

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

**Costos ABC y calidad de servicio que brinda la empresa
EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019**

Para Optar : El Título Profesional de Contador Público

Autor : Bach. ROJAS CHANCA DELIA LUZ
Bach. BAUTISTA CABRERA ROCIO SOLEDAD

Asesor : Mtra. PARIONA AMAYA DIANA

**Línea de Investigación
Institucional** : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

**Fecha de Inicio y
Culminación** : 13.12.2020 – 12.12.2021

Huancayo – Perú
2024

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**COSTOS ABC Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA
EMPRESA EMABRYNK T&S SAC. EL TAMBO, 2019**

PRESENTADO POR:

Bach. Rojas Chanca Delia Luz
Bach. Bautista Cabrera Rocio Soledad

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Contador Público

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE : _____
DR.

PRIMER MIEMBRO : _____

SEGUNDO MIEMBRO : _____

TERCER MIEMBRO : _____

Huancayo, de del 2024.

**COSTOS ABC Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA
EMPRESA EMABRYNK T&S SAC. EL TAMBO, 2019**

ASESORA:

MTRA. PARIONA AMAYA DIANA

Dedicatoria

Dedico a mis padres Jorge y Basilia por el esfuerzo Brindado día a día a cumplir con mis objetivos, a mi Hija Sharik por ser mi motor y motivo a cada esfuerzo y a mi esposo Javier por su apoyo incondicional.

Dedicatoria

Dedico a mi Mamita Alberta, a mi hija Sofhya. quienes nunca dejaron de confiar en mí y por su apoyo en todo momento para poder alcanzar mis metas.

Agradecimiento

Damos gracias a Dios por concedernos la inteligencia y fortaleza.

A la Universidad Peruana los Andes por brindarnos la oportunidad de realizar esta investigación y a los catedráticos por los conocimientos y consejos compartidos para fortalecer el éxito culminado.

A la empresa EMABRYNK T&S S.A.C. por el consentimiento y darnos acceso a la información para el desarrollo de nuestra tesis.

Autoras.

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0084 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

Costos ABC y calidad de servicio que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. BAUTISTA CABRERA ROCIO SOLEDAD
BACH. ROJAS CHANCA DELIA LUZ**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

Asesor(a) : **MTRA. PARIONA AMAYA DIANA**

Fue analizado con fecha **21/02/2024**; con **127 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **24 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: ***Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.***

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 21 de febrero de 2024.



DR. HILARIO ROMERO GIRON
JEFE (e)

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Índice

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice	viii
Índice de tablas	xiii
Índice de gráficos	xiv
Índice de cuadros	xv
Resumen	xvi
Abstract	xvii
Introducción	xviii
CÁPITULO I	20
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
1.1. Descripción de la realidad problemática	20
1.2. Delimitación del problema	22
1.2.1. Delimitación Espacial.	22
1.2.2. Delimitación Temporal	22
1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática	23
1.3. Formulación del problema	23
1.3.1. Problema General	23
1.3.2. Problemas Específicos	23
1.4. Justificación	23
1.4.1. Social	23
1.4.2. Teórica	24
1.4.3. Metodológica	24
1.5. Objetivos	24

1.5.1. Objetivo General	24
1.5.2. Objetivos Específicos	25
CÁPITULO II	26
MARCO TEORICO	26
2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)	26
2.1.1. Antecedente Internacional	26
2.1.2. Antecedentes nacionales	28
2.2. Bases Teóricas o Científicas	30
2.2.1. Concepto general del costo	30
2.2.2. Objetivo del costo	30
2.2.3. Elementos del costo	31
2.2.4. Sistema de costos	31
2.2.5. Costos abc (costo basado en actividades)	32
2.2.6. Definiciones de costos abc	32
2.2.7. Elementos del sistema abc	32
2.2.8. Cost driver	33
2.2.9. Rentabilidad	33
2.2.10. Ratios de rentabilidad	33
2.2.11. Manejo del control de calidad.	35
2.2.12. Desarrollo de la empresa.	35
2.2.13. Satisfacción del cliente	36
2.2.14. Proceso	36
2.2.15. Costo de mala calidad	37
2.2.16. Sistema control de calidad	37
2.2.17. Estrategias para mejorar la calidad	37

