro de los objetivos globales exige su descomposición en diferentes objetivos para las correspondientes unidades organizativas y centro de responsabilidad, en función de los cuales cada uno de los componentes toma decisiones coherentes con los objetivos de la empresa.

Según Koontz y Weihrich (citado por Pavez 2000), define el término gestión como “el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de organización”

Según Crosby (1988), la gerencia es “el arte de hacer que las cosas ocurran”. Esto quiere decir, que la combinación de ambas es lo que se denomina gestión gerencial, donde se trata de hacer que las cosas ocurran mediante recursos básicos y valiosos.

Para que sean efectivas, las estrategias y políticas diseñadas en el más alto nivel de la empresa deben ponerse en práctica por medio de planes de acción que permitan cumplir adecuadamente con las tareas necesarias para concretarlas.

Las gerencias adoptan decisiones sobre distribución y asignación de recursos, control de las operaciones y diseño de acciones correctivas.

Les compete también comunicar e informar a los niveles estratégico y operativo. Las actividades elementales de cualquier gerencia son, por lo tanto, en función de la planificación estratégica, establecer objetivos, organizar, comunicar y motivar, medir y evaluar, desarrollar y formar personas y realimentar la planificación.

La gestión gerencial, trata en esencia, de organizar y administrar mejor las actividades de la empresa, orientadas a la aceleración de su desarrollo económico, de asegurar el pleno aprovechamiento de las posibilidades materiales y de agrupar aún más estrechamente a todo el recurso humano entorno a las metas establecidas.

La gestión gerencial debe estar orientada a:

- Focalizar las situaciones problemáticas a partir de sistemas de información para aumentar el nivel de eficacia en la asignación de recursos.
- Formular objetivos generales de producción y servicios para satisfacer las necesidades del cliente.
- Identificar los componentes de cada departamento y sus objetivos específicos.
- Formular las actividades necesarias para implementar acciones de transformación.
- Formular metas físicas, de resultados de impacto y de cobertura de cada actividad o componente.
- Programar los tiempos, recursos y costos de las actividades.

Resumiendo, la gestión gerencial mide la calidad de los recursos gerenciales, de las estrategias competitivas, del desarrollo de productos, del control de calidad, de los recursos humanos y del mercadeo a nivel organizacional. En otras palabras, se llama gestión gerencial al proceso de toma de decisiones que deben realizar los trabajadores con niveles de responsabilidad para que la organización cumpla sus objetivos.

La construcción de un modelo de gestión gerencial puede ser vista desde diferentes perspectivas y de hecho ha tenido varios abordajes temáticos y conceptuales a lo largo de la historia. La labor gerencial en las organizaciones se fundamenta, entre otros aspectos, en la expectativa de que las personas que ocupan los cargos de dirección sean, ante todo, estrategias capaces de proponer, diseñar y ejecutar alternativas de acción que logren convocar e involucrar a todos los colaboradores alrededor de ideas innovadoras y transformadoras. Los gerentes tienen entre sus responsabilidades el asumir el reto de llevar a la organización hacia la excelencia y la competitividad mediante la implantación de modelos capaces de transformar la cultura organizacional.

La gestión gerencial debe enfocarse también en los colaboradores, en todas las personas que desde las diferentes fronteras de la organización construyan la historia empresarial. Los equipos, áreas o procesos se manifiestan como los lugares donde cada persona pone en servicio de la organización sus conocimientos, sus expectativas y todas sus capacidades.

En este sentido, el desarrollo de las competencias organizacionales no es una tarea aislada de los campeones del cambio como diría P. Senge, sino una tarea colectiva que se construye mediante el entrenamiento y desarrollo de acciones capaces de evidenciar las potencialidades de las personas.

En búsqueda de habilidades transformadoras, la gestión gerencial encuentra cuatro pilares en los cuales puede fundamentar una estrategia ganadora que permita a la organización contar con una ruta que pueda llevar a resultados tangibles.

Los pilares de una gestión relevante se estructuran a partir de cuatro componentes:

a) El trabajo en equipo. Como alternativa de generar en los participantes lo que llamamos el sentido de pertenencia y descubrirse como partícipes de los resultados que se obtengan de modo conjunto.

Este pilar permite afianzar el reconocimiento del otro como necesario en el resultado esperado, invita a reconocer que cada uno de los integrantes del equipo es importante y tiene una contribución que dar, que su aporte es definitivo, y que serán sus capacidades las que generen sinergia requerida para obtener un valor agregado que vaya más allá del cumplimiento de la tarea asignada.

El trabajo en equipo es la expresión de madurez del equipo de trabajo, es el punto de apoyo para todos los que se integran como nuevos participantes, el trabajo en equipo es el punto de encuentro que permite reconocer fortalezas y debilidades de tal manera que permite encontrar los apoyos necesarios para ser exitosos en la gestión.

b) El liderazgo que nace de cada participante del equipo de trabajo.

Se trata de reconocer que la diversidad y la heterogeneidad permiten construir la capacidad de comprender que toda contribución es valiosa en la búsqueda de los resultados planteados. El desarrollo del liderazgo debe partir entonces de la identificación de las características comportamentales de cada persona, reconocer sus capacidades y entender, que el liderazgo no es necesariamente aquel asociado a comportamientos avasalladores y dominantes, todo depende del contexto y en ese sentido es importante entender cuál es la predisposición comportamental de cada persona. El liderazgo hace referencia entonces a la capacidad que tienen las personas y la organización de movilizar la voluntad de otros hacia un resultado común.

El liderazgo ha evolucionado tanto conceptualmente como experiencialmente, la evidencia nos muestra que las organizaciones actuales reconocen nuevos estilos y maneras de movilizar a las personas.

c) **El servicio** como factor determinante en el proceso de fidelización de los clientes para la organización. El servicio va más allá de lo comercial y se convierte en un eje transversal que a todos nos toca en la organización. Durante muchos años el tema del servicio fue abordado desde diferentes perspectivas, siendo muy reconocidos los esfuerzos de K. Albrecht, quien propone los Siete pecados del Servicio al Cliente, también sobresalen diversos autores que lograron interesar a las organizaciones en la necesidad de diseñar un modelo que estuviera acorde con las necesidades del mercado y que respondiera efectivamente a las necesidades de los clientes.

El cliente, que debe ser el centro de la gestión en la organización, termina en muchos casos relegados e incluso ignorados en la formulación de la estrategia y peor aún en la ejecución de la misma.

El servicio es una estrategia que integra muchas de las iniciativas que hace la organización por encontrar productos que atiendan la expectativa del cliente, sistemas y tecnologías que agilicen el proceso de pedido, compra y pago, esquemas de información que mantengan en la mente del consumidor la marca y personas capaces de resolver todo lo que significa la creación de una experiencia memorable al momento de atender al cliente.

d) La transformación como condición. Finalmente, el reconocimiento de que toda la organización está en permanente evolución y que la dinámica de los procesos no se detiene, es lo que permite valorar la necesidad y la urgencia de asumir la diferencia como parte de la gestión. La transformación permite evolucionar y dimensionar la gestión, pretender quedarse en el pasado es renunciar a la realidad que nos plantea el mercado.

La transformación es condición, no situación, esto nos lleva entonces a generar dinámicas organizacionales capaces de comprender el fracaso y el conflicto, por ejemplo, hacen parte del proceso. Para la gestión gerencial es muy importante reconocer que la meta siempre estará un poco más allá y que llegar al resultado implica un proceso de crecimiento y maduración en las que también el tiempo y una buena metodología de aprendizaje nos pueden ayudar.

Estos cuatro pilares de la gestión gerencial, unidos, se convierten, en una estrategia corporativa que permite potenciar las competencias de los colaboradores en la organización y por ende se entiende que un proceso de desarrollo organizacional deberá pasar por cada uno de estos elementos, pero no de una manera aislada ni secuencial, se trata más bien de articular una reflexión que permita reconocer cada elemento.

La coherencia y la alineación entre lo que se dice y lo que se hace, será lo que permita encontrar organizaciones dispuestas a recrearse y reinventarse en su gestión cada día, organizaciones que sean atractivas no solo para los clientes, sino también, para los colaboradores que se identifiquen positivamente con Kaplan y Norton en sus tres afirmaciones: esta es una empresa donde “vale la pena trabajar, vale la pena comprar y vale la pena invertir”.

Dichos pilares de la gestión gerencial, pueden ayudar a descubrir claves para que el desempeño, la productividad y la competitividad se conviertan en los ejes alrededor de los cuales giren los resultados corporativos esperados. (pp. 2-6).

Según Suárez (2014), la gestión gerencial consiste en organizar y administrar las actividades de una organización, orientadas a su desarrollo económico y asegurar el pleno aprovechamiento de los materiales y agrupar el recurso con respecto al entorno de las metas establecidas.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Actividades

Según Plaza (2013), refiere: “Una actividad se define como la acción que una organización realiza con sus recursos a fin de direccionar sus negocios y el cumplimiento de sus objetivos”. (p. 13).

2.3.2. Contabilidad

Según Benegas y Macedo (2014), refiere: “Ciencia que se dedica a la captación, representación y medio de los hechos contables en un periodo determinado, con el fin de obtener un estado General de cuentas”. (p. 58).

2.3.3. Contabilidad de costos

Según Polimeni et al. (2002), refieren: “La contabilidad de costos se encarga principalmente de la acumulación y del análisis de información relevante para uso interno de los gerentes en la planeación, el control y la toma de decisiones”. (p. 3).

2.3.4. Costos

Según Chezpik y Santos (2010), refieren:

El costo es el valor de los recursos materiales y humanos, consumidos o empleados en la elaboración de un producto o en la prestación de un servicio, que constituye un medidor de eficiencia económica productiva, por lo que su comportamiento nos facilite evaluar los resultados. (p. 4).

2.3.5. Costos ABC

Según Monteza (2015), refiere:

El Costeo Basado en Actividades, es un método moderno de costeo, el cual está basado en los recursos que son consumidos por las actividades que realiza en una empresa, mediante el uso de la asociación directa o causal, entre el costo de las actividades y los objetos del costo. (p. 19).

2.3.6. Costos de servicios

Según Bustamante y Osorio (2005), refieren: “Es aquel costo de explotación incurridas por la utilización de bienes y servicios necesarios para la operación respectiva”. (p. 67).

2.3.7. Empresa de servicio

Según Paredes (2008), refiere:

Se puede enunciar que la empresa de servicios es el ente económico constituido para realizar actividades destinadas a satisfacer intereses colectivos a cambio de una retribución monetaria. Por lo tanto, la empresa de servicios es la persona jurídica que brinda servicios para realizar deseos y satisfacer necesidades de sus clientes. (p. 5).

2.3.8. Gestión gerencial

Según Suárez (2014), refiere:

La gestión gerencial, trata en esencia, de organizar y administrar mejor las actividades de la empresa, orientadas a la aceleración de su desarrollo económico, de asegurar el pleno aprovechamiento de las posibilidades materiales y de agrupar aún más estrechamente a todo el recurso humano entorno a las metas establecidas. (p. 3).

2.3.9. Recursos

Según Plaza (2013), refiere: “Los recursos suelen ser aquellos bienes económicos o financieros que corresponden al personal, materia prima, suministros, información, servicios exteriores, y que son adquiridos desde el exterior de la misma”. (p. 12).

2.3.10. Sistema

Según Benegas y Macedo (2014), mencionan: “Conjunto de actividades que se encuentran interrelacionados entre sí con el fin de lograr objetivos y metas”. (p. 60).

2.3.11. Sistema de costeo

Según Chezpik (2010), menciona:

El sistema de costos posibilita realizar los análisis a nivel global de fábrica, pero al surgir comunes y la lógica del desarrollo empresarial concentrar los análisis de los costos en las áreas productivas que es donde se genera el gasto material, salarios y otros gastos directamente, el costo que existía no permite esta evaluación, por lo que se comenzó el estudio de costos por área de responsabilidad, ha sido un proceso complejo pero permite control de las materias primas y los materiales desde la salida del almacén, que está limitada por la determinación previa de las cifras que pueden ser despachadas a las áreas formativas así como gesto de los partidos de la seminario para que sean de un mejor control para el uso racional de los recursos que se utilizan proceso productivo. (p. 6).

2.3.12. Toma de decisiones

Según Polimeni et al. (2002), sostienen: “La toma de decisiones bien sea a corto o largo plazo, puede definirse en los términos más simples como el proceso de selección de alternativas de acción”. (p. 553).

2.3.13. Transporte de pasajeros

Según Flores y Colonia (2015), mencionan:

Es aquella actividad que se realiza para trasladar personas entre ciudades o centros poblados de provincias pertenecientes a regiones diferentes en el caso de transportes de Madrid mercancías se considera transporte de ámbito nacional también al transporte que se realice entre ciudades o centros poblados de la misma región. (p. 56).

2.4. Marco Legal

2.4.1. Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta y modificatorias

Artículo 35°.- Inventarios y contabilidad de costos

Los deudores tributarios deberán llevar sus inventarios y contabilizar sus costos de acuerdo a las siguientes normas:

Cuando sus ingresos brutos anuales durante el ejercicio precedente hayan sido mayores a mil quinientas (1,500) Unidades Impositivas Tributarias del ejercicio en curso, deberán llevar un sistema de contabilidad de costos, cuya información deberá ser registrada en los siguientes registros: registro de costos, registro de inventario permanente en unidades físicas y registro de inventario permanente valorizado.

Cuando sus ingresos brutos anuales durante el ejercicio precedente hayan sido mayores o iguales a quinientas (500) Unidades

Impositivas Tributarias y menores o iguales a mil quinientas (1,500) UIT del ejercicio en curso, sólo deberán llevar un registro de inventario permanente en unidades físicas.

Cuando sus ingresos brutos anuales durante el ejercicio precedente hayan sido inferiores a quinientas (500) UIT del ejercicio en curso, sólo deberán realizar inventarios físicos de sus existencias al final del ejercicio.

Aquellos que deben llevar un sistema de contabilidad de costos basado en registros de inventario permanente en unidades físicas o valorizados o los que sin estar obligados opten por llevarlo regularmente, podrán deducir pérdidas por faltantes de inventario, en cualquier fecha dentro del ejercicio, siempre que los inventarios físicos y su valorización hayan sido aprobados por los responsables de su ejecución y además cumplan con lo dispuesto en el segundo párrafo del inciso c) del Artículo 21° del Reglamento.

CAPÍTULO III

3. Metodología (métodos y procedimientos)

3.1. Diseño de la investigación

3.1.1. Tipificación de la investigación

3.1.1.1. Tipo de investigación

La investigación según su aplicación, es catalogada como un tipo de investigación aplicada, debido a que posee un propósito fundamental y se encuentra dentro de un enfoque teórico. Según su enfoque la investigación es cuantitativa.

3.1.1.2. Nivel de investigación

Según la naturaleza del trabajo es correlacional, debido a que mide, describe y analiza la correlación entre las variables de la investigación; todo esto con la finalidad de determinar, en qué tipo de correlación se está incurriendo. En el desarrollo del trabajo se observó que la correlación es positiva, debido a que, si una de las variables aumenta, la otra disminuye y viceversa.

3.1.1.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es considerado como no experimental, debido a que no se realizó manipulación de variables, limitándose al estudio de las respectivas relaciones desde el punto de vista correlacional; debido a que indagamos la incidencia y los valores que se manifiesta entre las variables; así mismo, se midió la relación entre

variables en un determinado tiempo, para determinar si se encuentran o no relacionadas.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La Población relacionada con el objeto de estudio lo constituye la empresa Olguita Tours S.A.C.

3.2.2. Grupo de estudio

En el trabajo de investigación no se halla la muestra, por ser una población pequeña; por tanto, se conocerá como grupo a las 21 personas, con un nivel de confianza, equivalente al 95%.

Conformación del grupo de estudio:

Tabla 1 Grupo de estudio

N°	CARGO
1	Gerente General
2	Subgerente General
3	Administrador
4	Asistente contable
5	Cajera
6	Conductor
7	Conductor
8	Conductor
9	Conductor
10	Conductor
11	Conductor
12	Conductor
13	Conductor
14	Conductor

15	Conductor
16	Encargado de encomiendas
17	Encargado de encomiendas
18	Estibador
19	Estibador
20	Personal de limpieza
21	Vigilante

Fuente: Empresa Olguita Tours S.A.C. (Elaborado por los tesisistas).

-
- ✓ Depreciación
 - ✓ Seguros

-Desembarque de pasajeros

- ✓ Personal de desembarque

Aplicación de
costos ABC

- Modelo de costeo ABC

Toma de
decisiones

Según Polimeni et al (2002), “La toma de decisiones bien sea a corto o largo plazo, puede definirse en los términos más simples como el proceso de selección de alternativas de acción”. (p. 553).

La toma de decisiones es la elección acertada de una alternativa, el cual contribuye y permite a la gestión gerencial obtener los resultados favorables en las empresas.

Gestión gerencial

- Organización
- Clima laboral
- Eficiencia
- Planeación

3.4. Formulación de la hipótesis y modelo econométrico

La formulación de la hipótesis se encuentra presentada mediante la función matemática siguiente:

$$x = f(y)$$

Dónde:

X: variable independiente: costos ABC.

Y: variable dependiente: toma de decisiones.

f(x): relación de dependencia.

3.5. Fuentes, instrumentos y técnicas de recolección de datos

De acuerdo a las variables consideradas en el trabajo de investigación, la recolección de datos se llevó a cabo, a través de la revisión documental, realizándose un análisis minucioso de la información. También se recurrió a las encuestas, la cual se realizó a los trabajadores y directivos de la empresa, para la obtención de una mayor información referente a los costos de servicio en la empresa. También se recurrió a la guía de observación, la cual es de utilidad para la obtención de los resultados y datos. Se recurrió a las siguientes técnicas de recolección de datos:

- a) **Técnica de análisis documental:** en esta técnica de recolección de datos, se llevó a cabo a través de las fuentes de información; libros, revistas especializadas, investigaciones e informes relacionadas al tema de investigación.

- b) **Técnica de la encuesta:** se realizó la utilización del cuestionario de encuesta, como instrumento de recolección, permitiendo recopilar una mayor información a través de los directivos y trabajadores de la empresa Olguita Tours S.A.C., con la finalidad de obtener la percepción del tema de estudio.
- c) **Técnica de la observación de campo:** en esta técnica de recolección de datos, se ha recurrido a las guías de observación, como instrumento de recolección, la cual nos permitió verificar ocularmente el desarrollo de las actividades de los directivos y trabajadores en la empresa Olguita Tours S.A.C., el cual es fundamental para la obtención de información.

3.6. Procedimiento de tratamiento de datos

El procedimiento de tratamiento de datos se llevó a cabo a través de la recopilación de las fuentes primarias y los datos obtenidos de las fuentes secundarias, para el desarrollo de la presente investigación.

El procedimiento realizado fue recopilar información necesaria e importante a través de las encuestas en función al problema generado.

Así como también después de la debida evaluación y análisis, se procedió a realizar un caso de aplicación práctica de los costos tradicionales y los costos ABC a modo de realizar una comparación de los costos del servicio en la empresa Olguita Tours S.A.C.

3.7. Procesamiento de datos

En esta etapa del proceso, los datos que se obtuvieron mediante la aplicación de la encuesta a los directivos y trabajadores de la empresa Olguita Tours S.A.C., con la finalidad en la obtención de información valiosa para la ejecución de la investigación, Los datos fueron tabulados a través del sistema informático de tratamiento estadístico SPSS versión 24, nos apoyamos en las tablas de alimentación de datos del Ms Excel, y con ello efectuar precisiones porcentuales, estadígrafos descriptivos e inferencia, y probar la validación de la hipótesis.

3.8. Análisis e información de las informaciones

En esta etapa del análisis e información de las informaciones, los resultados obtenidos son presentados a través de las tablas, gráficos y las debidas interpretaciones.

Para ello, en la contratación de la hipótesis se usó la prueba Chi Cuadrado, para determinar la prueba de asociación, la cual consiste en determinar si una variable está asociada a otra. Así como también determinar la prueba de independencia, la cual consiste en probar si el valor observado de una variable depende del valor observado de otra, teniendo en cuenta los siguientes pasos o procedimientos:

- 1) Formular la hipótesis nula (H_0)
- 2) Formular la hipótesis alternante (H_a)
- 3) Fijar el nivel de significación (α) cuyo rango de variación es de $\alpha \leq 5\%$, y está asociada al valor de la tabla Chi-Cuadrado que determina el punto

crítico (X_{α}^2), específicamente el valor de la distribución es $X_{\alpha, (k-1), (r-1)}^2$ y se ubica en la Tabla Chi-Cuadrado, este valor divide a la distribución en dos zonas, de aceptación y de rechazo tal como indica el gráfico; si X_c^2 es $\geq X_{\alpha}^2$ se rechazará la hipótesis nula.

4) Calcular la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X_c^2 = \sum \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} .$$

Donde:

O_i : valor observado

e_i : valor esperado

X_c^2 : valor del estadístico calculado con datos de la muestra que se trabajan y se debe comprar con los valores paramétricos ubicados en la tabla de la Chi Cuadrado según el planteamiento de la hipótesis alternante e indicados en el paso 3.

X_{α}^2 : valor del estadístico obtenido en la tabla Chi Cuadrado.

k: filas, r = columnas, gl = grados de libertad

5) Toma de decisiones

Se debe comparar los valores de la prueba con los valores de la tabla.

CAPÍTULO IV

4. Resultados

4.1. Presentación de datos generales

Encuesta a los trabajadores y directivos de la empresa Olguita Tours S.A.C.

