

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**“LOS SISTEMAS DE COSTOS Y LA
RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS
DEDICADAS A PRESTAR EL SERVICIO DE
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE
PERSONAL EN EL DISTRITO DE SAN
ISIDRO 2014-2015”**

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

**HERRADA VIZCARRA MARILYN CINTHIA
MÁRQUEZ EYZAGUIRRE RODRIGO FRANCO**

Callao, Agosto 2016

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

MG. FREDY VICENTE SALAZAR SANDOVAL	Presidente
ABG. GUIDO MERMA MOLINA	Secretario
C.P.C. WALTER VICTOR HUERTAS NIQUÉN	Vocal
LIC. JOSÉ WILLIAM SANCHEZ PINEDO	Miembro Suplente

ASESOR: MG. GARCIA FLORES, LINO PEDRO

Nº de Libro	:	1
Nº de Folio	:	16.4
Nº de Acta	:	016-JE-CT-2016-01/FCC 017-JE-CT-2016-01/FCC
Fecha de Aprobación	:	19 de Agosto de 2016
Resolución de Sustentación	:	Nº 449-2016-CFCC



DICTAMEN COLEGIADO

TESIS TITULADA:

"LOS SISTEMAS DE COSTOS Y LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DEDICADAS A PRESTAR EL SERVICIO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO 2014-2015"

HERRADA VIZCARRA, Marilyn Cinthia, MÁRQUEZ EYZAGUIRRE, Rodrigo Franco

Visto el documento presentado por los autor(es) de la Tesis, y realizada la evaluación del levantamiento de las observaciones, los miembros del Jurado Evaluador del Ciclo de Tesis 2016-01, dictaminan por unanimidad la conformidad del levantamiento de las observaciones, por lo que el(a) los Bachillere(s) quedan **expeditos(as)** para realizar el empastado de la Tesis y continuar con los trámites para su Titulación.

Bellavista, 15 setiembre del 2016.


Mg. Fredy Vicente Salazar Sandoval
Presidente


CPC Walter Víctor Huertas Miquén
Vocal




Abg. Guido Merma Molina
Secretario


Lic. José William Sánchez Pinedo
Miembro Suplente

Art. 48º del Reglamento de Grados y Títulos de Pregrado”.....Cada Participante, en coordinación con su asesor, realiza las correcciones o levanta las observaciones (si las hubiera) formuladas por el jurado evaluador y en un plazo no mayor a los quince(15) días calendarios presenta la tesis final para su revisión por los miembros del jurado, quienes en un plazo no más de siete(07) días calendarios emiten su dictamen colegiado. No se presentarán observaciones complementarias o adicionales a las planteadas inicialmente en el dictamen. Con ello el Bachiller queda expedito para realizar el empastado del trabajo y puede continuar con los trámites para su titulación

DEDICATORIA

El presente trabajo de tesis va dedicado a Dios, por darnos la vida y por ayudarnos a cumplir nuestras metas; a nuestros padres, ya que sin ellos y sin sus sacrificios no hubiésemos llegado hasta aquí; a aquellos que aunque ya no estén entre nosotros siguen sintiéndose orgullosos de nuestros logros desde donde quiera que estén.

AGRADECIMIENTO

Existen eventos que no podemos predecir, ni calcular, eventos que a veces llegan de manera tan inesperada, que simplemente te dejan en shock, durante el desarrollo de la tesis ocurrieron sin pensar algunos de los cuales nos tocó aprender a aceptar y a superar. Queremos agradecer enormemente a esos ángeles que hoy nos cuidan desde el cielo, sin su ayuda esto no se hubiera concretado; sabemos bien que quienes nos aman, jamás nos dejan.

Queremos agradecer de forma muy especial a nuestros asesores oficial por su orientación, dedicación y tiempo que aportaron desinteresadamente exigiendo, revisando, leyendo hasta altas horas para darnos su opinión, todo esto nos permitió sacar adelante nuestra tesis, de todo corazón ¡Gracias!.

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE GRÁFICOS	6
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.1. Identificación del problema	12
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas Específicos	16
1.3. Objetivos de la investigación	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Justificación	18
1.4.1. Económica	18
1.4.2. Teórica	20
1.5. Limitaciones	20
1.5.1. Tiempo	20
1.5.2. Confidencialidad de la información	21

II. MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes del estudio	22
2.1.1. Tesis Extranjeras	22
2.1.2. Tesis Nacionales	25
2.2. Marco Teórico	26
2.2.1. Head Hunting / Servicio de Cazar Talentos	26
2.2.2. Costo	41
2.2.3. Rentabilidad	57
2.2.4. Tratamiento Contable de los costos en una empresa de Servicios	70
2.3. Definiciones de términos básicos	79
III. VARIABLES E HIPÓTESIS	83
3.1. Variables de la investigación	83
3.1.1. Variable Independiente	83
3.1.2. Variable Dependiente	83
3.2. Operacionalización de variables	85
3.3. Hipótesis	87
3.3.1. Hipótesis general	87

3.3.2.Hipótesis específicas	87
IV.METODOLOGÍA	88
4.1. Tipo de investigación	88
4.2. Diseño de investigación	88
4.3. Población y muestra	90
4.3.1.Población	90
4.3.2.Muestra	90
4.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	91
4.5. Procedimientos de recolección de datos	92
4.6. Procedimiento estadístico y análisis de datos	93
V. RESULTADOS	95
5.1. Observacion	95
5.2 Encuesta	98
5.1.1.Validez y Confiabilidad del instrumento	98
5.1.2.Análisis de resultados	100
5.3. Análisis documental	105
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	127

6.1. Contrastación de hipótesis con los resultados	127
VII. CONCLUSIONES	130
VIII. RECOMENDACIONES	132
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	134
ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	144
ANEXO 2. ASIENTOS CONTABLES	145
ANEXO 3. SOPORTE DE LA ENCUESTA	151

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 2.1	GLOSARIO	80
TABLA N° 5.1	ANALISIS DE INDICES DE RENTABILIDAD 2014	
	T - RECLUTA	112
TABLA N° 5.2	ANALISIS DE INDICES DE RENTABILIDAD 2015	
	T - RECLUTA	113
TABLA N° 5.3	ANALISIS DE INDICES DE RENTABILIDAD 2014	
	BEYOND	114
TABLA N° 5.4	ANALISIS DE INDICES DE RENTABILIDAD 2015	
	BEYOND	115
TABLA N° 6.1	INDICES DE RENTABILIDAD 2014	128
TABLA N° 6.2	INDICES DE RENTABILIDAD 2015	129

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO Nº 5.1	CUESTIONARIO – PREGUNTA 1	151
GRÁFICO Nº 5.2	CUESTIONARIO – PREGUNTA 1	151
GRÁFICO Nº 5.3	CUESTIONARIO – PREGUNTA 2	152
GRÁFICO Nº 5.4	CUESTIONARIO – PREGUNTA 2	152
GRÁFICO Nº 5.5	CUESTIONARIO – PREGUNTA 3	153
GRÁFICO Nº 5.6	CUESTIONARIO – PREGUNTA 3	153
GRÁFICO Nº 5.7	CUESTIONARIO – PREGUNTA 4	153
GRÁFICO Nº 5.8	CUESTIONARIO – PREGUNTA 4	153
GRÁFICO Nº 5.9	CUESTIONARIO – PREGUNTA 5	154
GRÁFICO Nº 5.10	CUESTIONARIO – PREGUNTA 5	154
GRÁFICO Nº 5.11	CUESTIONARIO – PREGUNTA 6	155
GRÁFICO Nº 5.12	CUESTIONARIO – PREGUNTA 6	155
GRÁFICO Nº 5.13	CUESTIONARIO – PREGUNTA 7	156
GRÁFICO Nº 5.14	CUESTIONARIO – PREGUNTA 7	156
GRÁFICO Nº 5.15	CUESTIONARIO – PREGUNTA 8	157
GRÁFICO Nº 5.16	CUESTIONARIO – PREGUNTA 8	157
GRÁFICO Nº 5.17	CUESTIONARIO – PREGUNTA 9	158
GRÁFICO Nº 5.18	CUESTIONARIO – PREGUNTA 9	158
GRÁFICO Nº 5.19	CUESTIONARIO – PREGUNTA 10	159
GRÁFICO Nº 5.20	CUESTIONARIO – PREGUNTA 10	159
GRÁFICO Nº 5.21	CUESTIONARIO – PREGUNTA 11	159
GRÁFICO Nº 5.22	CUESTIONARIO – PREGUNTA 11	159

GRÁFICO Nº 5.23 CUESTIONARIO – PREGUNTA 12	160
GRÁFICO Nº 5.24 CUESTIONARIO – PREGUNTA 12	160
GRÁFICO Nº 5.25 CUESTIONARIO – PREGUNTA 13	161
GRÁFICO Nº 5.26 CUESTIONARIO – PREGUNTA 13	161
GRÁFICO Nº 5.27 CUESTIONARIO – PREGUNTA 14	162
GRÁFICO Nº 5.28 CUESTIONARIO – PREGUNTA 14	162
GRÁFICO Nº 5.29 CUESTIONARIO – PREGUNTA 15	163
GRÁFICO Nº 5.30 CUESTIONARIO – PREGUNTA 15	163
GRÁFICO Nº 5.31 CUESTIONARIO – PREGUNTA 16	163
GRÁFICO Nº 5.32 CUESTIONARIO – PREGUNTA 16	163
GRÁFICO Nº 5.33 CUESTIONARIO – PREGUNTA 17	164
GRÁFICO Nº 5.34 CUESTIONARIO – PREGUNTA 17	164
GRÁFICO Nº 5.35 CUESTIONARIO – PREGUNTA 18	165
GRÁFICO Nº 5.36 CUESTIONARIO – PREGUNTA 18	165

RESUMEN

Existe una problemática para las empresas de reclutamiento y selección de personal, y es que en el mercado existe una metodología a través de la cual llegan a determinar su valor de venta, sin embargo esta metodología resulta poco factible cuando se presentan híbridos o casos atípicos, generando pérdidas a sus organizaciones.

El objetivo principal de la investigación consistió en determinar en qué medida los sistemas de costos incidieron en la rentabilidad de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro durante los periodos 2014 y 2015

El tipo de investigación fue cuantitativa, utilizando un diseño no experimental, descriptivo, correlacional. Se tomó una muestra de 2 empresas utilizando un muestreo no probabilístico a conveniencia, se practicó una encuesta a 36 trabajadores de áreas afines, a quienes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas, además del análisis en el cual se aplicaron diferentes sistemas de costos a las estructuras de las empresas analizadas, con la finalidad de conocer el costo total del servicio y determinar un mejor valor de venta, posteriormente se analizaron y compararon los índices de rentabilidad en sus estados financieros para demostrar nuestras hipótesis.

Finalmente concluimos que, los sistemas de costos, incidieron positivamente en la rentabilidad de las empresas tomadas como muestra.

ABSTRACT

There is a problem for business recruitment, head hunting and selection of staff, is that in the market there is a methodology through which come to determine its sale price, however this approach is not feasible when presented hybrid or atypical cases, generating losses to their organizations.

The main objective of the research was to determine to what extent the cost systems affected the profitability of companies engaged in providing service recruitment and selection of staff in the district of San Isidro during the periods 2014 and 2015.

The research was quantitative, using a non-experimental, descriptive, correlational design. A sample of 2 companies using a non-probabilistic convenience sample was taken, a survey was performed to 36 workers in related fields, who I were a questionnaire of 18 questions, plus analysis in which different cost systems were applied to the structures of the companies analyzed, in order to know the total cost of the service and determine a better sale value, then analyzed and compared the rates of return on its financial statements to prove our hypothesis.

Finally we conclude that systems costs had a positive impact on the profitability of companies taken as a sample.

INTRODUCCION

Desde los dos últimos años el sector servicios pasó de representar el 40% durante el año 2014 al 83.3% del producto bruto interno del Perú, durante el año 2015, siendo que este sector ha aportado incluso más que la minería y el comercio, según la Cámara de Comercio de Lima. Siendo considerado como “una vía de recuperación de la dinámica económica y del crecimiento sostenido”. (Peñaranda, 2015) Por estas razones resulta un sector muy atractivo para la inversión privada.

En el mercado nacional, encontramos una gran cantidad de empresas que se dedican a ofrecer servicios a los diferentes nichos existentes. El servicio de reclutamiento y selección de personal o también llamado head hunting, cuya traducción es “cazatalentos”, es uno de los tipos de servicios que han ido creciendo en el Perú de gran manera, este crecimiento se ha dado debido a la necesidad de las empresas de contar con personal altamente capacitado y calificado para cubrir puestos estratégicos en las organizaciones, además de la escasez de talento por la que atraviesa nuestro país, nos referimos a una carencia de personal que cubra la demanda de estas entidades.

El servicio de búsqueda y selección de personal (head hunting) brevemente definido es un método que se centra en encontrar un personal calificado según el perfil profesional que requieran las empresas para cubrir una determinada posición en su estructura.

Este método es actualmente muy aceptado en el mercado especialmente para perfiles escasos y altamente competitivos; la empresa dedicada a prestar este servicio es conocida como "cazatalentos", pero la terminología usada en el mercado es "head hunter".

El presente trabajo de investigación estuvo centrado en los costos de los procesos de reclutamiento y selección de personal que llevaron las empresas cazatalentos durante los periodos 2014 y 2015 y cómo afectaron la rentabilidad de estas.

A lo largo del desarrollo presentamos alternativas que nos permitan reconocer los costos de esta clase de servicio, en cada una de sus etapas y al realizar cambios o modificaciones en la forma de calcular el costo del servicio como se viene realizando actualmente, tendremos un impacto en la rentabilidad de las mismas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación del problema

La Constitución Política del Perú del año 1993, vigente a la fecha, en el Título III "Del Régimen Económico", Capítulo I "Principios Generales", artículos del 58° al 65° nos menciona principalmente que, la iniciativa privada goza de una total libertad dentro de una economía social de mercado, es decir que el Estado Peruano, facilita, promueve, respalda, vigila y garantiza el desarrollo de la libre competencia, garantizando la inversión privada. Por ello el Perú representa un mercado atractivo para los inversionistas.

En el Perú, todas las sociedades son reguladas por la Ley N° 26887 "Ley General de Sociedades", que en su Libro Primero "Reglas aplicables a todas las sociedades", artículo 2° nos menciona que, toda sociedad debe adoptar alguna de las formas previstas en la citada norma. Las sociedades privadas, tienen como finalidad satisfacer en un determinado mercado una necesidad, producto de ello se obtiene un beneficio económico (rentabilidad).

Sin embargo el Perú carece de normas que regulen la metodología de costeo en empresas de servicios, este vacío permite a las empresas dentro de un marco de libre competencia determinar el sistema de costeo que desean aplicar, el mismo que esperan les permita reconocer sus costos y llegar a determinar un valor de venta, sin alejarse de las obligaciones formales con Sunat, creada mediante la Ley N° 24829, que en su artículo N° 2, nos señala que es una institución pública adscrita del sector economía y finanzas del país, que tiene por finalidad diseñar y proponer medidas de política tributaria; proponer la reglamentación de las normas tributarias; administrar, aplicar, fiscalizar, sancionar y recaudar los tributos internos del Gobierno Central y otros tributos cuya administración se le asigne por el propio Estado Peruano.

El distrito de San Isidro ubicado en la provincia de Lima, Departamento de Lima, es considerado una de las zonas empresariales más importantes e influyentes de Lima Metropolitana, encontramos aquí un conglomerado de empresas privadas de diversos sectores económicos como: Construcción, Pesquero, Retail, Minería, Financiero, etc.

Las citadas organizaciones se ven en la necesidad de tercerizar el servicio de reclutamiento y selección de personal para puestos de trabajo específicos dentro de sus estructuras y niveles organizacionales, debido a diversos factores, los más resaltantes son: en principio, que las empresas

de los diversos sectores antes indicados, no cuentan con la capacidad técnica, necesaria para realizar dicha búsqueda y en segundo lugar está el riesgo que corren las empresas de que, se pierda la confidencialidad dentro de sus organizaciones cuando se busca reemplazar un puesto de trabajo que a la fecha se encuentre cubierto.

Como consecuencia de lo antes expuesto, se crean las empresas conocidas en el sector como "Head Hunters" o traducido al español "Cazatalentos". En el Distrito de San Isidro, existen a la fecha 21 empresas dedicadas a prestar este servicio.

Notamos que en este rubro resulta algo complejo definir cuál debe ser el sistema de costos o la estructura adecuada para poder identificar a detalle el **costo total del servicio prestado**, ya que, muchas de ellas tuvieron y tienen la misma practica para determinar el valor de venta del servicio: "empírica", y acorde a las prácticas que se venían utilizando en el mercado, sin conocer a ciencia cierta si se ganaba o se perdía, bajo esa premisa concluimos que, conocer el margen de rentabilidad en los procesos les puede resultar muy difícil.

Consecuentemente, si no conocemos el costo total real del servicio que se presta, no podremos determinar si estamos cubriendo los costos

operacionales, más aun no podremos saber si el valor de venta que se estableció dejó un margen de ganancia.

Un aspecto muy importante a considerar es que el mercado objetivo de las empresas dedicadas a prestar servicios de reclutamiento y selección de personal es cubrir los puestos en las empresas sin diferenciar rubros, se prefiere siempre reclutar puestos de **mandos medios hacia arriba**.

Las empresas que prestan este servicio, facturan un % al iniciar el servicio y la diferencia al finalizarlo, en su mayoría, sus clientes cuentan con posicionamiento en el mercado empresarial, quienes han identificado la importancia de los recursos humanos en sus organizaciones.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida los sistemas de costos incidieron en la rentabilidad de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro 2014-2015?

1.2.2. Problemas específicos

¿De qué manera los costos ABC le permitieron conocer la rentabilidad económica a las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro?

¿De qué manera los sistemas de costos por Ordenes Especificas le permitieron conocer la rentabilidad económica a las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro?

¿De qué manera los sistemas de costos por Procesos le permitieron conocer la rentabilidad económica a las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar en qué medida los sistemas de costos afectaron la rentabilidad de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro 2014 - 2015.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar en qué medida los costos ABC le permitieron conocer la rentabilidad económica del servicio de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro.

Determinar en qué medida los costos por Ordenes Especificas le permitieron conocer la rentabilidad económica del servicio de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro.

Determinar en qué medida los costos por Procesos le permitieron conocer la rentabilidad económica del servicio de las empresas dedicadas

a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro.

1.4. Justificación

1.4.1 Económica

El presente trabajo de investigación se basó en el servicio de reclutamiento y selección de personal para posiciones específicas de las organizaciones, actualmente conocido como Head Hunting / Cazatalentos.

Este servicio fue evolucionando aceleradamente durante los últimos años, convirtiéndose en un rubro muy interesante para los nuevos inversionistas, pasando a ser parte importante del sector Servicios, generando al país miles de puestos de trabajo, además el rubro pasa a instaurarse como una ventana de exhibición al mercado laboral para los profesionales cuya especialización es compleja.

En el mercado global, el porcentaje de empleadores que están experimentando dificultad para cubrir vacantes de empleo sigue aumentando según la **Encuesta de Escasez de Talento 2015**, que cada año realiza Manpower, está mostró como resultados que,

“En el año 2015, comparada con el 2014, la proporción aumenta de 36% a 38%. Esta es la cifra más alta registrada desde antes de la recesión económica mundial que comenzó en 2008: en 2007, 41% de los empleadores enfrentaron la escasez de talento, cayendo a un mínimo de 30% en 2009”

Debido a esto nos encontrábamos frente a diversas empresas de reclutamiento y selección de personal (**head hunters**) que día a día intentaban cubrir estas necesidades que se vienen presentando en las entidades Nacionales y Extranjeras.

Este trabajo de investigación buscó mejorar la manera de costear el servicio de reclutamiento y selección de personal (**Head Hunting**), mediante la correcta aplicación de un sistema de costos que se adapte a los diferentes procesos de selección con los que cuenta este método y así poder reflejar el costo total del servicio, con el cual se podrá determinar correctamente el precio de venta y por ende obtener una utilidad aceptable.

1.4.2 Teórica.

Las definiciones teóricas en virtud del conocimiento del costeo de servicios fueron muy escasas, nuestro proyecto de tesis proporciono un marco teórico relacionado con las empresas de servicios, características y peculiaridades, a su vez que, señalamos algunos modelos de costeo para las empresas de reclutamiento y selección de personal.

Planteamos en primer plano aspectos teóricos como el marco legal que regula la tercerización de servicios en el país, los sistemas de costeo que utilizan, entre otros temas, que se relacionan con las empresas de servicios. Luego, enfoca el tema de los costos de servicios y modelos de costeo.

1.5 Limitaciones del trabajo:

Consideramos que existieron factores limitantes que se presentaron a lo largo del desarrollo del trabajo.

1.5.1 Tiempo.

El presente trabajo se desarrolló dentro de una franja de tiempo reducida a meses, lo mismo que nos impidió recabar los estados financieros de las empresas que representaron nuestra muestra.

Es por ello que realizamos un muestreo no probabilístico a conveniencia del investigador, en el seleccionamos dos empresas de la población muestral.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Estudio

2.1.1. Tesis Extranjeras

A. Vichido V. Eduardo, en su Tesis **“Propuesta de implementación de costos ABC en las empresas Mexicanas de Servicio”** concluye que,

En las empresas de servicios no se utilizaba mucho el sistema de costos, ya que únicamente realizaban un presupuesto y lo comparaban con los costos reales, ajustándolos, pero con la llegada de los costos ABC, las empresas de servicios son de las empresas que más utilizan este sistema, ya que prácticamente manejan costos indirectos, y lo que busca el sistema ABC es una correcta distribución de los costos indirectos. **(p.101)**

Consideramos que esta Tesis será de mucha ayuda cuando planteemos la aplicación de un Sistema de Costos ABC como alternativa de solución a nuestro problema de investigación, el autor nos proporciona un marco amplio acerca de las ventajas competitivas de implementar un sistema de costeo ABC, una de ellas y consideramos que la más importante es que, aplicando este sistema

de costeo, la información a presentar sobre la cual se toman decisiones en las empresas, se realizará sobre bases más confiables, por lo tanto, el producto resulta más fidedigno.

B. AMAGUA G. SUSANA E. en su tesis “Propuesta de un Sistema de Costos ABC para la empresa Transasia Pacific S.A.” menciona que,

El enfoque de esta tesis es netamente práctico, aplicado a una empresa de servicios que previo al desarrollo de la investigación venía llevando su contabilidad mediante un software y paralelamente adolecía de un informe que les permita tomar decisiones sobre una base más ajustada a la realidad, Susana, nos demuestra a través de su investigación que el sistema de costeo ABC nos permitirá determinar el costo real del servicio, y consecuentemente permitirá a la gerencia tomar mejores decisiones, a su vez nos muestra que los criterios de asignación de costos son fundamentales para una exitosa implementación del sistema de costos ABC.

C. VASQUEZ P. DAYANA K. en su tesis “Análisis de los problemas que genera la implementación del costeo ABC.

Caso: Empresa BHA S.A.” cita párrafos muy relevantes a nuestra investigación que a continuación extraemos:

La principal dificultad con la que podemos encontrarnos al implementar un sistema de costeo ABC es la falta de información adecuada para que este sistema sea alimentado. (p.72)

El costeo ABC también puede ser una excelente herramienta para presupuestos; permite determinar la capacidad instalada para cada actividad y la necesidad o exceso de recursos en función de las expectativas de venta. (p.73)

En líneas generales esta tesis también fue aplicada a una empresa en específico donde la autora puede concluir diferentes impases que pueden presentarse durante la implementación del Sistema de costos ABC, sin embargo consideramos que, en su mayoría los problemas son atribuibles a la organización, a la funcionalidad de sus diferentes áreas y estos problemas son de soluciones sencillas mediante la creación de políticas y procedimientos vinculados al área de Contabilidad y Finanzas.

D. ALVES, REQUENA y SERRANO. En su tesis **“Calidad de Servicio desde la perspectiva de Clientes, Usuarios y Auto-Percepción de empresas de Captación de Talento”** nos proporciona un conocimiento más amplio sobre la actividad de

las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal (cazatalentos o head-hunters), permitiéndonos conocer como se viene desarrollando esta actividad, de esta manera podremos tener una visión más amplia lo que nos permitirá reconocer los costos en cada una de las actividades del negocio.

2.1.2. Tesis Nacionales

A. CHERRES J. SERGIO L. en su tesis **“Metodología para el diseño e implementación de un sistema ABC: El caso Freno S.A.”**, nos dice que,

De los principales modelos teóricos para diseñar e implementar el sistema de costos basado en las actividades presentados podemos afirmar que todos se enfocan en aspectos financieros, operacionales y estratégicos, con una visión integral de la empresa y su entorno, motivo por el cual fueron considerados como base del modelo ABC propuesto para la empresa Frenosa. Además, se resalta la importancia de que el modelo propuesto sea adaptado a las características propias de la empresa teniendo en cuenta la complejidad de sus procesos y de su estructura

organizacional bajo una metodología que priorice lo práctico antes que lo teórico. (p.283)

Si bien Frenosa, es una empresa industrial a diferencia de las empresas de servicios, sobre las cuales hablaremos en el presente trabajo de investigación, consideramos que la aplicación metodológica del Sistema de Costeo ABC es relevante a nuestra investigación ya que nos proporciona un esquema adaptable a una empresa de reclutamiento y selección de personal.

B. MEZA M. VILMA I. en su tesis “La gestión estratégica de costos en la rentabilidad en las empresas de ensamblaje e instalación de ascensores en lima metropolitana”, recomienda:

Aplicar el Valor económico agregado como un indicador aceptable que mide el desempeño de la empresa, realizando una valuación estratégica a futuro para pronosticar los procesos presupuestales, que nos permita tomar decisiones estratégicas al respecto. (p.140).

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Head Hunting / Servicio de Cazar Talentos

a. Origen del Head Hunting / Servicio de cazar talentos

El origen del Head Hunting se remonta a mediados de la década de 1920 del siglo pasado, cuando aparecen en Estados Unidos los primeros servicios de "abastecimiento de ejecutivos", prestados al sector de consumo minorista, a cambio de unos honorarios comisionados según la retribución anual de los profesionales finalmente contratados.

Inicialmente, estos servicios de reclutamiento de directivos, se ofrecían como subproducto de lo que constituían entonces las actividades principales de la consultoría de dirección de empresas, tales como eran la consultoría estratégica o la consultoría financiero-contable.