2.2.18. Sistema de control de calidad en empresas de servicio	37
2.2.19. Reducción de costos con mejores practicas	38
2.3. Marco Conceptual	38
2.3.1. Costo	38
2.3.2. Materiales	38
2.3.3. Directos	38
2.3.4. Indirectos	39
2.3.5. Costo de mantenimiento	39
2.3.6. Costo de pedidos	39
2.3.7. Mano de obra	39
2.3.8. Gasto.	40
2.3.9. Costos totales.	40
2.3.10. Costos unitarios.	40
2.3.11. Costos variables.	40
2.3.12. Costos fijos.	40
2.3.13. Desconocimiento del costo comercial del producto.	40
2.3.14. Sistema de costeo.	41
2.3.15. Rentabilidad.	41
2.3.16. Estados financieros.	41
2.3.17. Métodos del costo comercial.	41
2.3.18. Control.	41
2.3.19. Costos presupuestados (o costos presupuestos).	41
2.3.20. Costos por procesos.	42
2.3.21. Distribución de costos	42
2.3.22. Variación del uso de materiales	42

2.3.23. Proceso de producción	42
2.3.24. Calidad de servicio	43
2.3.25. Fiabilidad	43
2.3.26. Empatía	43
CÁPITULO III	44
HIPOTESIS	44
3.1. Hipótesis General	44
3.2. Hipótesis (s) Específica (s)	44
3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)	45
3.3.1. Operacionalización de las variables.	46
CÁPITULO IV	48
METODOLOGÍA	48
4.1. Método de Investigación	48
4.2. Tipo de la Investigación	48
4.3. Nivel de la Investigación	49
4.4. Diseño de Investigación	49
4.5. Población y muestra	49
4.5.1. Población	49
4.5.2. Muestra	50
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	50
4.6.1. Técnicas de recolección de datos	50
4.6.2. Instrumentos de recolección de datos	51
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	51
4.7.1. Procesamiento	51
4.8. Aspectos éticos de la Investigación	52

CÁPITULO V	53
RESULTADOS	53
5.1. Descripción de resultados	53
5.1.1. Análisis e interpretación de la variable costos ABC	53
5.1.2. Estudio descriptivo de la variable calidad de servicio que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC.	58
5.2. Contraste de correlación e hipótesis	64
5.2.1. Costos ABC y calidad de servicio que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019	64
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	76
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES	86
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	87
ANEXOS	92
ANEXO 01: Matriz de Consistencia Científica	93
ANEXO 02: Matriz de operacionalización de variables	95
ANEXO 03: Matriz de operacionalización del instrumento	96
ANEXO 04: Instrumentos de investigación	98
ANEXO 05: Validez de contenido del instrumento de informacion	100
Confiabilidad y validez del instrumento	115
ANEXO 06: Data de procesamiento de datos	118
ANEXO 07: Consentimiento Informado	123
ANEXO 08: Fotos de la aplicación del instrumento	125

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Colaboradores en la empresa trabajadores en la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo. Huancayo-2019	50
Tabla 2.	Frecuencia porcentual de la variable costos ABC	53
Tabla 3.	Frecuencia porcentual de la dimensión costos indirectos	54
Tabla 4.	Frecuencia porcentual de la dimensión costos Costos Operativos	55
Tabla 5.	Frecuencia porcentual de la dimensión Proceso de Producción	56
Tabla 6.	Frecuencia porcentual de la dimensión Control de calidad	57
Tabla 7.	Frecuencia porcentual de la variable calidad de servicio que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC.	59
Tabla 8.	Estudio descriptivo de la dimensión confiabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC.	60
Tabla 9.	Estudio descriptivo de la dimensión responsabilidad en la empresa EMABRYNK T&S SAC.	61
Tabla 10.	Estudio descriptivo de la dimensión seguridad en la empresa EMABRYNK T&S SAC.	62
Tabla 11.	Estudio descriptivo de la dimensión empatía en la empresa EMABRYNK T&S SAC.	63

Índice de gráficos

	Pág.
Gráfico 1. Frecuencia porcentual de la variable costos ABC	54
Gráfico 2. Frecuencia porcentual de la dimensión costos indirectos	55
Gráfico 3. Frecuencia porcentual de la dimensión costos Costos Operativos	56
Gráfico 4. Frecuencia porcentual de la dimensión Proceso de Producción	57
Gráfico 5. Frecuencia porcentual de la dimensión Control de calidad	58
Gráfico 6. Frecuencia porcentual de la variable calidad de servicio que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC.	59
Gráfico 7. Estudio descriptivo de la dimensión confiabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC.	60
Gráfico 8. Estudio descriptivo de la dimensión responsabilidad en la empresa EMABRYNK T&S SAC.	61
Gráfico 9. Estudio descriptivo de la dimensión seguridad en la empresa EMABRYNK T&S SAC.	62
Gráfico 10. Estudio descriptivo de la dimensión empatía en la empresa EMABRYNK T&S SAC.	63