1. Verifica la distribución adecuada de los recursos que posee la empresa.

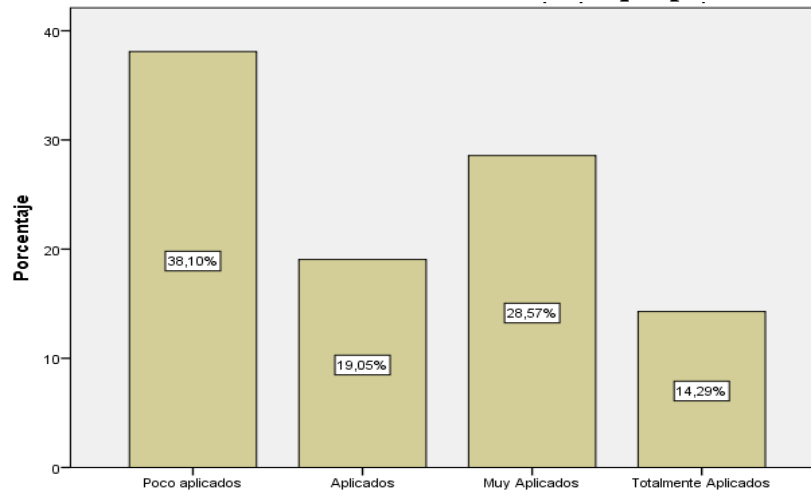
Tabla 3 La empresa y los recursos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco aplicados	8	38,1	38,1
	Aplicados	4	19,0	57,1
	Muy aplicados	6	28,6	85,7
	Totalmente aplicados	3	14,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Gráfico 1 La empresa y los recursos

Verifica la distribución adecuada de los recursos que posee la empresa



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Interpretación: del total de encuestados, respecto a verificar la distribución adecuada de los recursos que posee la empresa Olguita Tours S.A.C., el 38.10% califica como poco aplicados, el 19.05% como aplicados, el 28.57% muy aplicados y sólo el 14.29% como totalmente aplicados.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina, que existe una deficiencia en cuanto a la verificación de la distribución adecuada de los recursos en la empresa, hecho que origina una intervención inmediata de la gerencia y directivos de la empresa, con el fin de evaluar e identificar adecuadamente los recursos humanos, materiales y tecnológicos con que cuenta la empresa para una mejor asignación a las actividades realizadas en la empresa.

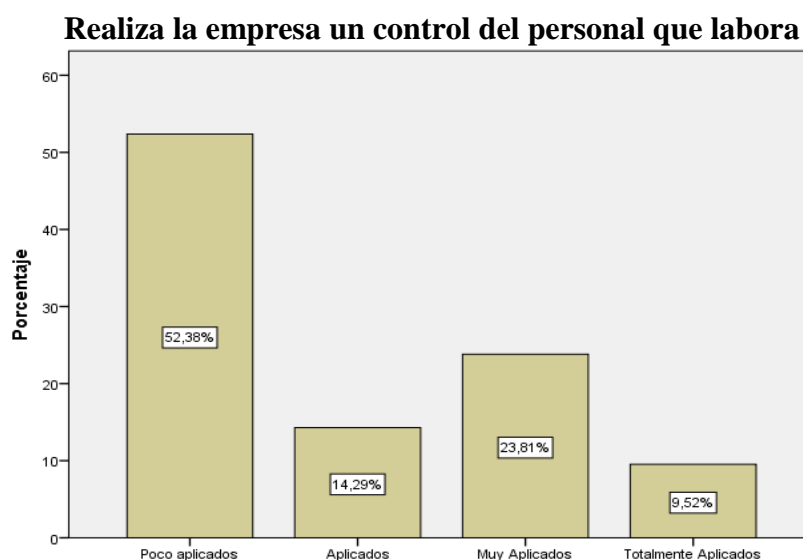
2. Realiza la empresa un control del personal que labora.

Tabla 4 La empresa y los recursos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco aplicados	11	52,4	52,4	52,4
Aplicados	3	14,3	14,3	66,7
Válido Muy aplicados	5	23,8	23,8	90,5
Totalmente aplicados	2	9,5	9,5	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Gráfico 2 La empresa y los recursos



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Interpretación: del total de encuestados, con respecto a que si realiza la empresa un control del personal que labora, el 52.38% califica como poco aplicados, el 14.29% como aplicados, el 23.81% muy aplicados solo el 9.52% como totalmente aplicados.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina, que existe una deficiencia en el control del personal que labora en la empresa, hecho que origina una intervención inmediata de la gerencia y directivos de la empresa, con el fin de evaluar e identificar adecuadamente los recursos humanos con que cuenta la empresa para una mejor asignación del personal en las actividades a las que corresponde.

3. Verifica la distribución adecuada de los recursos materiales que posee la empresa.

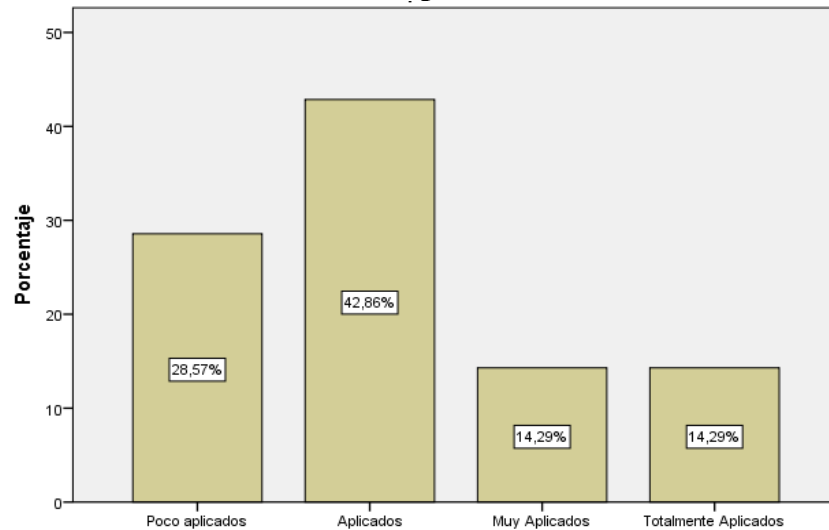
Tabla 5 La empresa y los recursos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco aplicados	6	28,6	28,6	28,6
Aplicados	9	42,9	42,9	71,4
Muy aplicados	3	14,3	14,3	85,7
Totalmente aplicados	3	14,3	14,3	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Gráfico 3 La empresa y los recursos

Verifica la distribución adecuada de los recursos materiales que posee la empresa



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Interpretación: del total de encuestados, con respecto si se verifica la distribución adecuada de los recursos materiales que posee la empresa, el 28.57% califica como poco aplicados, el 42.86% como aplicados, el 14.29% muy aplicados y el 14.29% como totalmente aplicados.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina que existe una deficiencia en un grado menor, en cuanto a la verificación de la distribución adecuada de los recursos materiales que posee la empresa, hecho que origina una intervención de la gerencia y directivos de la empresa, con el fin de identificar adecuadamente los recursos materiales en la empresa para ser asignados correctamente a cada una de las actividades desarrolladas.

4. Verifica si el sistema de emisión de boletos de viaje que posee la empresa se encuentra actualizada.

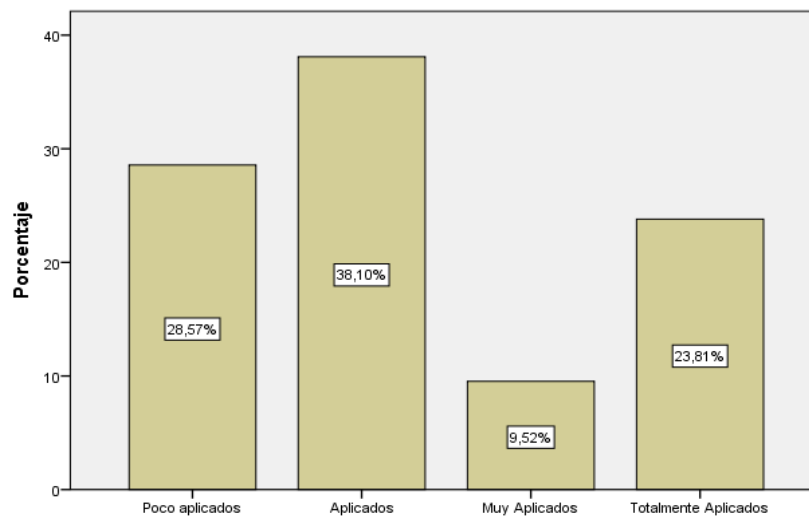
Tabla 6 La empresa y los recursos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco aplicados	6	28,6	28,6	28,6
Aplicados	8	38,1	38,1	66,7
Muy aplicados	2	9,5	9,5	76,2
Totalmente aplicados	5	23,8	23,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Gráfico 4 La empresa y los recursos

Verifica si el sistema de emisión de boletos de viaje que posee la empresa se encuentra actualizada



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Interpretación: del total de encuestados, con respecto a que, si verifican el sistema de emisión de boletos de viaje que posee la empresa, y que esta se encuentra actualizada, el 28.57% califica como poco aplicados, el 38.10% como aplicados, el 9.52% muy aplicados y sólo el 23.81% como totalmente aplicados.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina, que existe una deficiencia en un grado menor, en cuanto a la verificación de la actualización del sistema de

emisión de boletos de viaje de la empresa, hecho que origina una intervención de la gerencia y directivos de la empresa, con el fin de identificar las posibles fallas en el sistema de emisión de boletos de viaje y que esta debe estar actualizada para el funcionamiento adecuado en la emisión de los boletos de viaje.

5. La empresa reconoce el costo, de todas las actividades que se desarrollan en la empresa para la prestación de servicios.

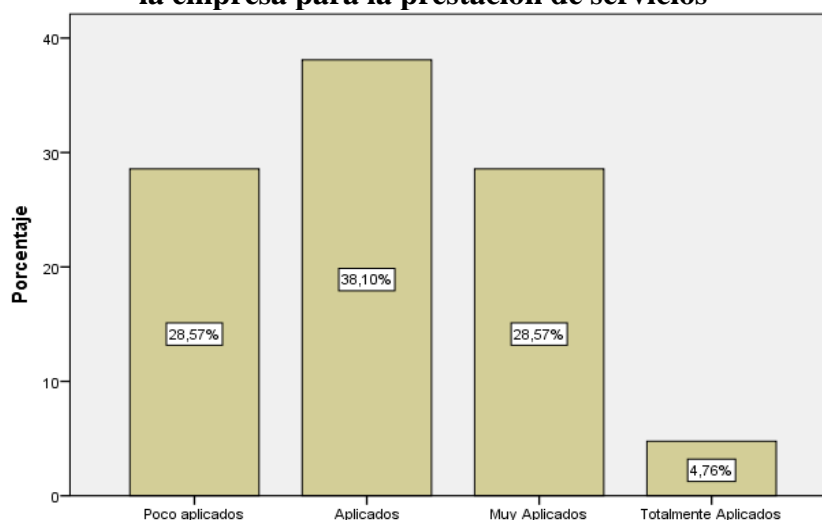
Tabla 7 La empresa y las actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco aplicados	6	28,6	28,6	28,6
Aplicados	8	38,1	38,1	66,7
Muy aplicados	6	28,6	28,6	95,2
Válido Totalmente aplicados	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Gráfico 5 La empresa y las actividades

La empresa reconoce el costo, de todas las actividades que se desarrollan en la empresa para la prestación de servicios



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Interpretación: del total de encuestados, con respecto a que, si la empresa reconoce el costo, de todas las actividades que se desarrollan para la prestación de servicios, el 28.57% califica como poco aplicados, el 38.10% como aplicados, el 28.57% muy aplicados y sólo el 14.29% como totalmente aplicados.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina que existe una deficiencia en un grado menor, en cuanto a, si la empresa reconoce el costo de todas las actividades que se desarrollan para la prestación de los servicios; hecho que origina una intervención de la gerencia y directivos de la empresa con el fin de evaluar e identificar adecuadamente los costos de todas las actividades en la prestación de los servicios; para lograr así una mejor asignación de los costos en las actividades desarrolladas en la empresa.

6. La empresa reconoce el costo, al personal que realiza la limpieza y el lavado de las unidades vehiculares.

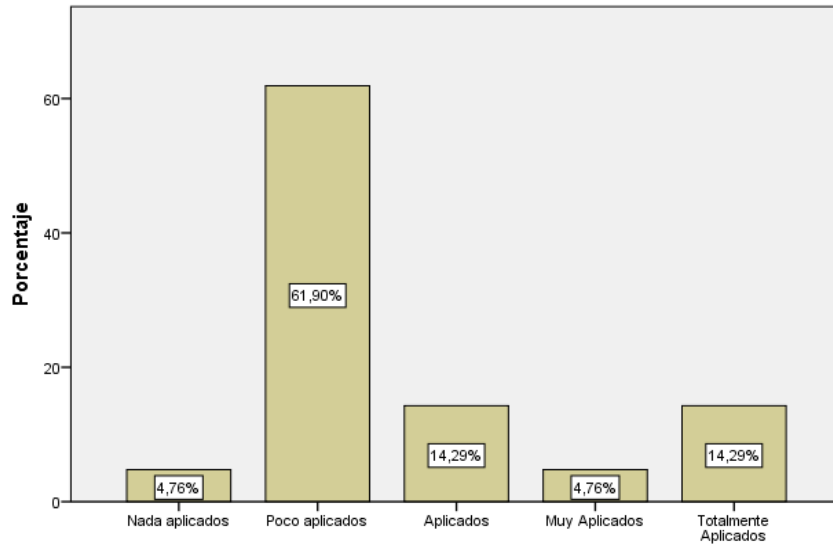
Tabla 8 La empresa y las actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada aplicados	1	4,8	4,8
	Poco aplicados	13	61,9	66,7
	Aplicados	3	14,3	81,0
	Muy aplicados	1	4,8	85,7
	Totalmente aplicados	3	14,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0

Fuente: *Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).*

Gráfico 6 La empresa y las actividades

La empresa reconoce el costo, al personal que realiza la limpieza y el lavado de las unidades vehiculares



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Interpretación: del total de encuestados, con respecto a que, si la empresa reconoce el costo del personal que realiza la limpieza y el lavado de las unidades vehiculares, el 4.76% califica como nada aplicados, el 61.90% como poco aplicados, el 14.29% como aplicados, el 4.76% muy aplicados y el 14.29% como totalmente aplicados.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina, que existe una deficiencia con respecto a, si la empresa reconoce el costo del personal que realiza la limpieza y el lavado de las unidades vehiculares, hecho que origina una intervención inmediata de la gerencia y directivos de la empresa, con el fin de evaluar e identificar adecuadamente los costos del personal de limpieza y lavado de unidades, las cuales serán incluidas al costo del servicio para una determinación razonable y asignación de los costos a esta actividad.

7. La empresa reconoce el costo del consumo de agua cuando se desarrolla la actividad del lavado de las unidades vehiculares.

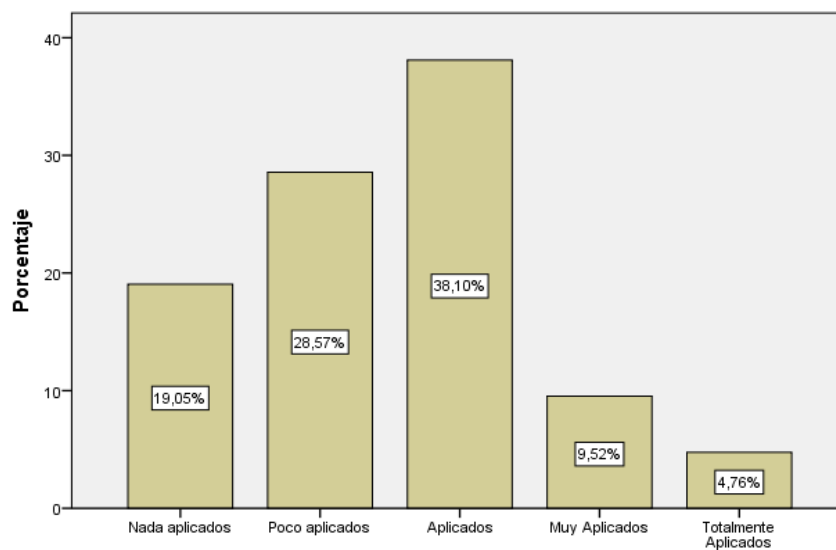
Tabla 9 La empresa y las actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada aplicados	4	19,0	19,0	19,0
Poco aplicados	6	28,6	28,6	47,6
Aplicados	8	38,1	38,1	85,7
Muy aplicados	2	9,5	9,5	95,2
Totalmente aplicados	1	4,8	4,8	100,0
Válido				
Total	21	100,0	100,0	0

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesistas).

Gráfico 7 La empresa y las actividades

La empresa reconoce el costo del consumo de agua cuando se desarrolla la actividad del lavado de las unidades vehiculares



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesistas).

Interpretación: del total de encuestados, con respecto a que si la empresa reconoce el costo del consumo de agua cuando se desarrolla la actividad del lavado de las unidades vehiculares, el 19.05% califica como nada aplicados, el 28.57%

como poco aplicados, el 38.10% como aplicados, el 9.52% muy aplicados y sólo el 4.76% como totalmente aplicados.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina, que existe una deficiencia con respecto a que si la empresa reconoce el costo del consumo de agua cuando se desarrolla la actividad del lavado de las unidades vehiculares, hecho que origina una intervención inmediata de la gerencia y directivos de la empresa, con el fin de evaluar e identificar adecuadamente los costos del consumo de agua en la actividad del lavado de las unidades vehiculares, los cuales serán incluidas al costo del servicio para una determinación y asignación razonable de los costos a esta actividad.

8. Se realiza de manera permanente el servicio de reparación de las unidades vehiculares.

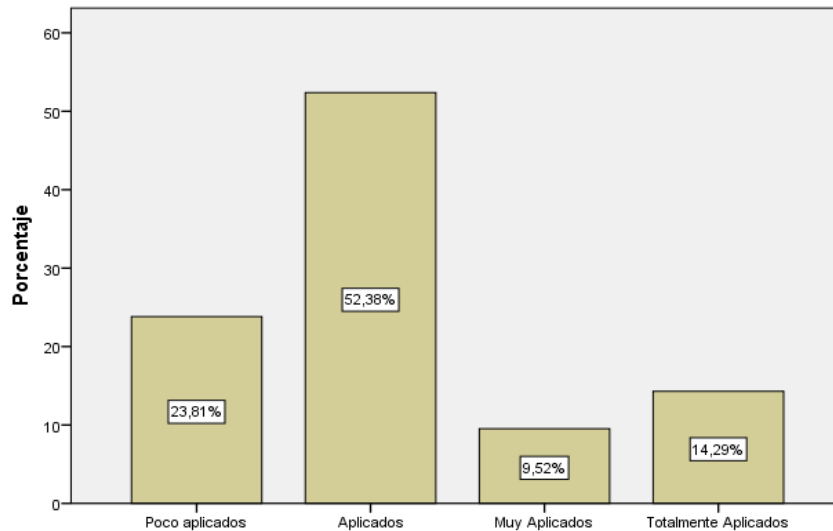
Tabla 10 La empresa y las actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco aplicados	5	23,8	23,8
	Aplicados	11	52,4	76,2
	Muy aplicados	2	9,5	85,7
	Totalmente aplicados	3	14,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0

Fuente: *Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).*

Gráfico 8 La empresa y las actividades

Se realiza de manera permanente el servicio de reparación de las unidades vehiculares



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Interpretación: del total de encuestados, con respecto a que se realiza de manera permanente el servicio de reparación de las unidades vehiculares, el 23.81% califica como poco aplicados, el 52.38% como aplicados, el 9.52% muy aplicados y sólo el 14.29% como totalmente aplicados.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina que existe una deficiencia en un grado menor, en cuanto a la realización de manera permanente del servicio de reparación de las unidades vehiculares, hecho que origina una intervención de la gerencia y directivos de la empresa con el fin de evaluar e identificar adecuadamente los costos del servicio de reparación de las unidades vehiculares, las cuales serán consideradas para una determinación y asignación razonable de los costos a esta actividad.

9. Expide eficientemente los boletos de viaje el personal a cargo.

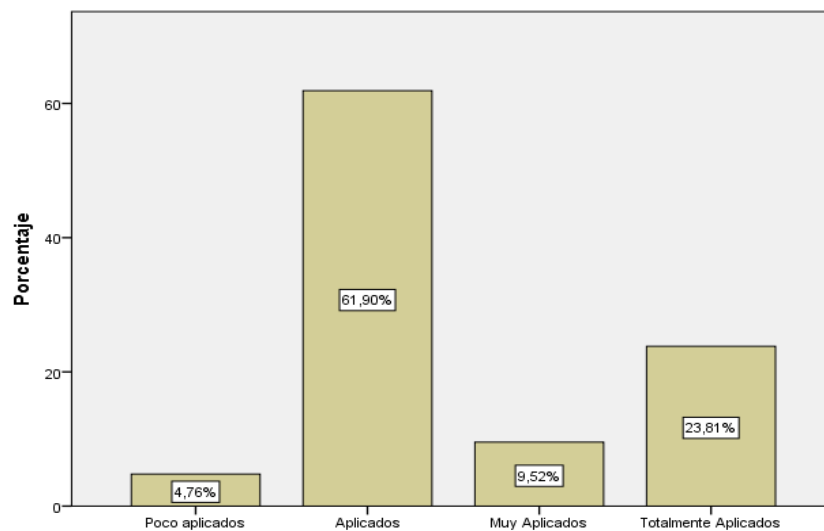
Tabla 11 La empresa y las actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco aplicados	1	4,8	4,8	4,8
Aplicados	13	61,9	61,9	66,7
Muy aplicados	2	9,5	9,5	76,2
Totalmente aplicados	5	23,8	23,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Gráfico 9 La empresa y las actividades

Se realiza de manera permanente el servicio de reparación de las unidades vehiculares



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Interpretación: del total de encuestados, con respecto a que, si expiden eficientemente los boletos de viaje el personal que se encuentra a cargo, el 4.76% califica como poco aplicados, el 61.90% como aplicados, el 9.52% muy aplicados y el 23.81% como totalmente aplicados.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina, que existe una deficiencia en un grado menor, con respecto a, si expiden eficientemente los boletos de viaje

por el personal que se encuentra a cargo, hecho que origina una intervención de la gerencia y directivos de la empresa con el fin de evaluar e identificar adecuadamente las razones de las deficiencias en la expedición de los boletos de viaje, para lograr así, la asignación correcta de los costos a esta actividad.