Posteriormente, con el desarrollo económico que se produce tras la II Guerra Mundial, se empezó a producir la desagregación de los servicios de Head Hunting de las líneas de servicio principales de la consultoría de dirección de empresas. De esta manera, en las décadas de 1950 y 1960, se fundaron en los Estados Unidos las primeras firmas independientes que, en los decenios siguientes, se consolidarían como las grandes compañías internacionales de Head Hunters, (entiéndase en todo momento como caza talentos) empujadas por el auge y la expansión mundial de las grandes corporaciones multinacionales estadounidenses.

Tras una primera fase de desarrollo en Estados Unidos, los servicios de búsqueda y selección de directivos se expandieron por Europa y también, por Asia y otras regiones.

El empuje y crecimiento de la consultoría de todas estas consultoras, se produjo apoyada en los cambios de las tendencias tecnológicas, de consumo, y distribución que propiciaban la introducción de modernos modelos de organización y de gestión, que buscaban aportar una mayor eficiencia y rendimiento a los negocios.

Paralelamente, el modelo dominante de las carreras profesionales, principalmente basadas en la antigüedad y la fidelidad a la empresa por un lado, así como los conservadores estilos de management paternalistas, por otro, fueron quedando obsoletos. Paralelamente, se fueron abriendo paso en las organizaciones nuevas generaciones de directivos más enfocados a dinamizar la competitividad y expansión de los negocios. Las empresas impulsaron entonces la cultura de la meritocracia y la aplicación de nuevos sistemas de dirección.

Todos estos factores, propiciaron que el talento directivo se pusiese crecientemente en valor, y que las empresas

incrementasen la captación externa de los mejores profesionales para dirigir e implementar con éxito sus estrategias y, a la vez, enriquecer los equipos ejecutivos, incorporando del exterior perfiles profesionales solventes y que aportasen nuevas experiencias y conocimientos diferentes e innovadores.

Por otro lado, el desarrollo del sector también resultó progresivamente respaldado por el propio reconocimiento que, gradualmente, le otorgaron los directivos y ejecutivos, que vieron en los Head Hunters un potente canal de acceso a oportunidades profesionales con las que acelerar su promoción y conseguir una mejor gestión de carrera.

Esta es una de las razones principales que dio lugar a que, en el servicio de Executive Search (búsqueda de ejecutivos) la satisfacción de la empresa cliente sea tan prioritaria como la de los candidatos y, ambas, representen el resultado esencial del valor añadido aportado por los Cazatalentos (Head Hunters).

En la década de 1970, los Head Hunters (Cazatalentos) alcanzaron un notable reconocimiento profesional y, en la década de 1980, el Head Hunting se consolida como sector a nivel internacional. A pesar de las diferentes crisis

económicas mundiales, a las que es sensible este sector, la consultoría de Executive Search (búsqueda de ejecutivos) se ha expandido sostenidamente en las décadas de 1990 y 2000, superando los 7.000 millones de Euros de ingresos globales en 2008, concentrándose en torno al 75 % de los mismos entre Estados Unidos y Europa. En la actualidad, el sector del Executive Head Hunting es una práctica de consultoría plenamente reconocida y consolidada que aporta las metodologías más eficaces para reclutar, captar y seleccionar el mejor talento ejecutivo.

Las empresas requieren mostrar más capacidades de adaptación al entorno y que, al final, estas resulten más exitosas, reorientándose a las nuevas oportunidades de negocio. En el siglo XXI, incorporar el mejor talento es y será una prioridad definitiva para el éxito empresarial de estas empresas a mediano y largo plazo y, este hecho, avala las robustas perspectivas de futuro del Executive Search (búsqueda de ejecutivos).

El servicio de Executive Search, (búsqueda de ejecutivos) hoy, proporciona la única herramienta suficientemente exhaustiva de reclutamiento y captación proactiva de ejecutivos, que permite garantizar al cliente la contratación del mejor profesional disponible en el mercado. Además, el

servicio de Head Hunting, se diferencia por una gestión directa, personalizada y altamente cualificada del proceso de captación de candidatos. De este modo, la aproximación metodológica del Executive Search (búsqueda de ejecutivos), es incompatible con la “comoditización” y el “mecanicismo” que ofrecen otros modelos de reclutamiento y resulta, también, insustituible por los potentes y ventajosos desarrollos y avances de las nuevas tecnologías.

Actualmente, la preocupación por incorporar y retener el mejor talento es común entre las empresas que operan en los entornos más competitivos. Convertir esta necesidad en una realidad es, precisamente, el valor añadido que aportan los consultores de Executive Search (búsqueda de ejecutivos). Adicionalmente, las capacidades desarrolladas por los Head Hunters pueden aplicarse a otros campos afines, tales como los programas on-boarding, la evaluación de directivos y de candidaturas internas, o la consultoría en Planes de Carrera y Sucesión, extendiéndose así el valor añadido aportado al cliente. (Marxuach, 2015, <http://www.almaexecutivesearch.com>)

b. Definición del Head Hunting / Servicio de cazar talentos

Martha Alles, en su Diccionario de Términos de Recursos Humanos define al servicio como:

Método de selección de personas basado en la realización de una investigación acerca de los mejores profesionales del mercado que ocupan puestos similares al que se desea cubrir en la organización que lleva a cabo la búsqueda, la cual usualmente se realiza entre las compañías que tienen un estilo de gestión similar a la demandante. El método incluye el posterior llamado a los candidatos detectados, para ofrecerles participar en un proceso de selección.

El Head hunting solo puede ser aplicado eficazmente para la selección de posiciones de nivel gerencial, construyendo el corazón de esta metodología, la investigación (research).
(p.208)

c. Uso del Head Hunting / Servicio de Cazar Talentos

Hoy en día las empresas requieren Directores y Gerentes altamente flexibles y calificados, capaces de adaptarse casi de forma inmediata a los cambios y de entender cómo va a ser el futuro de un negocio, cómo está cambiando y contra quién va a competir en los próximos años o décadas. Deben comprender qué papel juegan en un

negocio temas como el comercio electrónico, las redes sociales, y sobre todo los nuevos productos y servicios que salen diariamente al mercado.

Puestos de alto nivel, requieren profesionales de alto nivel, muchas veces se tiene dentro de una organización un área especializada en reclutamiento y selección de personal, pero existen en las diversas organizaciones perfiles específicos, que requieren de un conocimiento técnico profundo y especializado, conocimiento que difícilmente pueda ser evaluado de manera estándar como se realiza a los demás trabajadores; es allí donde surge la necesidad de tercerizar la búsqueda de dicho profesional.

Otro caso, muy usual es la búsqueda de un perfil profesional que actualmente desempeñe funciones en la organización, siendo así, es muy posible que la información acerca de que se inició una búsqueda, se filtre y se haga de conocimiento público, lo que podría generar diversos impactos, considerando el volumen o el grado de información de maneje este profesional. En estos casos es preferible tercerizar la búsqueda para minimizar los riesgos.

A continuación una contrastación entre el Head Hunting y el Reclutamiento Tradicional, realizado por Homegrown.ph:

HEAD HUNTING	RECLUTAMIENTO TRADICIONAL
<p>Headhunting es menos costoso por el carácter contractual del servicio. El trabajo de un headhunter termina cuando la posición requerida ha sido llenada.</p>	<p>C O S T O</p> <p>El reclutamiento tradicional conlleva a que las compañías cuenten con departamentos de Recursos Humanos. Los miembros de ese equipo son parte de la planilla mensual y tienen derecho a beneficios de salud y a una pensión un gasto adicional para una compañía. Los anuncios también son parte del costo del proceso de reclutamiento tradicional.</p>
<p>El headhunting es una forma de reclutamiento muy proactiva. La focalización, proyección y adquisición funcionan rápidamente porque los headhunters generalmente buscan puestos para una sola posición o para un pequeño equipo. Adicionalmente, los headhunter ya tendrán contactos específicos entre sus redes.</p>	<p>T I E M P O</p> <p>El reclutamiento tradicional conlleva a que las compañías cuenten con departamentos de Recursos Humanos. Los miembros de ese equipo son parte de la planilla mensualmente, y tienen derecho a beneficios de salud y a una pensión –un gasto adicional para una compañía. Los anuncios también son parte del costo del proceso de reclutamiento tradicional.</p>
<p>El headhunting generalmente toma un menor tiempo de proyección ya que es el headhunter quien se acerca al prospecto en vez de esperar la llegada de respuestas.</p>	<p>P R O Y E C C I O N</p> <p>El reclutamiento tradicional lidia con un tiempo de espera por respuesta a los anuncios. Esto aumenta el tiempo asignado al reclutamiento tradicional. La masa de respuestas también significa a más postulantes que observar para el puesto.</p>
<p>Los headhunters no tienen el poder ejecutivo de contratar, pero sus recomendaciones quieren decir que el postulante es tan bueno como si ya estuviera contratado.</p>	<p>A D Q U I S I C I O N</p> <p>Los reclutadores tradicional, especialmente los que trabajan en una compañía, son responsables de la adquisición de postulantes calificados. Ellos también dan recomendaciones que llevan a la contratación de individuos</p>

Fuente : Homegrown.ph / Head Hunting Vs. Traditional Recruitment

Existen entonces diversas razones por las cuales es recomendable utilizar head hunting, sin embargo, en nuestro país el uso de este servicio es en su mayoría requerido por empresas que cuentan con un buen posicionamiento en el mercado, transnacionales, entre otras;

quienes con el transcurrir del tiempo han tomado conciencia de la importancia del recurso humano en una organización.

d. Agentes que intervienen en el proceso

d.1. Head Hunter:

Fernández (2015), define a los cazadores de talento o head hunters como,

Personas que suelen ser profesionales que se dedican al reclutamiento y selección de personal en las empresas o consultoras de Recursos Humanos.

Básicamente, el especialista que, filtra candidatos en las bases de datos de las páginas de empleo con los requisitos de la vacante y cuando ya tiene opciones viables que cumplen con el perfil, se pone en contacto con ellos para explicarles y ofrecerles la vacante.

Otra definición un tanto más técnica sería la de Alles, 2015 :

Los head hunter, son personas que trabajan para alguna entidad o profesionales independientes que, buscan niveles ejecutivos, números uno de empresa y números uno de área, en ocasiones "bajan" algún escalón, de todos modos la metodología de trabajo, necesariamente se relaciona con altos niveles de la organización.

e.2. Selección de fuentes para la búsqueda de la nueva incorporación:

El head-hunter, dispone tanto de bases de currículos actualizados como de un gran número de relaciones que permiten que el boca a boca y las referencias de profesionales del sector sean tomados en cuenta. Hoy en día las redes sociales como Facebook o Twiter pueden ser consultadas para complementar datos del perfil buscado. Pero la red más utilizada es *LinkedIn*, que proporcionará tanto información para la selección como referencias de contactos que puedan aportarte más datos sobre el candidato deseado.

e.3. Estudio exhaustivo de perfiles y presentación de los candidatos finalistas:

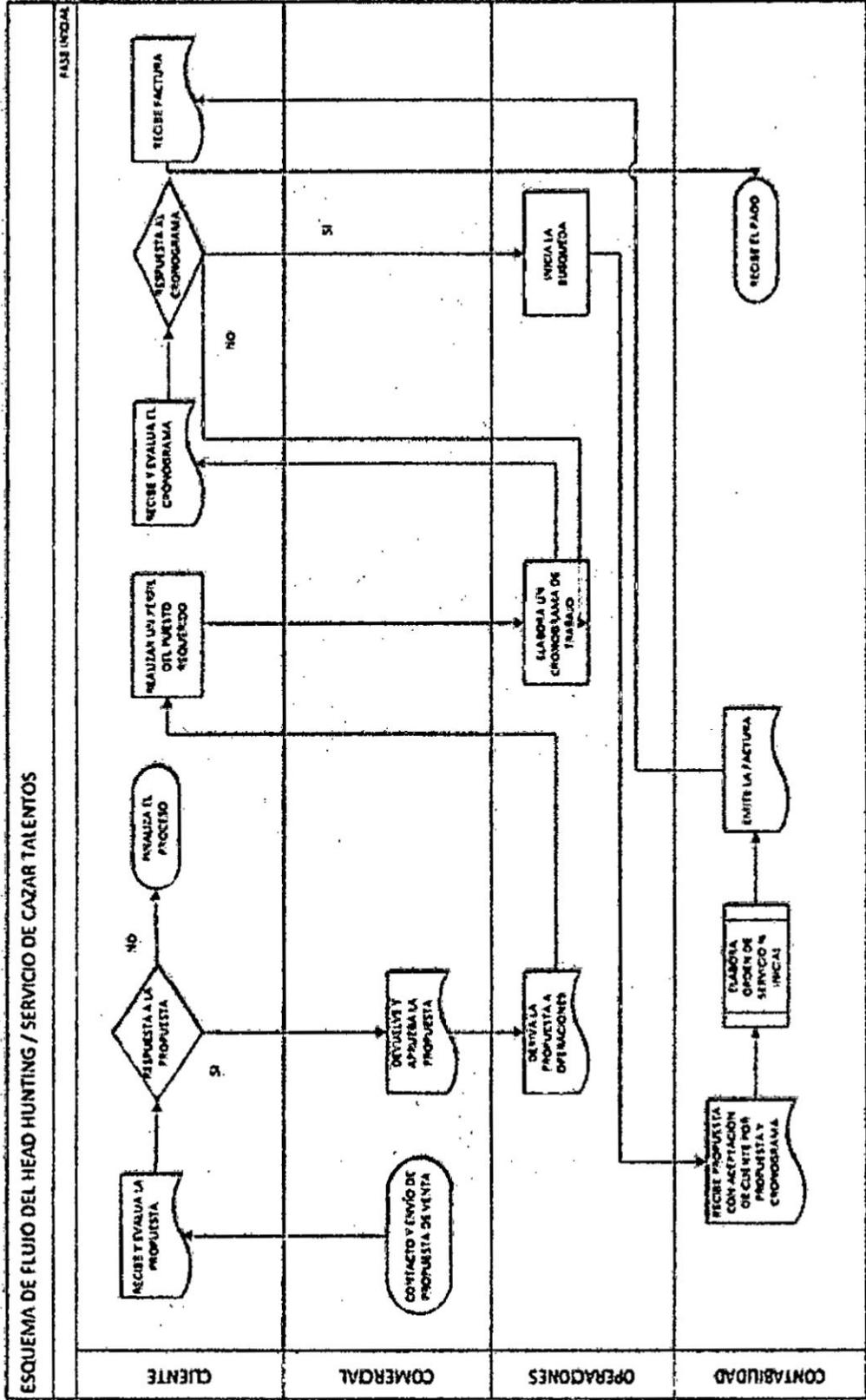
Una vez contactados los candidatos telefónicamente, el head-hunter (cazador de talentos) realizará un estudio en profundidad de cada candidatura que incluya aspectos profesionales, personales, psicológicos, familiares, etc. El objetivo es la presentación de una lista de tres a cinco candidatos donde se recogen objetivamente las características de cada perfil y se incluye una valoración

tanto de sus experiencias y logros como de su idoneidad para el puesto.

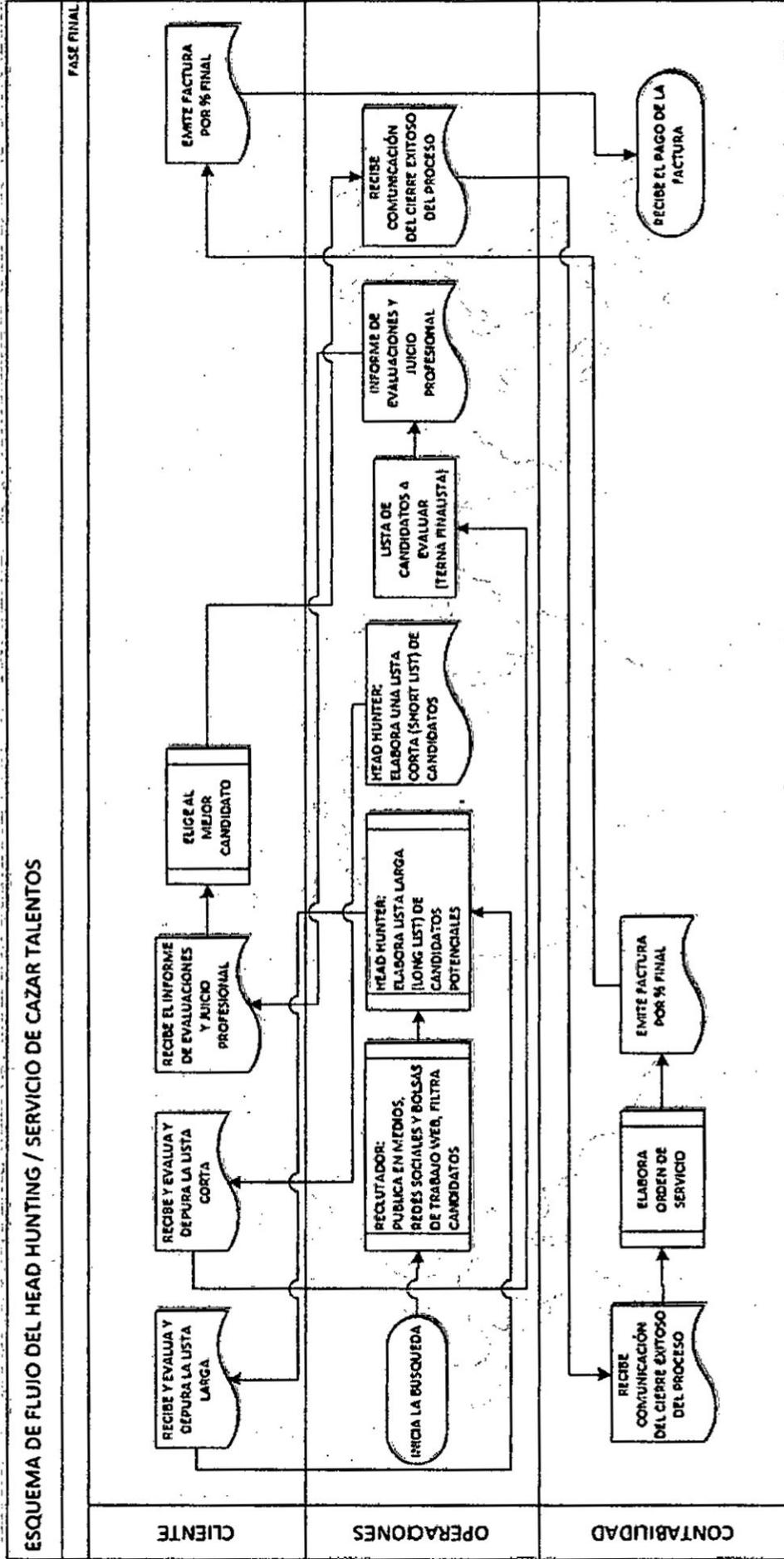
e.4. Selección del candidato y seguimiento:

A través de entrevistas personales el head-hunter ayuda a la empresa a decidirse por el candidato ideal para el puesto. Además, una vez finalizado el proceso, seguirá en contacto con ambos para conseguir que la adaptación al puesto sea la mejor para ambas partes.

f. Esquema de Flujo del Head Hunting / Proceso de cazar talentos – Fase Inicial



9. Esquema de Flujo del Head Hunting / Proceso de cazar talentos – Fase Final



2.2.2. Costo

a. Costo

Para Chambergo (2015), los costos son:

Los desembolsos y sacrificios que hace la empresa para producir un bien o prestar un servicio. En el caso de la de la producción de los bienes, es la suma del consumo de la materia prima directa, mano de obra directa y costos indirectos de fabricación y en el caso del costo de la prestación de un servicio, este está integrado por las horas de trabajo utilizadas y las cargas indirectas necesarias o derivas en la gestión de la operación para la prestación de un servicio. (p.IV-1)

Para Abanto (2014), los costos de las empresas de servicios:

Se encuentran compuestos por todos los esfuerzos económicos orientados a la prestación de los servicios. Es decir, el costo de las entidades prestadoras de servicios se compone fundamentalmente de la mano de obra y otros costos del personal directamente involucrado en la prestación del servicio, incluyendo al personal de supervisión y otros costos indirectos atribuibles, así como los costos de los materiales que pudieran haber sido empleados.(p.B-1,39)

Pero según Horngren, Datar y Foster (2007), los costos se definen:

Como un recurso sacrificado o pérdida para alcanzar un objetivo específico. Un costo (tal como materiales o publicidad) se mide por lo general como la cantidad monetaria que debe pagarse para adquirir bienes y servicios.
(p.27)

Según Backer, Jacobsen y Ramírez (1983) definen los costos como:

La suma de erogaciones, es decir, el costo inicial de un activo o servicio adquirido se refleja en el desembolso de dinero en efectivo y otros valores, o sea, un pasivo incurrido.
(p.4)

Finalmente podemos concluir al igual que las tres fuentes anteriormente citadas que los costos son desembolsos de recursos monetarios efectuados con la finalidad de producir un bien o prestar un servicio.

b. Elementos del Costo

Para Neuner (1980) nos comenta que:

Los elementos que entran en la creación de un negocio o servicio en particular son esencialmente la mano de obra o costos de nómina y una variedad de gastos generales o costos indirectos. (P.5)

Para Lujan (2009):

Los elementos del costo que integran un producto o un servicio, es decir, sus componentes son esencialmente tres:

- Materiales directos que serán transformados o empleados en la realización del bien o servicio; la mano de obra directa empleada en la producción o en la prestación del servicio y los costos indirectos de fabricación incurridos para efectuar la transformación de los materiales o la prestación del servicio. (p.10)

Dentro de todas las teorías encontradas, los elementos del costo, son definidos como aquellos que componen el valor de un bien o la prestación de servicio, se mencionan siempre 3, que son: 1.Los materiales directos o materia prima, 2. La mano de obra y finalmente 3. Los gastos indirectos de fabricación. Pero dado que, el rubro sobre el que se realiza la presente investigación son los servicios, optamos por considerar la que más se alinea con la investigación.

c. Costo Fijo y Costo Variable

Según la Universidad Pontificia Bolivariana en su web cmap.upb.edu.co nos define los costos fijos y los costos variables como:

- **COSTO FIJO:** Son aquellos en los que incurre la empresa y que en el corto plazo o para ciertos niveles de producción, no dependen del volumen de productos.
- **COSTO VARIABLE:** Costo que incurre la empresa y guarda dependencia importante con los volúmenes de fabricación.

Dentro de la visión general, el costo total es la suma del costo fijo total con el costo variable total, el costo variable total consta del producto entre el Costo variable unitario y la Cantidad.

Un ejemplo claro de un costo fijo sería el alquiler de una oficina, ya que el precio de esta no va a variar de acuerdo a la producción o a la prestación del servicio, sino que será constante. Mientras que en los costos variables la energía eléctrica sería un ejemplo claro, ya que a una mayor producción mayor es el consumo de esta.

d. Sistemas de Costos

Neuner (1980) nos menciona que:

Un sistema de Costos es el conjunto de procedimientos y planificación que facilita la preparación de una serie de informes que muestren los costos operacionales, informes sobre los cuales se fundamentan las decisiones de la gerencia. (P.4)

Mientras que en la Web Gerencie.com, encontramos una definición muy clara y acertada:

Un sistema de costos es un conjunto de procedimientos técnicos, administrativos y contables que se emplea en un ente, para determinar el costo de sus operaciones en sus diversas fases, de manera que pueda utilizarse para fines de información contable, control de gestión y base para la toma de decisiones.

Tomando como base las dos teorías anteriormente citadas definimos un sistema de costos como, los procedimientos, métodos, técnicas, etc que se utilizan en diversos tipos de operaciones en una entidad con la finalidad de calcular cuánto cuesta elaborar un bien o prestar un

determinado servicio y con esta información la gerencia podrá tomar decisiones oportunas.

e. Clasificación de los sistemas de costos.

Se toma la clasificación de Neuner (1980), que tal como menciona los sistemas de costos pueden clasificarse en 5 clases:

e.1. Por la naturaleza de las operaciones de fabricación

- Por órdenes de fabricación
- Por procesos o departamentos
- Por Clases
- De montaje

e.2. Por la fecha del método de cálculo

- Postmortem o históricos
- Estimados, Estándares o Predeterminados
- Diarios, Semanales o Mensuales

e.3. Por la función del negocio que se trata

- Costos de Producción o Fabricación
- Costos Generales
- Costos de Administración, Etc.

e.4. Por la clase de negocio a que se refiere

- Contabilidad de costos para bancos
- Contabilidad de costos para municipalidades
- Contabilidad de costos para tiendas al detalle o por departamento
- Contabilidad de costos para organizaciones de servicios.

e.5. Por los aspectos económicos involucrados.

- Costos Diferenciales
- Costos de oportunidad
- Costos Hundidos
- Costos a desembolsar (p.7)

f. Sistemas de costos ABC

Neuner (1980) en sus clasificaciones hace referencia a que,

La Contabilidad de costos para organizaciones de servicios, consiste principalmente en el análisis de los costos de las distintas categorías de trabajo en una oficina, consideramos que desde entonces se empezaba a hacer referencia al sistema de costos ABC. (p.7)

Mayorga (2011) nos comenta que,

El ABC "Activity Based Costing" o "Costo Basado en Actividades" se desarrolló como herramienta práctica para resolver un problema que se le presenta a la mayoría de las empresas actuales. Los sistemas de contabilidad de costos tradicionales se desarrollaron principalmente para cumplir la función de valoración de inventarios (para satisfacer las normas de "objetividad, verificabilidad y materialidad"), para incidencias externas tales como acreedores e inversionistas. Sin embargo, estos sistemas tradicionales tienen muchos defectos, especialmente cuando se les utiliza con fines de gestión interna.