Índice de cuadros**Pág.**

Cuadro 1. Costos ABC y calidad de servicio que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019	64
Cuadro 2. Costos indirectos y confiabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC.....	67
Cuadro 3. Costos operativos y la responsabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC.....	69
Cuadro 4. Costo de producción y la seguridad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC.....	71
Cuadro 5. Control de calidad y la empatía que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC.....	74

Resumen

El trabajo se ha iniciado con el estudio del tema Costos ABC y calidad de servicio que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC, el objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre costos ABC y calidad de servicio, y la hipótesis: Costos ABC se relaciona significativamente con la calidad de servicio que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC, método científico, tipo de investigación fue aplicada y sub tipo descriptiva, nivel correlacional, y diseño no experimental, descriptivo- correlacional. La población y muestra fue de 100 colaboradores. La muestra fue tipo probabilístico y como la población es pequeña la muestra fue censal. Los resultados a nivel de variables costos ABC y calidad de servicio, fue $\tau = 0.223$ y la significación bilateral de $p = 0,004$, el coeficiente revela una correlación pequeña, a nivel de dimensiones, la relación entre costos indirectos y confiabilidad fue $\tau = 0,440$ y significación bilateral de $p = 0.000$; según el índice de interpretación la correlación es considerable, la relación entre costos operativos y la responsabilidad es alta con un $\tau = 0.727$ y significación bilateral de $p = 0.000$; la relación entre costo de producción y la seguridad es pequeña; entre el control de calidad y la empatía que brinda la empresa es pequeña. Se concluye que costos ABC se relaciona significativamente con la calidad de servicio que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC., tal como se verifica con la prueba de hipótesis $Z_{cal} > Z_{crítica}$, $(3.29 > 2.58)$.

Palabras clave: costos ABC, calidad de servicio, confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía.

Abstract

The work begins with the study of the topic ABC Costs and quality of service provided by the company EMABRYNK T&S SAC, the general objective was: To determine the relationship between ABC costs and quality of service, and the hypothesis: ABC Costs is significantly related with the quality of service provided by the EMABRYNK T&S SAC Company, the type of research was applied and descriptive subtype, correlational level, and descriptive-correlational design. The population and sample was 100 collaborators. The sample was non-probabilistic and since the population is small, the sample was census. The results at the level of variables ABC costs and quality of service were $\tau = 0.223$ and the bilateral significance of $p = 0.004$, the coefficient reveals a small correlation, at the level of dimensions, the relationship between indirect costs and reliability was $\tau = 0,440$ and bilateral significance of $p = 0.000$; according to the interpretation index, the correlation is considerable, the relationship between operating costs and liability is high with $\tau = 0.727$ and bilateral significance of $p = 0.000$; the relationship between cost of production and safety is small; between the quality control and the empathy that the company offers is small. It is concluded that ABC costs are significantly related to the quality of service provided by EMABRYNK T&S SAC., As verified with the hypothesis test $Z_{cal} > Z_{Critic}$, $(3.29 > 2.58)$.

Key words: ABC costs, quality of service, reliability, responsibility, security, empathy.

Introducción

El estudio describe la realidad problemática de “Costos ABC y calidad de servicio que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC”. El Tambo-2019, los hechos observados fueron el punto inicial, para analizar las causas que generan los problemas, en relación a los costos que destina la empresa para la producción, así como las gestiones que realizan los colaboradores al interrelacionarse con los usuarios, clave para el éxito de la empresa.

Las causas que generan el estudio de costos ABC, es que el equipo del área de finanzas no realiza un control adecuado de inventarios, por otro lado los procesos de producción tienen ciertas deficiencias, estos hechos resta la productividad de la empresa, en relación a la calidad de servicio, todas las empresas su razón de existir es la venta de sus productos, para ello los colaboradores juegan un papel muy importante para promover la venta, entonces el servicio que brinda la empresa empezando desde su imagen, infraestructura, precios y la atención que brinda al usuario debe ser de calidad, al planificar los costos de producción en relación a la mano de obra tiene que ser auspicioso, para que el colaborador se sienta motivado, por otra parte los costos de materia prima deben ser competitivos. Las acciones que se desarrollan para la capacitación deben programarse previa sensibilización al colaborador, buscando que ellos se integren a estas actividades con voluntad, sabiendo que la capacitación será provechosa para mejorar el servicio que brindan al usuario.