10. Controlan adecuadamente los costos que genera el personal de embarque.

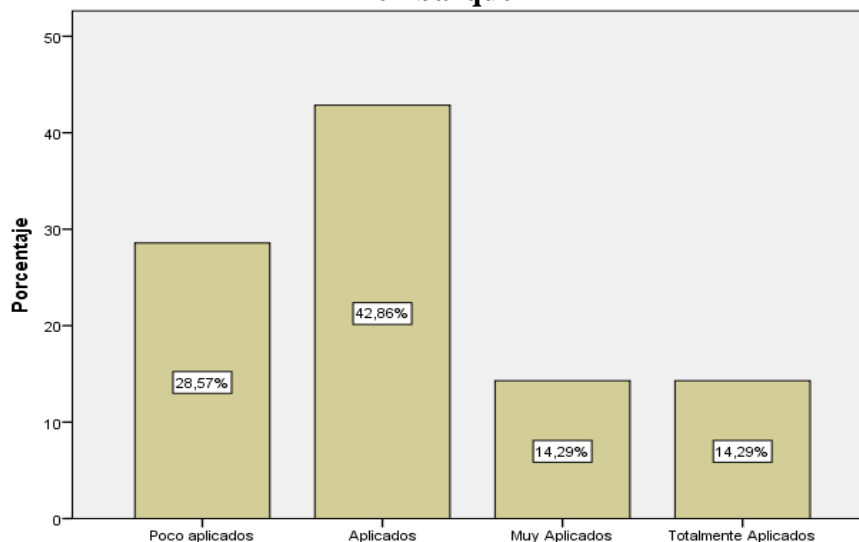
Tabla 12 La empresa y las actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco aplicados	6	28,6	28,6	28,6
Aplicados	9	42,9	42,9	71,4
Muy aplicados	3	14,3	14,3	85,7
Totalmente aplicados	3	14,3	14,3	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Gráfico 10 La empresa y las actividades

Controlan adecuadamente los costos que genera el personal de embarque



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Interpretación: del total de encuestados, con respecto a que, si controlan adecuadamente los costos que genera el personal de embarque, el 28.57% califica

como poco aplicados, el 42.86% como aplicados, el 14.29% muy aplicados y sólo el 14.29% como totalmente aplicados.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina, que existe una deficiencia en un grado menor, con respecto a, si controlan adecuadamente los costos que genera el personal de embarque, hecho que origina una intervención de la gerencia y directivos de la empresa, con el fin de evaluar e identificar adecuadamente costos que genera el personal de embarque, para lograr así la asignación correcta de los costos a esta actividad.

11. Controlan adecuadamente los costos que genera el conductor del recorrido del transporte de los pasajeros.

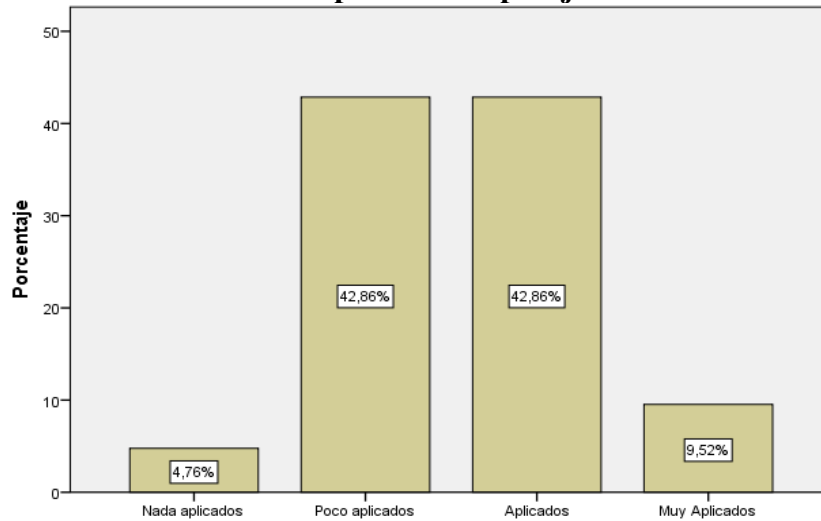
Tabla 13 La empresa y las actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada aplicados	1	4,8	4,8	4,8
Poco aplicados	9	42,9	42,9	47,6
Válido Aplicados	9	42,9	42,9	90,5
Muy aplicados	2	9,5	9,5	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: *Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).*

Gráfico 11 La empresa y las actividades

Controlan adecuadamente los costos que genera el conductor del recorrido del transporte de los pasajeros



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Interpretación: del total de encuestados, con respecto a que, si controlan adecuadamente los costos que genera el conductor del recorrido del transporte de los pasajeros, el 4.76% califica como nada aplicados, el 42.86% como poco aplicados, el 42.86% como aplicados y sólo el 9.52% como muy aplicados.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina, que existe una deficiencia en un grado menor, con respecto a, si controlan adecuadamente los costos que genera el conductor del recorrido del transporte de los pasajeros, hecho que origina una intervención de la gerencia y directivos de la empresa con el fin de evaluar e identificar adecuadamente los costos que genera el conductor del recorrido del transporte de los pasajeros, para lograr así la asignación correcta de los costos a esta actividad.

12. Consideran como costo los viáticos de los conductores cuando realizan el recorrido del transporte de pasajeros.

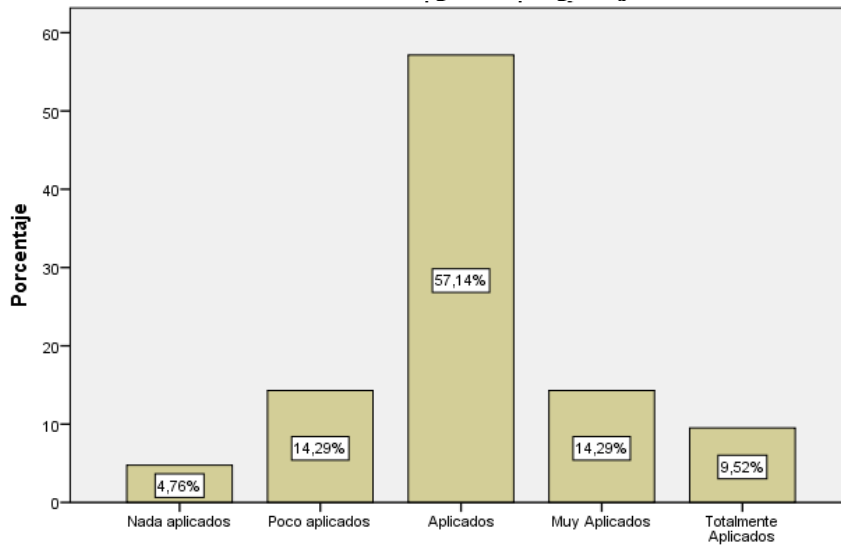
Tabla 14 La empresa y las actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada aplicados	1	4,8	4,8	4,8
Poco aplicados	3	14,3	14,3	19,0
Aplicados	12	57,1	57,1	76,2
Válido Muy aplicados	3	14,3	14,3	90,5
Totalmente aplicados	2	9,5	9,5	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Gráfico 12 La empresa y las actividades

Consideran como costo los viáticos de los conductores cuando realizan el recorrido del transporte de pasajeros



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Interpretación: del total de encuestados, con respecto a que, si consideran como costo los viáticos de los conductores cuando realizan el recorrido del transporte de pasajeros, el 4.76% califica como nada aplicados, el 14.29% como poco aplicados, el 57.14% como aplicados, el 14.29% muy aplicados y sólo el 9.52% como totalmente aplicados.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina, que existe una deficiencia en un grado menor, con respecto a, si consideran como costo los viáticos de los conductores cuando realizan el recorrido del transporte de pasajeros, hecho que origina una intervención de la gerencia y directivos de la empresa con el fin de evaluar e identificar adecuadamente los costos de los viáticos de los conductores, para lograr así la asignación correcta de los costos a esta actividad.

13. Controlan adecuadamente los costos en el consumo de combustible, neumáticos, filtros, aceite, batería, accesorios y suministros diversos.

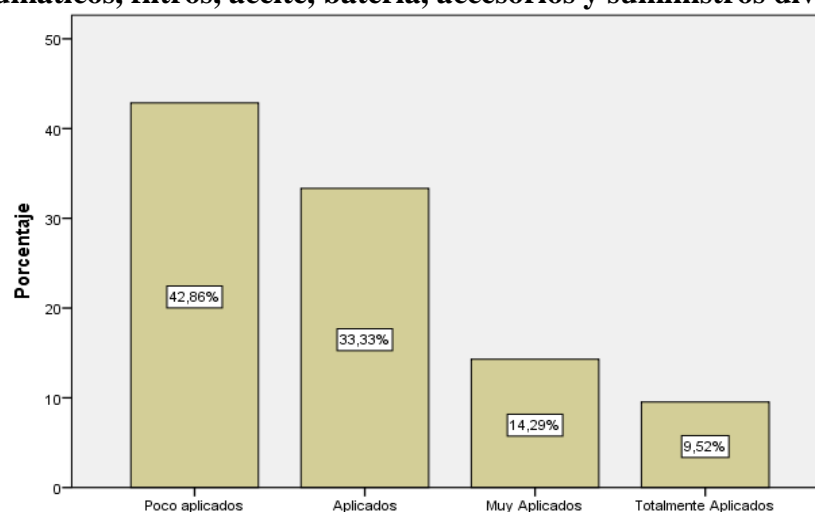
Tabla 15 La empresa y las actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco aplicados	9	42,9	42,9	42,9
Aplicados	7	33,3	33,3	76,2
Muy aplicados	3	14,3	14,3	90,5
Totalmente aplicados	2	9,5	9,5	100,0
Válido				
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Gráfico 13 La empresa y las actividades

Controlan adecuadamente los costos en el consumo de combustible, neumáticos, filtros, aceite, batería, accesorios y suministros diversos



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Interpretación: del total de encuestados, con respecto a que, si controlan adecuadamente los costos en el consumo de combustible, neumáticos, filtros, aceite, batería, accesorios y suministros diversos, el 42.86% califica como poco aplicados, el 33.33% como aplicados, el 14.29% muy aplicados y sólo el 9.52% como totalmente aplicados.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina, que existe una deficiencia con respecto a, si controlan adecuadamente los costos en el consumo de combustible, neumáticos, filtros, aceite, batería, accesorios y suministros diversos, hecho que origina una intervención inmediata de la gerencia y directivos de la empresa con el fin de evaluar e identificar adecuadamente en el consumo de combustible, neumáticos, filtros, aceite, batería, accesorios y suministros diversos, las cuales serán incluidas al costo del servicio para una determinación razonable y asignación de los costos a esta actividad.

14. Consideran como costo a la depreciación de las unidades vehiculares.

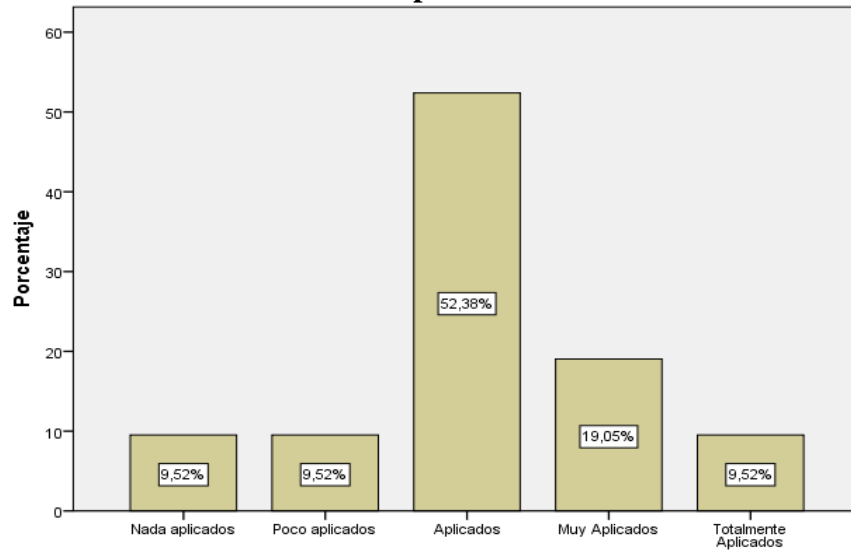
Tabla 16 La empresa y las actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada aplicados	2	9,5	9,5	9,5
Poco aplicados	2	9,5	9,5	19,0
Aplicados	11	52,4	52,4	71,4
Válido Muy aplicados	4	19,0	19,0	90,5
Totalmente aplicados	2	9,5	9,5	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Gráfico 14 La empresa y las actividades

Consideran como costo a la depreciación de las unidades vehiculares



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesistas).

Interpretación: del total de encuestados, con respecto a que, si consideran como costo a la depreciación de las unidades vehiculares, el 9.52% califica como nada aplicados, el 9.52% como poco aplicados, el 52.38% como aplicados, el 19.05% muy aplicados y sólo el 9.52% como totalmente aplicados.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina, que existe una deficiencia con respecto a, si consideran como costo a la depreciación de las unidades vehiculares, hecho que origina una intervención inmediata de la gerencia y directivos de la empresa con el fin de evaluar e identificar adecuadamente los costos de la depreciación de las unidades vehiculares, las cuales serán incluidas al costo del servicio para una determinación razonable y asignación de los costos a esta actividad.

15. Consideran como costo los diversos seguros para la circulación y el transporte de pasajeros.

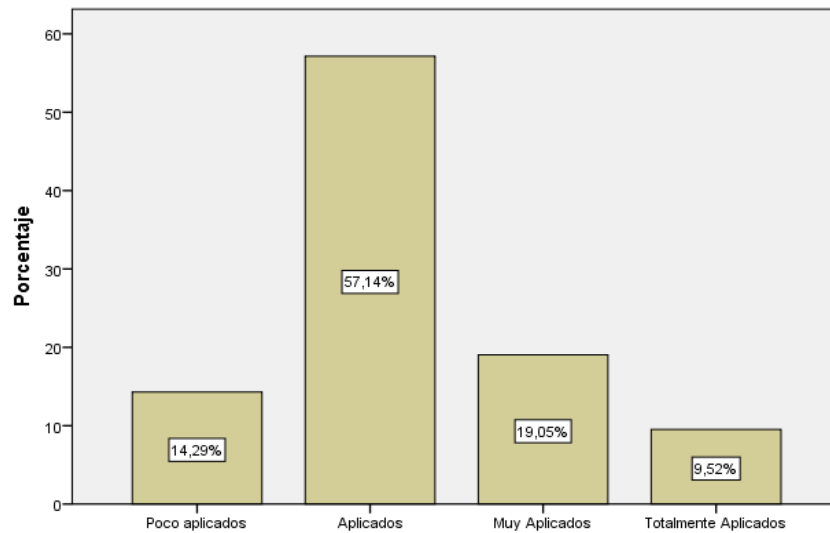
Tabla 17 La empresa y las actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco aplicados	3	14,3	14,3	14,3
Aplicados	12	57,1	57,1	71,4
Muy aplicados	4	19,0	19,0	90,5
Totalmente aplicados	2	9,5	9,5	100,0
Válido				
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesistas).

Gráfico 15 La empresa y las actividades

Consideran como costo los diversos seguros para la circulación y el transporte de pasajeros



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesistas).

Interpretación: del total de encuestados, con respecto a que, si consideran como costo los diversos seguros para la circulación y el transporte de pasajeros, el 14.29% califica como poco aplicados, el 57.14% como aplicados, el 19.05% muy aplicados y sólo el 9.52% como totalmente aplicados.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina, que existe una deficiencia en un grado menor, con respecto a que, si consideran como costo los diversos

seguros para la circulación y el transporte de pasajeros, hecho que origina una intervención de la gerencia y directivos de la empresa con el fin de evaluar e identificar adecuadamente los costos de los seguros para la circulación y el transporte de pasajeros, para lograr así la asignación correcta de los costos a esta actividad.

16. Controlan adecuadamente los costos que genera el personal de desembarque.

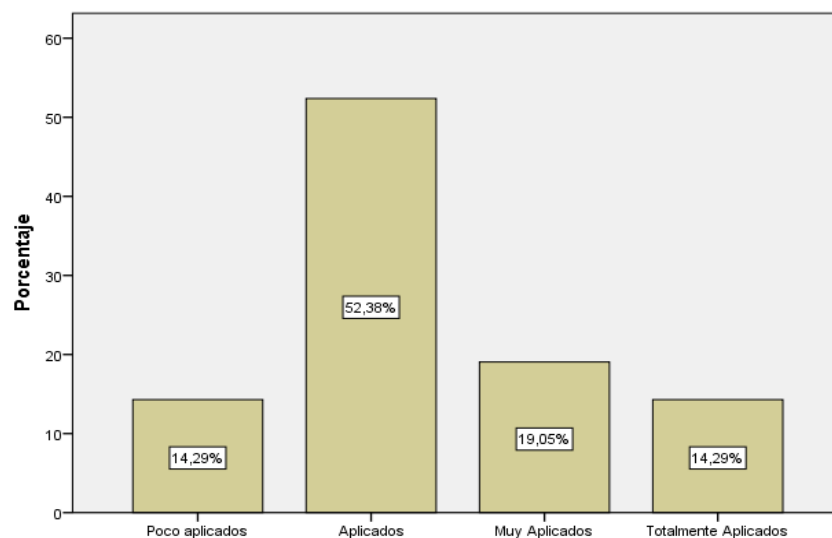
Tabla 18 La empresa y las actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Poco aplicados	3	14,3	14,3	14,3
Aplicados	11	52,4	52,4	66,7
Muy aplicados	4	19,0	19,0	85,7
Totalmente aplicados	3	14,3	14,3	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Gráfico 16 La empresa y las actividades

Controlan adecuadamente los costos que genera el personal de desembarque



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Interpretación: del total de encuestados, con respecto a que, si controlan adecuadamente los costos que genera el personal de desembarque, el 14.29% califica como poco aplicados, el 52.38% como aplicados, el 19.05% muy aplicados y sólo el 14.29% como totalmente aplicados.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina, que existe una deficiencia en un grado menor, con respecto a, si controlan adecuadamente los costos que genera el personal de desembarque, hecho que origina una intervención de la gerencia y directivos de la empresa con el fin de evaluar e identificar adecuadamente los costos que genera el personal de desembarque, para lograr así la asignación correcta de los costos a esta actividad.

17. Determina adecuadamente la asignación de precios de los pasajes y encomiendas.

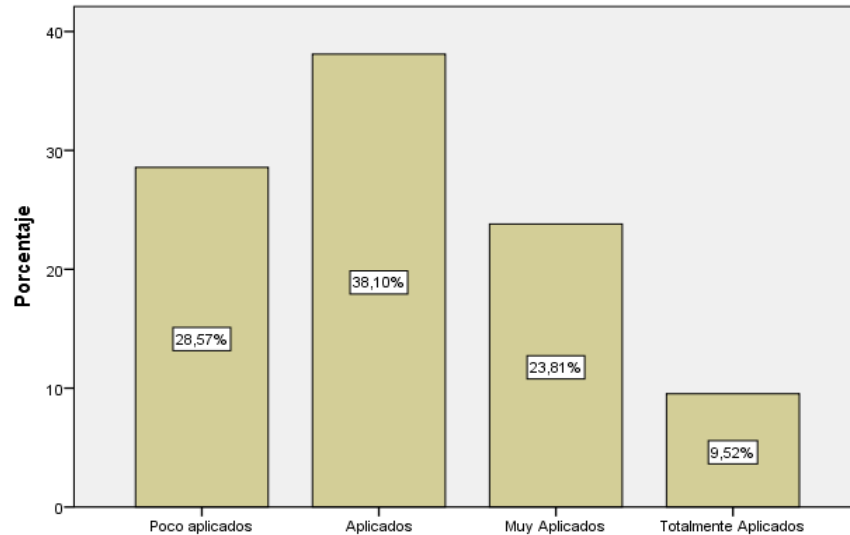
Tabla 19 La empresa y la aplicación de costo ABC

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco aplicados	6	28,6	28,6
	Aplicados	8	38,1	66,7
	Muy aplicados	5	23,8	90,5
	Totalmente aplicados	2	9,5	100,0
	Total	21	100,0	100,0

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Gráfico 17 La empresa y la aplicación de costo ABC

Determina adecuadamente la asignación de precios de los pasajes y encomiendas



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Interpretación: del total de encuestados, con respecto a que, si determinan adecuadamente la asignación de precios de los pasajes y encomiendas, el 28.57% califica como poco aplicados, el 38.10% como aplicados, el 23.81% muy aplicados y sólo el 9.52% como totalmente aplicados.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina, que existe una deficiencia en un grado menor, en cuanto a, si determinan adecuadamente la asignación de precios de los pasajes y encomiendas, hecho que origina una intervención de la gerencia y directivos de la empresa con el fin de evaluar e identificar adecuadamente los costos para la asignación de precios de los pasajes y encomiendas, las cuales serán consideradas para una determinación razonable y la asignación de los costos a esta actividad.