Este costeo se basa en la asignación de costos a las actividades, luego de éstas, a los productos, a través de los inductores. Se intenta reducir al mínimo los costos indirectos transformándolos en directos para las actividades. El costo de los productos se obtendrá como agregación del costo de los materiales y de las actividades intervinientes en la fabricación. (p.4)

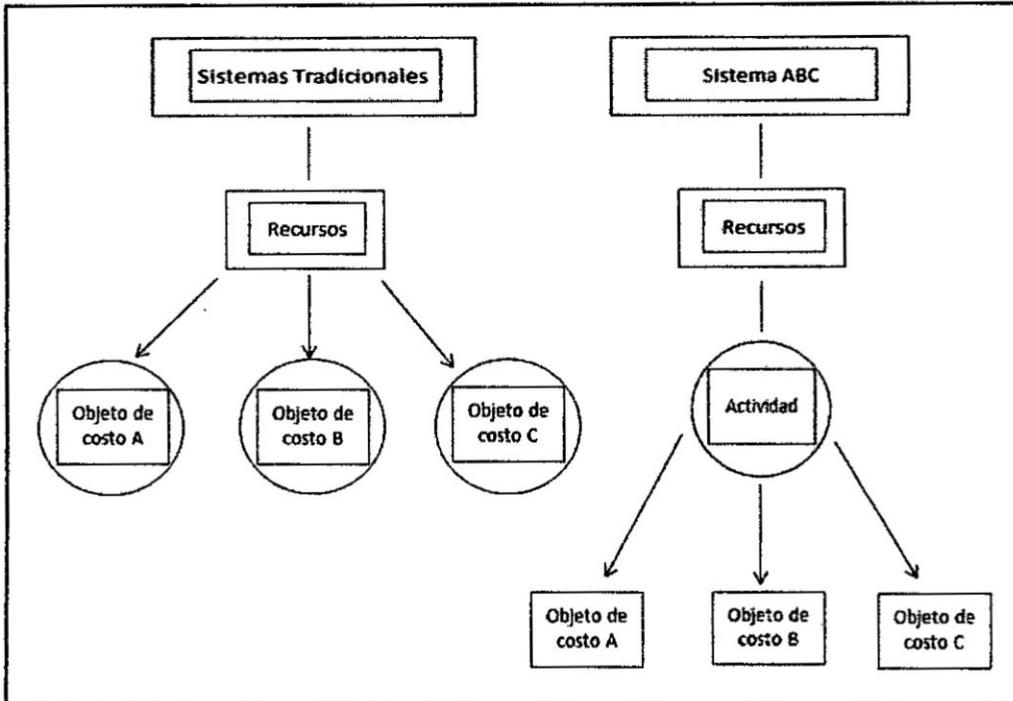
Lujan (2009) nos menciona que:

Cuando se habla de ABC se habla de uno de los temas más sobresalientes de la contabilidad administrativa, lo que nos

da un indicio de que el sistema de costeo basado en actividades tiene una importancia mucho mayor a la simple asignación de costo, su objetivo va más allá de distribuir costos comunes, este es medir y luego establecer el precio de los insumos empleados por las actividades que apoyan la producción y entrega de los productos y servicios a los clientes. (p.165)

El siguiente grafico nos sirve para observar las diferencias de las estructuras de los sistemas de costos tradicionales en relación al sistema de costos por actividades que nos muestra Lujan Alburqueque, Luis Felipe en su libro Contabilidad de costos.

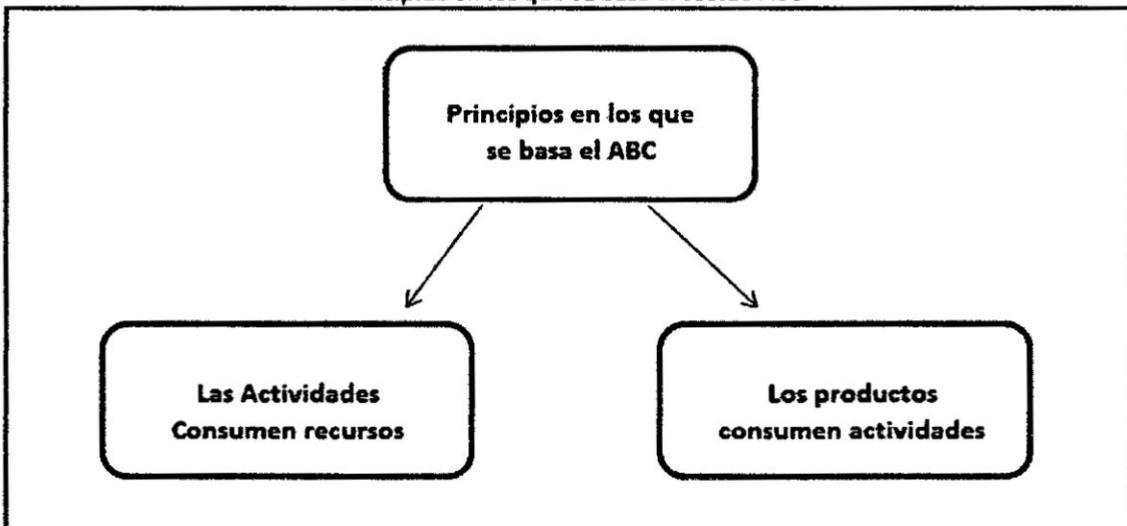
Comparacion entre el sistema tradicional y el sistema ABC



Fuente: Lujan, Luis. Contabilidad de costos

El mismo autor nos detalla que el ABC se basa en el consumo de actividades, recursos y productos como mostramos a continuación en el siguiente cuadro.

Principios en los que se basa el costeo ABC



Fuente: Lujan, Luis. Contabilidad de costos

g. Sistema de por órdenes específicas

Según Horngren, Datar y Foster (2007), nos dicen que:

El objeto de este tipo de costo es una unidad o múltiples unidades de un producto o servicio distinto llamado trabajo. Cada trabajo utiliza una cantidad distinta de recursos. El producto o servicio es con frecuencia una sola unidad (...)

(...) El costeo por órdenes de trabajo también se utiliza para costear múltiples unidades de un producto diferente. (p.99)

Backer, Jacobsen y Ramírez (1983) nos comentan que:

El sistema de contabilidad de costos por órdenes de trabajo es especialmente apropiado cuando la producción consiste en trabajos o procesos especiales, más que cuando los productos son uniformes y el patrón de producción es repetitivo o continuo. (p.219)

Lujan (2009) nos menciona que:

Este sistema es el más apropiado cuando los productos manufacturados no son homogéneos y difieren en cuanto a requerimientos de materiales y costos de conversión, y ello

es debido, a que estos se elaboran de acuerdo a las especificaciones del cliente. (p.145)

Tomando como punto de partida los tres libros antes citados, planteemos el ejemplo de una empresa que se dedica a vender pinturas, esta empresa logra un contrato con una importante constructora para abastecerlos por 10 años con pintura, pero esta pintura debe tener un aditivo especial, **“aditivo que no se incluye normalmente en el proceso de producción de las demás pintura”**, que encarece el precio del producto y que no es muy comercial en el mercado. Estos lotes de pintura solo podrán ser vendidos a esta empresa porque están siendo fabricados a pedido, generando que el producto ya no sea homogéneo y tenga detalles específicos del cliente.

h. Sistema de costos por procesos

Lujan (2009) nos menciona que:

El sistema de costos por proceso es un sistema que acumula los costos por producción en cada una de las fases de este, utilizado cuando se fabrica productos similares de un o unos productos que se procesan en grandes cantidades y en forma continúa a través de una serie de pasos de producción. (...) (p.123)

(...) La producción se destina para satisfacer las necesidades de almacén y no la de un cliente específico; en este sentido el énfasis se pone en la producción de un periodo dado (semana, mes, año, etc.). La cantidad a producir queda en manos de la demanda. (p.124)

El mismo autor nos presenta un cuadro donde se plasman las diferencias de los costos por órdenes y los costos por proceso en este cuadro también podemos observar diferencias en el tipo de procesos de producción y las características que deben tener para poder aplicar cada uno de estos sistemas.

Características de Costos por órdenes y Costos por procesos

Por órdenes :	Por procesos:
▪ Objeto del costo: órdenes	▪ Objeto del costo: procesos
▪ Producción concreta y variada.	▪ Producción uniforme.
▪ Producción por lotes.	▪ Producción masiva continua.
▪ Control analítico.	Control global.
▪ Producción flexible.	▪ Producción rígida.
▪ Costos específicos.	▪ Costos promedios.
▪ Costos unitarios cambiantes, calculados al finalizar la orden de trabajo.	▪ Costos unitarios uniformes calculados al finalizar el periodo.

i. Contabilidad de costos

Chambergo (2012) nos indica que,

La contabilidad de costos suministra los registros sobre costos, inventarios, costo de venta y distribución, ventas y ganancias de cada uno de los distintos tipos de productos manufacturados. Estos informes se transmiten en detalle para incluir cada una de las órdenes que forman un producto. En tal sentido, la contabilidad de costos es la que proporciona los informes detallados de las operaciones del negocio. (p.1)

Según Barfield (2005) la contabilidad de costos es, Una

técnica o un método para determinar el costo de un proyecto o de un producto. Este costo se determina a través de una medición directa, de una asignación arbitraria o de una asignación sistemática y racional. (p. 22)

Sin embargo para Neuner (1980) la contabilidad de costos es:

Una fase amplificada de la contabilidad general o financiera de una entidad industrial o mercantil, que proporciona rápidamente a la gerencia los datos relativos a los costos de

producir o vender cada artículo o de suministrar un servicio.

(p.3)

Podemos resumir, tomando como referencia a los libros consultados, que la contabilidad de costos es un sistema que se va a aplicar netamente para determinar los costos de producción de un bien o prestación de un servicio, la rentabilidad por cada producto elaborado, controlar adecuadamente las existencias, etc y que le servirá a la empresa o a quien lo requiera para llevar un control detallado del proceso de producción o prestación de un servicio.

j. Costos de una empresa de servicios

Los costos para empresas de servicios son un tema que se ha tocado muy poco, es decir, tenemos poca información de autores o especialistas que hayan desarrollado este tema, esto genera que terminen adaptando siempre los costos de los servicios a estructuras de costos de empresas industriales existentes que no siempre sirven o se adaptan a esta clase de negocios.

A diferencia de los elementos del costo en empresas industriales, las de servicio no cuenta con materia prima, siendo así la mano de obra su elemento más representativo en este rubro.

Habiendo identificado que la mano de obra es el costo de mayor importancia en las empresas de servicios, podemos mencionar que los costos de empresas de servicio se encuentran compuestos entonces por todo lo que la empresa invierte en mano de obra, otros costos del personal directamente involucrados en el servicio y otros costos indirectos.

Presentamos a continuación un cuadro donde detallamos algunas diferencias entre las empresas industriales y las de servicios:

Comparacion entre costos de empresas industriales y de servicio		
	Industriales	Servicio
Naturaleza del producto	Producto de naturaleza tangible o material.	Servicios de naturaleza intangible o inmaterial.
Almacenaje	Almacen tangible.	No cuenta con almacenes.
Valorizacion de inventarios	Valorizacion de inventarios según políticas de la empresa.	La valorizacion del inventario de servicios se realiza al momento de tener un servicio en proceso o terminado pendiente de facturar .
Elemento del costo de mayor importancia	Según su estructura por lo general los costos de mayor importancia son la materia prima.	Según su estructura de costos el componente de mayor importancia es la mano de obra.

Fuente: Propia

2.2.3. Rentabilidad

a. Rentabilidad

Ccaccya, (2015) en el artículo de la Revista Actualidad Empresarial “Análisis de rentabilidad de una empresa”, menciona que,

La rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y/o financieros con el fin de obtener ciertos resultados.

La rentabilidad de una empresa puede evaluarse comparando el resultado final y el valor de los medios empleados para generar dicho beneficio.

La capacidad para generar utilidades dependerá de los activos que dispone la empresa e la ejecución de sus operaciones, financiados por recursos propios aportados por los accionistas y/o de terceros que implican algún costo de oportunidad, por el principio de la escasez de recursos, y que se toma en cuenta para su evaluación (P. VII-1).

El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define la rentabilidad como,

La condición de rentable y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad). La rentabilidad, por

lo tanto, está asociada a la obtención de ganancias a partir de una cierta inversión. Lo habitual es que la rentabilidad haga referencia a las ganancias económicas que se obtienen mediante la utilización de determinados recursos (<http://dle.rae.es/>).

Las definiciones de rentabilidad son muchas, consideramos que ambas son las más acertadas, todas las entidades privadas se forjan con la premisa de obtener rentabilidad, de tener ganancia como retorno a su inversión inicial, sin embargo esto puede verse mermado por la falta de conocimiento de costos, sin esto, es muy imprecisa la forma en la que se determina el valor de venta de un bien o un servicio.

b. Estados Financieros y Rentabilidad

En general se restringió la investigación al sector privado, es por eso necesario conocer qué tipo de información es pasible de análisis para poder determinar la situación actual de una empresa y con ello vislumbrar, pronosticar cual será el futuro cercano de la misma; en base a ello tomar decisiones, medidas correctivas o prepararse para el futuro cercano de la entidad.

Wikipedia, nos da la siguiente definición:

Los estados financieros, también denominados estados contables, informes financieros o cuentas a una fecha determinada, son informes que utilizan las instituciones para

dar a conocer la situación económica y financiera. Además de los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado. Esta información resulta útil para la administración, gestores, reguladores y otros tipos de interesados como los accionistas, acreedores o propietarios.

La mayoría de estos informes constituyen el producto final de la contabilidad y son elaborados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados, normas contables o normas de información financiera. La contabilidad es llevada adelante por contadores públicos que, en la mayoría de los países del mundo, deben registrarse en organismos de control públicos o privados para poder ejercer la profesión.

Los Estados Financieros resultan útiles para los usuarios ya que contienen datos que complementados con otras informaciones como por ejemplo las condiciones del mercado en que se opera, permiten diagnosticar las políticas a seguir considerando nuevas tendencias (limitaciones de los estados financieros). Así mismo, se dice que para la presentación de los estados financieros se deberá considerar información real para ser más exactos con los resultados (https://es.wikipedia.org/wiki/Estados_financieros)

Los Estados Financieros más representativos son 2, que a continuación detallaremos:

- **Estado de Situación Financiera / Balance General**

Ross, Westerfield y Jaffe (2009), nos dicen que, "es una fotografía instantánea (tomada por un contador) del valor contable de una empresa en una fecha en particular, como si la firma se quedara momentáneamente inmóvil" (p.20). El balance general o Estado de Situación Financiera, muestra la información de todo lo que la empresa posee en el lado izquierdo (Activos) y la forma en la que se financia esta entidad en el lado derecho (Pasivos). Existe una definición contable sobre la que todo Balance se basa y describe su equilibrio:

ACTIVO = PASIVO + PATRIMONIO

Fuente: Propia.  UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA

Estructura del Estado de Situación Financiera en forma de CUENTA :

ACTIVO	PASIVO Y PATRIMONIO
Activo Corriente	PASIVO
Caja y Bancos	Pasivo Corriente
Cuentas por Cobrar	Proveedores
Otras Cuentas por Cobrar	Bancos
Inventarios	Empleados
Gastos Pagados por Anticipado	Estado
Total Activo Corriente	Total Pasivo Corriente
Activo No Corriente	Pasivo No Corriente
Activo Fijo	Deudas a Largo Plazo
Depreciación	Total Pasivo No Corriente
Activo Fijo Neto	Total Pasivo
Total Activo No Corriente	Patrimonio
	Capital
	Utilidades Acumuladas
	Total Patrimonio
Total Activo	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO

Fuente: USJ

▪ **Estado de Resultados / Ganancias y Perdidas**

Para (Ross et al., 2009), “el estado de resultados mide el desempeño a lo largo de un periodo específico. Si el balance general es como una fotografía instantánea, el estado de resultados es como un video que registra lo que las personas hicieron en 2 fotografías (ingresos y gastos)” (p.23). El estado de resultados basa su equilibrio en la siguiente formula:

INGRESOS – GASTOS = UTILIDAD O PERDIDA	
<i>Fuente: Propia</i>	
MEDIFARMA SA	
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL	
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013	
EN NUEVOS SOLES	
	2013
Ventas	65,920
Costos de Ventas	-39,238
Utilidad Bruta	26,682
Gastos de administración	-8,214
Gastos de ventas	-8,213
Utilidad de Operación	10,255
Otros Ingresos y (Egresos):	
Ingresos Financieros	1,250
Cargas Financieras	-2,878
Otros Egresos	-6,294
Utilidad antes de partic e l.renta	2,333
Participaciones	
Impuesto a la renta 30%	-700
UTILIDAD NETA	1,633
<i>Fuente: Propia</i>	

c. Análisis de Estados Financieros

Ahora bien, ya dejamos claro para que nos sirve un balance general o estado de situación financiera y un estado de resultados o ganancias y pérdidas, entonces deben surgir varias interrogantes como: ¿De qué me sirve ver esta información? O ¿Cómo analizo esto?, pues bien lo primero que debemos saber es que los números que muestran estos estados financieros se expresan en una unidad monetaria, generalmente en la del país de origen, por ejemplo en Perú los estados financieros se expresan en "Nuevos Soles". Luego de ello lo que cualquier empresario quisiera analizar es naturalmente la información de sus competidores y compararla con la de su empresa, cosa que resultaría imposible si la información de uno estuvo expresada en Dólares Americanos y la del otro en Nuevos Soles o si una en tamaño y volúmenes es mucho más grande que la otra. Otro caso sería querer analizar la información de la misma empresa respecto a periodos anteriores, inmediatamente surgiría otra dificultad, como el que en un horizonte de tiempo la empresa haya sufrido aumentos o disminución de tamaño.

Entonces, al tratar de iniciar a hacer comparaciones de cualquier índole monetaria, debemos homogenizar la información, la forma más útil y más usada es la de expresar los estados financieros en razones porcentuales, de esta forma podríamos iniciar las comparaciones.

d. Índices Financieros / Ratios Financieros

La Web, Enciclopedia Financiera nos dice que,

Los Indicadores Financieros o Ratios Financieros son ratios o medidas que tratan de analizar el estado de la empresa desde un punto de vista individual, comparativamente con la competencia o con el líder del mercado.

La mayoría de las relaciones se pueden calcular a partir de la información suministrada por los estados financieros. Así, los Indicadores Financieros se pueden utilizar para analizar las tendencias y comparar los estados financieros de la empresa con los de otras empresas. En algunos casos, el análisis de estos indicadores puede predecir quiebra futura.

Los Indicadores Financieros se pueden clasificar de acuerdo a la información que proporcionan.

Los siguientes tipos de indicadores se utilizan con especial frecuencia:

Indicadores financieros de liquidez, que proporcionan información sobre la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo financieras.

Ratios de rotación de activos deben indicar la eficiencia con que la empresa utiliza sus activos.

Indicadores financieros de apalancamiento, que proporcionan una indicación de la solvencia a largo plazo de la empresa.

Indicadores financieros de rentabilidad, que ofrecen varias medidas diferentes del éxito de la empresa en la generación de beneficios.

Indicadores financieros sobre la política de dividendos, que dan una idea de la política de dividendos de la empresa y las perspectivas de crecimiento futuro.
(<http://www.encyclopediafinanciera.com/indicadores-financieros.htm>).

En nuestro particular caso, ampliamos la información de los ratios de rentabilidad que nos servirán para efectuar el análisis correspondiente.

▪ **Rentabilidad sobre Ventas**

Esta razón es mundialmente conocida también como Margen de Utilidad, y la finalidad de este es conocer "Por cada unidad de dinero vendida, cuanto es realmente utilidad". Veámoslo mejor con un ejemplo:

$$\textit{Margen de Utilidad} = \frac{\textit{Utilidad Neta}}{\textit{Ventas Netas}}$$

$$\frac{363,000}{2,311\,000} = 15.75\%$$

En este caso el resultado muestra que en un sentido contable, por cada nuevo sol que se vende 16 céntimos son la utilidad neta de la empresa.

▪ **Rentabilidad Operativa**

Este ratio se utiliza con la finalidad de medir si la actividad económica que realiza el negocio es lucrativa o no. Resulta muy útil cuando en una empresa se efectuaron más de una actividad, con este índice sabremos: “Cuanto es utilidad de la actividad por cada nuevo sol de venta” Nada mejor que un ejemplo para mostrarlo:

$$\text{Margen de Utilidad} = \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas Netas}}$$

$$\frac{691,000}{2,311\ 000} = 29.90\%$$

Aquí el resultado muestra que en efecto es rentable la actividad económica que se realiza ya que, por cada nuevo sol vendido, el negocio genera un margen operativo de 30 céntimos.

▪ **Rentabilidad sobre Capital**

Conocida también como ROE, por sus siglas en ingles de *Return on Equity*, resulta una herramienta indispensable que permite medir como les fue a los accionistas durante un periodo económico o año económico. Una empresa se crea con el capital de los accionistas o participacionistas, dando origen a una nueva personalidad de índole

jurídica, la misma que fue creada con la finalidad de generar un retorno de la inversión a los accionistas. El ROE se mide de la siguiente manera:

$$\text{Rentabilidad sobre Capital (ROE)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital Contable Total}}$$

$$\frac{363,000}{2,591\ 000} = 14\%$$

El resultado mostrado, refleja que por cada nuevo sol que invirtió un accionista, este ganó 14 céntimos.

e. Análisis de Índices Financieros

(Ross et al., 2009), nos comentan que,

Una forma de evitar los problemas involucrados en la comparación de compañías de diferentes tamaños consiste en calcular y comparar las razones financieras. Tales razones son formas de comparar y de investigar las relaciones que existen entre distintos elementos de la información financiera. (...)

(...) Un problema con las razones financieras es que diferentes personas y diferentes fuentes a menudo no las calculan exactamente de la misma manera, lo cual genera gran confusión. (p.44)

Lo que debemos tener en claro es que podemos analizar los índices financieros, siempre y cuando los apliquemos de la misma manera a las entidades que sean sujeto de análisis.

f. Análisis de contribución

Chambergó Guillermo, Isidro esta vez en “Análisis del costo – utilidad y margen de contribución” menciona que,

El análisis de contribución implica el empleo de una técnica analítica para determinar y evaluar los efectos que sobre las utilidades pueden tener los cambios en el volumen de ventas, precios, costos y gastos en sus aspectos fijos y variables.

El margen de contribución está constituido por el ingreso por las ventas menos los costos variables totales.

El estado de resultados provee datos financieros que son particularmente útiles para los pronósticos de planificación de la administración, a causa del énfasis sobre los costos fijos y variables.

Para fines internos de la administración es preferible un estado de resultados bajo el enfoque del margen de contribución. (P.IV-1)

Entendemos entonces por margen de contribución, un concepto útil para hallar la cantidad de dinero que una empresa puede ganar a partir de la

venta de un producto o servicio, para pagar los costos variables (aquellos que no varían en función al volumen de producción) y generar utilidades.

Permite determinar cuánto está contribuyendo un determinado producto a la empresa, además permite identificar en qué medida es rentable seguir con la producción de ese artículo o la prestación de un determinado servicio. A continuación un ejemplo claro que nos proporciona Chambergó (2015), desde Actualidad Empresarial:

Recuadro N.º 1
Plan anual de utilidades
Estado de resultados bajo el enfoque del
margen de contribución

Detalle	Total		Base unitaria	
	Importe	%	S/.	%
Ventas (10.000 unidades)	200.000	100%	20	100%
Costos variables	120.000	60%	12	60%
Margen de contribución	80.000	40%	4	40%
Costos fijos	60.000			
Utilidad	20.000			

Fuente: Actualidad Empresarial. 1ra. Quincena 2015

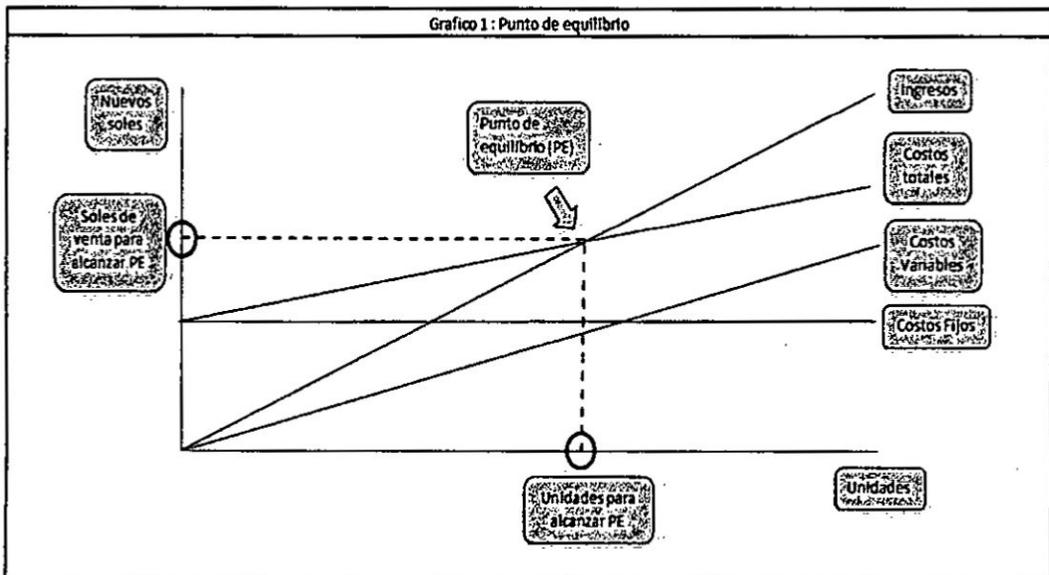
g. Análisis del punto de equilibrio

Para Godoy (2005), el análisis del punto de equilibrio:

Es aquel volumen en el cual los ingresos son iguales a los gastos. Su determinación es de mucha aplicación para las empresas de servicios, las cuales cuentan con ciertas

particularidades que las diferencian de aquellas empresas que comercializan bienes (...).

En el siguiente gráfico Godoy nos muestra como la intersección de los ingresos y los costos totales es el punto de equilibrio, esto quiere decir que los ingresos por ventas han cubierto todos los costos del servicio.



Fuente: Godoy Vila, Raul

(...) Se enmarca en el análisis costo – volumen – utilidad, y es aquel donde el nivel de ingresos de la empresa se iguala al nivel de gastos, es decir aquel donde la utilidad se hace cero. (p.B-2)

El punto de equilibrio nos sirve, para conocer cuántas unidades deben venderse para cubrir los costos totales del servicio.

Posterior a ello podemos analizar los costos fijos e identificar si son indispensables para la actividad del negocio y ver posibles puntos de reducción.

2.2.4. Tratamiento Contable de los costos en una empresa de Servicios

Una parte vital de la investigación es el tratamiento contable que debe tenerse en cuenta para llevar una contabilidad de costos alineada con las normas contables. Entendamos **“tratamiento contable”** como la forma de registrar, procesar y analizar la información contable que forma parte del costo del servicio de una empresa.