El estudio de la situación problemática, se plasma, con el objetivo de determinar la relación entre costos ABC y la calidad de servicio en la empresa EMABRYNK. El supuesto científico de costos ABC, propuesta por muchos autores, no se distinguen existen muchas discrepancias, coinciden en que los costos están en acción en todo el proceso de producción de la empresa. La investigación se realizó con un diseño específico descriptivo correlacional, en una muestra de estudio intacta, quienes aportaron a la investigación con sus opiniones a

las preguntas expuestas en el informe.

El trabajo de investigación se dividió en cinco capítulos:

En el capítulo I, se describe coherentemente la realidad problemática, precisando las causas que generan el problema, se formulan el problema general, los problemas específicos, los objetivos tanto general como específico, y la justificación del trabajo.

En el capítulo II, se puntualiza los antecedentes internacionales y nacionales demarcados en función a las variables de estudio, del mismo modo el sustento teórico los que se verifican con el estudio de la realidad observada.

En el capítulo III, se expone la hipótesis científica del trabajo, tanto general como específico, las hipótesis son proposiciones aseverativas que dan respuesta tentativa a la formulación de problemas, tanto general como específico.

En el capítulo IV, se expone la metodología del trabajo, al detallar el método general, y específicos, el tipo de investigación, nivel y diseño de investigación.

El capítulo V, se centra en el análisis y discusión de resultados, aplicando el estudio descriptivo, donde se interpretan las tablas y gráficos según variables y dimensiones, y para el estudio inferencial, aplicamos el coeficiente de correlación adecuado para datos ordinales.

El estudio realizado se centra en describir la realidad problemática, se concluye que la relación entre las variables costos y calidad de servicio es pequeña, no obstante, los resultados obtenidos crean partida para perfeccionar los costos para una eficiente gestión de la calidad de servicio en la empresa.

Las Autoras.

CÁPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad la empresa EMABRYNK T&S S.A.C, desde su creación en el año 2016 hasta el presente existe un comportamiento negativo en la actividad administrativa y la falta de planeamiento de políticas que se relacionan en áreas tales como rentabilidad, estado de ánimo de personal y uso eficiente del capital empleado, la carencia de un método que ayude en la reducción de costos y sobre costos, adicionalmente la falta de normas especializadas en gestión de control de calidad que se dirijan estratégicamente a satisfacer las exigencias de cada cliente en las etapas de trabajo de las obras civiles de la empresa.

Es necesario cambiar este sistema operativo actual a una tecnología de mayor efectividad y eficiencia en las operaciones y mejor administración de planificación, control y la coordinación con los efectivos de la organización.

En la práctica muchos de estas herramientas no son utilizadas en el control administrativo, tales como los costos estándares, presupuestos, el modelo costo, volumen, dichos instrumentos carecerían de sentido, si no existieran normas de información contable que las integrara ayudando a efectuar adecuadamente el control administrativo y no perder

la competencia en el mercado objetivo.

En la definición de estrategia empleada por la empresa no ha funcionado operativamente por no tener un sistema de control de costos, precios, imagen del producto y producción del activo como elementos rígidos y que se ve simplemente obligado aceptar el costo estimado efectivo registrado que debe reflejarse en las utilidades, la producción y los precios por la falta de eficiencia que puedan influir mediante acciones y medidas que la empresa pueda ofrecer productos de calidad a precios competitivos identificados en el mercado de la provincia de Huancayo, Concepción, Chupaca, Jauja y otros.

La administración de la empresa no está enfocada hacia el futuro, debido a que una de las funciones esenciales del ejecutivo no tiene la planificación, ni política de calidad porque no ha llevado a cabo controles de calidad en forma planificada que deberán seguirse, prueba de ello es que se le da más importancia a los datos cualitativos y costos necesarios en el análisis de las decisiones que intervenir en situaciones que involucren el futuro de la organización, es de necesidad imperante la preocupación por el mejoramiento de la contabilidad administrativa y determinar su correcta utilidad, mostrando resultados exactos y precisos.

A la fecha la organización no tiene un proceso de producción que sea dirigida por normas de trabajo ya definidas por lo que no se cuenta con un control adecuado de sus recursos financieros y productos por la cual se puede afirmar que no cuenta con una contabilidad administrativa de costos de mejora continua tampoco con un instrumento de trabajo que estén diseñados en base a un programa entrega que incluya los productos y servicios que brinda la empresa y no existe una base de control que mida la conformidad de los clientes por lo tanto no existe garantía de realizar a corto y largo plazo la implementación de los cambios requeridos para alcanzar el crecimiento y la rentabilidad de la empresa maximizando su competitividad.