18. Identifican adecuadamente los costos y gastos en la empresa para la prestación de servicios.

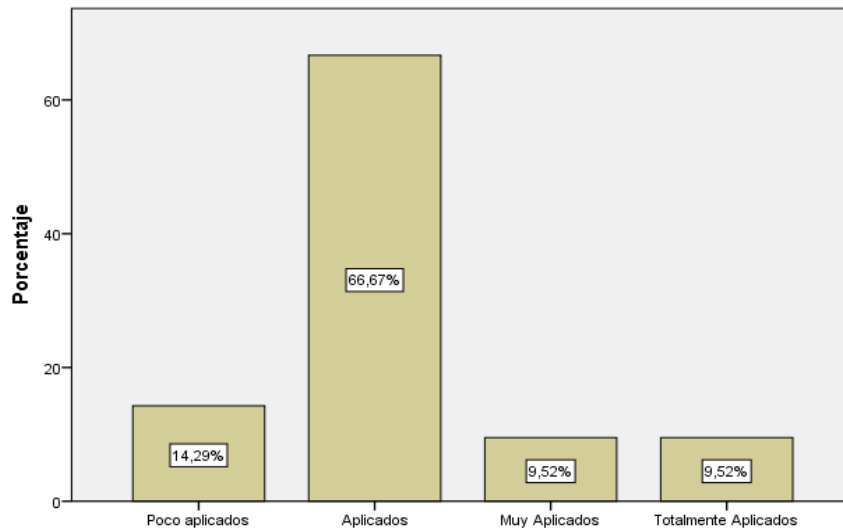
Tabla 20 La empresa y la aplicación de costo ABC

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco aplicados	3	14,3	14,3	14,3
Aplicados	14	66,7	66,7	81,0
Muy aplicados	2	9,5	9,5	90,5
Totalmente aplicados	2	9,5	9,5	100,0
Válido	21	100,0	100,0	

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Gráfico 18 La empresa y la aplicación de costo ABC

Identifican adecuadamente los costos y gastos en la empresa para la prestación de servicios



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Interpretación: del total de encuestados, con respecto a que, si identifican adecuadamente los costos y gastos en la empresa para la prestación de servicios, el 14.29% califica como poco aplicados, el 66.67% como aplicados, el 9.52% muy aplicados y el 9.52% como totalmente aplicados.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina, que existe una deficiencia en un grado menor, con respecto a, si identifican adecuadamente los costos y

gastos en la empresa para la prestación de servicios, hecho que origina una intervención de la gerencia y directivos de la empresa con el fin de evaluar e identificar adecuadamente los costos y gastos en la empresa para la prestación de servicios, para lograr así la asignación correcta de los costos en esta actividad.

19. Maneja la empresa un modelo de costeo en la determinación de sus costos.

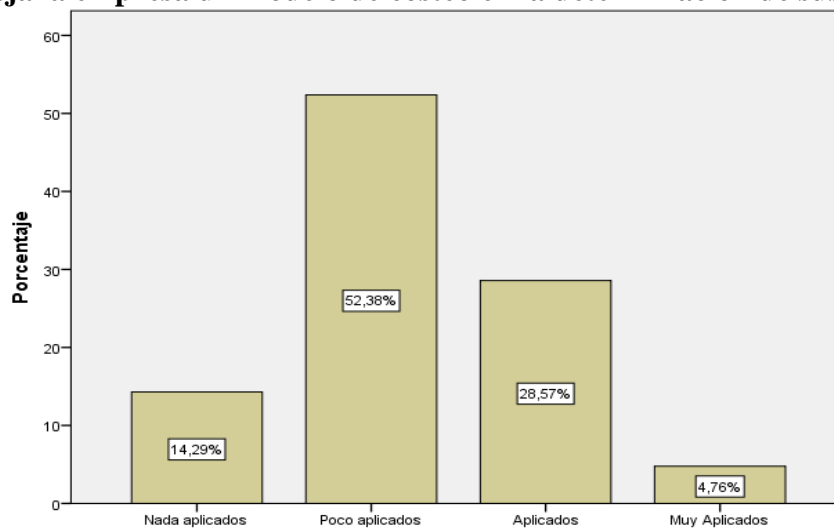
Tabla 21 La empresa y la aplicación de costo ABC

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada aplicados	3	14,3	14,3	14,3
Poco aplicados	11	52,4	52,4	66,7
Válido Aplicados	6	28,6	28,6	95,2
Muy aplicados	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Gráfico 19 La empresa y la aplicación de costo ABC

Maneja la empresa un modelo de costeo en la determinación de sus costos



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Interpretación: del total de encuestados, con respecto a que, si maneja la empresa un modelo de costeo en la determinación de sus costos, el 14.29% califica como

nada aplicados, el 52.38% como poco aplicados, el 28.57% como aplicados y sólo el 4.76% como muy aplicados.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina, que existe una deficiencia con respecto a, si la empresa maneja un modelo de costeo en la determinación de sus costos, hecho que origina una intervención inmediata de la gerencia y directivos de la empresa con el fin de evaluar y aplicar un modelo de costeo en la identificación y determinación adecuadamente de los costos de los servicios en la empresa.

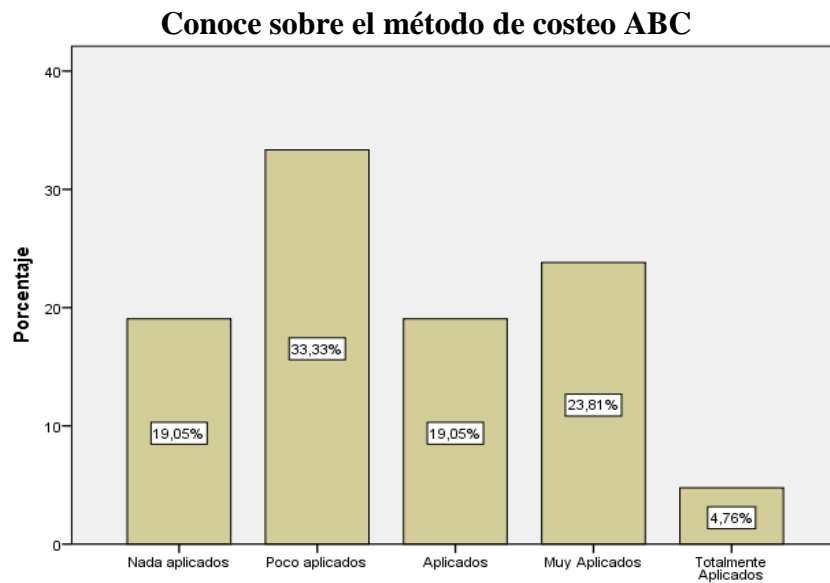
20. Conoce sobre el método de costeo ABC.

Tabla 22 La empresa y la aplicación de costo ABC

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada aplicados	4	19,0	19,0	19,0
Poco aplicados	7	33,3	33,3	52,4
Aplicados	4	19,0	19,0	71,4
Válido Muy aplicados	5	23,8	23,8	95,2
Totalmente aplicados	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: *Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).*

Gráfico 20 La empresa y la aplicación de costo ABC



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesistas).

Interpretación: del total de encuestados, con respecto a que, si conoce el método de costeo ABC, el 19.05% califica como nada aplicados, el 33.33% como poco aplicados, el 19.05% como aplicados, el 23.81% muy aplicados y sólo el 4.76% como totalmente aplicados.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina, que existe una deficiencia en un grado medio con respecto a, si conocen el método de costeo ABC, hecho que origina una intervención de la gerencia y directivos de la empresa con el fin de evaluar y aplicar los costos ABC para obtener la optimización en cuanto a la determinación de los costos del servicio en la empresa, para lograr así la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios.

21. Estaría de acuerdo que se aplique el método de costeo ABC en la empresa, para una determinación adecuada de los costos de los servicios.

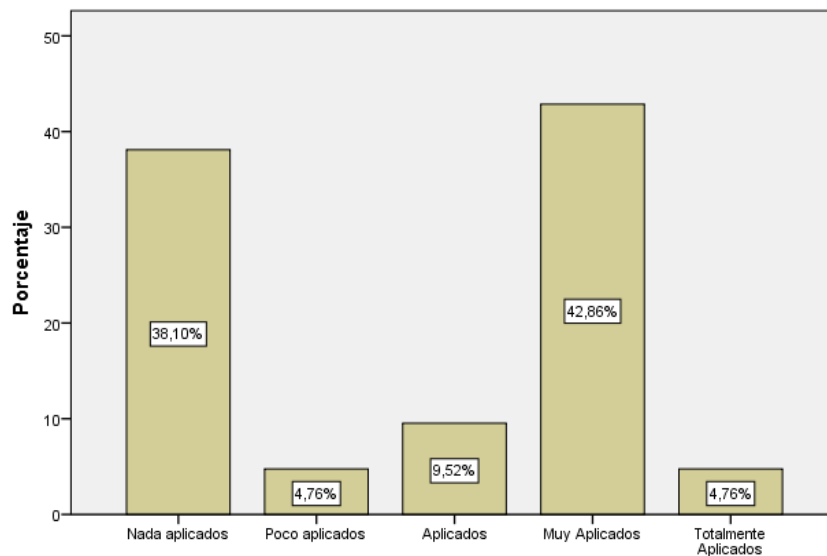
Tabla 23 La empresa y la aplicación de costo ABC

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada aplicados	8	38,1	38,1	38,1
Poco aplicados	1	4,8	4,8	42,9
Aplicados	2	9,5	9,5	52,4
Válido Muy aplicados	9	42,9	42,9	95,2
Totalmente aplicados	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Gráfico 21 La empresa y la aplicación de costo ABC

Estaría de acuerdo que se aplique el método de costeo ABC en la empresa, para una determinación adecuada de los costos de los servicios



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Interpretación: del total de encuestados, con respecto a que, si estaría de acuerdo que se aplique el método de costeo ABC en la empresa, para una determinación adecuada de los costos de los servicios, el 38.10% califica como nada aplicados, el 4.76% como poco aplicados, el 9.52% como aplicados, el 42.86% muy aplicados y el 4.76% como totalmente aplicados.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina, que es muy favorable la aceptación de la aplicación del método de costeo ABC en la empresa, hecho que origina una intervención de la gerencia y directivos de la empresa con el fin de aplicar el método de costeo ABC para mejorar la optimización de los costos de los servicios en la empresa.

22. Considera adecuada la gestión gerencial que se desarrolla en la empresa.

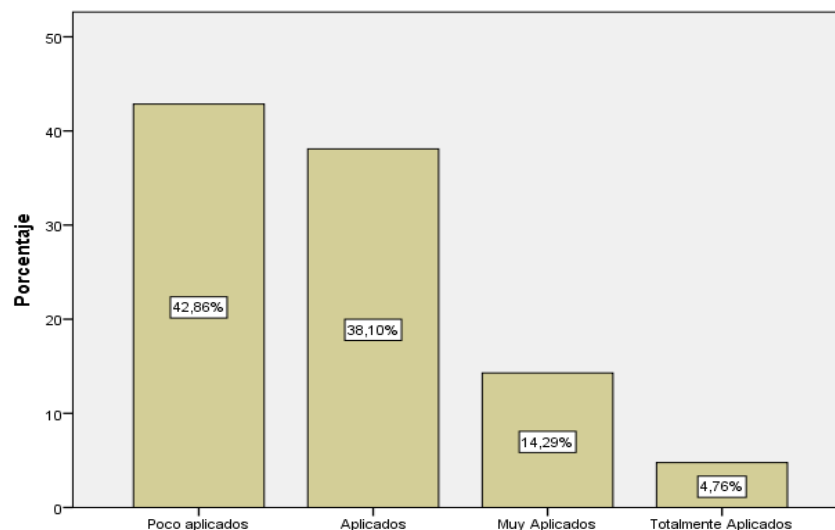
Tabla 24 La empresa y la gestión gerencial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco aplicados	9	42,9	42,9	42,9
Aplicados	8	38,1	38,1	81,0
Muy aplicados	3	14,3	14,3	95,2
Totalmente aplicados	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesistas).

Gráfico 22 La empresa y la gestión gerencial

Considera adecuada la gestión gerencial que se desarrolla en la empresa



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesistas).

Interpretación: del total de encuestados, con respecto a que, si considera adecuada la gestión gerencial que se desarrolla en la empresa, el 42.86% califica

como poco aplicados, el 38.10% como aplicados, el 14.29% muy aplicados y sólo el 4.76% como totalmente aplicados.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina, que existe una deficiencia en un grado menor, con respecto a, si considera adecuada la gestión gerencial que se desarrolla en la empresa, hecho que origina una intervención de la gerencia y directivos de la empresa con el fin de evaluar e identificar adecuadamente aquellas deficiencias por el cual no consideran adecuada la gestión gerencial en la empresa.

23. Considera adecuada el desarrollo de la organización en la empresa.

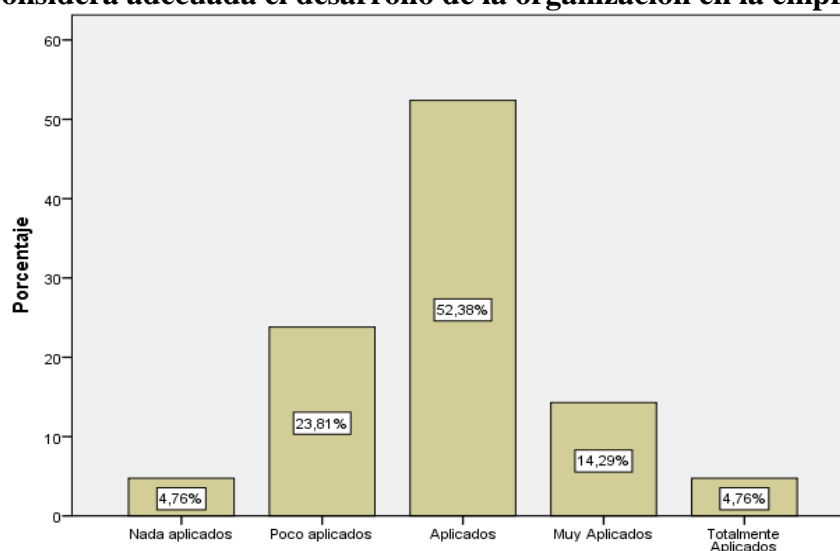
Tabla 25 La empresa y la gestión gerencial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada aplicados	1	4,8	4,8	4,8
Poco aplicados	5	23,8	23,8	28,6
Aplicados	11	52,4	52,4	81,0
Muy aplicados	3	14,3	14,3	95,2
Totalmente aplicados	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Gráfico 23 La empresa y la gestión gerencial

Considera adecuada el desarrollo de la organización en la empresa



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Interpretación: del total de encuestados, con respecto a que, si considera adecuada el desarrollo de la organización en la empresa, el 4.76% califica como nada aplicados, el 23.81% como poco aplicados, el 52.38% como aplicados, el 14.29% muy aplicados y sólo el 4.76% como totalmente aplicados.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina, que existe una deficiencia en un grado menor, con respecto a, si considera adecuada el desarrollo de la organización en la empresa, hecho que origina una intervención de la gerencia y directivos de la empresa con el fin de evaluar e identificar adecuadamente aquellas deficiencias que perjudiquen el desarrollo en la organización.

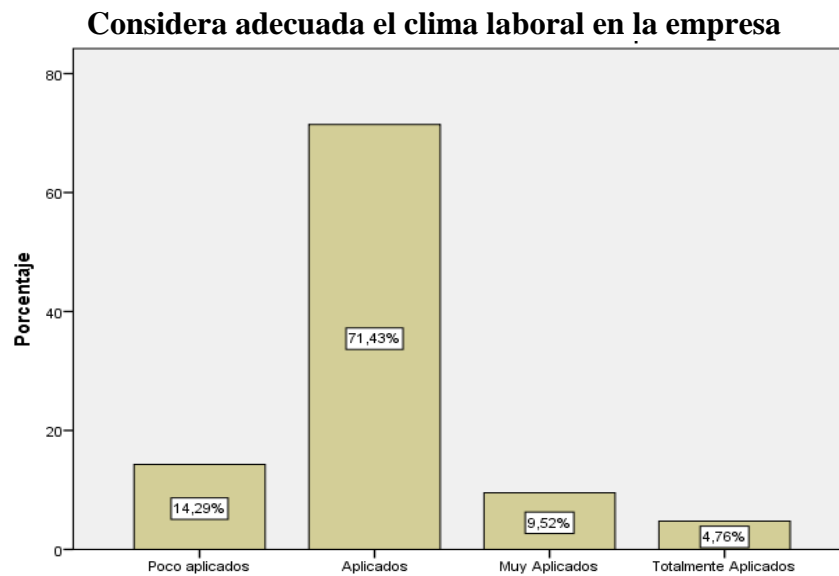
24. Considera adecuada el clima laboral en la empresa.

Tabla 26 La empresa y la gestión gerencial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco aplicados	3	14,3	14,3	14,3
Aplicados	15	71,4	71,4	85,7
Muy aplicados	2	9,5	9,5	95,2
Válido Totalmente aplicados	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: *Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).*

Gráfico 24 La empresa y la gestión gerencial



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Interpretación: del total de encuestados, con respecto a que, si considera adecuada el clima laboral en la empresa, el 14.29% califica como poco aplicados, el 71.43% como aplicados, el 9.52% muy aplicados y sólo el 4.76% como totalmente aplicados.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina, que existe una deficiencia en un grado menor, con respecto a, si considera adecuada el clima laboral en la empresa, hecho que origina una intervención de la gerencia y directivos de la empresa con el fin de evaluar e identificar adecuadamente los factores que perjudican el clima laboral en la empresa, para lograr así un ambiente laboral favorable en la organización.

25. Considera eficiente la toma de decisiones realizada en la empresa.

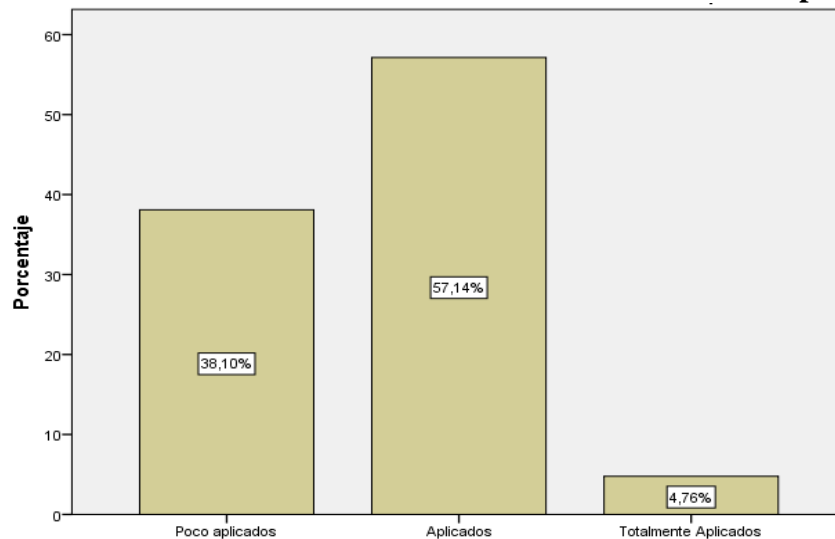
Tabla 27 La empresa y la gestión gerencial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco aplicados	8	38,1	38,1	38,1
Aplicados	12	57,1	57,1	95,2
Válido Totalmente aplicados	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Gráfico 25 La empresa y la gestión gerencial

Considera eficiente la toma de decisiones realizada en la empresa



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Interpretación: del total de encuestados, con respecto a que, si considera eficiente la toma de decisiones realizada en la empresa, el 38.10% califica como poco aplicados, el 57.14% como aplicados y sólo el 4.76% como totalmente aplicados.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina, que existe una deficiencia en un grado menor, con respecto a, si considera eficiente la toma de decisiones realizada en la empresa, hecho que origina una intervención de la gerencia y

directivos de la empresa, con el fin de evaluar e identificar los factores de la ineficiencia para la toma de decisiones en la empresa.