Recordemos que la globalización y el adelanto tecnológico hoy en día hacen indispensable en las empresas el uso de algún software contable que les permita la elaboración de reportes contables de manera oportuna, sin embargo aún la tecnología por más innovadora que fuese debe ser manipulada por el hombre, ya que aún no es capaz de programarse por sí misma. Es entonces que los contadores deben tener mucho cuidado y claridad en **“la esencia”** de la información que desea mostrarse en algún reporte contable y/o de costos.

a. Reconocimiento de los Costos

El costo de las empresas de servicios, se representa sustancialmente por la mano de obra y algún otro costo de personal que estén estrechamente vinculados a la prestación del servicio, además deben considerarse otros costos indirectos atribuibles a la actividad, así como el costo de materiales que hayan sido empleados en la prestación del servicio.

Una vez identificado y discriminado que representa costo del servicio deben registrarse en las cuentas de gasto que le corresponde por su naturaleza, generando un destino para su acumulación en las cuentas de clase 9, cuya contrapartida debe ser la cuenta 79.

Se sugiere utilizar las cuentas siguientes:

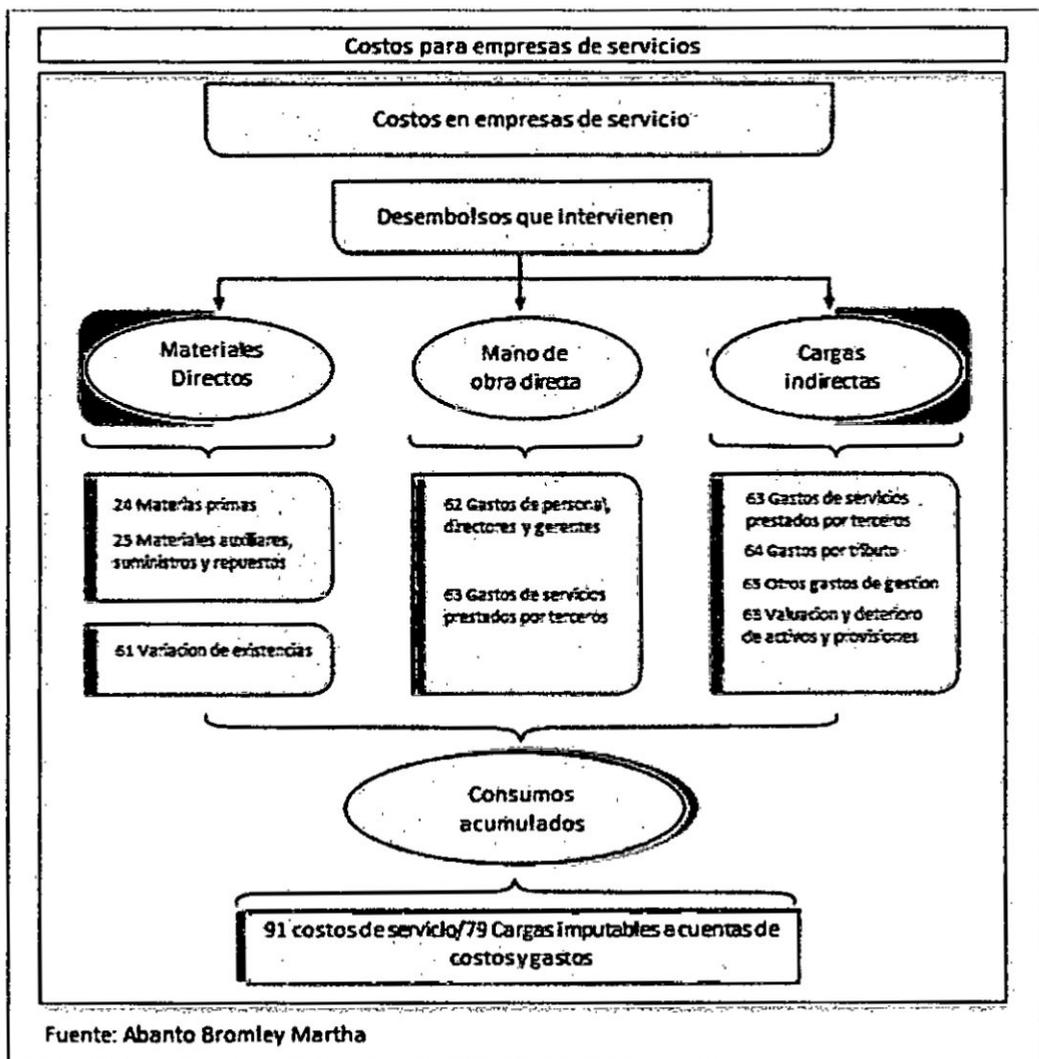
91 Costo de servicios	911 Mano de obra	9111 Remuneraciones
		9112 Otras remuneraciones
		9113 Capacitación
		9114 Seguridad y previsión social
		9115 Beneficios sociales de los trabajadores
	912 Otros	9121 Suministros
		9122 Depreciación
		9123 Otros

Fuente: Abanto Bromley Martha

Estos gastos, que para la empresa representan costo, bajo el criterio de asociación deben reconocerse como gasto del período, en la

medida que se reconozca el ingreso, punto que tocaremos en el siguiente literal.

A continuación mostraremos un cuadro de Contadores & Empresas, donde nos grafican la dinámica contable de las cuentas de costos en empresas de servicios:



b.Reconocimiento de los ingresos

La NIC 18, en su párrafo 1, nos dice a la letra que “El ingreso de actividades ordinarias es reconocido cuando es probable que los beneficios económicos futuros fluyan a la empresa y otros beneficios puedan ser medidos con fiabilidad” (p.1). En aplicación de ello la misma NIC nos menciona que deben reconocerse con referencia al “estado de terminación de la transacción” a la fecha de presentación o elaboración del estado de situación financiera.

Para lo cual deben cumplir con las condiciones siguientes en un 100% sin excepciones:

- El monto del ingreso pueda medirse de manera confiable
- Sea probable que los beneficios económicos asociados con la transacción, lleguen a la empresa.
- El estado de terminación de la transacción a la fecha del estado de situación financiera pueda medirse de manera confiable.
- Los costos incurridos en la transacción y aquellos que falten para terminarla, puedan medirse de manera confiable.

Entendamos por estado de terminación, como el método por el cual se calcula el porcentaje de terminación de un servicio o el grado de avance del mismo.

De acuerdo al párrafo 24 de la NIC 18, dicho porcentaje puede determinarse bajo los métodos:

- Medición del trabajo realizado
- Los servicios prestados a la fecha como un porcentaje del total de los servicios prestados, y
- Proporción de los costos incurridos a la fecha en relación con el total estimado de costos de la transacción.

c. Costo de existencias de un prestador de servicios

En principio debemos tener en claro que cuando nos referimos a existencias, estamos hablando de inventarios; en tal sentido puede surgir la siguiente interrogante: ¿Si una empresa de servicios no vende productos tangibles, cómo puede tener inventarios? La respuesta es clave, y existen posiciones antagónicas al respecto.

El Plan Contable General Empresarial, en una empresa de servicios debe tener en cuenta que dentro del Elemento 2 Activo Realizable, ya se han incluido cuentas contables para empresas de servicios:

Numeneratura	Descripción	Contiene o incluye
215	Existencias de servicios terminados	Se compone principalmente de la mano de obra y otros costos incurridos en la prestación del servicio concluido.
235	Existencias de servicios en proceso	Se compone de la mano de obra y otros costos involucrados en la prestación del servicio mientras este no se ha concluido.
2925	Existencias de servicios terminados	Se registra el efecto de la valoración de existencias al considerar la base de costo o valor neto de realización, el menor.
2945	Existencias de servicios en proceso	

Fuente: Abanto Bromley Martha

La NIC 2, en su párrafo 19 dispone que. *"en el caso de que el prestador de servicios tenga inventarios, los medirá por los costos que suponga su producción"*; es decir que no necesariamente deberá reconocer un inventario.

Mencionaremos en base a lo observado durante la investigación que, muchas de las empresas cazatalentos y asumimos que también otras de servicios, comúnmente durante el ejercicio económico no reconocen inventarios, sino que solo lo hacen, como ya mencionamos anteriormente a efectos de mostrar en un estado de situación financiera la valorización del inventario solo si a la fecha de corte las empresas de servicios cuentan con, valga la redundancia, servicios terminados y pendientes de facturar o aquellos que a la fecha de corte se encuentren aún en proceso y/o inconclusos. Lo que debería mostrarse es el saldo reflejado en el DEBE de la cuenta 23 Productos en Proceso. en la divisionaria 235 Existencias de servicios en proceso, bajo el supuesto

de que el servicio a la fecha de elaboración del estado de situación financiera se encontrasen servicios que aún no culminan y si estuviesen culminados pero pendientes de facturar deberían mostrarse en el saldo de la cuenta 21 Productos terminados, en la divisionaria 215 Existencias de Servicios Terminados, en ambos casos su contrapartida sería la cuenta 71 Variación de la producción almacenada, divisionaria 715 Variación de existencias de servicios, lo que veremos mejor al realizar el trabajo de campo.

Entonces resumamos que,

- El plan contable nos da una estructura donde ya se han contemplado cuentas contables que incluyen existencias o inventarios para el rubro de servicios.
- La NIC 2 nos dice que si tenemos inventarios, debemos medirlos por los costos que supone la producción del servicio, lo que no se contrapone al cuadro que colocamos.

Quiere decir que ya contamos con las herramientas necesarias para llevar una contabilidad de costos, sin hacer de lado las normas contables, veamos si podemos alinearnos también con las normas tributarias.

Una de las obligaciones formales de las empresas según el DS N° 134-2004-EF, del 05/10/2004, artículo 22° es llevar el REGISTRO DE COSTOS, comprendamos que al tratarse de un libro tributario debe

existir una norma que indique la información que este debe contener hasta este momento la obligación para empresas de servicios, era tener el registro de costos más nada en su contenido. Entonces la RS N° 234-2006/SUNAT del 30/12/2006 que establece normas referidas a libros y registros vinculados a asuntos tributarios, dicta las pautas y la información mínima a registrar.

El segundo párrafo del artículo 65° de la Ley del Impuesto a la Renta dispone que los perceptores de rentas de tercera categoría que generen ingresos brutos anuales desde 150 UIT hasta 1700 UIT deberán llevar los libros y registros contables de conformidad con lo que disponga la SUNAT. Los demás perceptores de rentas de tercera categoría están obligados a llevar contabilidad completa de conformidad con lo que disponga la SUNAT.

Asimismo, el inciso b) del tercer párrafo del referido artículo señala que, mediante resolución de superintendencia, la SUNAT podrá establecer los libros y registros contables que integran la contabilidad completa.

Al respecto, el numeral 12.2 del artículo 12° de la Resolución de Superintendencia N.° 234-2006/SUNAT, prevé que los perceptores de rentas de tercera categoría cuyos ingresos brutos anuales sean superiores a 500 UIT hasta 1700 UIT deberán llevar como mínimo los siguientes libros y registros contables:

a) Libro de Inventarios y Balances.

b) Libro Diario.

c) Libro Mayor.

d) Registro de Compras.

e) Registro de Ventas e Ingresos.

La Ley del impuesto a la renta, en el artículo 62°, y el reglamento de la misma en su artículo 35°, nos mencionan que dependiendo del tipo de inventario de una empresa de servicios esta, deberá contar con los siguientes registros:

- i. Materiales y suministros, respecto de los cuales debe contar con el registro de inventario permanente en unidades o valorizados, según corresponda.

Respecto a este punto existe una RTF N° 04289-8-2015, donde el tribunal fiscal ha señalado que,

Las exigencias formales previstas por el artículo 35 del reglamento de la Ley del impuesto a la Renta en relación con los libros y registros referidos a inventarios solo son aplicables a los contribuyentes, empresas o sociedades cuya actividad requiera practicar inventarios físicos o materiales.

Finalmente concluimos que si no tenemos la necesidad de practicar inventarios físicos o materiales, nos exceptuamos de llevar registro de costos, caso contrario la norma nos obliga.

- ii. Productos terminados o en proceso de servicios (en el supuesto que no se hubiera reconocido aún el ingreso correspondiente) no se requiere registro alguno.

Para sustentar aún más este acápite, tenemos la RTF N° 04289-8-2015, donde el tribunal fiscal ha indicado que en el caso de inventarios que no tengan una forma física o material o que no se encuentren contenidos en un soporte físico, quedan excluidos del cumplimiento de las obligaciones formales previstas por los artículos 62° de la LIR y el 35° de su reglamento. En este sentido, siendo que tanto los resultados de un servicio (productos terminados o en proceso) incorpóreos, se encuentran excluidos de las obligaciones tributarias. Sobre el particular es importante, señalar que la materialización de dicho servicio es distinto al servicio en si mismo.

Y finalmente el INFORME N.° 0135-2015-SUNAT/5D0000, concluye que, “No existe la obligación de llevar Registro de Costos tratándose de empresas de servicios, comercialización u otra actividad que no implique la producción de bienes”.

2.3. Definiciones de términos básicos.

TABLA N° 1 - GLOSARIO DE TÉRMINOS

N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	Actividad	Es un acontecimiento, tarea o unidad de trabajo que tiene un motivo específico y consume recursos. Es utilizado en el sistema de costo basado en actividades (ABC) para identificar las actividades individuales y luego asignarlas los objetos de costo.
2	Capital Humano	Es un término usado para designar un factor de producción dependiente no sólo de la cantidad, sino también de la calidad, del grado de formación y de la productividad de las personas involucradas en un proceso productivo. Se ha extendido para designar el conjunto de recursos humanos que posee una empresa o institución económica.
3	Centro de Costos	Es una división funcional. El costo unitario se calcula para dicha división, dividiendo el costo total acumulado de ese centro de costos entre la cantidad de sus unidades y antes de su transferencia a un centro de costos subsecuente, al final se suman algebraicamente los costos de cada centro.
4	Costo de la Mano de Obra	Precio que se paga por utilizar el recurso humano.
5	Costo de los Servicios Prestados:	Se relaciona con todos aquellos desembolsos o acumulaciones relacionados con la generación de ingresos en una empresa que se dedica a la prestación de servicios en la cual no se dan procesos de transformación profundos, ya que el costo por lo general está formado por mano de obra directa, especializada e intensiva, aplicada a la prestación del servicio.
6	Costo de Ventas:	Está compuesto por todos aquellos desembolsos o erogaciones de los productos vendidos, fabricados o de los servicios prestados que son necesarios para que se obtengan los ingresos operacionales de un negocio. La denominación costo de ventas une dos conceptos que son los siguiente: Costo, como erogaciones necesarias para generar un ingreso determinado y Venta, que son los ingresos relacionados con ese costo necesario para la generación de ingresos.
7	Costo Real	Los costos de los productos se registran sólo cuando éstos se incurren.
8	Costo Unitario	Costo total de los bienes o servicios dividido por el número de unidades producidas, vendidas, número de trabajos o proyectos, expresada en base a determinada unidad de medida.
9	Costos Indirectos de Fabricación:	Desembolsos que no pueden identificarse con la producción de mercancías o servicios específicos, pero que sí constituyen un costo aplicable a la producción en general. Se usan para acumular los materiales indirectos, la mano de obra indirecta y todos los demás costos indirectos.

10	Estado de Resultados:	Muestran el resultado de las operaciones por un periodo determinado a los efectos de medir la utilidad o pérdida obtenida en un período determinada por actividades ordinarias y extraordinarias.
11	Gastos de Ventas:	Están relacionados con aquellos desembolsos que son necesarios para que las actividades de ventas sean llevadas a cabo.
12	Gastos Operativos:	Son desembolsos que se realizan para el funcionamiento de la empresa y que se originan por diferentes conceptos.
13	Grados de Avance:	Número de veces que una materia prima o producto intermedio ha sido objeto de transformación en un producto o ha sido incorporado en otro eslabón de la cadena productiva.
14	Ingresos Operacionales:	Son todos aquellos ingresos generados por ventas de bienes, prestación de servicios, de la actividad principal de una empresa.
15	Inventarios:	Representan las partidas del activo que son generadoras de ingresos para varios tipos de empresas, entre las cuales se encuentran las que tienen una actividad de transformación y las que se dedican a la compra y venta o comercialización.
16	Mano de Obra:	Es el esfuerzo físico o mental empleados para la fabricación de un producto, comercialización, o la prestación de un servicio.
17	Mano de Obra Directa:	Toda la mano de obra involucrada en la fabricación de un producto terminado que puede asociarse fácilmente con éste y que representa un importante costo del material en la elaboración de dicho producto.
18	Mano de Obra Indirecta:	En la fabricación de un producto, mano de obra involucrada que no se considera directa
19	Margen de utilidad:	Diferencia entre el precio de venta y el costo de un producto.
20	Orden de Servicio	Es un pedido escrito enviado a un proveedor para la compra de artículos específicos, a un precio acordado, destacando los términos de entrega y de los pagos.
21	Pérdida:	Costo de los bienes o servicios comprados, que pierden su valor sin haber suministrado ningún beneficio.
22	Precio:	Es la relación de intercambio de un bien por otro. En otras palabras, es la medida del valor de cambio de los bienes y servicios; el precio de todos los bienes se expresa en términos de dinero.
23	Recursos:	Son los medios que se emplean para realizar las actividades. Por lo general son seis: humanos, financieros, materiales, mobiliario y equipo, planta física y tiempo
24	Sistema de Acumulación de Costos:	Es la recolección organizada de datos de costo mediante un conjunto de procedimientos o sistemas; el mismo debe ser compatible con la naturaleza y el tipo de operaciones realizadas por una compañía.

25	Beneficio Social	Conjunto de prestaciones adicionales a las obligaciones legales del empleador, especificadas generalmente en el convenio laboral o en la política de recursos humanos de la institución, que tienen como objetivo mejorar la calidad de vida del empleado o su entorno familiar. La empresa ofrece a los empleados la posibilidad de dedicar parte de su paga variable a servicios personales, desde planes de jubilación hasta la compra en condiciones ventajosas de equipos de informática, cursos de idiomas o seguros vehiculares.
----	-------------------------	---

CAPÍTULO III

VARIABLES E HIPOTESIS

3.1. Variables de la Investigación:

En la presente investigación tomamos como variables: los sistemas de costos y la rentabilidad, en vista de que ambas pueden ser expresadas en cantidades numéricas tal cual lo define Ávila, en su libro "Metodología de la investigación aplicada a los negocios"

3.1.1. Variable Independiente - Sistemas de Costos (X)

Ávila, Hernán definió las variables independientes como aquellas variables que el investigador controla para probar sus efectos sobre algún resultado. Una variable dependiente se manipula o controla en el curso de la operacionalización a fin de entender los efectos de tales manipulaciones sobre la variable dependiente.

Entendemos entonces que la aplicación de un determinado sistema de costeo (entiéndase variable Independiente "X") tendrá una implicancia en la rentabilidad de las empresas (entiéndase variable dependiente "Y")

3.1.2. Variable Dependiente – Rentabilidad (Y).

Ávila, define que, las variables dependientes son las consecuencias, resultados, efectos, respuestas a ser observadas y medidas respecto a la variable independiente.

En base a esta definición concluimos que, la rentabilidad (Y) será nuestra variable dependiente ya que esta se ve afectada por la aplicación del sistema de costeo (x).

3.2. Operacionalización de las Variables:

	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p align="center">"X" Variable Independiente</p>	<p>Sistema de Costos. Gerencie.com nos dice que, es un conjunto de procedimientos, técnicos, administrativos y contables que se emplea en un ente, para determinar el costo de sus operaciones en sus diversas fases.</p>	<p>Costos ABC, Cesar Mayorga nos menciona que, este costeo se basa en la asignación de costos a las actividades, luego de éstas, a los productos, a través de los inductores.</p>	<p>Reconocer actividades, entiendase como actividades, al conjunto de tareas o funciones que se realizan en un departamento o area. Identificar los procesos, es el reconocimiento de las secuencias ordenadas de actividades que se desarrollan en un departamento o area.</p>
		<p>Costos por Procesos, Horngren, Datar y Foster nos mencionan que, el objetivo del costo son unidades idénticas de un producto o servicio.</p>	<p>Reconocer los procesos, entiendase como Procesos, a un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que al interactuar juntas, simultánea o sucesivamente en los elementos de entrada los convierten en productos o resultado Identificar los costos que intervienen en cada proceso, es el reconocimiento de los costos tanto directos como indirectos que intervienen en cada proceso previamente reconocido.</p>
		<p>Costos por Órdenes Específicas, Horngren, Datar y Foster nos mencionan que, el objeto del costo es una unidad o múltiples unidades de un producto o servicio distinto llamado trabajo. Cada trabajo utiliza una cantidad diferente de recursos</p>	<p>Reconocer los procesos estandar y diferenciados, es necesario definir los procesos estandar o que con habitualidad realiza una empresa esu vez que se identifica el proceso que define lo atípico del pedido específico. Identificar los costos que intervienen en cada proceso, es el reconocimiento de los costos tanto directos como indirectos que intervienen en cada proceso previamente reconocido.</p>

3.2. Operacionalización de las Variables:

	Variables	Dimensiones	Indicadores
"Y" Variable Dependiente	<p>Rentabilidad, Diana Ccaccya define: La rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y/o financieros con el fin de obtener ciertos resultados.</p>	<p>Rentabilidad sobre Ventas, AreadePymes.com comenta que, este ratio engloba la rentabilidad total obtenida por unidad monetaria vendida.</p>	<p>Utilidad Neta, gerencie.com la define como, el resultante después de restar y sumar de la utilidad operacional, los gastos e Ingresos no operacionales respectivamente, los impuestos y la Reserva legal.</p>
			<p>Ventas Netas, elmundo.com las define como, se define las ventas netas como el resultado de restar las Ventas Brutas menos los descuentos y devoluciones.</p>
		<p>Rentabilidad Operativa, datateca.unad.edu.co nos dice que sirve para determinar realmente si el negocio es lucrativo o no independiente de cómo ha sido financiado.</p>	<p>Utilidad Operativa, gerencie.com la indica como, los ingresos y gastos operacionales, dejando de lado los gastos e ingresos no operacionales.</p>
			<p>Ventas Netas, elmundo.com las define como, se define las ventas netas como el resultado de restar las Ventas Brutas menos los descuentos y devoluciones.</p>
		<p>Rentabilidad sobre Capital, Ross, westerfield, jaffe nos mencionan que es una herramienta que sirve para medir como les fue a los accionistas durante el año.</p>	<p>Utilidad Neta, gerencie.com la define como, el resultante después de restar y sumar de la utilidad operacional, los gastos e Ingresos no operacionales respectivamente, los impuestos y la Reserva legal</p>
			<p>Capital Contable Total, gerencie.com la define como, El capital contable no es otro que el mismo patrimonio, la diferencia resultante de restar los pasivos a los activos.</p>

3.3. Hipótesis:

En la presente investigación tomamos las siguientes hipótesis:

3.3.1 General:

La implementación de un sistema de costos, incidió positivamente en la rentabilidad de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro 2014 - 2015.

3.3.1 Específicos:

La implementación de los costos ABC, incidió positivamente en la rentabilidad económica de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro 2014 - 2015.

La implementación de los costos por Ordenes Especificas, incidió positivamente en la rentabilidad económica de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro 2014 - 2015.

La implementación de los costos por Proceso, incidió positivamente en la rentabilidad económica de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro 2014 - 2015.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo

Para el desarrollo de la investigación, empleamos el enfoque **cuantitativo** de investigación científica, ya que según Sampieri, Fernández y Baptista en su libro Metodología de la Investigación (2014), nos dicen que, “Un enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”.

4.2 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación, Según Hernández-Sampieri et al., (2014), “consiste en visualizar la manera práctica y concreta de contestar las preguntas de investigación, además de cumplir con los objetivos fijados”. (p.128)

Diseño No experimental, continuando con las definiciones de Hernández-Sampieri et al., (2014) quienes nos dicen que este diseño es “un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en

la que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos". (p.152)

Se elige este diseño pensando en que analizaremos estados financieros de empresas cuyo ejercicio económico ya concluyo, por ende ninguna de las variables que podamos manipular modificaría el resultado.

Existen diversos diseños no experimentales, de los que hemos tomado el **diseño descriptivo**, porque durante la primera etapa de investigación nos enfocaremos en describir las situaciones y eventos detallándolos tal como son y se pusieron en evidencia en la unidad de análisis que son las empresas de head hunting / cazatalentos, el escenario en el que estas se desarrolla y las variables. Y el **diseño correlacional**, porque tal cual lo define Hernández-Sampieri et al., (2014) estos diseños "describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa efecto (causales)". (p.157) Entonces lo que se plantea en nuestra investigación es hallar el grado de relación entre los sistemas de costos y la rentabilidad de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro durante los periodos 2014 y 2015.

4.3 Población y Muestra

4.3.1 Población

La población que se tomó para esta investigación estará constituida por las 21 empresas dedicadas a brindar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro, durante los periodos 2014 y 2015.

4.3.2 Muestra

La muestra tomada para la presente investigación es de carácter no probabilístico, "a conveniencia" porque la elección de la misma dependió de las causas relacionadas con las características de nuestra investigación, es decir que como investigadores hemos considerado las limitaciones señaladas en el primer capítulo además de características relevantes para nuestra investigación.

La unidad muestral elegida para esta investigación han sido las empresas dedicadas a brindar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro, durante los periodos 2014 y 2015 y que además que obtuvieron como índice de rentabilidad neta menos de 5%.

Las empresas que cumplen con estas características son 2.

4.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Las Técnicas de recolección de datos a utilizar serán las siguientes:

Observación.- La técnica de la observación será utilizada para recolectar datos de los procesos operativos y administrativos de las empresas, documentos que den origen a operaciones administrativas y contables, además para tener en cuenta de la realidad de los Estados Financieros observando los hechos, y de esa manera poder elaborar conclusiones.

Encuesta.- Por medio de esta técnica podremos obtener datos de varias fuentes, datos que quizás si solo observáramos la información financiera pudiesen pasar desapercibidos. Para ello se usa un listado de preguntas escritas que se entregan a los encuestados, con el objetivo de que las contesten igualmente por escrito, dicho listado de preguntas se denomina cuestionario.

Análisis Documental: Mediante esta técnica se realizará la revisión o lectura de la información recopilada y su respectivo análisis, para posteriormente formular las conclusiones e hipótesis respectivas.