La estructura organizacional desde el punto de vista pueden distinguirse en tres categorías generales: producción, ventas y administración general lo maneja el directorio y la contabilidad de costos se encuentra en gerencia y no el contador, es por ello que se requiere descentralizar las áreas de trabajo de acuerdo a las necesidades que permitan agilizar los procesos que impliquen a los trabajadores, proveedores y toda la cadena articulada a los clientes se encuentren satisfechos con el producto de calidad y del servicio que presta la empresa.

Generalmente la administración contable de costos se complica sistemáticamente el desorden de las actividades de contabilizar los costos; los cambios constantes de contadores intromisión de los socios de la empresa de la empresa que origina modificaciones en la toma de decisiones contables.

Es necesario el proceso de mejora del sistema de el control de costos y la toma de decisiones de costo – volumen – utilidad y diseñar una estrategia, un manual de cuentas y de procedimientos cuyas normas administrativas y contables permitan un control interno de la empresa.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación Espacial.

La unidad de análisis a investigarse corresponde a la empresa EMABRYNK T&S SAC; El Tambo – 2019. A base de las técnicas de muestreo, se determinarán las muestras más representativas de la población.

1.2.2. Delimitación Temporal

Para el desarrollo de la investigación se tendrá en cuenta el periodo 2019.

1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática

Durante el proceso de la investigación, se utilizarán las teorías y enfoques teóricos para la implementación de un sistema o modelo de costos ABC para el efecto, determinaremos los libros, revistas especializadas, artículos científicos y otras fuentes documentales que ayuden a explicar mejor el problema.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿De qué manera se relaciona costos ABC y calidad de servicio que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019?

1.3.2. Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre los costos indirectos y la confiabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019?
- ¿Qué relación existe entre los costos operativos y la responsabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019?
- ¿Qué relación existe entre el costo de producción y la seguridad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019?
- ¿Qué relación existe entre el control de calidad y la empatía que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

Con la realización del presente trabajo de investigación, se propone concientizar sobre la implementación de un sistema o modelo de costos ABC, en los procesos de

operaciones de la empresa, esto pretende generar conciencia de la utilidad del registro de sus operaciones conforme a las normas de contabilidad en el área de producción de la empresa lo cual coadyuvaría generar empleo, consumo y movimiento económico.

1.4.2. Teórica

Desde el punto teórico la presente investigación generará estudios sobre los problemas relevantes en la empresa EMABRYNK T&S SAC, esto propiciará que se preste atención sobre aquellas acciones que generan altos costos con el fin de recopilar esta información y tenerla presente en la generación de nuevas estrategias que mejoren la productividad asignando de modo más eficiente los recursos, de esta manera obtener mejores beneficios en cuanto a la mejora continua de la calidad del servicio que brinda la empresa.

1.4.3. Metodológica

La ejecución de esta investigación establecerá como aporte el empleo de una guía de entrevista el cual será usado para la recopilación de datos y que dará a conocer la dirección seguida por la empresa en el manejo de la gestión del flujo de costos y rendimiento, con lo cual se planteará alcanzar soluciones adecuadas y la aportación de nuevos métodos, instrumentos, modelos o estrategias de investigación, para generar conocimiento válido y confiable.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación entre costos ABC y calidad de servicio que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Establecer la relación que existe entre costos indirectos y la confiabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019.
- Establecer la relación que existe entre costos operativos y la responsabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019.
- Establecer la relación que existe entre el costo de producción y la seguridad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019.
- Establecer la relación que existe entre el control de calidad y la empatía que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019.

CÁPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)

Los antecedentes de estudio relacionados al tema de investigación que a continuación se presenta son investigaciones efectuadas a nivel nacional e internacional, que se refieren directa o indirectamente al tema de investigación que aporta algunos puntos importantes, tales como:

2.1.1. Antecedente Internacional

Bautista (2010) Tesis: “Metodología para la implementación de la manufactura esbelta en los procesos productivos para la mejora continua, Escuela Superior De Ingeniería Mecánica Y Eléctrica Unidad Profesional Azcapotzalco, Facultad De Ingeniería Mecánica Y Eléctrica, México D.F. 2010. **Conclusiones:** Este sistema es una solución para mejorar la satisfacción del cliente, la calidad, la productividad, ahorrar costos, disminuir el tiempo que un cliente debe esperar para revivir un producto, todo esto para lograr más beneficios y generar utilidades, a partir de ellas se puede crear un sistema propio y adaptado a las

necesidades particulares de la empresa que no se requieren grandes conocimientos técnicos, ni grandes inversiones y que serán de gran ayuda especialmente todas las organizaciones, finalmente en la actualidad donde la población aumenta muy rápidamente, mientras tanto el concepto principal de la eliminación de desperdicio debe ser implementado en cada empresa u organización”

Quituisaca y Calderón. (2011) tesis: “Implementación de un modelo de contabilidad de costos por procesos para Sinchi Carrasco Asociados Compañía Limitada productora de materiales para la construcción. Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca - Ecuador.

Conclusiones: La implementación de un sistema de costos por procesos, no existe en su mayoría casi nada, echo por el cual se adaptó con modelos de requerimientos, inventarios respectivos, no ha sido fácil porque no se puede cambiar las costumbres de la empresa de un momento a otro, pues todo es un proceso en el cual asumimos como un acto para nosotros más aun cuando en su mayoría los integrantes de Sinchi Carrasco Asociados, fue difícil pero no imposible, con respecto a niveles jerárquicos muchas de las veces pasa por desapercibido siendo un poco complicado a quien dirigirse a quien nos podía ayudar con la información y colaboración y lo hacían acataban en ese momento pero no fueron constantes, interrumpiendo así el proceso en este caso en requerimientos o información que necesitábamos. Aprendimos algo diferente en todo sentido de la palabra. Al final se logró obtener el costo del producto este fue su objetivo, el mismo que ayudo a la toma de decisiones a sus propietarios de manera oportuna y precisa

Cabrera (2012) tesis: “Implementación de un sistema de contabilidad de costos y su incidencia en la presentación de estados financieros de la Empresa Siderúrgica Fundiciones Aceros Industriales Mejía Villavicencio FIAM Cía. Ltda. Universidad Politécnica Salesiana, Facultad de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Cuenca - Ecuador.

Conclusiones: La empresa no cuenta con un sistema de costos; y el precio final de los

productos terminados son calculados de manera empírica, lo que provoca una subestimación de costos; la contabilidad de la empresa que se aplica es de una empresa comercial donde los costos son gastos no se establece cuentas de costos de balances, no dispone de registros para tener una información confiable, sobre el control de costos, la empresa tiene un costo amortizado muy alto en sus inventarios, el flujo de caja en dos periodos, la empresa tiene una pérdida debido a que sus costos de producción son mal determinados, el manejo de las finanzas debe ser visto como una herramienta de control de ingreso de materiales, ordenes de producción, hoja de costos, Kardex registro de asistencia, facturación, estados financieros, etc. 60% de su patrimonio esta con prometido con el pasivo.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Chuy Ubillus, Javier (2014) tesis: “Sistema de costos ABC como herramienta de control en la gestión empresarial de las industrias de concreto premezclado en Lima Metropolitana: 2014, Universidad de San Martín de Porres, Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras escuela profesional de contabilidad y Finanzas, Lima - Perú. **Conclusiones:** Las empresas industriales de concreto premezclado no cuentan con un sistema de costos por actividades, por lo que dificulta determinar los recursos financieros, la información del sistema contable no es utilizado en la elaboración de los presupuestos lo que no permite el control de costos, no se analizan los informes de los costos de producción de las ordenes de producción se desconoce el comportamiento del costo de producción, los costos indirectos de producción se aplican de manera tradicional que no permiten medir la contribución de las actividades los centros de costos que constituyen en el proceso de producción.

Flores, D. (2016) tesis: “Sistema de costos por órdenes y su incidencia en la

rentabilidad de las empresas constructoras del Perú: caso empresa F&C E.I.R.L Trujillo, 2016; Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; Facultad de Ciencias Contables y Administrativas - Chimbote. **Conclusiones:** En conclusión, el sistema de costos por órdenes permite llevar un control oportuno de cada trabajo, las hojas de costos, también permitirán acumular los costos por cada trabajo realizado y determinar las proporciones de cada elemento con ello la empresa obtiene una mejor rentabilidad, la empresa solo utiliza un sistema de costeo de manera global por todas las obras ya concluida y que escaseaban la información, el sistema de costos podrá solucionar mediante los ratios a los estados financieros de la empresa debido a que el sistema puede controlar los costos que incurre la empresa y reducir los gastos innecesarios, para mejorar la rentabilidad es la aplicación adecuada del sistema de costos por órdenes al determinarse los costos de producción por cada orden detallando los elementos más importantes es necesario la implementación de un sistema de contabilidad de costos para que pueda efectuar un mejor control de sus ingresos y costos por cada obra y poder fijar sus precios y generar mayores ganancias para la empresa.