26. Considera adecuada la planeación que se desarrolló para la toma de decisiones en la empresa.

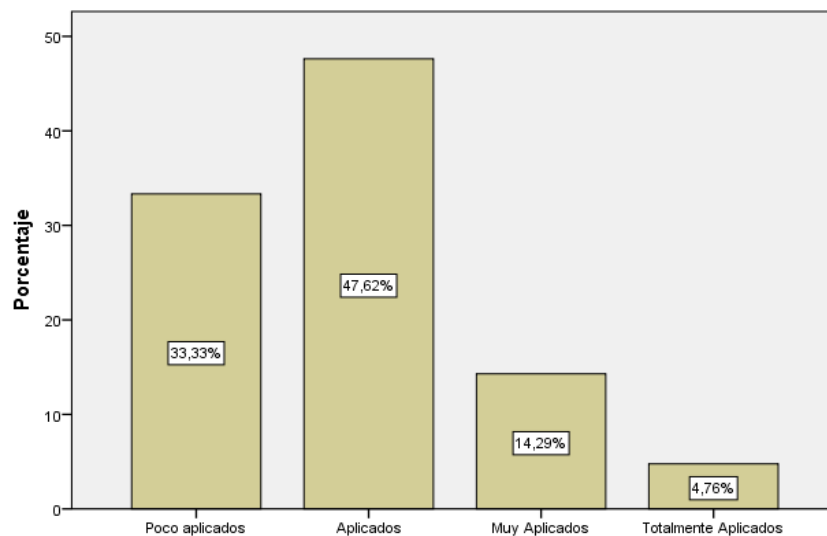
Tabla 28 La empresa y la gestión gerencial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco aplicados	7	33,3	33,3	33,3
Aplicados	10	47,6	47,6	81,0
Muy aplicados	3	14,3	14,3	95,2
Totalmente aplicados	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Gráfico 26 La empresa y la gestión gerencial

Considera adecuada la planeación que se desarrolló para la toma de decisiones en la empresa



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Interpretación: del total de encuestados, con respecto a que, si considera adecuada la planeación que se desarrolló para la toma de decisiones en la

empresa, el 33.33% califica como poco aplicados, el 47.62% como aplicados, el 14.29% muy aplicados y sólo el 4.76% como totalmente aplicados.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina, que existe una deficiencia en un grado menor, con respecto a, si considera adecuada la planeación que se desarrolla para la toma de decisiones en la empresa, hecho que origina una intervención de la gerencia y directivos de la empresa con el fin de evaluar e identificar los factores de la inadecuada planeación para la toma de decisiones en la empresa.

4.2. Presentación y análisis de datos relacionado con cada objetivo de investigación

ANÁLISIS DESCRIPTIVO

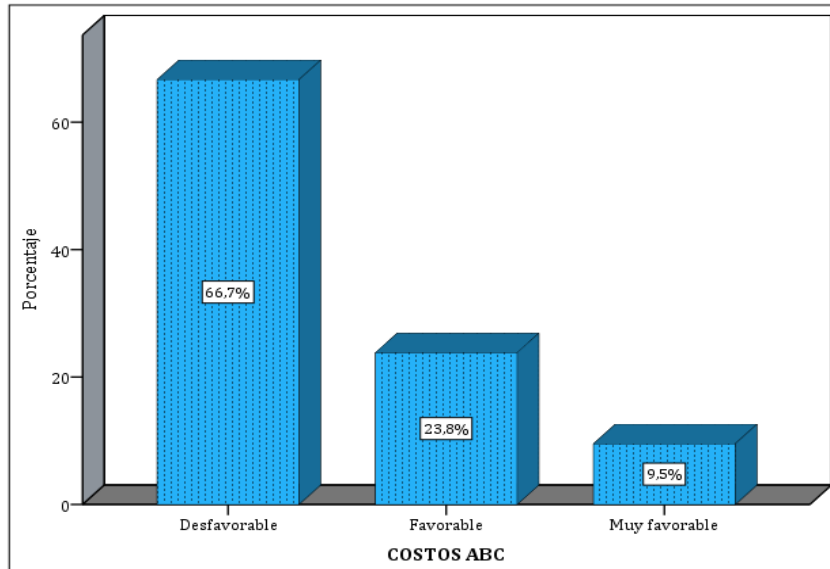
1. COSTOS ABC

Tabla 29 Frecuencias de los niveles de valoración de los costos ABC

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	14	66.7
Favorable	5	23.8
Muy favorable	2	9.5
Total	21	100.0

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Gráfico 27 Frecuencias de los niveles de valoración de los costos ABC



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Interpretación: del total de encuestados, el 66.7% califica como desfavorable, el 23.8% favorable y solo el 9.5% como muy favorable a la aplicación los costos ABC en la empresa Olguita Tours S.A.C. Huaraz - periodo 2016.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina que los costos ABC en la empresa Olguita Tours S.A.C., contribuye en la toma de decisiones y es de vital importancia, obteniendo así la determinación eficiente y eficaz de los costos de servicios, la cual es fundamental para la toma de decisiones, que además permite a los directivos y la gerencia de la empresa Olguita Tours S.A.C., alcanzar los objetivos a razón de la misión y visión.

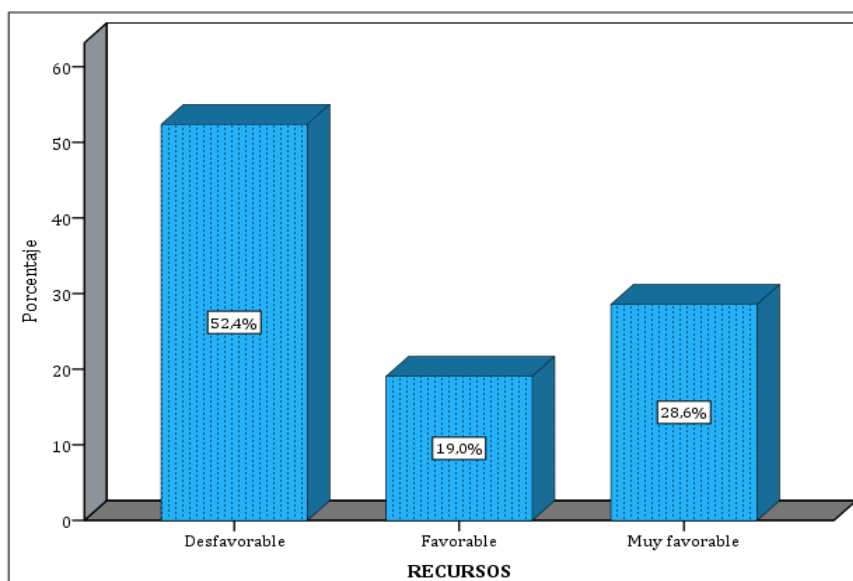
1.1. RECURSOS

Tabla 30 Frecuencias de los niveles de valoración de los recursos

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	11	52.4
Favorable	4	19.0
Muy favorable	6	28.6
Total	21	100.0

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Gráfico 28 Frecuencias de los niveles de valoración de los recursos



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Interpretación: apreciando la tabla, se observa que, el 52.4% califica como desfavorable, el 19% como favorable y el 28.6% como muy favorable a la aplicación de los recursos en la empresa Olguita Tours S.A.C. Huaraz - periodo 2016.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina que, a través de la evaluación de los recursos en la empresa Olguita Tours S.A.C., se evaluarán adecuadamente los recursos humanos, materiales y tecnológicos con que cuenta la empresa para una mejor asignación a las actividades desarrolladas en la empresa.

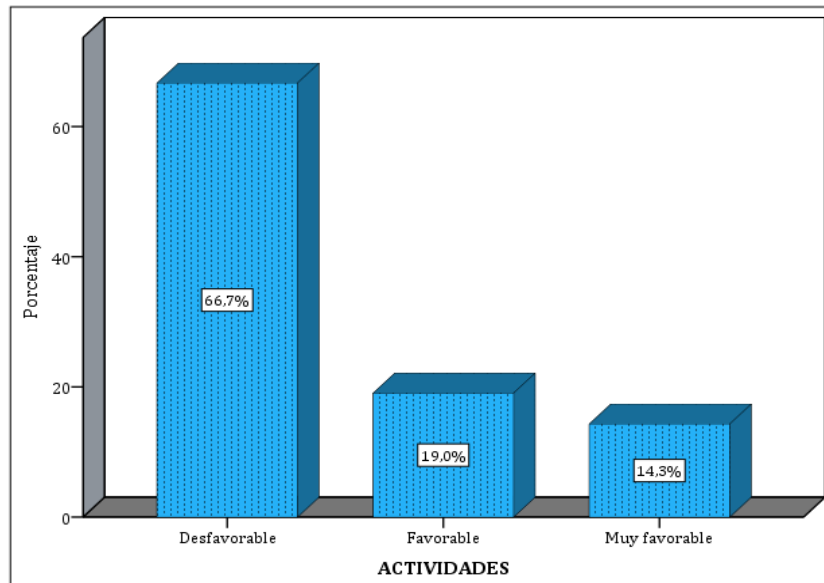
1.2. ACTIVIDADES

Tabla 31 Frecuencias de los niveles de valoración de las actividades

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	14	66.7
Favorable	4	19.0
Muy favorable	3	14.3
Total	21	100.0

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Gráfico 29 Frecuencias de los niveles de valoración de las actividades



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Interpretación: observando la tabla se tiene que el 66.7% de las personas encuestadas valoran como desfavorable, el 19.0% como favorable y el 14.3% como muy favorable a las actividades en la empresa Olguita Tours S.A.C. Huaraz - periodo 2016.

Conclusión: de los resultados obtenidos se concluye que se determinan los Costos de las actividades adecuadamente en la empresa Olguita Tours S.A.C., y que estas son: preparación de vehículos, embarque de pasajeros, recorrido de ruta y desembarque de pasajeros; con la finalidad de utilizar esta información

en la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C., mejorando de esta manera la gestión empresarial.

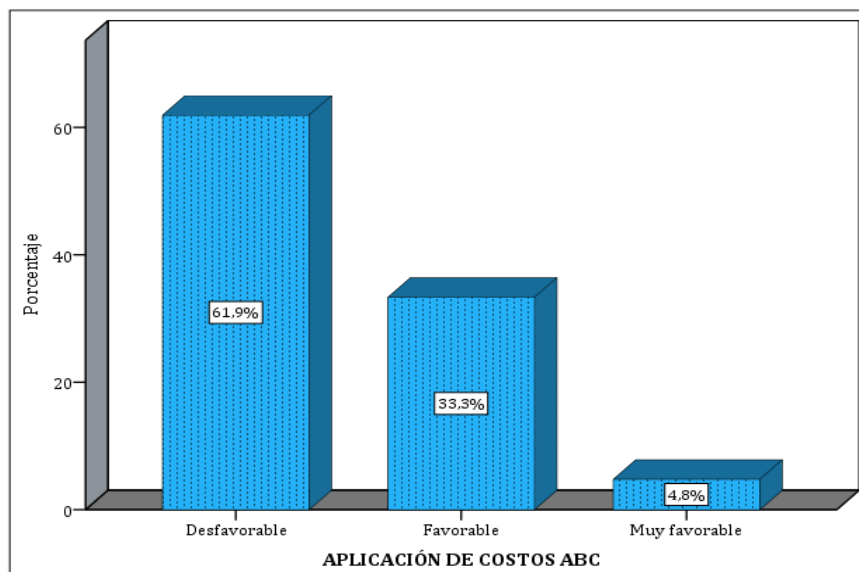
1.3. APLICACIÓN DE LOS COSTOS ABC

Tabla 32 Frecuencias de los niveles de valoración de la aplicación de los costos ABC

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	13	61.9
Favorable	7	33.3
Muy favorable	1	4.8
Total	21	100.0

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Gráfico 30 Frecuencias de los niveles de valoración de la aplicación de los costos ABC



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Interpretación: observando la tabla se tiene que el 61.9% de las personas encuestadas valoran como desfavorable, el 33.3% como favorable y sólo el 4.8% como muy favorable a la aplicación de los costos ABC en la empresa Olguita Tours S.A.C. Huaraz - periodo 2016.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determina que la aplicación de los costos ABC en la empresa Olguita Tours S.A.C., contribuye en la toma de decisiones, debido a ello se logra reducir los costos de transporte de pasajeros y los costos de envío de encomiendas; reduciendo de esta manera los precios de los servicios que brindan.

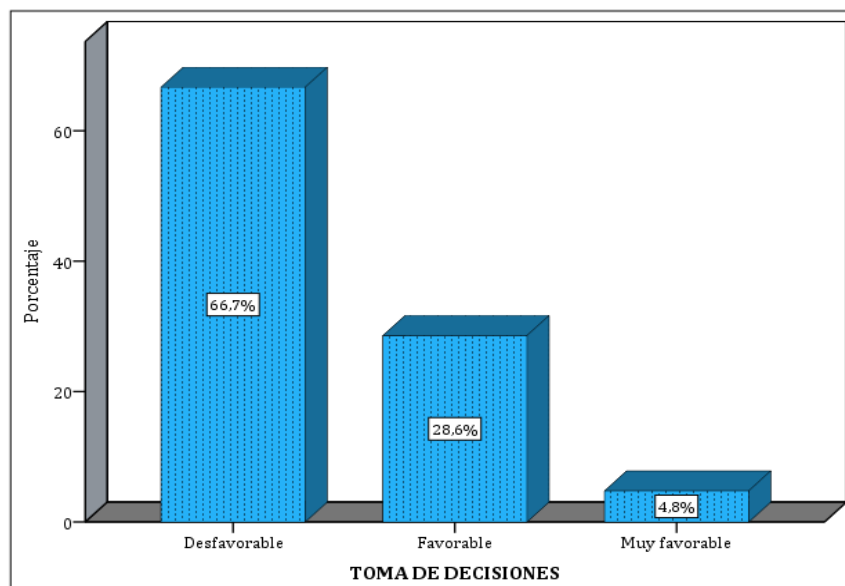
2. TOMA DE DECISIONES

Tabla 33 Frecuencias de los niveles de valoración de la toma de decisiones

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	14	66.7
Favorable	6	28.6
Muy favorable	1	4.8
Total	21	100.0

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los testistas).

Gráfico 31 Frecuencias de los niveles de valoración de la toma de decisiones



Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los testistas).

Interpretación: observando la tabla se tiene que el 66.7% de las personas encuestadas valoran como desfavorable, el 28.6% como favorable y sólo el 4.8%

como muy favorable a la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C. Huaraz - periodo 2016.

Conclusión: de los resultados obtenidos se determinará que a través de la aplicación de los costos ABC en la empresa Olguita Tours S.A.C., se tomará de manera acertada las decisiones más pertinentes y además permite a los directivos y la gerencia de la empresa a alcanzar los objetivos a razón de la misión y visión, que conllevará a obtener ventajas competitivas en el mercado.

4.3. Prueba de hipótesis

1. HIPÓTESIS GENERAL

A) Formulación de la hipótesis nula (H_0)

Los costos ABC no favorecen en la toma de decisiones de la empresa Olguita Tours S.A.C.

B) Formulación de la hipótesis alternante (H_a)

Los costos ABC favorecen en la toma de decisiones de la empresa Olguita Tours S.A.C.

C) Nivel de significación (α)

$$\alpha = 0.05$$

D) Cálculo de la prueba estadística

Tabla 34 Tabla de contingencia: costos ABC asociado a la toma de decisiones

		TOMA DE DECISIONES			Total
		Desfavorable	Favorable	Muy favorable	
COSTOS ABC	Desfavorable	13	1	0	14
	Favorable	0	4	1	5
	Muy favorable	1	1	0	2
	Total	14	6	1	21

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los testistas).

Tabla 35 Prueba de Chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,257	4	0.004
Razón de verosimilitud	17.494	4	0.002
Asociación lineal por lineal	6.575	1	0.010
N° de casos válidos	21		

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

$$X_c^2 = \sum \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} = 33.422 .$$

Donde X_c^2 , es el valor estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas, que han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS.

El valor teórico de Chi-cuadrado,

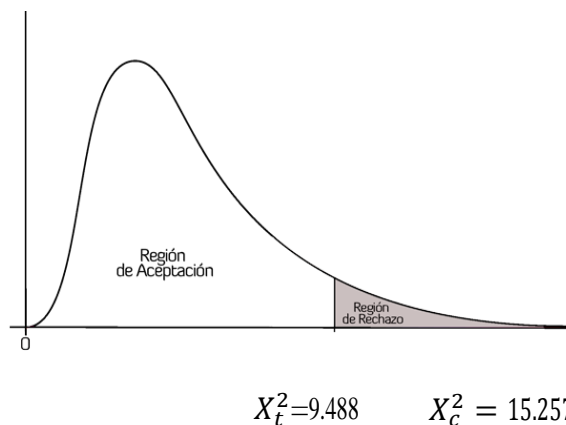
X_t^2 : valor del estadístico obtenido en la tabla Chi Cuadrado, donde

k: filas, r = columnas, gl = grados de libertad

$$X_{t,(3-1)(3-1)}^2 = X_{t,4}^2 = 52.4\%$$

E) Toma de decisiones

Gráfico 32 Prueba de Chi Cuadrado



Elaborado por los tesisistas.

Con un nivel de significación (α) del 5%, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir la evaluación de los recursos, los costos de las actividades y la aplicación de los costos ABC contribuyen favorablemente en la toma de decisiones de la empresa Olguita Tours S.A.C. dicha hipótesis ha sido probada usando el software SPSS versión 24, y la prueba estadística no paramétrica Chi Cuadrado.

2. PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

A) Formulación de la hipótesis nula (H_0)

Los recursos con los costos ABC no son evaluados positivamente para la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C.

B) Formulación de la hipótesis alternante (H_a)

Los recursos con los costos ABC son evaluados positivamente para la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C.

C) Nivel de significación (α)

$$\alpha = 0.05$$

D) Cálculo de la prueba estadística

Tabla 36 Tabla de contingencia: los recursos asociado a la toma de decisiones

		TOMA DE DECISIONES			Total
		Desfavorable	Favorable	Muy favorable	
RECURSOS	Desfavorable	10	1	0	11
	Favorable	3	1	0	4
	Muy favorable	1	4	1	6
	Total	14	6	1	21

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Tabla 37 Prueba de Chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,288 ^a	4	0.036
Razón de verosimilitud	10.864	4	0.028
Asociación lineal por lineal	8.675	1	0.003
N° de casos válidos	21		

Elaborado por los tesisistas.

$$X_c^2 = \sum \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} = 10.288 .$$

Donde X_c^2 , es el valor estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas, que han sido procesados mediante el software estadístico SPSS.

Hallamos el valor teórico de Chi-cuadrado,

X_t^2 : valor del estadístico obtenido en la tabla Chi Cuadrado, donde

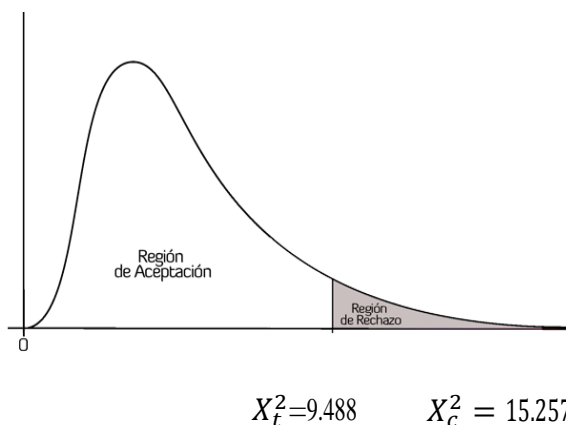
k: filas, r = columnas, gl = grados de libertad

$$X_{t,(3-1)(3-1)}^2 = X_{t,4}^2 = 9.488$$

E) Toma de decisiones

Se debe comparar los valores de la prueba con los valores de la tabla.

Gráfico 33 Prueba de Chi Cuadrado



Elaborado por los tesisistas.

Con un nivel de significación (α) del 5%, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, es decir no se evalúan los recursos en la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C., dicha hipótesis ha sido probada usando el software SPSS versión 24, y la prueba estadística no paramétrica Chi Cuadrado.

3. SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

A) Formulación de la hipótesis nula (H_0)

Las actividades con los costos ABC no son optimizadas favorablemente para la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C.

B) Formulación de la hipótesis alternante (H_a)

Las actividades con los costos ABC son optimizadas favorablemente para la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C.

C) Nivel de significación (α)

$$\alpha = 0.05$$

D) Cálculo de la prueba estadística

Tabla 38 Tabla de contingencia: actividades asociado a la toma de decisiones

		TOMA DE DECISIONES			Total
		Desfavorable	Favorable	Muy favorable	
ACTIVIDADES	Desfavorable	13	1	0	14
	Favorable	0	3	1	4
	Muy favorable	1	2	0	3
	Total	14	6	1	21

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Tabla 39 Prueba de Chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,649	4	0.004
Razón de verosimilitud	16.953	4	0.002
Asociación lineal por lineal	6.896	1	0.009
N° de casos válidos	21		

Elaborado por los tesistas.

$$X_c^2 = \sum \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} = 15.649 .$$

Donde X_c^2 , es el valor estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas, que han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS.

Hallamos el valor teórico de Chi-cuadrado,

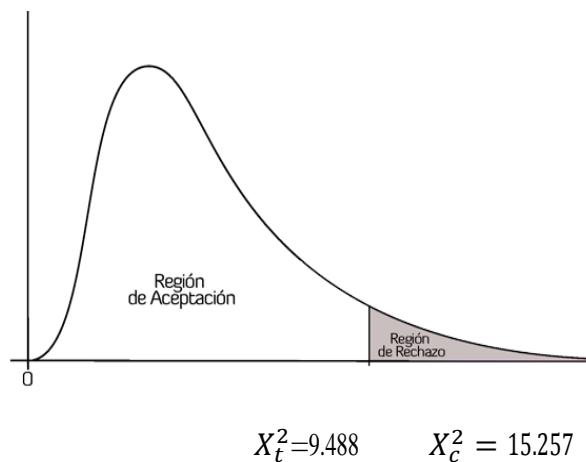
X_t^2 : Valor del estadístico obtenido en la tabla Chi Cuadrado, donde
k: filas, r = columnas, gl = grados de libertad

$$X_{t,(3-1)(3-1)}^2 = X_{t,6}^2 = 9.488$$

E) Toma de decisiones

Se debe comparar los valores de la prueba con los valores de la tabla.

Gráfico 34 Prueba de Chi Cuadrado



Elaborado por los tesistas.

Con un nivel de significación (α) del 5%, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, es decir no se determinan los costos de las actividades en la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C., dicha hipótesis ha sido probada usando el software SPSS versión 24, y la prueba estadística no paramétrica Chi Cuadrado.

4. TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

A) Formulación de la hipótesis nula (H_0)

La aplicación de los costos ABC no contribuye efectivamente en la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C.

B) Formulación de la hipótesis alternante (H_a)

La aplicación de los costos ABC contribuye efectivamente en la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C.

C) Nivel de significación (α)

$$\alpha = 0.05$$

D) Cálculo de la prueba estadística

Tabla 40 Tabla de contingencia: aplicación de costos ABC asociado a la toma de decisiones

		TOMA DE DECISIONES			Total
		Desfavorable	Favorable	Muy favorable	
APLICACIÓN DE COSTOS ABC	Desfavorable	11	2	0	13
	Favorable	3	4	0	7
	Muy favorable	0	0	1	1
	Total	14	6	1	21

Fuente: Olguita Tours S.A.C. - Encuesta (Elaborado por los tesisistas).

Tabla 41 Prueba de Chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,967	4	0.000
Razón de verosimilitud	11.752	4	0.019
Asociación lineal por lineal	8.416	1	0.004
N° de casos válidos	21		

Elaborado por los tesistas.

$$X_c^2 = \sum \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} = 24.967 .$$

Donde X_c^2 , es el valor estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas, que han sido procesados mediante el software estadístico SPSS.

Hallamos el valor teórico de Chi-cuadrado,

X_t^2 : Valor del estadístico obtenido en la tabla Chi Cuadrado, donde

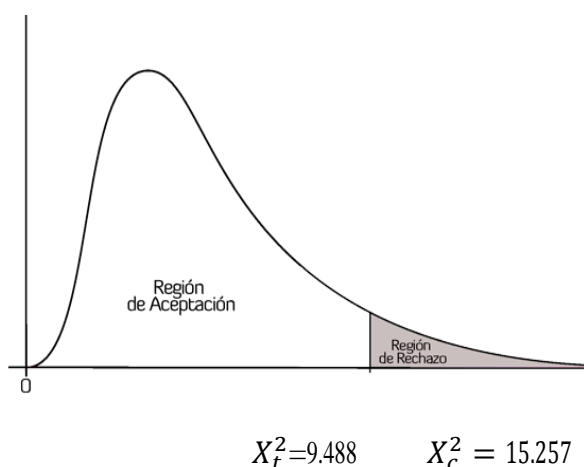
k: filas, r = columnas, gl = grados de libertad

$$X_{t,(3-1)(3-1)}^2 = X_{t,6}^2 = 9.488$$

E) Toma de decisiones

Se debe comparar los valores de la prueba con los valores de la tabla.

Gráfico 35 Prueba de Chi Cuadrado



Elaborado por los tesistas.

Con un nivel de significación (α) del 5%, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir la aplicación de los costos ABC favorece en la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C., dicha hipótesis ha sido probada usando el software SPSS versión 24, y la prueba estadística no paramétrica Chi Cuadrado.

4.4. Discusión de resultados

- Con relación al objetivo general: determinar si los costos ABC contribuye en la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C. periodo 2016, los estadígrafos aplicados, en la prueba de hipótesis determinados en la (Tabla 35) se determina que el valor estadístico calculado con los datos provenientes de las encuestas del Chi-cuadrado es mayor, que el valor teórico ($X^2 = 15.257 > X^2_t = 9.488$), ello implica rechazar la hipótesis nula, estableciendo un nivel de confianza considerable, existiendo una relación significativa entre los costos ABC y la toma de decisiones.
- Los resultados obtenidos a través de la encuesta y en comparación según el autor Arpasi (2014), en su tesis titulada: “Los costos ABC y su incidencia en la determinación de costo de servicio de mantenimiento preventivo vehicular de HB Representaciones y Servicios E.I.R.L. - 2011”, menciona: “que la empresa HB Representaciones y Servicios EIRL no aplica ningún método de costeo que les permita conocer con precisión y oportunidad sus costos para prestar servicio de mantenimiento preventivo vehicular” (p. 85). Así mismo podemos evidenciar que nuestra variable independiente tiene un buen soporte en

los antecedentes ya que estas se convierten en una herramienta eficaz de gestión y control de las actividades realizadas, la misma como guía orientada que permite el empleo racional de los recursos.

- En cuanto al primer objetivo específico: explicar si evalúan los recursos en la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C., observando los resultados mostrados en la (Tabla 30) y (Gráfico 28); se obtiene que, el 52.4% de los que laboran dentro de la empresa califica como desfavorable la evaluación de los recursos para la toma de decisiones, así como el 19% un nivel favorable y el 28.6% como muy favorable a la aplicación y evaluación de los recursos en la empresa Olguita Tours S.A.C., significando que la evaluación de los recursos de la empresa; no presenta características positivas ya que es motivo de intervención inmediata. Estos resultados obtenidos a nivel de los antecedentes; confirman lo mencionado por Medina (2013), en su tesis “Aplicación de los Costos Basados en Actividades de la gestión gerencial en las empresas constructoras urbanas”; donde confirma: “que al no utilizar los recursos necesarios no ayudan a mejorar y establecer los principales elementos de gestión y por lo tanto la parte administrativa de una organización no tienen las herramientas necesarias para establecer lo mejor para el crecimiento de la empresa”. (pp. 121-123).
- El segundo objetivo específico está formulado del modo siguiente: determinar los costos de las actividades en toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C., en la (Tabla 31) y (Gráfico 29), se observa lo siguiente que el 66.7% de las personas que laboran en la empresa

valoran como desfavorable la debida asignación de costos a las actividades que realiza la empresa, el 19.0% como favorable y el 14.3% como muy favorable. Esto quiere decir que según la escala Likert el porcentaje de 66.7% es una deficiente y nula diferenciación, y el establecimiento de las actividades en la empresa. Así mismo, Gutiérrez (2012) en su tesis: “Sistema de costos ABC y su impacto en la rentabilidad de la empresa ZICCA CALZADOS”, se resalta: “la gran importancia de identificar las actividades por efectos de aplicar el método ABC” (p. 68), los cuales en el presente trabajo de investigación se identificaron 4 actividades las cuales fueron: la preparación de vehículos, el embarque de pasajero, el recorrido de ruta y el desembarque de pasajeros. Dando así una significativa asignación de los costos del pasaje del transporte de pasajeros y el envío de encomienda en la empresa.

- Con relación al tercer objetivo referido: demostrar como la aplicación de los costos ABC favorecen en la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C., los resultados de este objetivo se visualizan en la (Tabla 41) donde se determina lo siguiente: Dado que el valor estadístico calculado con los datos provenientes de las encuestas, se determina que el Chi-cuadrado es ($X^2_c = 24.967$), y esté siendo mayor al valor teórico del Chi Cuadrado ($X^2_t = 9.48$), con un nivel de significación (α) del 5%, se rechaza la hipótesis nula. Existiendo una relación favorable entre la aplicación de los costos ABC, el cual contribuye en la toma de decisiones de la empresa Olguita Tours S.A.C., y orientando a la vez, al logro de objetivos que percibe la organización.

CAPÍTULO V

5. Conclusiones

1. La investigación desarrollada, determina que el método de costeo ABC aplicado a la empresa Olguita Tours S.A.C., durante el periodo 2016, contribuye en la toma de decisiones y es de vital importancia, es así que se evaluaron los recursos, se determinaron los costos de las actividades y se realizó la aplicación de los costos ABC, obteniendo así la determinación eficiente y eficaz de los costos de servicios, la cual es fundamental en la toma de decisiones, que además, permite a los directivos y la gerencia, a alcanzar los objetivos a razón de la misión y visión.
2. Los recursos humanos, materiales y tecnológicos no son evaluados adecuadamente para la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C., hecho que conlleva a determinar, que no identifican todos sus recursos para la asignación de los costos que generan, debido a que utilizan los costos tradicionales en lugar de los costos ABC; hecho que fue percibido en los resultados e información obtenida por la empresa.
3. Los costos de las actividades identificadas en la empresa: preparación de vehículos, embarque de pasajero, recorrido de ruta y el de desembarque de pasajeros no son reconocidas ni determinadas en forma específica para la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C., hecho que origina que solo consideran actividades donde realizan un mayor desembolso, determinando así, que no realizan la asignación adecuada de sus costos en

las actividades desarrolladas, las cuales son contrastadas en los resultados e información obtenida por la empresa.

4. La aplicación de los costos ABC favorece positivamente en la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C., reduciendo los costos de transporte de pasajeros en las rutas: Huaraz-Chavín de Huántar-Huaraz de S/. 6.22 a S/. 4.97, Huaraz-San Marcos-Huaraz de S/. 6.44 a S/. 4.85 y Huaraz-Huari-Huaraz de S/. 7.80 a S/. 4.95; según tablas del 43 al 54. Así como disminuyendo los costos de envío de encomiendas por kilogramo en sus rutas: Huaraz-Chavín de Huántar-Huaraz de S/. 0.164 a S/. 0.123, Huaraz-San Marcos-Huaraz de S/. 0.170 a S/. 0.127 y Huaraz-Huari-Huaraz de S/. 0.206 a S/. 0.154; según tablas del 55 al 66; logrando de esta manera la identificación, evaluación y determinación eficaz y eficiente de los costos generados en la empresa, reduciendo de esta manera, los precios para el acceso al público y beneficiando a los usuarios de la empresa.

CAPÍTULO VI

6. Recomendaciones

A los accionistas de la empresa Olguita Tours S.A.C.

Al Gerente General de la empresa Olguita Tours S.A.C.

1. Se recomienda, a Olguita Tours S.A.C, el uso del método de costeo ABC con el propósito de evaluar e identificar adecuadamente sus recursos (humanos, materiales y tecnológico) y asignar correctamente los costos a cada una de sus actividades desarrolladas en la prestación de servicios; así, mediante la aplicación de los costos ABC, obtener mayores beneficios que le permitan expandir sus servicios a lo largo de la Región Ancash, situaciones que coadyugan a una mejor toma de decisiones.
2. Se sugiere, a la empresa Olguita Tours S.A.C., evaluar adecuadamente los recursos humanos, materiales y tecnológicos; a través de la identificación de todos los recursos perteneciente a la empresa para la asignación de los costos que generan, y así asignarlas a cada una de las actividades desarrolladas en la prestación de servicios de la empresa.
3. Se recomienda a la empresa Olguita Tours S.A.C., a realizar la asignación adecuada de sus costos de las actividades identificadas en la empresa: preparación de vehículos, embarque de pasajeros, recorrido de ruta y desembarque de pasajeros; con la finalidad de reconocer, evaluar y determinar sus costos de las actividades desarrolladas y utilizar esta información en la toma de decisiones, mejorando de esta manera la gestión empresarial.

4. Se recomienda, a la empresa Olguita Tours S.A.C., la aplicación de método de costeo ABC, utilizando los modelos propuestos en los anexos: 03 y 04, con el objetivo de reducir los costos de transporte de pasajeros y los costos de envío de encomiendas; y, de esta manera, mejorar la asignación correcta de los costos a todas las actividades desarrolladas en la empresa para la prestación de servicios, las cuales son identificadas y evaluadas en la determinación eficaz y eficiente de los costos generados en la empresa, reduciendo de esta manera los precios de acceso al público y beneficiando a los usuarios de la empresa.

CAPÍTULO VII

7. Bibliografía

7.1. Referido a la metodología

American Psychological Association. (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association: version abreviada*. Mexico: El manual moderno.

7.2. Referido al tema

Referencia bibliográfica

Abanto, M. (abril 2012). Tratamiento contables y tributarias de los costos de producción. *Contadores & Empresas*, (6950), 3.

Aguilar, K. y Valverde, A. (2015). *El análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones de la micro y pequeña empresa comercial del distrito de Independencia periodo 2011-2012* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”. Huaraz.

Arpasi, J. (2015). *Los Costos ABC y su incidencia en la determinación de costo de servicio de mantenimiento preventivo vehicular de HB Representaciones y Servicios E.I.R.L. - 2011* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”. Huaraz.

Benegas, R. y Macedo, E. (2014). *Sistemas de Costos y su influencia en la Gestión de las empresas de transporte de pasajeros interprovincial Vía terrestre Huaraz-Lima* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”. Huaraz.

- Bustamante, J. y Osorio, R. (2005). *Estructura de Costos en la fijación de la tarifa del servicio de transporte público (colectivo) en la ciudad de Huaraz*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”. Huaraz.
- Cherrez, S. (noviembre 2010). Costos. *Contabilidad y Negocios*, 5(10), 29.
- Flores, M. y Colonia, J. (2015). *Los Costos ABC y su influencia en la gestión empresarial y la rentabilidad de la Empresa de Transporte “Julio Cesar” S.R. Ltda.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”. Huaraz.
- Kaplan, R. (1993). *En defensa de la Gestión del coste basada en la actividad*. Barcelona: Harvard Deusto Business Review.
- Loli, R. (2015). *El análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones de la micro y pequeña empresa comercial del distrito de Independencia periodo 2011-2012* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”. Huaraz.
- Polimeni, R., Fabozzi, F., Adelberg, A. y Kole, M. (2002). *Contabilidad de Costos: conceptos y aplicaciones para la toma de decisiones gerenciales*. Santafe de Bogotá, Colombia: Ediciones Mc Graw-Hill.

Referencias electrónicas

- Aguilar, K. y Carrión, J. (2013). *Aplicación de un Sistema de Costos por Órdenes para optimizar el uso de los recursos en la empresa Fábrica de Sueños SAC Trujillo 2013* (Tesis de Pregrado). (Consultado el 15/05/2017). Recuperado de

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/136/1/AGUILAR_KAREN_APLICACION_SISTEMA_COSTOS.pdf

Amagua, S. (2012). *Propuesta de un Sistema de Costos ABC para la empresa TRANSASIA PACIFIC S.A.* (Tesis de pregrado). (Consultado el 16/05/2017). Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/5551/T-ESPE-033602.pdf?sequence=1>

Asesores Integrales Organizacionales S.A. (2007). *Costos ABC (Costos en Actividades)*. (Consultado el 15/05/2017). Recuperado de <https://www.costosabc.com/principal/abc-vs-costo-tradicional/>

Baldera, D. (2016). *Los Costos ABC y la toma de decisiones financieras en la empresa REJYRA EIRL productora de cemento conductor en el distrito de San Martín de Porres* (Tesis de Pregrado). (Consultado el 25/05/2017). Recuperado de http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/1769/Diana_ahlen_Tesis_T%C3%ADtuloprofesional_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bernal, E. (2015). *Propuesta de Sistema de Costos ABC para la compañía de transporte pesado JP AUQUILLA S.A.* (Tesis de pregrado). (Consultado el 23/05/2017). Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7855/1/UPS-CT004694.pdf>

- Chezpik, A. y Santos, Y. (2010). *Teoría de costos: definición, sistemas y su relación con la calidad*. (Consultado el 18/05/2017). Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-costos-definicion-sistemas-y-su-relacion-con-la-calidad/>
- Chipana, A, Dumet, P., y Lucas, Y. (2016). *Implementación del Sistema de Costeo ABC para optimizar la asignación de recursos y la toma de decisiones gerenciales en la empresa “Camiones & Servicios” S.A.C.* (Tesis de Pregrado). (Consultado el 23/05/2017). Recuperado de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/621083>
- Domínguez, D. (1996). *La toma de decisiones en la gestión administrativa de los centros educativos estatales de los núcleos de desarrollo educativo N° 8 y 17 del Distrito de Barranquilla* (Tesis de Maestría). (Consultado el 20/05/2017). Recuperado de <http://ayura.udea.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/1294/1/FB0122.pdf>
- García, G. y Pérez, A. (2015). *Influencia de la Gestión Contable para la Toma de Decisiones organizacionales en la asociación ASIMVES del Parque Industrial V.E.S.* (Tesis de pregrado). (Consultado el 21/05/2017). Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/146/1/GARCIA%20-%20PEREZ.pdf>
- Gutiérrez, Z. (2012). *Sistema de Costos ABC y su impacto en la rentabilidad de la empresa ZICCA CALZADOS* (Tesis

de pregrado). (Consultado el 21/05/2017). Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3521/gutierr ez_zoila.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, D. (2016). *Contabilidad de Costos Empresariales y Toma de Decisiones* [Pdf]. (Consultado el 18/05/2017). Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/contabilidad-costos-empresariales-toma-decisiones/>

Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2016). Informe técnico N° 01 febrero 2016-Producto Bruto Interno Trimestral. *Comportamiento de la Economía Peruana en el Cuarto Trimestre de 2015*. (Consultado el 17/05/2017). Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico-n01_pbi-trimestral-_2015iv.pdf

López, C. (2009). *Toma de Decisiones en la pequeña empresa – Un enfoque de Acuerdo a Normas Internacionales de Contabilidad y Normas Internacionales de Información Financiera* (Tesis de pregrado). (Consultado el 23/05/2017). Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3450.pdf

López, M. (2005). *Costo basado en actividades ABC para toma de decisiones*. (Consultado el 15/05/2017). Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/costo-basado-actividades-abc-toma-decisiones/>

- Medina, C. (2013). *Aplicación de los Costos Basados en Actividades de la gestión gerencial en las empresas constructoras urbanas* (Tesis de pregrado). (Consultado el 21/05/2017). Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/587/3/medina_cr.pdf
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones–MTC - Oficina General de Planeamiento y Presupuesto–OGPP - Oficina de Estadística (2016). *Tráfico de pasajeros en el transporte interprovincial, según departamento destino: 2006-2015*. (Consultado el 18/05/2017). Recuperado de <http://www.mtc.gob.pe/estadisticas/transportes.html>
- Montaza, L. (2015). *Diseño de un Sistema de Costeo Basado en Actividades para mejorar la eficiencia de la empresa de fabricación calzado Andino del Perú*. (Tesis de pregrado). (Consultado el 21/05/2017). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/212/1/TL_Montaza_Espinal_Lady.pdf
- Organización Mundial del Comercio – OMC (2015). *Los servicios de transporte constituyen la columna vertebral del comercio de mercancía s*. [Pdf]. (Consultado el 18/05/2017). Recuperado de https://www.wto.org/spanish/res_s/statis_s/its2015_s/its2015_s.pdf
- Paredes C. (2008). *Aplicación teórica y práctica contable de un contrato de arrendamiento financiero*. (Consultado el 17/05/2017). Recuperado

de http://aempresarial.com/servicios/revista/163_5_LHAJURPJCRLYJOSTIIHJZJTOVUZRFMORUOAOGQYJHKHRYZKGH.S.pdf

Peñaranda, C. (julio 2015). *Gestión*. (Consultado el 19/05/2017). Recuperado de <http://gestion.pe/economia/sector-servicios-aportamas-al-pbi-que-mineria-y-comercio-2136170>

Plaza E. (2013). *Propuesta de Costeo mediante ABC para los Programas de la Fundación Alternativas para el Desarrollo periodo 2012* (Tesis de pregrado). (Consultado el 25/05/2017). Recuperado de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4184/1/51836_1.pdf

Robles, P. (2015). *Análisis de los Costos y propuesta de un sistema de costeo ABC para la empresa de panadería y pastelería PRODUCTOS OTTONE SAC, Chimbote - 2015* (Tesis de pregrado). (Consultado el 21/05/2017). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/144/1/robles_chp.pdf

Solano M. (2003). *El sistema de costeo ABC*. (Consultado el 19/05/2017). Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/el-sistema-de-costeo-abc/>

Suárez, A. (2014). *Gestión Gerencial* [Doc]. (Consultado el 15/05/2017). Recuperado de <https://es.slideshare.net/andreacorina24/gestion-gerencial>

Vigo, R. (2016). *Caracterización en la falta de calidad del Análisis de los Estados Financieros y su incidencia*

en la Toma de Decisiones de la empresa IMPORT VET SAC del rubro veterinaria, Magdalena del Mar 2015 (Tesis de pregrado). (Consultado el 25/05/2017). Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1107/AN%C3%81LISIS_FINANCIERO_TOMA_DE_DECISIONES_VIGO_CHACON_ROUSE_ARLEYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CAPÍTULO VIII

8. Anexos

8.1. Anexo 01: Matriz de consistencia

COSTOS ABC Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EMPRESA OLGUITA TOURS S.A.C. HUARAZ- PERIODO 2016

Tabla 42 Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Operacionalización de variables			Metodología
				Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	
<p>Problema general ¿Cómo los costos ABC contribuyen en la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C., periodo 2016?</p>	<p>Objetivo principal Determinar la contribución de los costos ABC en la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C., periodo 2016.</p>	<p>Hipótesis Principal La evaluación de los recursos, los costos de las actividades y la aplicación de los costos ABC contribuyen favorablemente en la toma de decisiones de la empresa Olguita Tours S.A.C.</p>	Variable independiente	Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos - Materiales - Tecnológico 	Cuestionario de encuesta, ficha resumen y guía de observación	<p>Tipo de investigación: - Según su aplicación es catalogada como un tipo de investigación aplicada. - Según su enfoque la investigación es cuantitativa.</p>
<p>Problemas específicos: - ¿Se evalúan los recursos en la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C.?</p>	<p>Objetivos específicos: - Explicar si evalúan los recursos en la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C.</p>	<p>Hipótesis específicas: - No se evalúan los recursos en la toma de decisiones de la empresa Olguita Tours S.A.C.</p>	X: COSTOS ABC	Actividades	<p>- Preparación de vehículos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal de limpieza y lavado de la unidad ✓ Consumo de agua ✓ Servicio de mantenimiento y reparación de vehículos <p>- Embarque de pasajero</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Vendedor de boletos de viaje ✓ Personal de embarque 		<p>Nivel de investigación: Según la naturaleza del trabajo es correlacional.</p> <p>Diseño experimental: El diseño experimental de la investigación es</p>

- ¿Se determinan los costos de las actividades en la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C.?