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Observación	Guía de Observación
Encuesta	Cuestionario
Análisis Documental	Guía de Análisis Documental

4.5 Procedimientos de recolección de datos.

Para la presente investigación, los datos se obtuvieron de la aplicación de las técnicas e instrumentos mencionados en el punto anterior.

En el **procedimiento de observación**, para ello elaboramos una pequeña guía de obtención de la información, de la cual destacan los siguientes puntos:

- Se observó al personal de operaciones insitu, identificando la documentación provista de información que nos sirvió para la investigación.
- Se siguió un proceso de selección durante todas sus etapas, reconociendo los costos que intervienen en cada una de ellas.
- Se observó el circuito contable que se realizó, siguiendo el flujo de la información procesada.
- Se observaron los estados financieros de las entidades.

Mediante el instrumento Cuestionario, se desarrolla la técnica de Encuesta, que fue aplicada a los trabajadores de las áreas de Administración y Finanzas, Contabilidad, Comercial y Operaciones de empresas dedicadas a prestar servicio y reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro, cuya finalidad fue "Evaluar la percepción de los trabajadores antes citados, respecto a los sistemas de costos y la rentabilidad en una empresa de este rubro". El cuestionario en mención es de autoría propia, el nivel de confiabilidad es elevado debido a que recogemos la información de personal que participa activamente en las empresas de este rubro.

A través de la **guía de análisis documental** obtuvimos de los estados financieros de las empresas, las partidas contables específicas que utilizan mediante las cuales pudimos elaborar una estructura de costos y pudimos también identificar los índices de rentabilidad de cada empresa.

4.6 Procesamientos estadísticos y análisis de datos.

Para la descripción del procedimiento de observación, la guía de análisis documental y los resultados se ha empleado porcentajes, tablas y gráficos.

Para la ejecución del procesamiento y análisis de datos de la encuesta se utilizó el programa estadístico IBM SPSS Statistics (Statistical

Package for Social Sciencies), versión 20. Además de la construcción de la escala de Likert.

CAPITULO V

RESULTADOS

En la presente investigación hemos determinado la relación que existe entre los sistemas de costos y la rentabilidad de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro durante los periodos 2014 y 2015. Para ello mostraremos, primero los resultados de la encuesta, y posteriormente la guía de análisis documental con su respectivo desarrollo e interpretación.

5.1 Observación.

Para este acápite, debemos mencionar que tuvimos la fortuna de participar Insitu dentro de las 2 organizaciones, sesiones durante las cuales pudimos obtener el conocimiento necesario sobre el funcionamiento de la organización, sus fines y prácticas frecuentes; previo a ello elaboramos una guía donde resaltamos los puntos sobre los cuales debíamos tomar mayor atención.

A continuación mostramos la guía de observación donde encontramos los objetivos, tanto principales como secundarios que nos planteamos, y las actividades que se planearon realizar en cada área.

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Los sistemas de costos y la rentabilidad de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro 2014-2015

Documento de Datos GUÍA PARA OBSERVACIÓN

OBJETIVOS
Principal
Recolectar datos de los procesos operativos y administrativos de las empresas, documentos que den origen a operaciones administrativas y contables, además identificar situaciones que generen vacíos y desviaciones que afecten la rentabilidad de las empresas.
Secundarios
<input type="checkbox"/> Entender correctamente el funcionamiento de las empresas. <input type="checkbox"/> Identificar los costos que intervienen en cada etapa de un proceso de selección. <input type="checkbox"/> Identificar las actividades que realiza la entidad <input type="checkbox"/> Identificar costos fijos y variables. <input type="checkbox"/> Entender el proceso de entrada y salida de información contable. <input type="checkbox"/> Observar los procesos de elaboración de Estados Financieros de las empresas.

RECURSO HUMANO INVERTIDO
2 PERSONAS

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN			
1. ÁREA : OPERACIONES			
ITEM	PESO	TIEMPO	Observar al personal de operaciones insitu, identificando la documentación provista de información que nos sirva para la investigación.
1	10%	1:00:00	Inducción al funcionamiento de las empresas
2	20%	2:00:00	Procedimiento de Sombra - Reclutadoras
3	20%	3:30:00	Procedimiento de Sombra - Evaluadoras
4	20%	3:00:00	Procedimiento de Sombra - Cazatalentos / Head Hunter
5	20%	1:00:00	Procedimiento de Sombra - Jefe de Operaciones
6	10%	1:00:00	Proceso Consultivo con Jefe de Operaciones
	100%	11:30:00	TOTALES

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN			
1. ÁREA : OPERACIONES			
ITEM	PESO	TIEMPO	Seguir un proceso de selección durante todas sus etapas, reconociendo los costos que intervienen en cada una de ellas.
1	25%	3:00:00	Seguir Etapa Inicial - Levantamiento de Perfil y Aceptación de propuestas
2	10%	2:00:00	Seguir Reclutamiento / Identificar herramientas de búsqueda
3	20%	3:30:00	Seguir Evaluación / Identificar modalidades y costos intervinientes
4	25%	3:00:00	Seguir Entrevistas con Head Hunter (Cazatalentos) / Determina tiempos y costos
5	10%	1:00:00	Seguir Entrega de Finalistas / Determinar tiempos / Determinar recursos
6	10%	1:00:00	Proceso Consultivo con Contabilidad / Conocer Costos de Recursos
	100%	13:30:00	TOTALES

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN			
1. ÁREA : CONTABILIDAD / ADMINISTRACION Y FINANZAS			
ITEM	PESO	TIEMPO	Observar el circuito contable que se realiza, siguiendo el flujo de la información procesada.
1	30%	4:00:00	Seguir proceso de contrataciones y adquisiciones de recursos
2	5%	1:00:00	Seguir recepción de documentación contable / sustento de compras.
3	10%	1:30:00	Seguir registro de documentación contable y almacenamiento.
4	20%	3:00:00	Observar criterio de segmentación de costos fijos y variables
5	20%	1:00:00	Reconocer potencialidades del sistema contable utilizado.
6	15%	1:00:00	Proceso consultivo con Contabilidad / Procesos, Tiempos y Costos
	100%	11:30:00	TOTALES

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN			
1. ÁREA : CONTABILIDAD / ADMINISTRACION Y FINANZAS			
ITEM	PESO	TIEMPO	Observar los estados financieros de las entidades, períodos 2014 y 2015
1	35%	8:00:00	Seguimiento a fechas de cierre / Procedimientos de reconocimiento de gastos / costos e ingresos
2	10%	1:00:00	Seguir flujo de cierre contable
3	25%	3:30:00	Entender Criterios para la elaboración de Estados Financieros
4	20%	2:00:00	Presenciar presentación y Analisis de Estados Financieros Elaborados
5	5%	2:30:00	Identificar características propias de la actividad, reflejadas en los Estados Financieros
6	5%	1:00:00	Proceso Consultivo con Contabilidad / Políticas, Costos y Gastos
	100%	18:00:00	TOTALES

5.2 Encuesta

5.2.1 Validez y fiabilidad del instrumento.

Los instrumentos utilizados para el desarrollo de esta investigación fueron el cuestionario la observación y el análisis de documentos.

Para validar el cuestionario se utilizó el alpha de cronbach, el cual se encargó de determinar la media ponderada de las correlaciones entre las variables utilizadas que forman parte de la encuesta, el mismo que se establece en la siguiente formula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Dónde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- k es el número de preguntas o ítems.

El instrumento está compuesto por 18 preguntas, siendo el tamaño de muestra a encuestar de 36 personas que trabajan en las áreas de Contabilidad, Finanzas y Operaciones. El grado de confiabilidad del instrumento para la investigación fue de 85.7%. Para medir el nivel de confiabilidad del instrumento se utilizó el software estadístico SPSS

versión 20, esta herramienta nos ha permitido obtener los siguientes resultados:

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,857	,864	18

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	36	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	36	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Para medir el instrumento y su fiabilidad el resultado debió ser un valor que se próximo a la unidad, 1, mientras los resultados se acercaran mas a 1 mayor es la fiabilidad de la escala. Entonces pudimos decir que nuestro instrumento era confiable ya que se aproximó a dicho valor (1).

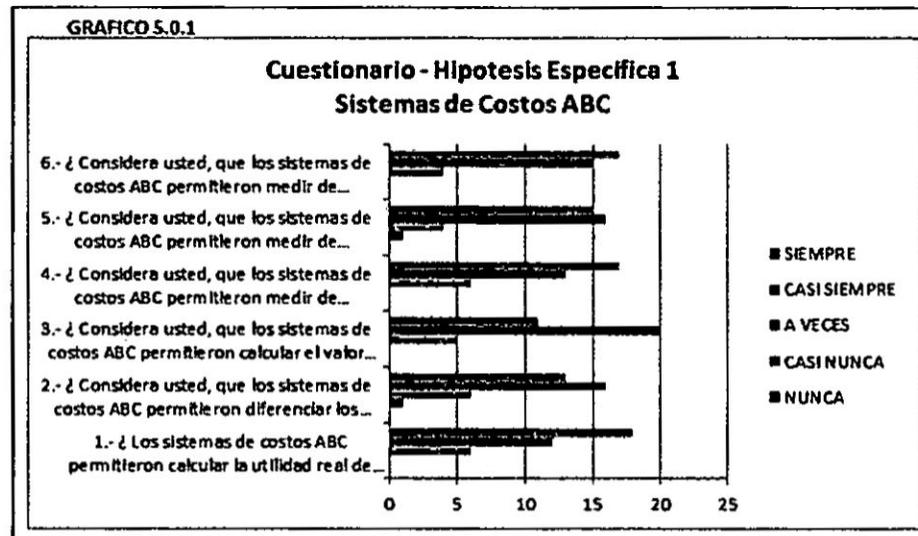
5.2.2 Análisis de resultados.

Los resultados de este punto agruparan las preguntas del cuestionario en función a la hipótesis específica a la que hacen referencia.

Lo importante aquí es identificar que las respuestas entre un sistema y otro son relativamente similares, por lo que resumimos que para los trabajadores sujetos de esta encuesta, la utilidad de un sistema de costos en general tiene un impacto positivo en la rentabilidad de las empresas dedicadas a prestar servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro en los periodos 2014 - 2015.

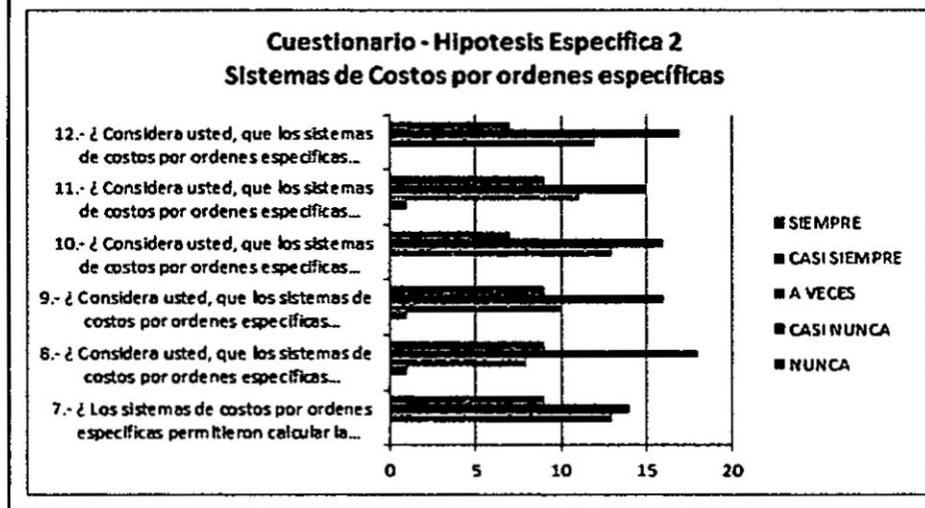
Analicemos entonces los resultados a nivel general, agrupados por hipótesis específica:

VARIABLES	X ₁ = SISTEMA DE COSTOS ABC PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
X ₁	1.- ¿ Los sistemas de costos ABC permitieron calcular la utilidad real de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro?			6	12	18
X ₁	2.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos ABC permitieron diferenciar los costos fijos y los costos variables en el proceso de reclutamiento y selección de personal?		1	6	16	13
X ₁	3.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos ABC permitieron calcular el valor de venta por cada servicio prestado a los diferentes clientes?			5	20	11
X ₁	4.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos ABC permitieron medir de manera confiable la rentabilidad del servicio sobre las ventas por cada servicio prestado a los diferentes clientes?			6	13	17
X ₁	5.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos ABC permitieron medir de manera confiable la rentabilidad operativa del servicio por cada servicio prestado a los diferentes clientes?		1	4	16	15
X ₁	6.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos ABC permitieron medir de manera confiable la rentabilidad sobre capital de la empresa?			4	15	17



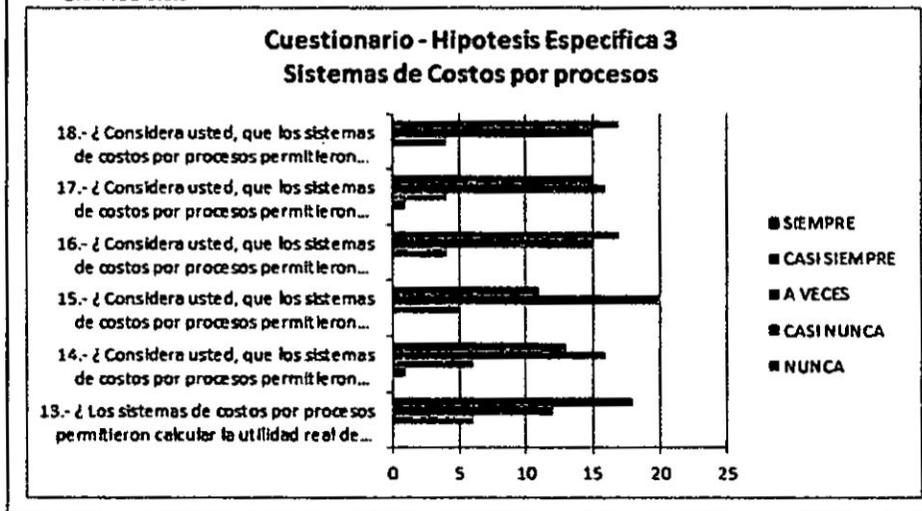
VARIABLES	X ₂ = SISTEMA DE COSTOS POR ORDENES ESPECÍFICAS	RESPUESTAS				
		PREGUNTAS				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
X ₂	7.- ¿ Los sistemas de costos por ordenes específicas permitieron calcular la utilidad real de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro?			13	14	9
X ₂	8.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos por ordenes específicas permitieron diferenciar los costos fijos y los costos variables en el proceso de reclutamiento y selección de personal?		1	8	16	9
X ₂	9.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos por ordenes específicas permitieron calcular el valor de venta por cada servicio prestado a los diferentes clientes?		1	10	16	9
X ₂	10.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos por ordenes específicas permitieron medir de manera confiable la rentabilidad del servicio sobre las ventas por cada servicio prestado a los diferentes clientes?			13	16	7
X ₂	11.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos por ordenes específicas permitieron medir de manera confiable la rentabilidad operativa del servicio por cada servicio prestado a los diferentes clientes?		1	11	15	9
X ₂	12.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos por ordenes específicas permitieron medir de manera confiable la rentabilidad sobre capital de la empresa?			12	17	7

GRAFICO 5.0.2



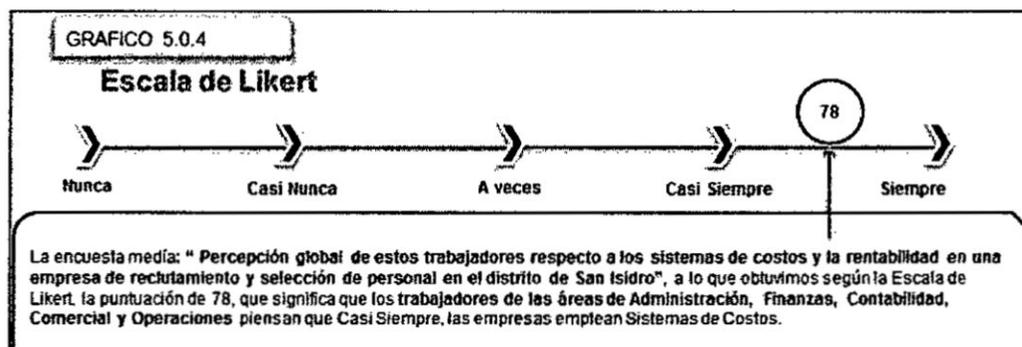
VARIABLES	X ₃ = SISTEMA DE COSTOS POR PROCESOS PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
X ₃	13.- ¿ Los sistemas de costos por procesos permitieron calcular la utilidad real de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro?			6	12	18
X ₃	14.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos por procesos permitieron diferenciar los costos fijos y los costos variables en el proceso de reclutamiento y selección de personal?		1	6	16	13
X ₃	15.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos por procesos permitieron calcular el valor de venta por cada servicio prestado a los diferentes clientes?			5	20	11
X ₃	16.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos por procesos permitieron medir de manera confiable la rentabilidad del servicio sobre las ventas por cada servicio prestado a los diferentes clientes?			4	15	17
X ₃	17.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos por procesos permitieron medir de manera confiable la rentabilidad operativa del servicio por cada servicio prestado a los diferentes clientes?		1	4	16	15
X ₃	18.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos por procesos permitieron medir de manera confiable la rentabilidad sobre capital de la empresa?			4	15	17

GRAFICO 5.0.3



Respecto a la encuesta, en general la finalidad fue “evaluar la percepción de los trabajadores de las áreas citadas anteriormente, respecto a los sistemas de costos y la rentabilidad en una empresa de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro”.

Para graficar los resultados finales, construiremos una escala de Likert, a través de la cual apreciaremos en un horizonte basado en las respuestas, la percepción global de estos trabajadores respecto a los sistemas de costos y la rentabilidad en una empresa de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro”.



5.3 Análisis documental

Para este punto se elaboró una guía con la premisa inicial de aplicar los 3 sistemas de costos a los estados financieros de las dos entidades que analizamos, la guía nos ayudó a vislumbrar el camino a seguir en el ámbito práctico de esta investigación, pero dada la coyuntura de los resultados que en camino obtuvimos se omitieron algunos pasos.

Los sistemas de costos y la rentabilidad de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro 2014-2015	
Documento de Datos	
GUÍA PARA EL ANÁLISIS DOCUMENTAL	
Objetivos	
Principal	Comprobar que mediante la aplicación de un sistema de costos, partiendo de los estados financieros de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro en los periodos 2014 y 2015, podemos establecer un control más minucioso para conocer los costos totales reales, producto de ello determinar un margen de utilidad aceptable, cuyo efecto se vio reflejado en un incremento de los índices de rentabilidad
Secundario	<ul style="list-style-type: none">- Determinar los índices de rentabilidad sobre los estados financieros 2014 y 2015- Reconocer las partidas que no representan costo del servicio y separarlas.- Reconocer los costos fijos y separarlos de los variables- Identificar las posibles desviaciones en desembolsos no justificados.- Aplicar los 3 sistemas de costos a los estados financieros de las 2 empresas tomadas como muestra.- Determinar los índices de rentabilidad sobre los estados financieros en los que se aplicó los 3 sistemas de costos.- Comparar sobre un proceso de selección costado con la metodología empírica, versus uno en el que se aplicó un sistema de costos.- Identificar el costo mínimo de un servicio.- Establecer el margen de utilidad mínimo para la obtención de utilidad.

INFORMACION A ANALIZAR	
Tipos de documentación analizada	
EEFF	ESTADOS FINANCIEROS
PC	PARTIDAS CONTABLES
CF	COSTOS FIJOS
CV	COSTOS VARIABLES
CT	COSTOS TOTALES
RECURSO HUMANO UTILIZADO	
CANTIDAD	APELLIDOS Y NOMBRES
1	MARQUEZ EYZAGUIRRE RODRIGO FRANCO
1	HERRADA VIZCARRA MARILYN CINTHIA

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN			
Determinar índices de rentabilidad de los EEFF de las empresas - 2014 y 2015			
ITEM	PESO	TIEMPO	Actividades
1	10%	2:00:00	Volcar información en Excel, para poder trabajar las cifras numéricas
2	20%	2:00:00	Consolidar la información de los Estados Financieros a fin de mostrarlos comparando los 2 periodos.
3	35%	3:30:00	Generar los 3 índices de Rentabilidad, que se analizarán en la investigación
4	35%	1:00:00	Elaborar interpretaciones de los índices reales obtenidos
	100%	8:30:00	TOTALES
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN			
Reconocer las partidas que no representan costo del servicio y separarlas			
ITEM	PESO	TIEMPO	Actividades
1	10%	2:00:00	Revisar los EEFF de Resultados, identificando los recursos que cargan a cada partida.
2	20%	2:00:00	Cruzar la información con los datos obtenidos en el procedimiento de observación.
3	20%	1:00:00	Elaborar la lista de partidas que no deben formar parte, sino reconocerse como gasto.
4	15%	1:00:00	Identificar las posibles desviaciones en desembolsos no justificados
5	35%	3:00:00	Efectuar los procedimientos anteriores a los 2 EEFF comparativos
	100%	9:00:00	TOTALES
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN			
Reconocer los costos fijos y separarlos de los variables			
ITEM	PESO	TIEMPO	Actividades
1	25%	2:00:00	Cruzar la información con los datos obtenidos en el procedimiento de observación.
2	25%	2:00:00	Elaborar una tabla en Excel que permita separar los CF y CV
3	50%	3:45:00	Replicar la tabla para cada sistema de costos
	100%	7:45:00	TOTALES

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN			
Determinar los índices de rentabilidad sobre los estados financieros en los que se aplicó los 3 sistemas de costos			
ITEM	PESO	TIEMPO	Actividades
1	50%	1:30:00	Generar los 3 índices de Rentabilidad a los estados financieros donde discriminamos las partidas que no representan costo para la entidad.
2	50%	1:00:00	Elaborar interpretaciones de los índices reales obtenidos
	100%	2:30:00	TOTALES

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN			
Análisis final			
ITEM	PESO	TIEMPO	Actividades
1	20%	2:00:00	Determinar los índices de rentabilidad sobre los estados financieros en los que se aplicó los 3 sistemas de costos.
2	20%	2:00:00	Comparar sobre un proceso de selección costado con la metodología empírica, versus uno en el que se aplicó un sistema de costos.
3	60%	2:30:00	Establecer el margen de utilidad mínimo para la obtención de utilidad.
	100%	6:30:00	TOTALES

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN			
Aplicar los 3 sistemas de costos a los estados financieros de las 2 empresas tomadas			
ITEM	PESO	TIEMPO	Actividades
1	15%	5:00:00	Elaborar tabla en Excel, a nivel proceso de los costos fijos y variables de las dos empresas analizadas, de los periodos 2014 y 2015
2	15%	3:00:00	Elaborar tabla en Excel con detalle de las ventas y la cantidad de procesos vendidos durante los periodos 2014 y 2015.
3	25%	2:00:00	Calcular Punto de equilibrio para ambos casos e identificar el costo mínimo de un servicio.
4	15%	2:30:00	Determinar el costo total del servicio a nivel proceso.
5	30%	4:00:00	Utilizar los datos anteriores para construir una tabla para aplicar los 3 sistemas de costos a cada empresa.
	100%	16:30:00	TOTALES

Una vez planteada y revisada la guía consolidamos los estados financieros de ambas empresas, con la finalidad de tener la información ordenada y a su vez poder comparar ambos periodos de una mejor manera.

SITUACION FINANCIERA - BEYOND

BEYOND SAC					
<i>Estado de Situación Financiera</i>					
(Expresado en Nuevos Soles)					
ACTIVO			PASIVO Y PATRIMONIO		
ACTIVO CORRIENTE	2015	2014	PASIVO CORRIENTE	2015	2014
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	3,059	8,439	Cuentas por Pagar Comerciales	66,950	40,143
Cuentas por Cobrar Comerciales	16,392	148,263	Remunerac. y Particip. por pagar	31,681	10,605
Cuentas por Cobrar al Personal, Socios	6,987		Tributos por pagar	21,399	18,330
Cuentas por Cobrar Diversas - Terceros	9,530	6,550	Cuentas por Pagar Diversas	69,980	20,378
Otras Cuentas por Cobrar	129,079				
Servicios y otros contratados por Anticip.	9,515		Total Pasivo Corriente	308,620	89,456
Créditos Tributarios	5,151				
Total Activo Corriente	179,714	163,252			
ACTIVO NO CORRIENTE			PASIVO NO CORRIENTE		
Inmuebles Maquinarias y Equipos	37,159	16,213	Cuentas por pagar al Personal, Socios	118,610	150,793
Depreciación Acumulada	(7,090)	(2,585)			
Intangibles	349		Total Pasivo No Corriente	118,610	150,793
Amortización de Intangibles	(62)		Total Pasivo	308,620	240,249
Total Activo No Corriente	30,957	13,628	PATRIMONIO		
			Capital	1,000	1,000
			Resultados Acumulados	(64,419)	(82,757)
			Resultado del Período	(34,581)	18,388
			Total Patrimonio	(97,950)	(63,369)
Total Activo	210,670	176,880	Total Pasivo y Patrimonio	210,670	176,880

ESTADO DE RESULTADOS – BEYOND

<i>Estado de Resultados (Por Función)</i>		
(Expresado en Nuevos Soles)		
	2015	2014
(+) VENTAS NETAS	669,953	453,509
(-) COSTO DE VENTAS	-535,777	-122,642
UTILIDAD BRUTA	134,176	330,868
(-) GASTO ADMINISTRATIVO	-128,773	-242,689
(-) GASTO DE VENTA	-36,288	-67,886
UTILIDAD OPERATIVA	-30,885	20,292
(-) GASTOS FINANCIEROS	-3,717	-1,944
(+) OTROS INGRESOS	71	40
UTILIDAD (PERDIDA) NETA DEL EJERCICIO	-34,531	18,388

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA – T-RECLUTA

T-RECLUTA SAC					
<i>Estado de Situación Financiera</i>					
(Expresado en Nuevos Soles)					
ACTIVO			PASIVO Y PATRIMONIO		
ACTIVO CORRIENTE	2015	2014	PASIVO CORRIENTE	2015	2014
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	9,786	8,699	Cuentas por Pagar Comerciales	53,967	25,985
Cuentas por Cobrar Comerciales	56,392	109,566	Remunerac. y Particip. por pagar	36,987	10,605
Cuentas por Cobrar al Personal, Socios	6,987	1,052	Tributos por pagar	19,856	18,330
Cuentas por Cobrar Diversas - Terceros	9,530	6,550	Cuentas por Pagar Diversas	55,692	20,378
Otras Cuentas por Cobrar	123,489	3,254			
Servicios y otros contratados por Anticip.	7,485	1,500	Total Pasivo Corriente	166,502	75,298
Créditos Tributarios	2,137				
Total Activo Corriente	215,806	130,621			
ACTIVO NO CORRIENTE			PASIVO NO CORRIENTE		
Inmuebles Maquinarias y Equipos	39,568	15,887	Cuentas por pagar al Personal, Socios	82,443	86,793
Depreciación Acumulada	(7,090)	(2,585)	Total Pasivo No Corriente	82,443	86,793
Intangibles	1,250		Total Pasivo	248,945	162,091
Amortización de Intangibles	(112)				
Total Activo No Corriente	33,616	13,302	PATRIMONIO		
			Capital	1,000	1,000
			Resultados Acumulados	(19,168)	(37,556)
			Resultado del Período	18,615	18,388
			Total Patrimonio	477	(18,168)
Total Activo	249,423	143,923	Total Pasivo y Patrimonio	249,423	143,923

ESTADO DE RESULTADOS T-RECLUTA

		Estado de Resultados (Por Función)	
		(Expresado en Nuevos Soles)	
		2015	2014
(+)	VENTAS NETAS	679,953	453,509
(-)	COSTO DE VENTAS	468,619	-122,642
	UTILIDAD BRUTA	211,335	330,868
(-)	GASTO ADMINISTRATIVO	159,848	-242,689
(-)	GASTO DE VENTA	29,195	-67,886
	UTILIDAD OPERATIVA	22,292	20,292
(-)	GASTOS FINANCIEROS	3,717	-1,944
(+)	OTROS INGRESOS	71	40
	UTILIDAD (PERDIDA) NETA DEL EJERCICIO	18,645	18,388

Dentro de la aplicación de los sistemas de costos, los resultados fueron los mismos sin generar variaciones en los índices, razón por la cual recurrimos a la teoría y a la propia evidencia empírica que indica que para una empresa de servicios el sistema de costos más aceptable es el sistema de costos ABC, la aplicación de los tres sistemas se adecuan a las empresas de servicios, a continuación presentamos los resultados obtenidos:

Para el periodo 2014, a continuación mostramos los datos de la empresa T-Recluta, obsérvese que se realiza una comparación entre ambos Sistemas, el empírico (sin sistema) y el ABC.