Dumet - Lucas. (2016) tesis: “Implementación del sistema de costeo ABC para optimizar la asignación de recursos y la toma de decisiones gerenciales en la empresa Camiones & Servicios S.A.C.; Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Facultad de Negocios, carrera Contabilidad y Administración, Lima - Perú. **Conclusiones:** Se concluye que el sistema de costeo ABC; permitirá mejorar la asignación de los recursos de la empresa a través de un análisis más técnico de los costos indirectos, además permitirá a la empresa enfocarse en buscar la eficiencia de sus costos relevantes con el objeto de crear una ventaja competitiva en los costos, asimismo se optimizará la toma de decisiones gerenciales ya que la gerencia dispondrá de información más detallada del comportamiento de los costos para optimizarlos con el sistema de costeo ABC, se comprobó la deficiencia del sistema del

costo tradicional usado por la empresa y por ende nos muestra resultados financieros sesgados, conlleva a la gerencia a no tomar decisiones generales y gerenciales idóneas, se comprobó que el sistema de costeo ABC posibilitara la aplicación de la calidad total en cada uno de sus actividades que permitirá a la gerencia el detalle de los recursos consumidos por cada actividad.

2.2. Bases Teóricas o Científicas

2.2.1. Concepto general del costo

“Es la erogación o desembolso en efectivo, en otros bienes en acciones de capital o en servicios, o en la obligación de incurrir en ellos, identificados con las existencias” (Chambergó, 2012).

Según Apaza dice: “Son desembolsos o sacrificios de valores que reportan beneficios futuros; son capitalizables e inventariables y hacen parte del Balance General. Los valores de los materiales, mano de obra y costos indirectos de fabricación y en general todo lo que tenga que ver con producción, es considerado como costos” (Apaza, 2008).

2.2.2. Objetivo del costo

Según: Arredondo “El objeto de costos es aquello que se desea costear, viene a ser el producto o servicio para el cual deseamos medir y asignar los costos incurridos” (Arredondo, 2005).

Según: Aguilar y Carrión J. (2013; P. 22) “el objetivo es:

- Sirve de base para establecer políticas de precios
- Tomar decisiones del área de producción
- Valorar inventarios
- Controlar la efectividad de la gestión

- Facilitar el planeamiento y el control del proceso productivo” (Aguilar & Carrión, 2013).

2.2.3. Elementos del costo

Según: Coronel “Se puede decir que a medida que el proceso productivo avanza lo que fue materia prima se aproxima a ser un producto en proceso terminado, pero en este proceso interactúan los 3 elementos del costo, generando más costos de producción que deben acumularse, para así determinar su precio de venta y margen de utilidad de un producto o servicio determinado” (Coronel, 2014).

Según Chambergo afirma: “Los elementos del costo están agrupados bajo tres conceptos, materia prima directa, mano de obra directa y costos indirectos de fabricación.

- Materia prima directa: es todo aquel elemento que se transforma e incorpora en su producto final.
- Mano de obra directa: constituye el valor del trabajo directo realizados por los operarios o dichos términos, el esfuerzo aportado al proceso de transformación de un bien.
- Costos indirectos de fabricación: Para su distribución se utiliza una base en relación a causa efecto” (Chambergo, 2012) (P. 98).

2.2.4. Sistema de costos

Según: García y Morocho “Se define como el registro sistemático de todas las transacciones financieras, expresadas en su relación con los factores funcionales de la producción, distribución y administración e interpretadas en forma adecuada para determinar el costo de llevar a cabo una función dada, En dicho registro se constituye factores primordiales a los documentos originales, los diarios, los mayores o auxiliares, los

estados de operación y las clasificaciones de cuentas, todos ellos necesarios para presentar a los directores responsables detalles adecuados sobre los gastos de fábrica de venta y de administración” (García & Morocho, 2010).

2.2.5. Costos abc (costo basado en actividades)

Según: Carmona y Mejía. El sistema de costos basado en actividades, conocidos (ABC), aparece a mediados de la década de los 80 como un aporte ante la falta de los sistemas de costos utilizados para distribuir correctamente los gastos y costos indirectos a los productos o servicios, a diferencia del ABC que identifica que los costos indirectos no en los productos o servicios, sino en las actividades que se realizan para producir dichos productos o servicios (Carmona & Mejía, 2014).