- Determinar los costos de las actividades en toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C.

- No se determinan los costos de las actividades en la toma de decisiones de la empresa Olguita Tours S.A.C.

- ¿De qué manera la aplicación de los costos ABC favorece en la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C.?

- Demostrar como la aplicación de los costos ABC favorecen en la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C.

- La aplicación de los costos ABC favorece en la toma de decisiones en la empresa Olguita Tours S.A.C.

Aplicación de costos ABC

Variable dependiente
Y: TOMA DE DECISIONES

Gestión gerencial

- **Recorrido de ruta**
 - ✓ Remuneración del conductor
 - ✓ Viáticos de conductor
 - ✓ Consumo de combustible, neumáticos, filtros, aceite, batería, accesorios y suministros diversos.
 - ✓ Depreciación
 - ✓ Seguros
- **Desembarque de pasajeros**
 - ✓ Personal de desembarque

- Modelo de costeo ABC

- Organización
- Clima laboral
- Eficiencia
- Planeación

considerado como no experimental.

Población:

La Población relacionada con el objeto de estudio lo constituye la empresa Olguita Tours S.A.C.

Grupo de estudio:

En el trabajo de investigación no se halla la muestra, por ser una población pequeña; por tanto, se conocerá como grupo a las 21 personas, con un nivel de confianza, equivalente al 95%.

Técnicas de recolección de datos:

Las técnicas de recolección de datos que fueron empleadas son: el análisis documental, la encuesta, y la observación ocular.

8.2. Instrumentos de recolección de datos

8.2.1. Anexo 02: Encuesta a los trabajadores y directivos de la empresa

Olguita Tours S.A.C.

Tesis: Costos ABC y su incidencia en la toma de decisiones empresa Olguita Tours S.A.C. Huaraz - Periodo 2016.

Agradeceré a usted responder este breve cuestionario, elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X), su aporte será de mucho interés en la investigación. Se le agradece su participación.

I. DATOS DEL INFORMANTE:

a) Cargo que desempeña:
.....

b) Grado de Instrucción:

Primaria completa.	<input type="checkbox"/>
Secundaria Completa	<input type="checkbox"/>
Instituto	<input type="checkbox"/>
En la universidad	<input type="checkbox"/>
Universidad completa.	<input type="checkbox"/>
Maestría	<input type="checkbox"/>

VARIABLE INDEPENDIENTE: COSTOS ABC

RELACIONADO CON LOS RECURSOS

1. Verifica la distribución adecuada de los recursos que posee la empresa.

- a) Totalmente aplicados ()
- b) Muy aplicados ()
- c) Aplicados ()
- d) Poco aplicados ()
- e) Nada aplicados ()

2. Realiza la empresa un control del personal que labora.

- a) Totalmente aplicados ()
- b) Muy aplicados ()
- c) Aplicados ()
- d) Poco aplicados ()
- e) Nada aplicados ()

3. Verifica la distribución adecuada de los recursos materiales que posee la empresa.

- a) Totalmente aplicados ()
- b) Muy aplicados ()
- c) Aplicados ()
- d) Poco aplicados ()
- e) Nada aplicados ()

4. Verifica si el sistema de emisión de boletos de viaje que posee la empresa se encuentra actualizada.

- a) Totalmente aplicados ()
- b) Muy aplicados ()
- c) Aplicados ()
- d) Poco aplicados ()
- e) Nada aplicados ()

RELACIONADO CON LAS
ACTIVIDADES:

5. La empresa reconoce el costo, de todas las actividades que se desarrollan en la empresa para la prestación de servicios.
- a) Totalmente aplicados ()
 - b) Muy aplicados ()
 - c) Aplicados ()
 - d) Poco aplicados ()
 - e) Nada aplicados ()
6. La empresa reconoce el costo, al personal que realiza la limpieza y el lavado de las unidades vehiculares.
- a) Totalmente aplicados ()
 - b) Muy aplicados ()
 - c) Aplicados ()
 - d) Poco aplicados ()
 - e) Nada aplicados ()
7. La empresa reconoce el costo del consumo de agua cuando se desarrolla la actividad del lavado de las unidades vehiculares.
- a) Totalmente aplicados ()
 - b) Muy aplicados ()
 - c) Aplicados ()
 - d) Poco aplicados ()
 - e) Nada aplicados ()
8. Se realiza de manera permanente el servicio de reparación de las unidades vehiculares.
- a) Totalmente aplicados ()
 - b) Muy aplicados ()
 - c) Aplicados ()
 - d) Poco aplicados ()
 - e) Nada aplicados ()
9. Expide eficientemente los boletos de viaje el personal a cargo.
- a) Totalmente aplicados ()
 - b) Muy aplicados ()
 - c) Aplicados ()
 - d) Poco aplicados ()
 - e) Nada aplicados ()
10. Controlan adecuadamente los costos que genera el personal de embarque.
- a) Totalmente aplicados ()
 - b) Muy aplicados ()
 - c) Aplicados ()
 - d) Poco aplicados ()
 - e) Nada aplicados ()
11. Controlan adecuadamente los costos que genera el conductor del recorrido del transporte de los pasajeros.
- a) Totalmente aplicados ()
 - b) Muy aplicados ()
 - c) Aplicados ()
 - d) Poco aplicados ()
 - e) Nada aplicados ()
12. Consideran como costo los viáticos de los conductores cuando realizan el recorrido del transporte de pasajeros.
- a) Totalmente aplicados ()
 - b) Muy aplicados ()
 - c) Aplicados ()
 - d) Poco aplicados ()
 - e) Nada aplicados ()

13. Controlan adecuadamente los costos en el consumo de combustible, neumáticos, filtros, aceite, batería, accesorios y suministros diversos.
- a) Totalmente aplicados ()
- b) Muy aplicados ()
- c) Aplicados ()
- d) Poco aplicados ()
- e) Nada aplicados ()
14. Consideran como costo a la depreciación de las unidades vehiculares.
- a) Totalmente aplicados ()
- b) Muy aplicados ()
- c) Aplicados ()
- d) Poco aplicados ()
- e) Nada aplicados ()
15. Consideran como costo los diversos seguros para la circulación y el transporte de pasajeros.
- a) Totalmente aplicados ()
- b) Muy aplicados ()
- c) Aplicados ()
- d) Poco aplicados ()
- e) Nada aplicados ()
16. Controlan adecuadamente los costos que genera el personal de desembarque.
- a) Totalmente aplicados ()
- b) Muy aplicados ()
- c) Aplicados ()
- d) Poco aplicados ()
- e) Nada aplicados ()
- RELACIONADO CON LA APLICACIÓN DE COSTOS ABC.
17. Determina adecuadamente la asignación de precios de los pasajes y encomiendas.
- a) Totalmente aplicados ()
- b) Muy aplicados ()
- c) Aplicados ()
- d) Poco aplicados ()
- e) Nada aplicados ()
18. Identifican adecuadamente los costos y gastos en la empresa para la prestación de servicios.
- a) Totalmente aplicados ()
- b) Muy aplicados ()
- c) Aplicados ()
- d) Poco aplicados ()
- e) Nada aplicados ()
19. Maneja la empresa un modelo de costeo en la determinación de sus costos.
- a) Totalmente aplicados ()
- b) Muy aplicados ()
- c) Aplicados ()
- d) Poco aplicados ()
- e) Nada aplicados ()
20. Conoce sobre el método de costeo ABC.
- a) Totalmente aplicados ()
- b) Muy aplicados ()
- c) Aplicados ()
- d) Poco aplicados ()
- e) Nada aplicados ()

21. Estaría de acuerdo que se aplique el método de costeo ABC en la empresa, para una determinación adecuada de los costos de los servicios.
- a) Totalmente aplicados ()
 b) Muy aplicados ()
 c) Aplicados ()
 d) Poco aplicados ()
 e) Nada aplicados ()
25. Considera eficiente la toma de decisiones realizada en la empresa.
- a) Totalmente aplicados ()
 b) Muy aplicados ()
 c) Aplicados ()
 d) Poco aplicados ()
 e) Nada aplicados ()
26. Considera adecuada la planeación que se desarrolló para la toma de decisiones en la empresa.

**VARIABLE DEPENDIENTE:
TOMA DE DECISIONES**

RELACIONADO CON LA GESTIÓN GERENCIAL

22. Considera adecuada la gestión gerencial que se desarrolla en la empresa.
- a) Totalmente aplicados ()
 b) Muy aplicados ()
 c) Aplicados ()
 d) Poco aplicados ()
 e) Nada aplicados ()
23. Considera adecuada el desarrollo de la organización en la empresa.
- a) Totalmente aplicados ()
 b) Muy aplicados ()
 c) Aplicados ()
 d) Poco aplicados ()
 e) Nada aplicados ()
24. Considera adecuada el clima laboral en la empresa.
- a) Totalmente aplicados ()
 b) Muy aplicados ()
 c) Aplicados ()
 d) Poco aplicados ()
 e) Nada aplicados ()
- a) Totalmente aplicados ()
 b) Muy aplicados ()
 c) Aplicados ()
 d) Poco aplicados ()
 e) Nada aplicados ()

¡Gracias por su participación!

8.3. Cuadros

**Anexo 03: Comparación de los costos tradicionales y los costos ABC en la
empresa Olguita Tours S.A.C. - Servicio de transporte
interprovincial de pasajeros**

APLICACIÓN DE COSTOS

1. Ruta: Huaraz - Chavín de Huántar / Chavín de Huántar - Huaraz

Distancia: 98.1 KM

COSTOS TRADICIONAL:

Tabla 43 Costos tradicional (transporte de pasajeros)/Ruta: Huaraz-Chavín de Huántar

COSTOS	CÁLCULO	COSTO DEL SERVICIO
COSTOS DIRECTOS:		
Remuneración de los conductores (02)	S/. 1,500.00 mensuales por cada conductor, dividido entre días y multiplicado por el número de horas de viaje	10.42
Combustible	7.85 galones para 196.2 km a S/. 113.83, cálculo por km y multiplicado por la distancia de la ruta (98.1 km)	56.92
Aceites	10.58 galones para 10000 km a S/. 520.00, cálculo por km y multiplicado por la distancia de la ruta (98.1 km)	5.10
Baterías	2 baterías por año a S/. 1100.00, cálculo por el tiempo operativo de las horas de viaje	0.31
Neumáticos	S/. 600.00 por 2 meses, cálculo por el tiempo operativo de las horas de viaje	1.04
Filtros	S/. 570.00 para 3 mes, cálculo por el tiempo operativo de las horas de viaje	0.66
Accesorios	Por cada viaje	30.00
Suministros diversos	S/. 1200.00 por 2 meses, cálculo por el tiempo operativo de las horas de viaje	2.08
COSTOS INDIRECTOS:		

Remuneración de la cajera	S/. 850.00 mensual, cálculo a 2 horas	2.36
Remuneración del personal de embarque (2)	S/. 850.00 mensual por cada personal, cálculo a 30 minutos	1.18
Remuneración del personal de desembarque (2)	S/. 850.00 mensual por cada personal, cálculo a 30 minutos	1.18
Remuneración personal de limpieza y lavado de unidad	S/. 850.00 mensual, cálculo a 2 horas	2.36
Servicios de mantenimiento y reparación de vehículos	Servicios del mecánico automotriz a S/. 1500.00 cálculo a 2 horas	4.17
Consumo de agua	5 m ³ a S/. 26.06, cálculo entre el número de unidades de la empresa	3.26
Consumo de energía eléctrica	310 kwh a S/. 245.14, calculo por 2 horas	0.68
Viáticos de los conductores (2)	S/. 20.00 por cada conductor	40.00
Seguros	Seguro de unidad mensual a S/. 1120.00, cálculo por viaje	3.89
Depreciación	Depreciación anual: S/. 30,000.00, dividido entre meses y días	83.33
COSTO TOTAL		248.94
COSTO UNITARIO POR PERSONA		6.22

Fuente: Olguita Tours S.A.C. (Elaborado por los testistas).

COSTOS ABC:

Tabla 44 Costos ABC (transporte de pasajeros) / Ruta: Huaraz-Chavín de Huántar

ACTIVIDAD	IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	CONDUCTORES	INDUCTORES
1	Preparación de vehículos	Horas empleadas	4
2	Embarque de pasajeros	Cantidad de pasajeros	40
3	Recorrido de ruta	Km recorridos	98.1
4	Personal de desembarque	Cantidad de pasajeros	40

Fuente: Olguita Tours S.A.C. (Elaborado por los testistas).

Tabla 45 Costos ABC (transporte de pasajeros) / Ruta: Huaraz-Chavín de Huántar

RECURSOS	CONDUCTORES	IMPORTE	ACTIVIDADES			
			1	2	3	4
Personal de limpieza y lavado de unidad	Horas empleadas	2.36	2.36			
Consumo de agua	Cantidad empleada	3.26	3.26			
Servicios de mantenimiento y reparación de vehículos	Horas empleadas	4.17	4.17			
Vendedor de boletos de viaje (cajera)	Cantidad de pasajeros	2.36		2.36		
Personal de embarque	Cantidad de pasajeros	1.18		1.18		
Consumo de energía eléctrica	Cantidad empleada	0.68		0.68		
02 Conductores	Km recorrido	10.42			10.42	
Viáticos de los conductores	Km recorrido	40.00			40.00	
Combustible	Km recorrido	56.92			56.92	
Aceites	Km recorrido	5.10			5.10	
Baterías	Km recorrido	0.31			0.31	
Neumáticos	Km recorrido	1.04			1.04	
Filtros	Km recorrido	0.66			0.66	
Accesorios	Km recorrido	30.00			30.00	
Suministros diversos	Km recorrido	2.08			2.08	
Seguros	Km recorrido	3.89			3.89	
Depreciación	Km recorrido	83.33			83.33	
Personal de desembarque	Cantidad de pasajeros	1.18				1.18
Totales		248.94	9.79	4.22	233.75	1.18

Fuente: Olguita Tours S.A.C. (Elaborado por los tesistas).

Tabla 46 Costos ABC (transporte de pasajeros) / Ruta: Huaraz-Chavín de Huántar

ACTIVIDADES	COSTO TOTAL	INDUCTORES	COSTO POR PASAJERO
1 Preparación de vehículos	9.79	4	2.45
2 Embarque de pasajeros	4.22	40	0.11
3 Recorrido de ruta	233.75	98.1	2.38
4 Personal de desembarque	1.18	40	0.03
	248.94		4.97

Fuente: Olguita Tours S.A.C. (Elaborado por los tesistas).

⇒ Como se puede observar en los cuadros, el costo tradicional del servicio de transporte interprovincial de pasajeros con ruta de Huaraz a Chavín de Huántar y viceversa, es de S/. 6.22, y mediante el costeo ABC se incurre a un costo de S/. 4.97, generando así un ahorro de S/. 1.25 en la empresa con respecto a la ruta en mención.

2. Ruta: Huaraz - San Marcos / San Marcos - Huaraz

Distancia: 107 KM

COSTOS TRADICIONALES:

Tabla 47 Costos tradicionales (transporte de pasajeros) / Ruta: Huaraz-San Marcos

COSTOS	CÁLCULO	COSTO DEL SERVICIO
COSTOS DIRECTOS:		
Remuneración de los conductores (02)	S/. 1,500.00 mensuales por cada conductor, dividido entre días y multiplicado por el número de horas de viaje	12.50
Combustible	8.56 galones para 214 km a S/. 124.12, cálculo por Km y multiplicado por la distancia de la ruta (107 Km)	62.06
Aceites	10.58 galones para 10000 km a S/. 520.00, cálculo por km y multiplicado por la distancia de la ruta (107 Km)	5.56
Baterías	2 baterías por año a S/. 1100.00, cálculo por el tiempo operativo de las horas de viaje	0.38
Neumáticos	S/. 600.00 por 2 meses, cálculo por el tiempo operativo de las horas de viaje	1.25
Filtros	S/. 570.00 para 3 mes, cálculo por el tiempo operativo de las horas de viaje	0.79
Accesorios	Por cada viaje	30.00

Suministros diversos	S/. 1200.00 por 2 meses, cálculo por el tiempo operativo de las horas de viaje	2.50
COSTOS INDIRECTOS:		
Remuneración de la cajera	S/. 850.00 mensual, cálculo a 2 horas	2.36
Remuneración del personal de embarque (2)	S/. 850.00 mensual por cada personal, cálculo a 30 minutos	1.18
Remuneración del personal de desembarque (2)	S/. 850.00 mensual por cada personal, cálculo a 30 minutos	1.18
Remuneración personal de limpieza y lavado de unidad	S/. 850.00 mensual, cálculo a 2 horas	2.36
Servicios de mantenimiento y reparación de vehículos	Servicios del mecánico automotriz a S/. 1500.00 cálculo a 2 horas	4.17
Consumo de agua	5 m ³ a S/. 26.06, cálculo entre el número de unidades de la empresa	3.26
Consumo de energía eléctrica	310 kwh a S/. 245.14, calculo por 2 horas	0.68
Viáticos de los conductores (2)	S/. 20.00 por cada conductor	40.00
Seguros	Seguro de unidad mensual a S/. 1120.00, cálculo por viaje	3.89
Depreciación	Depreciación anual: S/. 30,000.00, dividido entre meses y días	83.33
COSTO TOTAL		257.45
COSTO UNITARIO POR PERSONA		6.44

Fuente: Olguita Tours S.A.C. (Elaborado por los testistas).

COSTOS ABC:

Tabla 48 Costos ABC (transporte de pasajeros) / Ruta: Huaraz-San Marcos

ACTIVIDAD	IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	CONDUCTORES	INDUCTORES
1	Preparación de vehículos	Horas empleadas	4
2	Embarque de pasajeros	Cantidad de pasajeros	40
3	Recorrido de ruta	Km recorridos	107
4	Personal de desembarque	Cantidad de pasajeros	40

Fuente: Olguita Tours S.A.C. (Elaborado por los testistas).

Tabla 49 Costos ABC (transporte de pasajeros) / Ruta: Huaraz-San Marcos

RECURSOS	CONDUCTORES	IMPORTE	ACTIVIDADES			
			1	2	3	4
Personal de limpieza y lavado de unidad	Horas empleadas	2.36	2.36			
Consumo de agua	Cantidad empleada	3.26	3.26			
Servicios de mantenimiento y reparación de vehículos	Horas empleadas	4.17	4.17			
Vendedor de boletos de viaje (cajera)	Cantidad de pasajeros	2.36		2.36		
Personal de embarque	Cantidad de pasajeros	1.18		1.18		
Consumo de energía eléctrica	Cantidad empleada	0.68		0.68		
02 Conductores	Km recorrido	12.50			12.50	
Viáticos de los conductores	Km recorrido	40.00			40.00	
Combustible	Km recorrido	62.06			62.06	
Aceites	Km recorrido	5.56			5.56	
Baterías	Km recorrido	0.38			0.38	
Neumáticos	Km recorrido	1.25			1.25	
Filtros	Km recorrido	0.79			0.79	
Accesorios	Km recorrido	30.00			30.00	
Suministros diversos	Km recorrido	2.50			2.50	
Seguros	Km recorrido	3.89			3.89	
Depreciación	Km recorrido	83.33			83.33	
Personal de desembarque	Cantidad de pasajeros	1.18				1.18
Totales		257.45	9.79	4.22	242.26	1.18

Fuente: Olguita Tours S.A.C. (Elaborado por los tesisistas).

Tabla 50 Costos ABC (transporte de pasajeros) / Ruta: Huaraz-San Marcos

ACTIVIDADES	COSTO TOTAL	INDUCTORES	COSTO POR PASAJERO
1 Preparación de vehículos	9.79	4	2.45
2 Embarque de pasajeros	4.22	40	0.11
3 Recorrido de ruta	242.26	107	2.26
4 Personal de desembarque	1.18	40	0.03
	257.45		4.85

Fuente: Olguita Tours S.A.C. (Elaborado por los tesisistas).

⇒ Como se puede observar en los cuadros, el costo tradicional del servicio de transporte interprovincial de pasajeros con ruta de Huaraz a San Marcos y viceversa es de S/. 6.44, y mediante el costeo ABC se incurre a un costo de S/. 4.85, generando así un ahorro de S/. 1.59 en la empresa con respecto a la ruta en mención.