TABLA N° 5.1 - ANALISIS DE INDICES DE RENTABILIDAD 2014				
T- RECLUTA				
Indices de Rentabilidad 2014				
(Sin sistemas de Costos)				
RATIOS DE RENTABILIDAD	FORMULAS	CANTIDADES	RESULTADO	
1. Rentabilidad sobre ventas	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} \times 100$	<u>18.551</u> 532,909	100	3.48
2. Rentabilidad operativa	$\frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas netas}} \times 100$	<u>16.567</u> 532,909	100	3.11
3. Rentabilidad sobre capital	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital}} \times 100$	<u>18.551</u> 1,000	100	1855.09
Indices de Rentabilidad 2014				
(Con sistemas de Costos)				
RATIOS DE RENTABILIDAD	FORMULAS	CANTIDADES	RESULTADO	
1. Rentabilidad sobre ventas	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} \times 100$	<u>105.881</u> 532,909	100	19.87
2. Rentabilidad operativa	$\frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas netas}} \times 100$	<u>105.881</u> 532,909	100	19.87
3. Rentabilidad sobre capital	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital}} \times 100$	<u>105.881</u> 1,000	100	10588.08

Existe una variación considerable por analizar, parte de la justificación del resultado obedece a que existieron muchos gastos que no fueron discriminados como personales, asesorías irrelevantes, entre otros que nunca debieron formar parte del costo del servicio.

A continuación los resultados de la misma empresa para el periodo 2015:

TABLA N° 5.2 - ANALISIS DE INDICES DE RENTABILIDAD 2015				
T- RECLUTA				
Indices de Rentabilidad 2015				
(Sin sistemas de Costos)				
RATIOS DE RENTABILIDAD	FORMULAS	CANTIDADES		RESULTADO
1. Rentabilidad sobre ventas	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} \times 100$	<u>18.645</u> 679,953	100	2.74
2. Rentabilidad operativa	$\frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas netas}} \times 100$	<u>22.292</u> 679,953	100	3.28
3. Rentabilidad sobre capital	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital}} \times 100$	<u>18.645</u> 1,000	100	1864.54
Indices de Rentabilidad 2015				
(Con sistemas de Costos)				
RATIOS DE RENTABILIDAD	FORMULAS	CANTIDADES		RESULTADO
1. Rentabilidad sobre ventas	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} \times 100$	<u>151.476</u> 679,953	100	22.28
2. Rentabilidad operativa	$\frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas netas}} \times 100$	<u>151.476</u> 679,953	100	22.28
3. Rentabilidad sobre capital	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital}} \times 100$	<u>151.476</u> 1,000	100	15147.62

El resultado en este periodo es en mucho similar al anterior, por lo que inferimos que la situación a esa fecha aún no había sido identificada y mucho menos corregida.

Pasaremos a mostrar los resultados de la segunda empresa, iniciaremos con el periodo 2014:

TABLA 5.3 ANALISIS DE INDICES DE RENTABILIDAD 2014				
BEYOND SAC				
Indices de Rentabilidad 2014				
(Sin sistemas de Costos)				
RATIOS DE RENTABILIDAD	FORMULAS	CANTIDADES		RESULTADO
1. Rentabilidad sobre ventas	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} \times 100$	<u>18,388</u> 453,509	100	4.05
2. Rentabilidad operativa	$\frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas netas}} \times 100$	<u>20,292</u> 453,509	100	4.47
5. Rentabilidad sobre capital	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital}} \times 100$	<u>18,388</u> 1,000	100	1838.84
Indices de Rentabilidad 2014				
(Con sistemas de Costos)				
RATIOS DE RENTABILIDAD	FORMULAS	CANTIDADES		RESULTADO
1. Rentabilidad sobre ventas	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} \times 100$	<u>106,913</u> 453,509	100	23.57
2. Rentabilidad operativa	$\frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas netas}} \times 100$	<u>106,913</u> 453,509	100	23.57
5. Rentabilidad sobre capital	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital}} \times 100$	<u>106,913</u> 1,000	100	10691.27

Los resultados en Beyond SAC, no distan mucho de la realidad de T-Recluta, por lo que reafirmamos nuestra postura respecto a la incidencia positiva de los sistemas de costos en la rentabilidad de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro.

Sigamos revisando los resultados de Beyond esta vez, analicemos los ratios del periodo 2015, los índices medidos fueron los mismos, las variaciones son representativas entre una y otra metodología de costeo:

TABLA 5.4 ANALISIS DE INDICES DE RENTABILIDAD 2015
BEYOND SAC

Indices de Rentabilidad 2015
(Sin sistemas de Costos)

RATIOS DE RENTABILIDAD	FORMULAS	CANTIDADES	RESULTADO
1. Rentabilidad sobre ventas	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} \times 100$	$\frac{-34.531}{669.953} \times 100$	-5.15
2. Rentabilidad operativa	$\frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas netas}} \times 100$	$\frac{-30.885}{669.953} \times 100$	-4.61
3. Rentabilidad sobre capital	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital}} \times 100$	$\frac{-34.531}{1.000} \times 100$	-3453.09

Indices de Rentabilidad 2015
(Con sistemas de Costos)

RATIOS DE RENTABILIDAD	FORMULAS	CANTIDADES	RESULTADO
1. Rentabilidad sobre ventas	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} \times 100$	$\frac{113.924}{669.953} \times 100$	17.00
2. Rentabilidad operativa	$\frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas netas}} \times 100$	$\frac{113.924}{669.953} \times 100$	17.00
3. Rentabilidad sobre capital	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital}} \times 100$	$\frac{113.924}{1.000} \times 100$	11392.45

Finalmente observamos que el resultado está comprobando la hipótesis tanto general como las específicas.

También encontramos que dentro de las partidas que componen los estados de resultados se encuentran gastos que no están relacionados con el giro del negocio o con la prestación del servicio, estos no debieron ser considerados como gastos, a su vez se debieron reparar tributariamente para que no afecte la utilidad del periodo.

A continuación presentaremos los estados de resultados originales con cada una de sus partidas, posterior a esto detallaremos las partidas que no deberían de considerarse y el por qué no creemos que no se deberían considerar, finalmente presentaremos los estados de resultados modificados excluyendo estas partidas.

BEYOND SAC			
<i>Estado de Resultados</i> (Expresado en Nuevos Soles)		<i>Estado de Resultados</i> (Expresado en Nuevos Soles)	
	2015		2014
(+) VENTAS NETAS	669,953		453,509
(-) COSTO DE VENTAS	-535,777	COSTO DE VENTAS	-122,642
Sueldos Administracion y otros	427,547.70	Sueldos Administracion y otros	22,325.68
Asesoría en gestión de calidad	4,000.00	Asesoría en gestión de calidad	1,500.00
Evaluación y selección de personal	26,279.69	Evaluación y selección de personal	12,665.20
Servicio de traducciones	3,640.68	Servicio de traducciones	3,220.20
Asesoría y coaching	16,123.30	Asesoría y coaching	26,123.30
Alquiler de oficina	42,885.64	Alquiler de oficina	47,520.00
Electricidad	2,536.91	Electricidad	2,056.40
Telefonica	674.58	Telefonica	674.58
Entel	10,556.29	Entel	5,699.60
Claro	1,532.34	Claro	856.96
UTILIDAD BRUTA	134,176	UTILIDAD BRUTA	330,868

En la segunda empresa que fue tomada en la muestra (T-RECLUTA) se utilizaron los mismos criterios efectuados a la empresa BEYOND SAC los cuales nos dieron los siguientes resultados.

T - RECLUTA SAC			
Estado de Resultados (Por Función)		Estado de Resultados (Por Función)	
(Expresado en Nuevos Soles)		(Expresado en Nuevos Soles)	
	2015		2014
VENTAS NETAS	679,953		532,909
COSTO DE VENTAS	468,619	COSTO DE VENTAS	408,631
Sueldos Administracion y otros	362,965.00	Sueldos Administracion y otros	328,477.68
Asesoría en gestión de calidad	1,450.00	Asesoría en gestión de calidad	1,500.00
Evaluación y selección de personal	26,279.69	Evaluación y selección de personal	22,965.20
Servicio de traducciones	6,640.68	Servicio de traducciones	3,220.20
Asesoría y coaching	20,123.30	Asesoría y coaching	9,520.00
Alquiler de oficina	33,660.00	Alquiler de oficina	33,660.00
Electricidad	3,736.91	Electricidad	2,056.40
Telefonica	1,674.58	Telefonica	674.58
Entel	10,556.29	Entel	5,699.60
Claro	1,532.34	Claro	856.96
UTILIDAD BRUTA	211,335	UTILIDAD BRUTA	124,279

T - RECLUTA SAC

Estado de Resultados (Por Función)
(Expresado en Nuevos Soles)

Estado de Resultados (Por Función)
(Expresado en Nuevos Soles)

	2015		2014
GASTO ADMINISTRATIVO	159,848	GASTO ADMINISTRATIVO	70,132
Transporte	2,830.00	Transporte	564.00
Alojamiento	1,509.64	Alojamiento	-
Transporte	2,590.60	Transporte	1,520.00
Movilidad	2,360.00	Movilidad	268.00
Asesoría Administrativa	16,621.45	Asesoría Administrativa	4,500.00
Asesoría Legal	3,530.00	Asesoría Legal	1,500.00
Asesoría Contable	7,789.41	Asesoría Contable	2,250.00
Asesoría en Seguridad	5,402.55	Asesoría en Seguridad	150.00
Servicios Generales	7,336.40	Servicios Generales	5,562.00
Mantenimiento Inmuebles	4,572.96	Mantenimiento Inmuebles	-
Mant Equipo de Computo	1,859.37	Mant Equipo de Computo	1,260.00
Mant Equipos diversos	1,191.00	Mant Equipos diversos	560.00
Gastos de Limpieza	4,071.41	Gastos de Limpieza	4,270.80
Gastos de Vigilancia	80.51	Gastos de Vigilancia	-
Soporte Técnico Computo	90.00	Soporte Técnico Computo	380.00
Otros servicios	29,958.21	Otros servicios	6,500.00
Muebles y enseres	1,356.18	Muebles y enseres	1,680.00
Equipos diversos	620.02	Equipos diversos	748.00
Equipos de Computo	2,393.77	Equipos de Computo	4,680.00
Equipos de Comunicación	135.00	Equipos de Comunicación	1,595.00
Programas de computadora (soft	61.63	Programas de computadora (soft	358.00
Patrimonio Vehicular SAT	120.35	Patrimonio Vehicular SAT	120.35
Seguros de Salud	2,141.04	Seguros de Salud	2,141.04
Suscripciones	16,825.87	Suscripciones	11,500.00
Otras Suscripciones	3,256.43	Otras Suscripciones	3,280.00
Gastos Notariales y de registr	2,352.90	Gastos Notariales y de registr	3,860.00
Intangibles	100.00	Intangibles	1,200.00
Útiles de Oficina	14,340.14	Útiles de Oficina	2,140.00
Suministros de Limpieza	1,859.61	Suministros de Limpieza	1,858.20
Activos fijos Menores	1,280.92	Activos fijos Menores	1,690.00
Suministro p cafetería	1,059.78	Suministro p cafetería	1,278.00
Refrigerio	2,741.68	Refrigerio	2,560.00
Reparables	17,356.11	Reparables	-
Agua	52.93	Agua	158.00
GASTO DE VENTA	29,195	GASTO DE VENTA	37,580
Movilidad - TAXI	2,166.79	Movilidad - TAXI	3,395.00
Gasolina	4,504.61	Gasolina	5,894.00
Serv de Estacionamiento	1,119.35	Serv de Estacionamiento	336.00
Verificación de Personal	1,902.00	Verificación de Personal	860.00
Asesoría Comercial	5,000.00	Asesoría Comercial	7,540.96
Estudio de Mercado	8,500.00	Estudio de Mercado	8,870.00
Equipos Diversos	1,388.73	Equipos Diversos	1,588.90
Cable - Claro	193.67	Cable - Claro	593.67
Publicidad TV	2,820.00	Publicidad TV	4,650.00
Diseño de Bocetos	1,600.00	Diseño de Bocetos	3,850.00
UTILIDAD OPERATIVA	22,292	UTILIDAD OPERATIVA	16,567
GASTOS FINANCIEROS	3,717	GASTOS FINANCIEROS	1,944
PORTES BANCARIOS - BCP	2,583.89	PORTES BANCARIOS - BCP	999.26
DIFERENCIA DE CAMBIO	210.66	DIFERENCIA DE CAMBIO	558.00
Redondeo	816.19	Redondeo	320.74
Portes y gastos Bancarios	30.50	Portes y gastos Bancarios	25.70
ITF	75.74	ITF	40.3
OTROS INGRESOS	71	OTROS INGRESOS	40
Redondeos	70.69	Redondeos	70.69
UTILIDAD NETA	18,645	UTILIDAD NETA	18,551

Dentro del detalle de los gastos que no debieron ser
consideramos encontramos los siguientes:

2014

GASTO ADMINISTRATIVO	51,734
Transporte	564.00
Alojamiento	-
Asesoría Administrativa	14,500.00
Asesoría Legal	1,500.00
Asesoría Contable	12,250.00
Asesoría en Seguridad	150.00
Servicios Generales	5,562.00
Otros servicios	8,500.00
Patrimonio Vehicular SAT	120.35
Gastos Notariales y de regist	3,860.00
Intangibles	1,200.00
Activos fijos Menores	1,690.00
Suministro p cafetería	1,278.00
Refrigerio	2,560.00
Reparables	

COMENTARIO
Viaje de accionistas de placer
Viaje de accionistas de placer
Asesoramiento legal para el gerente - motivo personal
Asuntos no relacionados con la empresa - Accionista minoritario
Gastos personales de gerencia
Gastos personales de gerencia
Gastos personales sin sustento
Gastos personales sin sustento
Pago del seguro vehicular del gerente
Legalizaciones de documentos por motivo personal del gerente
Compra de Celulares para familiares
Compra de electrodomestios para familiares

GASTO DE VENTA	37,580
Movilidad - TAXI	3,396.00
Gasolina	5,894.00
Serv de Estacionamiento	336.00
Verificación de Personal	860.00
Asesoría Comercial	7,540.96
Estudio de Mercado	8,870.00
Equipos Diversos	1,588.90
Cable - Claro	593.67
Publicidad TV	4,650.00
Diseño de Bocetos	3,850.00

COMENTARIO
Movilidades personales familiares gerente
Gasolina vehiculo del gerente
Gastos personales de gerencia
Asesoramiento legal para el gerente - motivo personal
Asuntos no relacionados con la empresa - Accionista minoritario
Gastos personales de gerencia

2015

GASTO ADMINISTRATIVO	99,989
Transporte	2,830.00
Alojamiento	1,509.64
Asesoría Administrativa	16,621.45
Asesoría Legal	3,530.00
Asesoría Contable	7,789.41
Asesoría en Seguridad	5,402.55
Servicios Generales	7,336.40
Otros servicios	29,958.21
Patrimonio Vehicular SAT	120.35
Gastos Notariales y de registr	2,352.90
Intangibles	100.00
Activos fijos Menores	1,280.92
Suministro p cafeteria	1,059.78
Refrigerio	2,741.68
Reparables	17,356.11

COMENTARIO
Viaje de accionistas de placer
Viaje de accionistas de placer
Gastos personales de gerencia
Asesoramiento legal para el gerente - motivo personal
Asuntos no relacionados con la empresa - Accionista minoritario
Gastos personales de gerencia
Gastos personales de gerencia
Gastos personales sin sustento
Pago del seguro vehicular del gerente
Legalizaciones de documentos por motivo de viaje personal del gerente
Compra de Celulares para familiares
Compra de electrodomesticos para familiares

GASTO DE VENTA	29,195
Movilidad - TAXI	2,168.79
Gasolina	4,504.61
Serv de Estacionamiento	1,119.35
Verificacion de Personal	1,902.00
Asesoría Comercial	5,000.00
Estudio de Mercado	8,500.00
Equipos Diversos	1,388.73
Cable - Claro	193.67
Publicidad TV	2,820.00
Diseño de Bocetos	1,600.00

COMENTARIO
Movilidades personales familiares gerente
Gasolina vehiculo del gerente
Gastos personales de gerencia
Asesoramiento legal para el gerente - motivo personal
Asuntos no relacionados con la empresa - Accionista minoritario
Gastos personales de gerencia

Al igual que el primer caso discriminamos, según el grafico de gastos que no deberían haber sido aceptados por no pertenecer al servicio brindado, y presentamos los costos y gastos reales que si son aceptados por pertenecer netamente al servicio.

T - RECLUTA SAC
Estado de Resultados (Por Función)
 (Expresado en Nuevos Soles)

	2015		2014	
	Head Hunting	Evaluaciones	Head Hunting	Evaluaciones
VENTAS NETAS	597,960	81,993	442,973	89,936
COSTO DE VENTAS	-165,060	-63,417	-353,884	-73,144
Sueldos Administracion y otros	319,409.20	43,555.80	271,460.36	37,017.32
Aseoria en gestion de calidad	1,276.00	174.00	1,320.00	180.00
Evaluacion y selección de personal	23,126.13	3,159.56	-	22,965.20
Servicio de traducciones	5,843.80	796.88	-	3,220.20
Aseoria y coaching	17,708.50	2,474.80	9,520.00	-
Alquiler de oficina	29,620.80	4,039.20	29,620.80	4,039.20
Electricidad	3,288.48	448.43	1,809.63	246.77
Telefonica	1,473.63	200.95	593.63	80.95
Entel	9,289.54	1,266.75	5,015.65	683.95
Claro	1,348.46	183.88	754.12	102.84
Transporte	2,279.73	310.87	1,337.60	182.40
Movilidad	2,076.80	283.20	235.84	32.16
Mantenimiento Inmuebles	4,024.20	548.76	-	-
Mant Equipos de Computo	1,030.25	220.12	1,100.00	151.20
Mant Equipos diversos	1,048.08	142.92	492.80	67.20
Gastos de Limpieza	3,582.84	488.57	3,758.30	512.50
Gastos de Vigilancia	70.85	9.66	-	-
Soporte Tecnico Computo	79.20	10.80	334.40	45.60
Muebles y enseres	1,193.44	162.74	1,478.40	201.60
Equipos diversos	545.62	74.40	658.24	89.76
Equipos de Computo	2,106.52	287.25	4,118.40	561.60
Equipos de Comunicación	118.80	16.20	1,404.48	191.52
Programas de computadora (soft)	54.23	7.40	315.04	47.96
Seguros de Salud	1,884.12	256.92	1,884.12	256.92
Suscripciones	14,806.11	2,179.10	10,120.00	1,380.00
Otras Suscripciones	2,865.66	390.77	2,886.40	393.60
Utiles de Oficina	12,619.32	1,720.82	1,883.20	256.80
Suministros de Limpieza	1,636.46	223.15	1,635.22	222.96
Aqua	46.58	6.35	139.04	18.96
UTILIDAD BRUTA	132,901	10,576	89,089	16,792

Como podemos observar realmente se demuestra que existe una mejora en la rentabilidad de estas empresas dedicadas a prestar este servicio.

CAPITULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación de Hipótesis con los resultados

La evidencia muestral y la teoría de probabilidad que se emplea para determinar si la hipótesis es un enunciado razonable y no debe rechazarse o si es irracional y debe ser rechazada para nuestra investigación se denomina comprobación de hipótesis. En este punto plantearemos una hipótesis nula (H_0) y una hipótesis alternativa (H_a), la idea en líneas generales es poner a prueba la hipótesis nula, la misma que se formula con la intención de ser rechazada y demostrar que no es correcta. Finalmente optar por la hipótesis alternativa (H_a) determinando si el supuesto que se planteó en ella respecto a la población se encuentra ampliamente respaldado por la información obtenida a través de los datos muestrales, como es nuestro caso.

H_0 : Los sistemas de costos, perjudicaron la rentabilidad de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro durante los periodos 2014 y 2015.

H_a : Los sistemas de costos, incidieron positivamente en la rentabilidad de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal

en el distrito de San Isidro durante los periodos 2014 y 2015.

Los resultados 2014, fueron los siguientes:

		2014		
TABLA 6.1 INDICES DE RENTABILIDAD 2014				
Costeo Empirico				
	BEYOND SAC	T-RECLUTA	Variación	
Rentabilidad sobre Ventas	4.05%	3.48%	0.57%	
Rentabilidad operativa	4.47%	3.11%	1.36%	
Rentabilidad sobre Capital	1839%	1855%	-16%	
Sistema de Costos ABC				
	BEYOND SAC	T-RECLUTA	Variación	
Rentabilidad sobre Ventas	23.57%	22.28%	1.29%	
Rentabilidad operativa	23.57%	22.28%	1.29%	
Rentabilidad sobre Capital	10691.27%	15147.62%	-4456%	
Sistema de Costos por ordenes especificas				
	BEYOND SAC	T-RECLUTA	Variación	
Rentabilidad sobre Ventas	23.57%	22.28%	1.29%	
Rentabilidad operativa	23.57%	22.28%	1.29%	
Rentabilidad sobre Capital	10691.27%	15147.62%	-4456%	
Sistema de Costos por procesos				
	BEYOND SAC	T-RECLUTA	Variación	
Rentabilidad sobre Ventas	23.57%	22.28%	1.29%	
Rentabilidad operativa	23.57%	22.28%	1.29%	
Rentabilidad sobre Capital	10691.27%	15147.62%	-4456%	

Los resultados después de aplicar los sistemas de costos a cada entidad fueron los mismos, si es que aplicásemos un sistema u otro, pero nótese que existe una variación importante respecto al costeo empírico. Decidimos que en base al rubro estudiado y a la viabilidad del uso de un sistema de costos optamos por el Sistema de Costeo ABC.

Los resultados para el período 2015, fueron:

2015			
TABLA 6.2 INDICES DE RENTABILIDAD 2015			
Costeo Empirico	BEYOND SAC	T-RECLUTA	Variación
Rentabilidad sobre Ventas	-5.15%	2.74%	-7.89%
Rentabilidad operativa	-4.61%	3.28%	-7.89%
Rentabilidad sobre Capital	-3453%	1865%	-5318%
Sistema de Costos ABC	BEYOND SAC	T-RECLUTA	Variación
Rentabilidad sobre Ventas	17.00%	19.87%	-2.87%
Rentabilidad operativa	17.00%	19.87%	-2.87%
Rentabilidad sobre Capital	11392.45%	10588.08%	804%
Sistema de Costos por ordenes especificas	BEYOND SAC	T-RECLUTA	Variación
Rentabilidad sobre Ventas	17.00%	19.87%	-2.87%
Rentabilidad operativa	17.00%	19.87%	-2.87%
Rentabilidad sobre Capital	11392.45%	10588.08%	804%
Sistema de Costos por procesos	BEYOND SAC	T-RECLUTA	Variación
Rentabilidad sobre Ventas	17.00%	19.87%	-2.87%
Rentabilidad operativa	17.00%	19.87%	-2.87%
Rentabilidad sobre Capital	11392.45%	10588.08%	804%

Existen diferencias importantes, entre los resultados aplicando un sistema empírico si estos se contrastan con los obtenidos aplicando sistemas de costos, por lo que podemos inferir que los sistemas de costos incidieron favorablemente, en la rentabilidad de las empresas, comprobando de esta forma nuestra hipótesis.

Ya que nuestras hipótesis tanto la general como las específicas, han sido demostradas a través de las tablas 6.1 y 6.2 respectivamente, en paralelo se está negando la validez de la hipótesis nula, por ende esta debe ser rechazada.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES

1. La Implementación de un sistema de costos, incidió positivamente en la rentabilidad de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro durante los períodos 2014 y 2015, se logró demostrar la hipótesis, por lo que concluimos que, un adecuado sistema de costos les permitió a las empresas de este rubro, conocer el costo total real del servicio que prestan, con ello podrán determinar mejor el valor de venta, consignando un margen de utilidad razonable, y como producto de ello podrán obtener ganancias luego de cubrir sus costos totales.