3. Ruta: Huaraz - Huari / Huari - Huaraz

Distancia: 137 KM

COSTOS TRADICIONALES:

Tabla 51 Costos tradicionales (transporte de pasajeros) / Ruta: Huaraz-Huari

COSTOS	CÁLCULO	COSTO DEL SERVICIO
COSTOS DIRECTOS:		
Remuneración de los conductores (02)	S/. 1,500.00 mensuales por cada conductor, divido entre días y multiplicado por el número de horas de viaje	16.67
Combustible	10.96 galones para 274 km a S/. 158.92, cálculo por Km y multiplicado por la distancia de la ruta (137 Km)	79.46
Aceites	10.58 galones para 10000 km a S/. 520.00, cálculo por km y multiplicado por la distancia de la ruta (137 Km)	7.12
Baterías	2 baterías por 9 meses a S/. 1100.00, cálculo por el tiempo operativo de las horas de viaje	0.68
Neumáticos	S/. 600.00 por 1.5 meses, cálculo por el tiempo operativo de las horas de viaje	2.22
Filtros	S/. 570.00 para 2.5 mes, cálculo por el tiempo operativo de las horas de viaje	1.85
Accesorios	Por cada viaje	45.00
Suministros diversos	S/. 1500.00 por 1.5 meses, cálculo por el tiempo operativo de las horas de viaje	5.56

COSTOS		
INDIRECTOS:		
Remuneración de la cajera	S/. 850.00 mensual, cálculo a 2 horas	2.36
Remuneración del personal de embarque (2)	S/. 850.00 mensual por cada personal, cálculo a 30 minutos	1.18
Remuneración del personal de desembarque (2)	S/. 850.00 mensual por cada personal, cálculo a 30 minutos	1.18
Remuneración personal de limpieza y lavado de unidad	S/. 850.00 mensual, cálculo a 2 horas	2.36
Servicios de mantenimiento y reparación de vehículos	Servicios del mecánico automotriz a S/. 1800.00 cálculo a 2 horas	5.00
Consumo de agua	5 m ³ a S/. 26.06, cálculo entre el número de unidades de la empresa	3.26
Consumo de energía eléctrica	310 kwh a S/. 245.14, calculo por 2 horas	0.68
Viáticos de los conductores (2)	S/. 25.00 por cada conductor	50.00
Seguros	Seguro de unidad mensual a S/. 1120.00, cálculo por viaje	3.89
Depreciación	Depreciación anual: S/. 30,000.00, dividido entre meses y días	83.33
COSTO TOTAL		311.80
COSTO UNITARIO POR PERSONA		7.80

Fuente: Olguita Tours S.A.C. (Elaborado por los tesisistas).

COSTOS ABC:

Tabla 52 Costos ABC (transporte de pasajeros) / Ruta: Huaraz-Huari

ACTIVIDAD	IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	CONDUCTORES	INDUCTORES
1	Preparación de vehículos	Horas empleadas	4
2	Embarque de pasajeros	Cantidad de pasajeros	40
3	Recorrido de ruta	Km recorridos	137
4	Personal de desembarque	Cantidad de pasajeros	40

Fuente: Olguita Tours S.A.C. (Elaborado por los tesisistas).

Tabla 53 Costos ABC (transporte de pasajeros) / Ruta: Huaraz-Huari

RECURSOS	CONDUCTORES	IMPORTE	ACTIVIDADES			
			1	2	3	4
Personal de limpieza y lavado de unidad	Horas empleadas	2.36	2.36			
Consumo de agua	Cantidad empleada	3.26	3.26			
Servicios de mantenimiento y reparación de vehículos	Horas empleadas	5.00	5.00			
Vendedor de boletos de viaje (cajera)	Cantidad de pasajeros	2.36		2.36		
Personal de embarque	Cantidad de pasajeros	1.18		1.18		
Consumo de energía eléctrica	Cantidad empleada	0.68		0.68		
02 Conductores	Km recorrido	16.67			16.67	
Viáticos de los conductores	Km recorrido	50.00			50.00	
Combustible	Km recorrido	79.46			79.46	
Aceites	Km recorrido	7.12			7.12	
Baterías	Km recorrido	0.68			0.68	
Neumáticos	Km recorrido	2.22			2.22	
Filtros	Km recorrido	1.85			1.85	
Accesorios	Km recorrido	45.00			45.00	
Suministros diversos	Km recorrido	5.56			5.56	
Seguros	Km recorrido	3.89			3.89	
Depreciación	Km recorrido	83.33			83.33	
Personal de desembarque	Cantidad de pasajeros	1.18				1.18
Totales		311.80	10.62	4.22	295.78	1.18

Fuente: Olguita Tours S.A.C. (Elaborado por los tesistas).

Tabla 54 Costos ABC (transporte de pasajeros) / Ruta: Huaraz-Huari

ACTIVIDADES	COSTO TOTAL	INDUCTORES	COSTO POR PASAJERO
1 Preparación de vehículos	10.62	4	2.66
2 Embarque de pasajeros	4.22	40	0.11
3 Recorrido de ruta	295.78	137	2.16
4 Personal de desembarque	1.18	40	0.03
	311.80		4.95

Fuente: Olguita Tours S.A.C. (Elaborado por los tesistas).

⇒ Como se puede observar en los cuadros, el costo tradicional del servicio de transporte interprovincial de pasajeros con ruta de Huaraz a Huari y viceversa es de S/. 7.80, y mediante el costeo ABC se incurre a un costo de S/. 4.95, generando así un ahorro de S/. 4.51 en la empresa con respecto a la ruta en mención.

**Anexo 04: Comparación de los costos tradicionales y los costos ABC en la
empresa Olguita Tours S.A.C. - Envío de encomiendas**

APLICACIÓN DE COSTOS

1. Ruta: Huaraz - Chavín de Huántar / Chavín de Huántar – Huaraz

Distancia: 98.1 KM

COSTOS TRADICIONAL:

Tabla 55 Costeo tradicional (envío de encomiendas) / Ruta: Huaraz-Chavín de Huántar

COSTOS	CÁLCULO	COSTO DEL SERVICIO
COSTOS DIRECTOS:		
Remuneración de los conductores (02)	S/. 1,500.00 mensuales por cada conductor, dividido entre días y multiplicado por el número de horas de viaje	10.42
Combustible	7.85 galones para 196.2 km a S/. 113.83, cálculo por Km y multiplicado por la distancia de la ruta (98.1 Km)	56.92
Aceites	10.58 galones para 10000 km a S/. 520.00, cálculo por km y multiplicado por la distancia de la ruta (98.1 Km)	5.10
Baterías	2 baterías por año a S/. 1100.00, cálculo por el tiempo operativo de las horas de viaje	0.31
Neumáticos	S/. 600.00 por 2 meses, cálculo por el tiempo operativo de las horas de viaje	1.04
Filtros	S/. 570.00 para 3 mes, cálculo por el tiempo operativo de las horas de viaje	0.66
Accesorios	Por cada viaje	30.00
Suministros diversos	S/. 1200.00 por 2 meses, cálculo por el tiempo operativo de las horas de viaje	2.08
COSTOS INDIRECTOS:		
Remuneración del personal de estibador (2)	S/. 850.00 mensual por cada personal, cálculo a 30 minutos	1.18

Remuneración del personal de estibador (2)	S/. 850.00 mensual por cada personal, cálculo a 30 minutos	1.18
Remuneración personal de limpieza y lavado de unidad	S/. 850.00 mensual, cálculo a 2 horas	2.36
Servicios de mantenimiento y reparación de vehículos	Servicios del mecánico automotriz a S/. 1500.00 cálculo a 2 horas	4.17
Consumo de agua	5 m ³ a S/. 26.06, cálculo entre el número de unidades de la empresa	3.26
Viáticos de los conductores (2)	S/. 20.00 por cada conductor	40.00
Seguros	Seguro de unidad mensual a S/. 1120.00, cálculo por viaje	3.89
Depreciación	Depreciación anual: S/. 30,000.00, dividido entre meses y días	83.33
COSTO TOTAL		245.90
COSTO DE ENVÍO DE ENCOMIENDAS		0.164

Fuente: Olguita Tours S.A.C. (Elaborado por los tesistas).

COSTOS ABC:

Tabla 56 Costos ABC (envío de encomiendas) / Ruta: Huaraz-Chavín de Huántar

ACTIVIDAD	IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	CONDUCTORES	INDUCTORES
1	Preparación de vehículos	Horas empleadas	4
2	Recepción y descarga	Kilogramos enviados	2000
3	Recorrido de ruta	Km recorrido	98.1

Fuente: Olguita Tours S.A.C. (Elaborado por los tesistas).

Tabla 57 Costos ABC (envió de encomiendas) / Ruta: Huaraz-Chavín de Huántar

RECURSOS	CONDUCTORES	IMPORTE	ACTIVIDADES		
			1	2	3
Personal de limpieza y lavado de unidad	Horas empleadas	2.36	2.36		
Consumo de agua	Cantidad empleada	3.26	3.26		
Servicios de mantenimiento y reparación de vehículos	Horas empleadas	4.17	4.17		
Personal de estiba	Kilogramos enviados	1.18		1.18	
Personal de desestiba	Kilogramos enviados	1.18		1.18	
02 Conductores	Km recorrido	10.42			10.42
Viáticos de los conductores	Km recorrido	40.00			40.00
Combustible	Km recorrido	56.92			56.92
Aceites	Km recorrido	5.10			5.10
Baterías	Km recorrido	0.31			0.31
Neumáticos	Km recorrido	1.04			1.04
Filtros	Km recorrido	0.66			0.66
Accesorios	Km recorrido	30.00			30.00
Suministros diversos	Km recorrido	2.08			2.08
Seguros	Km recorrido	3.89			3.89
Depreciación	Km recorrido	83.33			83.33
TOTALES		245.90	9.79	2.36	233.75

Fuente: Olguita Tours S.A.C. (Elaborado por los tesisistas).

Tabla 58 Costos ABC (envió de encomiendas) / Ruta: Huaraz-Chavín de Huántar

ACTIVIDADES	COSTO TOTAL	KG.	COSTO POR KG
1 Preparación de vehículos	9.79	2000	0.005
2 Recepción y descarga	2.36	2000	0.001
3 Recorrido de ruta	233.75	2000	0.117
	245.90		0.123

Fuente: Olguita Tours S.A.C. (Elaborado por los tesisistas).

⇒ Como se puede observar en los cuadros, el costo tradicional del servicio encomiendas con ruta de Huaraz a Chavín de Huántar y viceversa es de S/. 0.164, y mediante el costeo ABC se incurre a un costo de S/. 0.123, generando así un ahorro de S/. 0.041 en la empresa con respecto a la ruta en mención.

2. Ruta: Huaraz - San Marcos / San Marcos - Huaraz**Distancia:** 107 KM**COSTOS TRADICIONALES:***Tabla 59 Costos tradicionales (envió de encomiendas) / Ruta: Huaraz-San Marcos*

COSTOS	CÁLCULO	COSTO DEL SERVICIO
COSTOS DIRECTOS:		
Remuneración de los conductores (02)	S/. 1,500.00 mensuales por cada conductor, divido entre días y multiplicado por el número de horas de viaje	12.50
Combustible	8.56 galones para 214 km a S/. 124.12, cálculo por Km y multiplicado por la distancia de la ruta (107 Km)	62.06
Aceites	10.58 galones para 10000 km a S/. 520.00, cálculo por km y multiplicado por la distancia de la ruta (107 Km)	5.56
Baterías	2 baterías por año a S/. 1100.00, cálculo por el tiempo operativo de las horas de viaje	0.38
Neumáticos	S/. 600.00 por 2 meses, cálculo por el tiempo operativo de las horas de viaje	1.25
Filtros	S/. 570.00 para 3 mes, cálculo por el tiempo operativo de las horas de viaje	0.79
Accesorios	Por cada viaje	30.00
Suministros diversos	S/. 1200.00 por 2 meses, cálculo por el tiempo operativo de las horas de viaje	2.50
COSTOS INDIRECTOS:		
Remuneración del personal de estiba (2)	S/. 850.00 mensual por cada personal, cálculo a 30 minutos	1.18
Remuneración del personal de desestiba (2)	S/. 850.00 mensual por cada personal, cálculo a 30 minutos	1.18
Remuneración personal de limpieza y lavado de unidad	S/. 850.00 mensual, cálculo a 2 horas	2.36
Servicios de mantenimiento y reparación de vehículos	Servicios del mecánico automotriz a S/. 1500.00 cálculo a 2 horas	4.17

Consumo de agua	5 m ³ a S/. 26.06, cálculo entre el número de unidades de la empresa	3.26
Viáticos de los conductores (2)	S/. 20.00 por cada conductor	40.00
Seguros	Seguro de unidad mensual a S/. 1120.00, cálculo por viaje	3.89
Depreciación	Depreciación anual: S/. 30,000.00, dividido entre meses y días	83.33
COSTO TOTAL		254.41
COSTO DE ENVÍO DE ENCOMIENDAS		0.170

Fuente: Olguita Tours S.A.C. (Elaborado por los tesisistas).

COSTOS ABC:

Tabla 60 Costos ABC (envío de encomiendas) / Ruta: Huaraz-San Marcos

ACTIVIDAD	IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	CONDUCTORES	INDUCTORES
1	Preparación de vehículos	Horas empleadas	4
2	Recepción y descarga	Kilogramos enviados	2000
3	Recorrido de ruta	Km recorrido	107

Fuente: Olguita Tours S.A.C. (Elaborado por los tesisistas).

Tabla 61 Costos ABC (envío de encomiendas) / Ruta: Huaraz-San Marcos

RECURSOS	CONDUCTORES	IMPORTE	ACTIVIDADES		
			1	2	3
Personal de limpieza y lavado de unidad	Horas empleadas	2.36	2.36		
Consumo de agua	Cantidad empleada	3.26	3.26		
Servicios de mantenimiento y reparación de vehículos	Horas empleadas	4.17	4.17		
Personal de estiba	Kilogramos enviados	1.18		1.18	
Personal de desestiba	Kilogramos enviados	1.18		1.18	
02 Conductores	Km recorrido	12.50			12.50
Viáticos de los conductores	Km recorrido	40.00			40.00
Combustible	Km recorrido	62.06			62.06
Aceites	Km recorrido	5.56			5.56

Baterías	Km recorrido	0.38		0.38	
Neumáticos	Km recorrido	1.25		1.25	
Filtros	Km recorrido	0.79		0.79	
Accesorios	Km recorrido	30.00		30.00	
Suministros diversos	Km recorrido	2.50		2.50	
Seguros	Km recorrido	3.89		3.89	
Depreciación	Km recorrido	83.33		83.33	
TOTALES		254.41	9.79	2.36	242.26

Fuente: Olguita Tours S.A.C. (Elaborado por los tesisistas).

Tabla 62 Costos ABC (envió de encomiendas) / Ruta: Huaraz-San Marcos

ACTIVIDADES	COSTO TOTAL	KG.	COSTO POR KG
1 Preparación de vehículos	9.79	2000	0.005
2 Recepción y descarga	2.36	2000	0.001
3 Recorrido de ruta	242.26	2000	0.121
	254.41		0.127

Fuente: Olguita Tours S.A.C. (Elaborado por los tesisistas).

⇒ Como se puede observar en los cuadros, el costo tradicional del servicio encomiendas con ruta de Huaraz a San Marcos y viceversa es de S/. 0.170, y mediante el costeo ABC se incurre a un costo de S/. 0.127, generando así un ahorro de S/. 0.043 en la empresa con respecto a la ruta en mención.

3. Ruta: Huaraz - Huari / Huari - Huaraz

Distancia: 137 KM

COSTOS TRADICIONALES:

Tabla 63 Costos tradicionales (envió de encomiendas) / Ruta: Huaraz-Huari

COSTOS	CÁLCULO	COSTO DEL SERVICIO
COSTOS DIRECTOS:		
Remuneración de los conductores (02)	S/. 1,500.00 mensuales por cada conductor, dividido entre días y multiplicado por el número de horas de viaje	16.67
Combustible	10.96 galones para 274 km a S/. 158.92, cálculo por Km y multiplicado por la distancia de la ruta (137 Km)	79.46
Aceites	10.58 galones para 10000 km a S/. 520.00, cálculo por km y multiplicado por la distancia de la ruta (137 Km)	7.12
Baterías	2 baterías por 9 meses a S/. 1100.00, cálculo por el tiempo operativo de las horas de viaje	0.68
Neumáticos	S/. 600.00 por 1.5 meses, cálculo por el tiempo operativo de las horas de viaje	2.22
Filtros	S/. 570.00 para 2.5 mes, cálculo por el tiempo operativo de las horas de viaje	1.85
Accesorios	Por cada viaje	45.00
Suministros diversos	S/. 1500.00 por 1.5 meses, cálculo por el tiempo operativo de las horas de viaje	5.56
COSTOS INDIRECTOS:		
Remuneración del personal de estiba (2)	S/. 850.00 mensual por cada personal, cálculo a 30 minutos	1.18
Remuneración del personal de desestiba (2)	S/. 850.00 mensual por cada personal, cálculo a 30 minutos	1.18
Remuneración personal de limpieza y lavado de unidad	S/. 850.00 mensual, cálculo a 2 horas	2.36

Servicios de mantenimiento y reparación de vehículos	Servicios del mecánico automotriz a S/. 1800.00 cálculo a 2 horas	5.00
Consumo de agua	5 m ³ a S/. 26.06, cálculo entre el número de unidades de la empresa	3.26
Viáticos de los conductores (2)	S/. 25.00 por cada conductor	50.00
Seguros	Seguro de unidad mensual a S/. 1120.00, cálculo por viaje	3.89
Depreciación	Depreciación anual: S/. 30,000.00, dividido entre meses y días	83.33
COSTO TOTAL		308.76
COSTO DE ENVÍO DE ENCOMIENDAS		0.206

Fuente: Olguita Tours S.A.C. (Elaborado por los tesisistas).

COSTOS ABC:

Tabla 64 Costos ABC (envío de encomiendas) / Ruta: Huaraz-Huari

ACTIVIDAD	IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	CONDUCTORES	INDUCTORES
1	Preparación de vehículos	Horas empleadas	4
2	Recepción y descarga	Kilogramos enviados	2000
3	Recorrido de ruta	Km recorrido	137

Fuente: Olguita Tours S.A.C. (Elaborado por los tesisistas).

Tabla 65 Costos ABC (envío de encomiendas) / Ruta: Huaraz-Huari

RECURSOS	CONDUCTORES	IMPORTE	ACTIVIDADES		
			1	2	3
Personal de limpieza y lavado de unidad	Horas empleadas	2.36	2.36		
Consumo de agua	Cantidad empleada	3.26	3.26		
Servicios de mantenimiento y reparación de vehículos	Horas empleadas	5.00	4.17		
Personal de estiba	Kilogramos enviados	1.18		1.18	
Personal de desestiba	Kilogramos enviados	1.18		1.18	
02 Conductores	Km recorrido	16.67			16.67

Viáticos de los conductores	Km recorrido	50.00		50.00
Combustible	Km recorrido	79.46		79.46
Aceites	Km recorrido	7.12		7.12
Baterías	Km recorrido	0.68		0.68
Neumáticos	Km recorrido	2.22		2.22
Filtros	Km recorrido	1.85		1.85
Accesorios	Km recorrido	45.00		45.00
Suministros diversos	Km recorrido	5.56		5.56
Seguros	Km recorrido	3.89		3.89
Depreciación	Km recorrido	83.33		83.33
TOTALES		308.76	9.79	2.36
				295.78

Fuente: Olguita Tours S.A.C. (Elaborado por los tesisistas).

Tabla 66 Costos ABC (envió de encomiendas) / Ruta: Huaraz-Huari

ACTIVIDADES	COSTO TOTAL	KG.	COSTO POR KG
1 Preparación de vehículos	9.79	2000	0.005
2 Recepción y descarga	2.36	2000	0.001
3 Recorrido de ruta	295.78	2000	0.148
	307.93		0.154

Fuente: Olguita Tours S.A.C. (Elaborado por los tesisistas).

⇒ Como se puede observar en los cuadros, el costo tradicional del servicio encomiendas con ruta de Huaraz a Huari y viceversa es de S/. 0.206, y mediante el costeo ABC se incurre a un costo de S/. 0.154, generando así un ahorro de S/. 0.052 en la empresa con respecto a la ruta en mención.

Anexo 05: Estado de Situación Financiera Olguita Tours S.A.C.

Tabla 67 Estado de Situación Financiera Olguita Tours S.A.C.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA OLGUITA TOURS S.A.C.			
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016			
(Expresado en Nuevos Soles)			
ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO NETO	
	Al 31/12/16		Al 31/12/16
Activo Corriente		Pasivo Corriente	
Efectivo y equivalentes de efectivo	64,699.00	Cuentas por pagar comerciales	-
		Cuentas por pagar no comerciales	-
Total activo disponible	64,699.00	Obligaciones financieras	-
		Total pasivo corriente	0.00
Activo no Corriente			
Inmueble, maquinaria y equipo (neto)	372,508.00	Pasivo no Corriente	
Depreciación	73,827.00	Obligaciones financieras	-
Activo diferido	168.00	Pasivo diferido	-
Otros activos no corrientes	87,078.00	Total pasivo no corriente	0.00
Total activo no corriente	385,927.00	TOTAL PASIVO	0.00
		PATRIMONIO NETO	
		Capital social	325,000.00
		Resultado acumulado	46,433.00
		Utilidad del ejercicio	79,193.00
		TOTAL PATRIMONIO	450,626.00
TOTAL ACTIVO	450,626.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	450,626.00

Fuente: Olguita Tours S.A.C.

Anexo 06: Estado de Resultados Olguita Tours S.A.C.

Tabla 68 Estado de Resultados Olguita Tours S.A.C.

ESTADO DE RESULTADOS OLGUITA TOURS S.A.C.	
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	
(expresado en nuevos soles)	
	31/12/16
Ventas del periodo	1,163,881.00
(-) costo de ventas	779,036.00
Utilidad bruta	384,845.00
(-)gastos operativos	
Gastos administrativos	91,696.00
Gastos de ventas	213,956.00
Utilidad operativa	79,193.00
(+/-) Otros ingresos y gastos	
Ingresos financieros	-
Ingresos diversos	-
Producción inmovilizada	-
Gastos financieros	-
Cargas diversas de gestión	-
Utilidad antes de participaciones e impuestos	79,193.00
Utilidad disponible	79,193.00
(-)Participación de los trabajadores	-
Utilidad Imponible	79,193.00
(-) Impuesto a la renta 28%	23,757.00
Utilidad neta	55,435.10
(-) Reserva legal 10%	-
Utilidad de libre disponibilidad	55,435.10
RESULTADO DEL EJERCICIO	55,435.10

Fuente: Olguita Tours S.A.C.