2. La Implementación de los costos ABC, incidió positivamente en la rentabilidad económica de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro durante los periodos 2014 y 2015. El sistema de Costos ABC, debido a sus características permitió controlar los costos totales del servicio, distribuir los rubros indirectos, conocer por ende la rentabilidad esperada y obtenida por la prestación del servicio, consideramos que este sistema es el más idóneo para aplicarse a una empresa de servicios como lo son las empresas cazatalentos, debido a la facilidad en el proceso de implementación, simplicidad en su estructura y desarrollo.

3. La implementación de los costos por Ordenes Especificas, incidió positivamente en la rentabilidad económica de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro durante los periodos 2014 y 2015. Concluimos que es enteramente factible adaptar este sistema que en teoría es utilizado por empresas industriales a la estructura de empresas de servicios, pero presentaría complicaciones si se utilizase con productos heterogéneos en el caso de servicios.

4. La implementación de los costos por Procesos, incidió positivamente en la rentabilidad económica de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro por los periodos 2014 y 2015, a pesar de que dentro de las empresas de este rubro se manejan estructuras denominadas "procesos de selección" y ciertamente podríamos adaptar el sistema, resulta poco factible controlar los procesos de selección y acumular los costos por etapa, ya que el recurso invertido es la mano de obra y esta no tiene una distribución homogénea a cada proceso.

CAPÍTULO VIII

RECOMENDACIONES

1. Es de suma importancia mantener una adecuada calidad en la prestación de servicios, ello garantiza la continuidad del negocio, sin embargo no debe dejarse de lado que la finalidad de toda empresa privada es satisfacer, en efecto, una necesidad; pero producto de ello la empresa debe obtener rentabilidad.

2. Para determinar adecuadamente el sistema de costos aplicable a una empresa se servicios y en general de cualquier rubro debe analizarse la naturaleza de la actividad y cada una de las operaciones, además del comportamiento de sus costos. Para este rubro en específico recomendamos la utilización del Sistema de Costos ABC.

3. Recomendamos analizar la naturaleza de un sistema por órdenes específicas que es de fabricación de bienes, por pedido específico del cliente, podría adaptarse a un servicio pero por su mecánica de acumulación de costos entre una y otra etapa, resultará difícil establecer los criterios de distribución de costos.

4. Debido a la casuística presentada en empresas de este rubro, referente a que no todos sus procesos tienen características homogéneas recomendamos analizar cuidadosamente cada uno de las etapas en la prestación del servicio para identificar los costos que se acumulan en cada una de ellas.

CAPITULO IX

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. ARTÍCULOS DE REVISTAS:

- **ABANTO BROMLEY, MARTHA. Tratamiento de los costos en empresas de servicio. *Contadores y Empresas.* (N° 230) Segunda Quincena – Mayo 2014**

- **CCACCYA BAUTISTA, DIANA ANGELICA. Análisis de rentabilidad de una empresa. *Actualidad Empresarial.* (N° 341: VII-1). Segunda Quincena - Diciembre 2015.**

- **CHAMBERGO GUILLERMO, ISIDRO. Análisis del costo – utilidad y margen de contribución. *Actualidad Empresarial.* (N 340: IV-1), Primera Quincena - Diciembre 2015.**

- **CHAMBERGO GUILLERMO, ISIDRO. Costos para medir calidad y productividad. *Actualidad Empresarial.* (N° 318: IV-1). Primera Quincena - Enero 2015.**

- **CHAMBERGO GUILLERMO, ISIDRO. Obligatoriedad de implementar un sistema de contabilidad de costos.**

Actualidad Empresarial. (N° 269: 1). Primera Quincena -
Diciembre 2012.

- CHAMBERGO GUILLERMO, ISIDRO. **Sistema de costo para empresas de servicios y registros de costos según la interpretación.** *Actualidad Empresarial.* (N° 278: 1).
Primera Quincena – Mayo 2016

- GODOY VILA, RAUL. **Análisis del punto de equilibrio en una empresa de servicio.** *Contadores y Empresas.* (N° 27)
Primera Quincena – Diciembre 2005

- GODOY VILA, RAUL. **Contabilidad de costos en las empresas de servicio.** *Contadores y Empresas.* (N° 35)
Primera Quincena – Abril 2006

- MAYORGA ABRIL, CÉSAR. **Gerencia Estratégica De Costos.** *Facultad de contabilidad y auditoría economía, Universidad Técnica de Ambato.* (p. 4). 2011.

- PEREZ PERALTA, ROXANA. **Pautas para el reconocimiento de ingresos por la prestación de servicios según la NIC 18.** *Actualidad Empresarial.* (N° B - 5). Segunda Quincena – Octubre 2012.

2. LIBROS:

- ALLES, MARTHA ALICIA. **Dirección Estratégica de Recursos Humanos – Gestión por Competencias.** Buenos aires. Ediciones Gránica S.A. Segunda Edición. 2006.
- ALLES, MARTHA ALICIA. **Diccionario de términos de Recursos Humanos.** Buenos aires. Ediciones Gránica S.A. Primera Edición. 2011.
- AVILA MORALES, HERNÁN. **Metodología de la investigación aplicada a los negocios.** Lima. Editorial Desconocida. Edición única. 2010.
- IASC / IASB. **Norma Internacional de Contabilidad N° 2: Inventarios.** Londres, Reino Unido. Versión 2015.
- JESSE T. BARFIELD, CECILY A. RAIBORN, MICHAEL R. KINNEY. **Contabilidad de costos: tradiciones e innovaciones.** Editorial desconocida. 2005.

- JOHN J.W. NEUNER. **Contabilidad de Costos Principios y Práctica – Tomos 1 y 2.** Estados Unidos. Unión Tipográfica Editorial Hispano – Americana S.A. 1983.
- LUJAN ALBURQUEQUE, LUIS FELIPE. **Contabilidad de costos.** Primera edición 2009
- MORTON BACKER, LYLE JACOBSEM, DAVID N. RAMIREZ. **Contabilidad de Costos, Un Enfoque Administrativo para la toma de decisiones.** México. Segunda Edición 1983.
- STEPHEN A. ROSS, RANDOLPH W. WESTERFIELD, JEFFREY F. JAFFE. **Finanzas Corporativas.** Mc Graw Hill / Interamericana Editores S.A., Octava Edición 2009.
- VIVANCO, MANUEL. **Muestreo Estadístico. Diseño Y Aplicaciones.** Santiago de Chile. Editorial universitaria S.A. Primera Edición. 2005.

3. TESIS:

3.1. Tesis Extranjeras:

- **ALVES, REQUENA y SERRANO. Calidad de Servicio desde la perspectiva de Clientes, Usuarios y Auto-Percepción de empresas de Captación de Talento.** Tesis para optar por la Licenciatura en Ciencias Sociales, Relaciones Industriales con Mención en Recursos Humanos. Caracas, Venezuela. Universidad Católica Andrés Bello. 2007. Publicado en el 2007. Disponible en :
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/biblioteca/marc/php/buscar.php?base=marc&cipar=marc.par&epilogo=&Formato=w&Opcion=detalle&Expresion=!TCalidad+de+servicio+desde+la+perceptiva+de+clientes,+usuarios+y+auto-percepci%F3n+de+empresas+de+captaci%F3n+de+talento>
Fecha de consulta: 30/10/2015.

- **AMAGUA G. SUSANA E. Propuesta de un Sistema de Costos ABC para la empresa Transasia Pacific S.A.** Tesis para Optar por el título de Ingeniera en Finanzas, Contadora Publica y Auditora. Sangolquí, Ecuador. ESPE Universidad de las Fuerzas Armadas. 2012. Publicado en Junio de 2012. Disponible en:

<http://repositorio.espe.edu.ec/browse?type=author&order=ASC&rpp=20&value=Amagua+Guanoliqu%C3%ADn%2C+Susana+Elizabeth> Fecha de Consulta: 15/10/2015.

- **VASQUEZ P. DAYANA K. Análisis de los problemas que genera la implementación del costeo ABC. Caso: Empresa BHA S.A.** Tesis para optar por el grado de Magister en Dirección de Empresas. Quito, Ecuador. Universidad Andina Simón Bolívar. Publicado en el 2010. Disponible en:

<http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/84/browse?type=author&order=ASC&rpp=20&value=V%C3%A1zquez+P%C3%A1ez%2C+Dayana+Karina> Fecha de Consulta: 25/10/2015.

- **VICHIDO V. EDUARDO. Propuesta de implementación de costos ABC en las empresas Mexicanas de Servicio.** Tesis para Optar por el título en Licenciatura en Contaduría y Finanzas. Cholula, México. Universidad de las Américas de Puebla. 2004. Publicado el 05/11/2004.

Disponible en:

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lcp/vichido_v_ei/ Fecha de Consulta: 15/10/2015.

3.2. Tesis Nacionales:

- **CHERRES J. SERGIO L. Metodología para el diseño e implementación de un sistema ABC: El caso Freno S.A.**
Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Lima. Pontificia Universidad Católica del Perú. 2008. Publicado el 09/05/2011. Disponible en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/8/browse?value=Cherres+Ju%C3%A1rez%2C+Sergio+Luis&type=author> Fecha de Consulta: 30/10/2015.

- **MEZA M. VILMA I. La gestión estratégica de costos en la rentabilidad en las empresas de ensamblaje e instalación de ascensores en lima metropolitana.** Tesis para obtener el título profesional de contador público. Lima. Universidad San Martín de Porres. 2012. Publicado en el 2013.
Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/671/3/meza_vi.pdf Fecha de Consulta: 30/10/2015.

4. PUBLICACIONES WEB:

- **ALMA EXECUTIVE SEARCH & CONSULTING. Origen, consolidación y futuro del Executive Search.** Disponible en:

http://www.almaexecutivesearch.com/index.php?option=com_content&view=article&id=19&Itemid=25&lang=es

Consultada el 12 de Enero de 2016.

- **AREADEPYMES.COM. Ratios del balance y de la cuenta de resultados - Ratios de rentabilidad.** Disponible en:

<http://www.areadepymes.com/?tit=ratios-de-rentabilidad-ratios-del-balance-y-de-la-cuenta-de-resultados&name=Manuales&fid=ej0bcac>

Consultada el 25 de Octubre de 2015.

- **DATATECA.UNAD.EDU.CO. Indicadores de Rentabilidad.** Disponible en:

http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102038/EXE_2013-1/FINANZAS%20MODULO%20EXE/EXE_2013-1/leccin_14_indicadores_de_rentabilidad.html

Consultada el 25 de octubre de 2015.

- **ELMUNDO.COM.VE. Ventas netas.** Disponible en:

<http://www.elmundo.com.ve/diccionario/ventas-netas.aspx>

Consultada el 25 de octubre de 2015.

- ENCICLOPEDIA FINANCIERA. Índices Financieros.

Disponible en:

[http://www.encyclopediainanciera.com/indicadores-](http://www.encyclopediainanciera.com/indicadores-financieros.htm)

[financieros.htm](http://www.encyclopediainanciera.com/indicadores-financieros.htm) Consultada el 12/02/2015

- **GERENCIE.COM ¿Qué es un sistema de costos?**

Disponible en:

<http://www.gerencie.com/que-es-un-sistema-de-costos.html>

Consultada el 12 de Octubre de 2015.

- GERENCIE.COM. Utilidad Neta. Disponible en:

<http://www.gerencie.com/utilidad-neta.html>

Consultada el 25 de octubre de 2015.

- GERENCIE.COM. Utilidad Operacional. Disponible en:

<http://www.gerencie.com/utilidad-operacional.html>

Consultada el 25 de octubre de 2015.

- **HARVARD DEUSTO EAE BUSINESS SCHOOL. ¿Cómo son los procesos de selección en headhunting?**

Disponible en:

<http://retos-directivos.eae.es/como-son-los-procesos-de-seleccion-en-headhunting/> Consultada el 15 de Octubre de 2015.

- **MANPOWER GROUP. Encuesta de escasez de talento.**

Disponible en:

<http://www.manpower.com.pe/mpintranet/publicaciones/3166-9795432090759.pdf> Consultada el 15 de Octubre de 2015.

- **SERGIOWEB. ¿Qué es un head-hunter o cazador de talentos en el mundo laboral?** Disponible en:

<http://www.sergioweb.es/que-es-un-headhunter-o-cazador-de-talentos-en-el-mundo-laboral/>

Consultada el 15 de Octubre de 2015.

- **WIKIPEDIA. Estados Financieros.** Disponible en:

https://es.wikipedia.org/wiki/Estados_financieros

Consultada el 12/12/2015

ANEXOS

ANEXO N° 1 – MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 01 – MATRIZ DE CONSISTENCIA					
LOS SISTEMAS DE COSTOS Y LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DEDICADAS A PRESTAR EL SERVICIO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL DISTRITO DE SAN ISIDRO 2014- 2015					
DETERMINACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿En qué medida los sistemas de costos incidieron en la rentabilidad de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar en qué medida los sistemas de costos afectaron la rentabilidad de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL:</p> <p>La implementación de un sistema de costos, incidió positivamente en la rentabilidad de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro 2014 - 2015.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>X= SISTEMA DE COSTOS Costos ABC Costos por Ordenes Especificas Costos por Procesos</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Cuantitativa, siendo su nivel conforme con los propósitos de estudio de carácter "Descriptiva Correlacional"</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>Constituida por 21 Empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro-Lima-Perú</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</p> <p>¿De que manera los costos ABC le permitieron conocer la rentabilidad económica a las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro?</p>	<p>OBJETIVO ESPECIFICOS:</p> <p>Determinar en qué medida los costos ABC le permitieron conocer la rentabilidad económica del servicio de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro.</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICOS:</p> <p>La implementación de los costos ABC, incidió positivamente en la rentabilidad económica de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Y= RENTABILIDAD Rentabilidad sobre Ventas Rentabilidad Operativa Rentabilidad sobre Capital</p>	<p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>El diseño que se utilizará con el fin de identificar la correlación que existen entre las variables es el de Causa-Efecto vale decir Cuasi-experimental.</p>	<p>MUESTRA:</p> <p>Utilizaremos el muestreo no probabilístico a conveniencia del investigador tomando como muestra solo 2 empresas.</p>
<p>¿De que manera los costos por Ordenes Especificas le permitieron conocer la rentabilidad económica a las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro?</p>	<p>Determinar en qué medida los costos por Ordenes Especificas le permitieron conocer la rentabilidad económica del servicio de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro.</p>	<p>La implementación de los costos por Ordenes Especificas, incidió positivamente en la rentabilidad económica de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro</p>			
<p>¿De que manera los costos Procesos le permitieron conocer la rentabilidad económica a las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro?</p>	<p>Determinar en qué medida los costos por Procesos le permitieron conocer la rentabilidad económica del servicio de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro.</p>	<p>La implementación de los costos por Proceso, incidió positivamente en la rentabilidad económica de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro</p>			

ANEXO Nº 2 – ASIENTOS CONTABLES

Por el retiro de los suministros consumidos en la prestación del servicio:

ASIENTO CONTABLE		
x		
61	Variación de existencias	67,500
6131	Materiales auxiliares	
6132	Suministros	
25	Materiales auxiliares, suministros y repuestos	67,500
251	Materiales auxiliares	
252	Suministros	
x/x	Por el consumo de los materiales y suministros (14,400 + 24,300 + 28,800)	
x		

Asimismo, por el destino de los materiales y suministros al costo de servicio:

ASIENTO CONTABLE		
x		
91	Costo de servicio	67,500
915	Materiales auxiliares y suministros	
9151	Cliente ABC	14,400
9152	Cliente DEF	24,300
9153	Cliente GHI	28,800
79	Cargas imputables a cuentas de costos y gastos	67,500
791	Cargas imputables a cuentas de costos y gastos	
x/x	Por el destino de los costos de servicios	
x		

A su vez, por el costo de la mano de obra directa relacionada con la prestación de los servicios publicitarios:

ASIENTO CONTABLE

x			
62	Gastos de personal, directores y gerentes	94,500	
621	Remuneraciones		
6211	Sueldos y salarios	50,720	
6214	Gratificaciones	17,892	
6215	Vacaciones	11,928	
627	Seguridad, previsión social y otras contribuciones		
6271	Régimen de prestaciones de salud	7,249	

629	Beneficios sociales de los trabajadores	6,711	
40	Tributos, contraprestaciones y aportes al sistema de pensiones y de salud por pagar		13,843
401	Gobierno central		
403	Instituciones públicas		
4031	EsSalud	7,249	
4032	ONP	6,594	
41	Remuneraciones y participaciones por pagar		80,657
411	Remuneraciones por pagar		
4111	Sueldos y salarios por pagar	44,126	
4114	Gratificaciones por pagar	17,892	
4115	Vacaciones por pagar	11,928	
415	Beneficios sociales de los trabajadores por pagar	6,711	
4151	Compensación por tiempo de servicios		
x/x Por los beneficios a los trabajadores terapéuticos			
x			
91	Costo de servicio	94,500	
912	Mano de obra por prestación de servicio		
9121	Cliente ABC	5,400	
9122	Cliente DEF	28,350	
9123	Cliente GHI	60,750	
79	Cargas imputables a cuentas de costos y gastos		94,500
791	Cargas imputables a cuentas de costos y gastos		
x/x Por el destino de la cuenta 62			
x			

Asimismo, por los costos indirectos incurridos para la prestación de servicios presupuestados, se deberá efectuar el siguiente asiento:

ASIENTO CONTABLE

x			
91	Costo de servicio		94,500
912	Mano de obra por prestación de servicio		
9121	Cliente ABC	5,400	
9122	Cliente DEF	28,350	
9123	Cliente GHI	60,750	
79	Cargas imputables a cuentas de costos y gastos		94,500
791	Cargas imputables a cuentas de costos y gastos		
x/x Por el destino de la mano de obra directa			
x			

De esta manera, cuando la empresa incurra en los costos indirectos reales, se deberá efectuar el siguiente asiento:

ASIENTO CONTABLE

x			
63	Gastos de servicios prestados por terceros		xxx
632	Asesoría y consultoría		
634	Mantenimiento y reparaciones		
6343	Inmuebles, maquinaria y equipo		
635	Alquileres		
6351	Terrenos		
6352	Edificaciones		
636	Servicios básicos		
6361	Energía eléctrica		
6363	Agua		
65	Otros cargos de gestión		xxx

651	Seguros		
652	Regalias		
653	Suscripciones		
68	Valuación y deterioro de activos y provisiones	xxx	
681	Depreciación		
6814	Depreciación de inmuebles, maquinaria y equipo - Costo		
68142	Maquinarias y equipos de explotación		
68144	Muebles y enseres		
68145	Equipos diversos		
40	Tributos, contraprestaciones y aportes al sistema de pensiones y de salud por pagar	xxx	
401	Gobierno central		
4011	Impuesto general a las ventas		
40111	IGV - Cuenta propia		
39	Depreciación, amortización y agotamiento acumulados		xxx
391	Depreciación acumulada		
3913	Inmuebles, maquinaria y equipo - Costo		
39132	Maquinarias y equipos de explotación		
39133	Equipo de transporte		
39134	Muebles y enseres		
39135	Equipos diversos		
46	Cuentas por pagar, diversas - terceros		xx,xxx
461	Reclamaciones de terceros		
469	Otras cuentas por pagar diversas		
4699	Otras cuentas por pagar		
x/x	Por la depreciación de los activos fijos y los servicios de alquiler, servicios públicos y mantenimiento		

Finalmente, para ajustar el importe sobre aplicado de los costos indirectos, se deberá corregir el monto asignado a cada contrato, tal como se muestra a continuación:

Concepto	ABC	DEF	GHI
Costos indirectos imputados	6,800	34,000	81,600
Costos indirectos reales	6,667	33,333	80,000
Exceso	133	667	1,600

ASIENTO CONTABLE

----- X -----			
79 Cargas imputables a cuentas de costos y gastos		2,400	
791 Cargas imputables a cuentas de costos y gastos			
91 Costo de servicio			2,400
913 Costos indirectos por prestación de servicio			
9131 Cliente ABC	133		
9132 Cliente DEF	667		
9133 Cliente GHI	1,600		
x/x Por la corrección de los costos indirectos sobre aplicados			
----- X -----			

ASIENTO CONTABLE

----- X -----			
21 Productos terminados		15,328	
215 Existencias de servicios terminados			
71 Variación de la producción almacenada			15,328
715 Variación de existencias de servicios			
x/x Por el destino de los costos de servicio terminado.			
----- X -----			

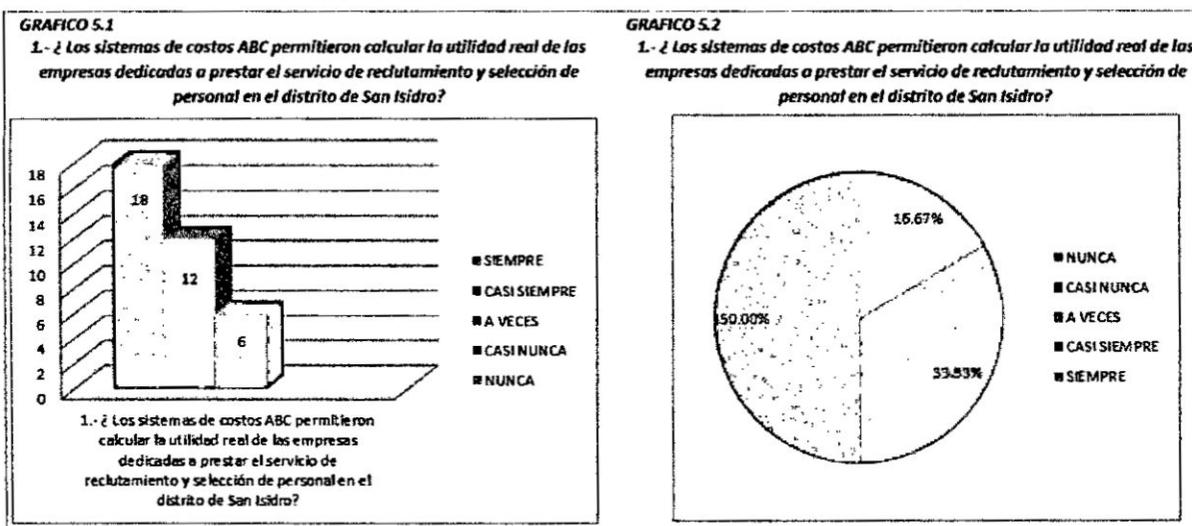
- *Por el reconocimiento de los ingresos obtenidos por la empresa de servicios*

X			
69	Costo de ventas	15,328	
694	Servicios		
6941	Terceros		
21	Productos terminados		15,328
215	Existencias de servicios terminados		
x/x Por el costo de ventas de los servicios.			
X			

ANEXO N° 3 – SOPORTE DE ENCUESTA REALIZADA

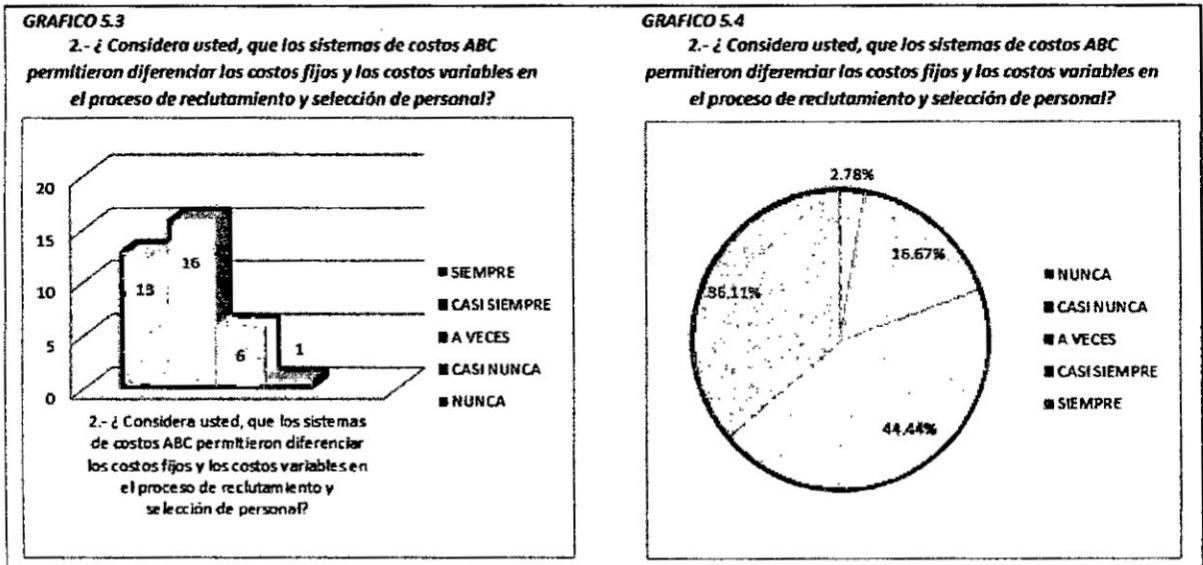
Análisis de resultados de las preguntas con relación a la hipótesis específica 1

Pregunta 1: ¿Los sistemas de costos ABC permitieron calcular la utilidad real de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro?



Interpretación: De las 36 personas encuestadas, el 50% opina que un sistema de costos ABC es más útil para calcular la utilidad real de empresas de este rubro, sin embargo tenemos un considerable 16.67% que opina que a veces, es decir que para ellos este sistema presentaría algunas deficiencias que sería importante conocer para evitar desviaciones si se optase por este sistema.

Pregunta 2: ¿Considera usted, que los sistemas de costos ABC permitieron diferenciar los costos fijos y los costos variables en el proceso de reclutamiento y selección de personal?

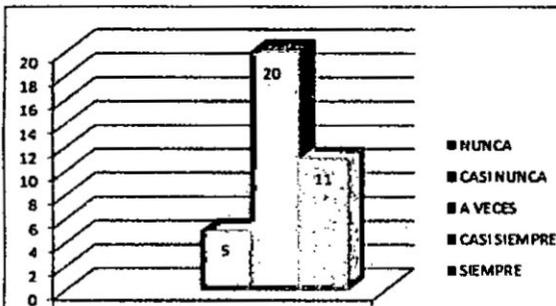


Interpretación: Aquí el 44.44% opina que los sistemas de costos ABC casi siempre, les permitió diferenciar los costos fijos de los costos variable dentro de cada proceso de selección respecto a un 2.78% que opina que casi nunca sucede.

Pregunta 3: ¿Considera usted, que los sistemas de costos ABC permitieron calcular el valor de venta por cada servicio prestado a los diferentes clientes?

GRAFICO 5.5

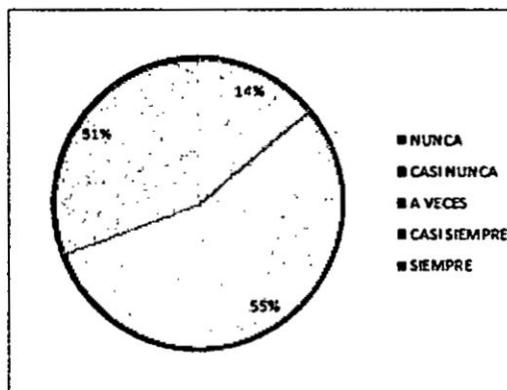
3.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos ABC permitieron calcular el valor de venta por cada servicio prestado a los diferentes clientes?



3.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos ABC permitieron calcular el valor de venta por cada servicio prestado a los diferentes clientes?

CUADRO 5.6

3.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos ABC permitieron calcular el valor de venta por cada servicio prestado a los diferentes clientes?

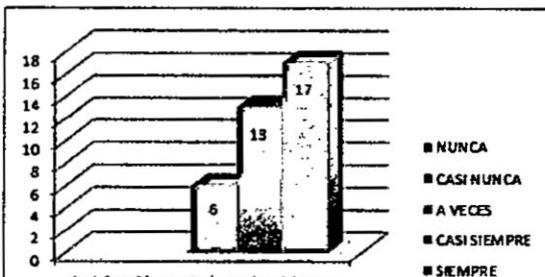


Interpretación: El 55% de la población encuestada opina que casi siempre los sistemas de costos ABC, permitieron determinar el valor de venta de cada servicio.

Pregunta 4: ¿Considera usted, que los sistemas de costos ABC permitieron medir de manera confiable la rentabilidad del servicio sobre las ventas por cada servicio prestado a los diferentes clientes?

GRAFICO 5.7

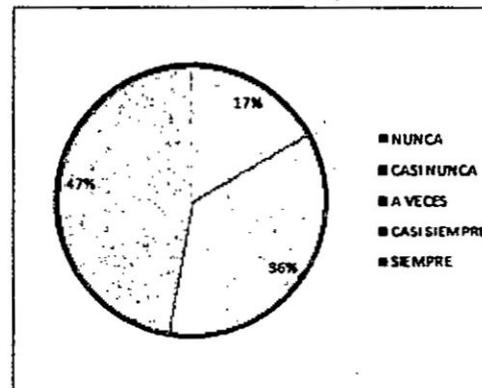
4.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos ABC permitieron medir de manera confiable la rentabilidad del servicio sobre las ventas por cada servicio prestado a los



4.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos ABC permitieron medir de manera confiable la rentabilidad del servicio sobre las ventas por cada servicio prestado a los diferentes clientes?

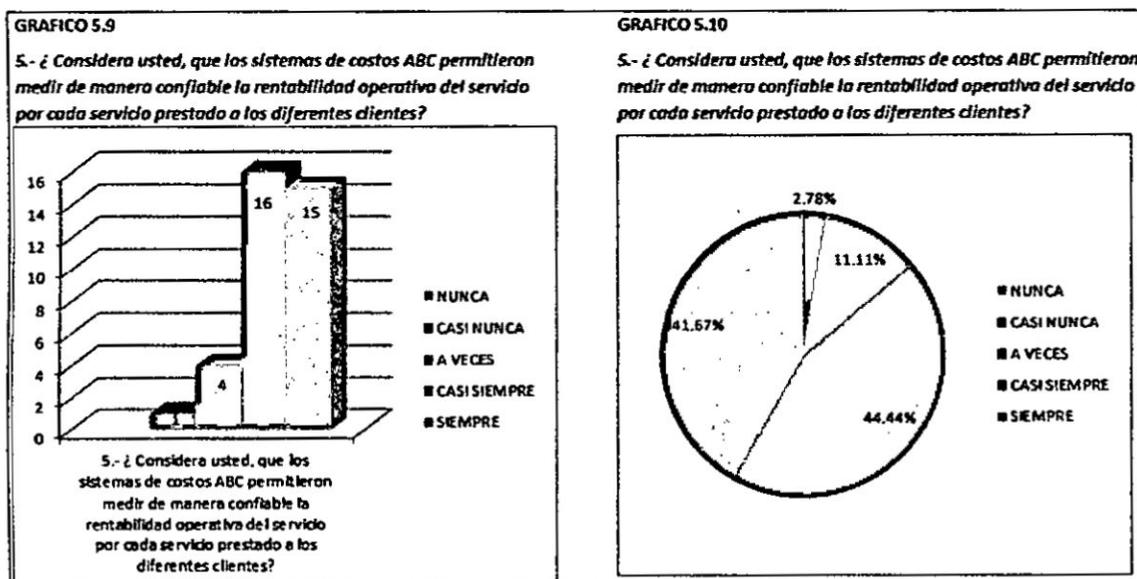
GRAFICO 5.8

4.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos ABC permitieron medir de manera confiable la rentabilidad del servicio sobre las ventas por cada servicio prestado a los



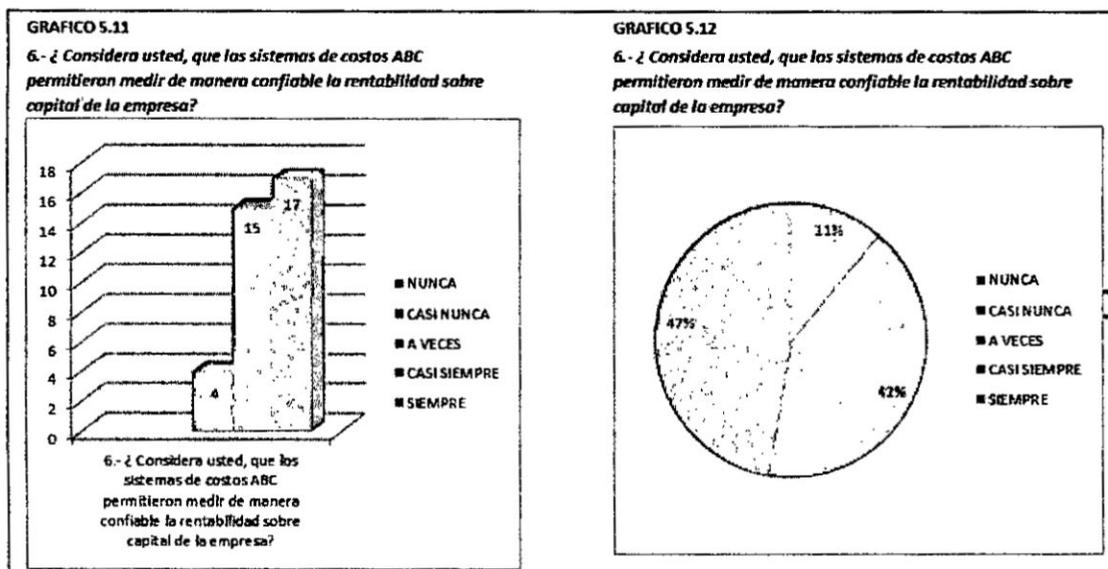
Interpretación: El 47% de las personas encuestadas, opinan que los sistemas de costos ABC permitieron medir de manera confiable la rentabilidad del servicio, un 36% piensa que a veces, comparado con un 17% que tiene un criterio medio indicando que a veces.

Pregunta 5: ¿Considera usted, que los sistemas de costos ABC permitieron medir de manera confiable la rentabilidad operativa del servicio por cada servicio prestado a los diferentes clientes?



Interpretación: Con esta pregunta demostramos que, el 44.44% de los encuestados consideran que el sistema de costos ABC permitió medir de forma confiable la rentabilidad operativa de las empresas.

Pregunta 6: ¿Considera usted, que los sistemas de costos ABC permitieron medir de manera confiable la rentabilidad sobre capital de la empresa (ROE)?

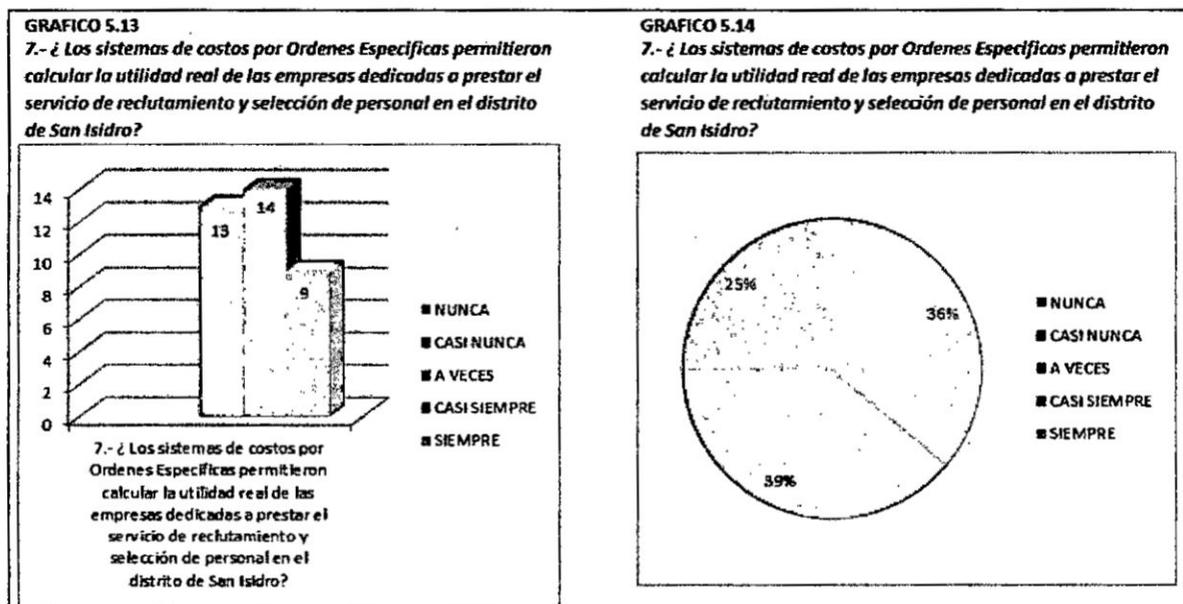


Interpretación: 47% de los 36 encuestados opinan que el sistema de costos ABC permitió medir de manera confiable la rentabilidad sobre capital de la empresa.

Análisis de resultados de las preguntas con relación a la hipótesis específica 2

Pregunta 7: ¿Los sistemas de costos por Ordenes Especificas permitieron calcular la utilidad real de las empresas dedicadas a

prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro?



Interpretación: Nótese que a diferencia de las preguntas relacionadas a la hipótesis específica anterior aquí existe un porcentaje más elevado de incertidumbre, nos refleja un 39% que si opinan que los sistemas por órdenes específicas permitieron calcular la utilidad neta.

Pregunta 8: ¿Considera usted, que los sistemas de costos por Ordenes Especificas permitieron diferenciar los costos fijos y los costos variables en el proceso de reclutamiento y selección de personal?

GRAFICO 5.15

8.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos por Ordenes Especificas permitieron diferenciar los costos fijos y los costos variables en el proceso de reclutamiento y selección de personal?

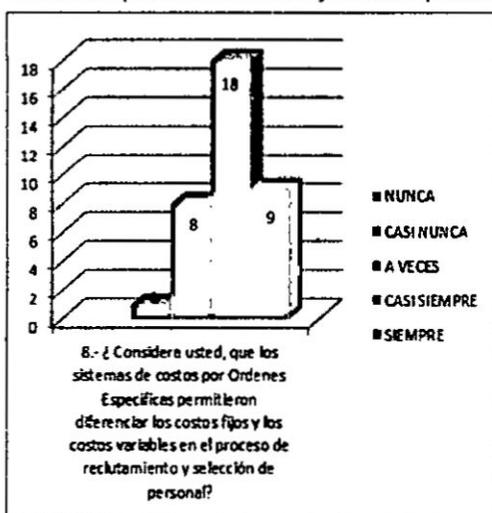
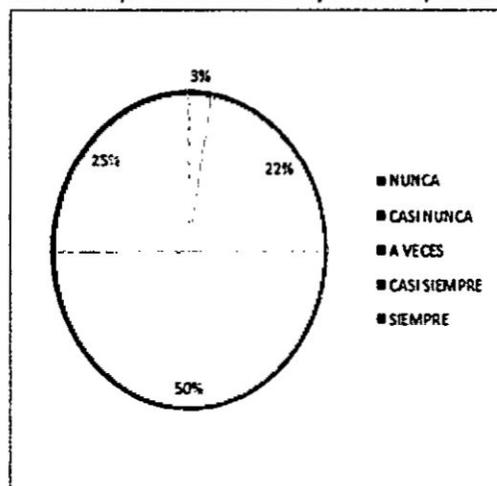


GRAFICO 5.16

8.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos por Ordenes Especificas permitieron diferenciar los costos fijos y los costos variables en el proceso de reclutamiento y selección de personal?



Interpretación: Del total de personas encuestadas vemos que el 25% cree que los costos por Ordenes permiten diferenciar los costos fijos y los costos variables del servicio que se presta, mientras tanto 50% opino que casi siempre, un 22% a veces y un 3% opino que casi nunca.

Pregunta 9: ¿Considera usted, que los sistemas de costos por Ordenes Especificas, permitieron calcular el valor de venta por cada servicio prestado a los diferentes clientes?

Interpretación: Observamos que del total de personas encuestadas el 20% cree que los costos ordenes especificas permiten calcular confiablemente la rentabilidad sobre capital por cada servicio prestado, mientras tanto 47% opino que casi siempre y un 33% a veces

Análisis de resultados de las preguntas con relación a la hipótesis específica 3

Pregunta 13: ¿Los sistemas de costos por Proceso, permitieron calcular la utilidad real de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro?

Interpretación: Del total de personas encuestadas vemos que el 50% cree que los costos por proceso permiten calcular la utilidad real del servicio que se presta, mientras tanto 33% opino que casi siempre y

GRAFICO 5.25

13.- ¿ Los sistemas de costos por Proceso, permitirán calcular la utilidad real de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro.

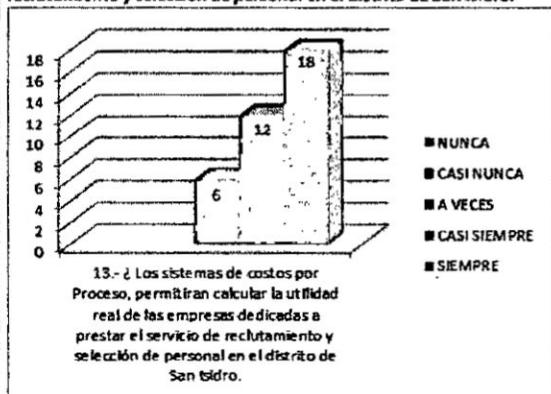
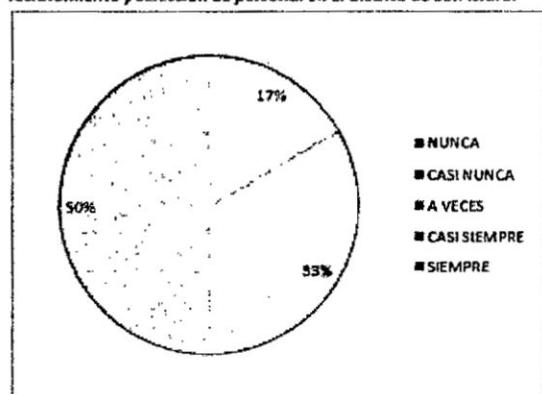


GRAFICO 5.26

13.- ¿ Los sistemas de costos por Proceso, permitirán calcular la utilidad real de las empresas dedicadas a prestar el servicio de reclutamiento y selección de personal en el distrito de San Isidro.



un 17% a veces.

Pregunta 14: ¿Considera usted, que los sistemas de costos por Proceso, permitieron diferenciar los costos fijos y los costos variables en el proceso de reclutamiento y selección de personal?

GRAFICO 5.27

14.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos por Proceso, permitieron diferenciar los costos fijos y los costos variables en el proceso de reclutamiento y selección de personal?

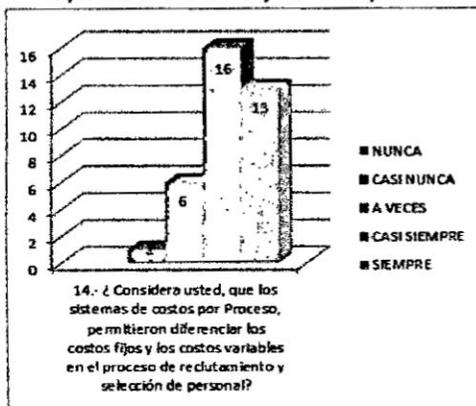
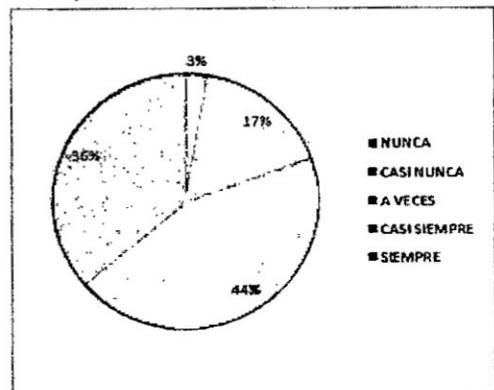


GRAFICO 5.28

14.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos por Proceso, permitieron diferenciar los costos fijos y los costos variables en el proceso de reclutamiento y selección de personal?



Interpretación: Del total de personas encuestadas vemos que el 36% cree que los costos por proceso permiten diferenciar los costos fijos y los costos variables del servicio que se presta, mientras tanto 44% opino que casi siempre, un 17% a veces y un 3% opino que casi nunca.

Pregunta 15: ¿Considera usted, que los sistemas de costos por Proceso, permitieron calcular el valor de venta por cada servicio prestado a los diferentes clientes?

GRAFICO 5.29

15.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos por Proceso, permitieron calcular el valor de venta por cada servicio prestado a los diferentes clientes?

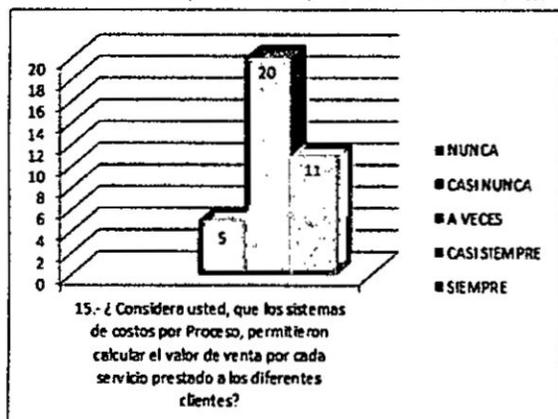
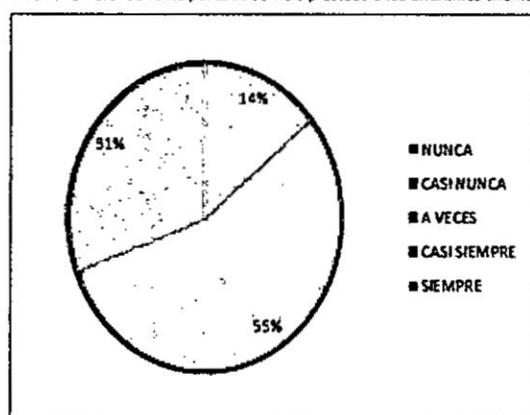


GRAFICO 5.30

15.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos por Proceso, permitieron calcular el valor de venta por cada servicio prestado a los diferentes clientes?



Interpretación: Observamos que del total de personas encuestadas vemos que el 31% cree que los costos por proceso permiten calcular el valor de venta por cada servicio prestado, mientras tanto 55% opino que casi siempre y un 14% a veces.

Pregunta 16: ¿Considera usted, que los sistemas de costos por Proceso, permitieron medir de manera confiable la rentabilidad del servicio sobre las ventas por cada servicio prestado a los diferentes clientes?

GRAFICO 5.31

16.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos por Proceso, permitieron medir de manera confiable la rentabilidad del servicio sobre las ventas por cada servicio prestado a los diferentes clientes?

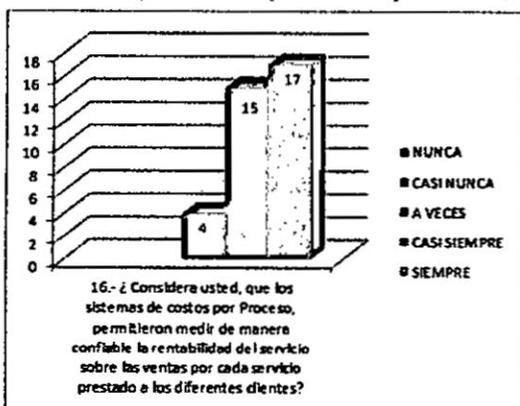
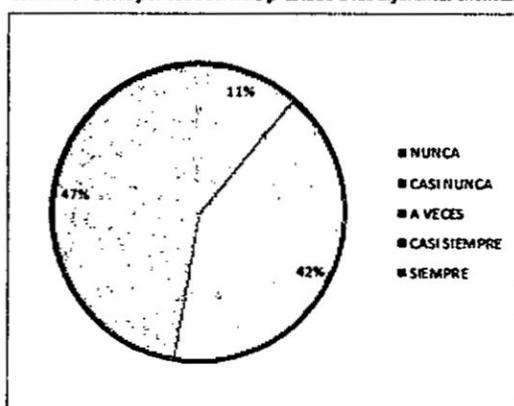


GRAFICO 5.32

16.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos por Proceso, permitieron medir de manera confiable la rentabilidad del servicio sobre las ventas por cada servicio prestado a los diferentes clientes?



Interpretación: Observamos que del total de personas encuestadas hay un 47% cree que los costos por proceso permiten medir de manera confiable la rentabilidad por cada servicio prestado, mientras tanto 42% opino que casi siempre y un 11% a veces.

Pregunta 17: ¿Considera usted, que los sistemas de costos Proceso, permitieron medir de manera confiable la rentabilidad operativa del servicio por cada servicio prestado a los clientes?

GRAFICO 5.33

17.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos Proceso, permitieron medir de manera confiable la rentabilidad operativa del servicio por cada servicio prestado a los clientes?

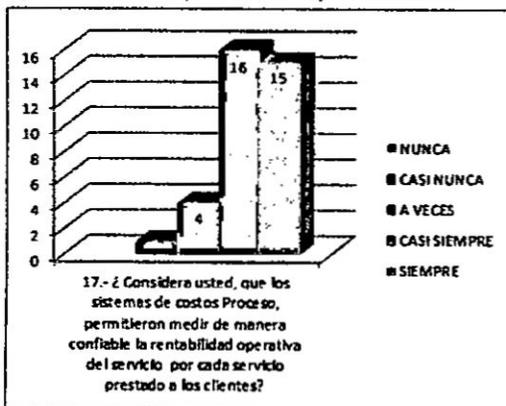
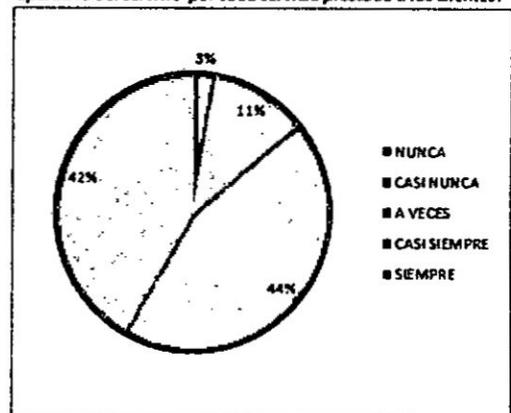


GRAFICO 5.34

17.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos Proceso, permitieron medir de manera confiable la rentabilidad operativa del servicio por cada servicio prestado a los clientes?



Interpretación: Del total de personas encuestadas vemos que el 42% cree que los costos por proceso permiten medir de manera confiable la rentabilidad operativa del servicio que se presta, mientras tanto 44% opino que casi siempre, un 11% a veces y un 3% opino que casi nunca.

Pregunta 18: ¿Considera usted, que los sistemas de costos Proceso, permitieron medir de manera confiable la rentabilidad sobre capital de la empresa (ROE)?

GRAFICO 5.37

18.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos Proceso, permitieron medir de manera confiable la rentabilidad sobre capital del servicio por cada servicio prestado a los diferentes clientes?

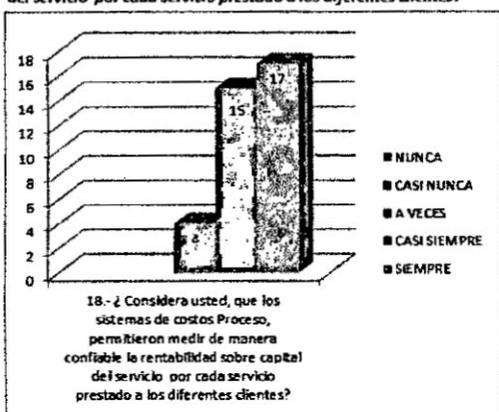
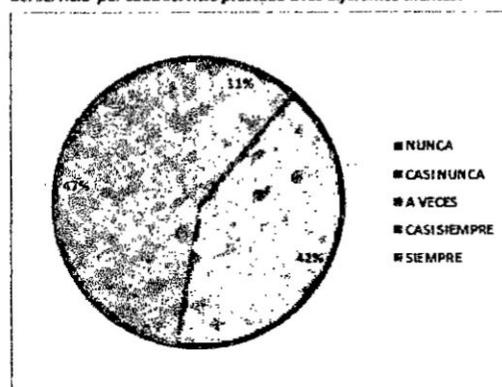


GRAFICO 5.38

18.- ¿ Considera usted, que los sistemas de costos Proceso, permitieron medir de manera confiable la rentabilidad sobre capital del servicio por cada servicio prestado a los diferentes clientes?



Interpretación: Observamos que del total de personas encuestadas vemos que el 47% cree que los costos por proceso permiten calcular la rentabilidad sobre capital por cada servicio prestado, mientras tanto 42% opino que casi siempre y un 11% a veces.