2.2.6. Definiciones de costos abc

Para: Rodríguez J. (2012) “Es un modelo que se basa en la agrupación en centros de costos que conforman una secuencia de valor de los productos y servicios de la actividad productiva de la empresa” (Rodríguez, 2012).

Para: Altamirano y Arevalo, manifiestan, “el sistema de costos ABC es una metodología para distribuir razonablemente los costos indirectos a los productos y medir el rendimiento de las actividades. El principal fin de este sistema de costeo es determinar la eficiencia en la utilización de los recursos y de ser una herramienta para medir el desempeño empresarial” (Altamirano & Arevalo, 2012).

2.2.7. Elementos del sistema abc

Según: Bellido P. (2013) “Se consideran como recurso, todo aquello que está disponible en la empresa para el desarrollo de sus actividades y que le permite lograr sus

fine” (Bellido, 2003).

Según: Bellido P. (2013) “Los recursos de una organización se pueden clasificar en: Humanos, Materiales, Equipos, Instalaciones, Servicios” (Bellido, 2003)

“Los recursos comprenden además los costos externos, los cuales incluyen recursos consumibles tales como: Transporte o fletes, útiles de oficina, contratos de mantenimiento” (Bellido, 2003).

2.2.8. Cost driver

Según: Brito, Ferreiro y López “Para poder asignar un costo a un producto hay que tener en cuenta el factor, escoger este factor medible y claramente identificable que me permita asignar los costos a un centro, actividad y producto. Los inductores de costos o Cost Driver son aquellos factores o hechos que influyen en el volumen de ejecución de las actividades siendo por tanto la causa de consumo de los recursos utilizados al realizar éstas” (Brito, Ferreiro, & López, 2003).

2.2.9. Rentabilidad

Según: Apaza “define la rentabilidad como la capacidad de generar beneficios, de modo que los ingresos sean suficientes para recuperar las inversiones, cubrir los costos operacionales y obtener un beneficio. Así mismo la rentabilidad puede ser medida mediante indicadores económicos y financieros” (Apaza, 2008).

2.2.10. Ratios de rentabilidad

Según: Apaza (2007):

- a. Rentabilidad Bruta.

“Este indicador muestra el porcentaje de las ventas que permiten de cierta forma a la

entidad cubrir sus gastos tanto operativos como financieros” (Apaza, 2008).

$$\text{Rentabilidad Bruta} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}}$$

b. Rentabilidad Operacional.

“Esta rentabilidad operacional muestra la realidad económica de la empresa, sirve para determinar si el negocio es lucrativo independientemente de cómo haya sido financiado” (Apaza, 2008).

$$\text{Rentabilidad Operacional} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas Netas}}$$

c. Rentabilidad Neta.

“Este margen muestra la parte de las ventas netas que estaría a disposición de los propietarios, es importante ver que para este tipo de rentabilidad la utilidad ha sido afectada por gastos financieros y por los impuestos” (Apaza, 2008).

$$\text{Rentabilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$$

d. Rentabilidad económica o del activo (ROI)

“Consiste en analizar la rentabilidad del activo independientemente de cómo está financiado el mismo, es decir, sin tener en cuenta la estructura del pasivo” (Apaza, 2008).

La fórmula es la siguiente:

$$\frac{\text{Beneficio antes de impuestos e intereses}}{\text{Activo Total}}$$

e. Rentabilidad financiera o de los fondos propios (ROE)

Formula:

$$\frac{\text{Beneficio después de impuestos}}{\text{Fondos Propios}}$$

“El ROE se encarga de medir la rentabilidad del capital que han invertido directamente, además de ello se suele incluir como fondos propios una parte del resultado

del ejercicio” (Apaza, 2008).

2.2.11. Manejo del control de calidad.

Objetivos.

“Utilización de diversas herramientas estadísticas para el control de procesos, sobre todo se realizará:

1. Estudio inicial del proceso, uso de gráficos de control por variables para intentar evaluar los parámetros del proceso en el momento que este, este bajo control
2. Determinación de índices de capacidad del proceso, estos nos permitirán analizar la variabilidad del proceso con relación a las especificaciones como estudiamos anteriormente
3. Control del proceso en línea. Intentar detectar cambios en el proceso mediante la utilización de los gráficos de control” (Hernández & Da Silva, 2016).

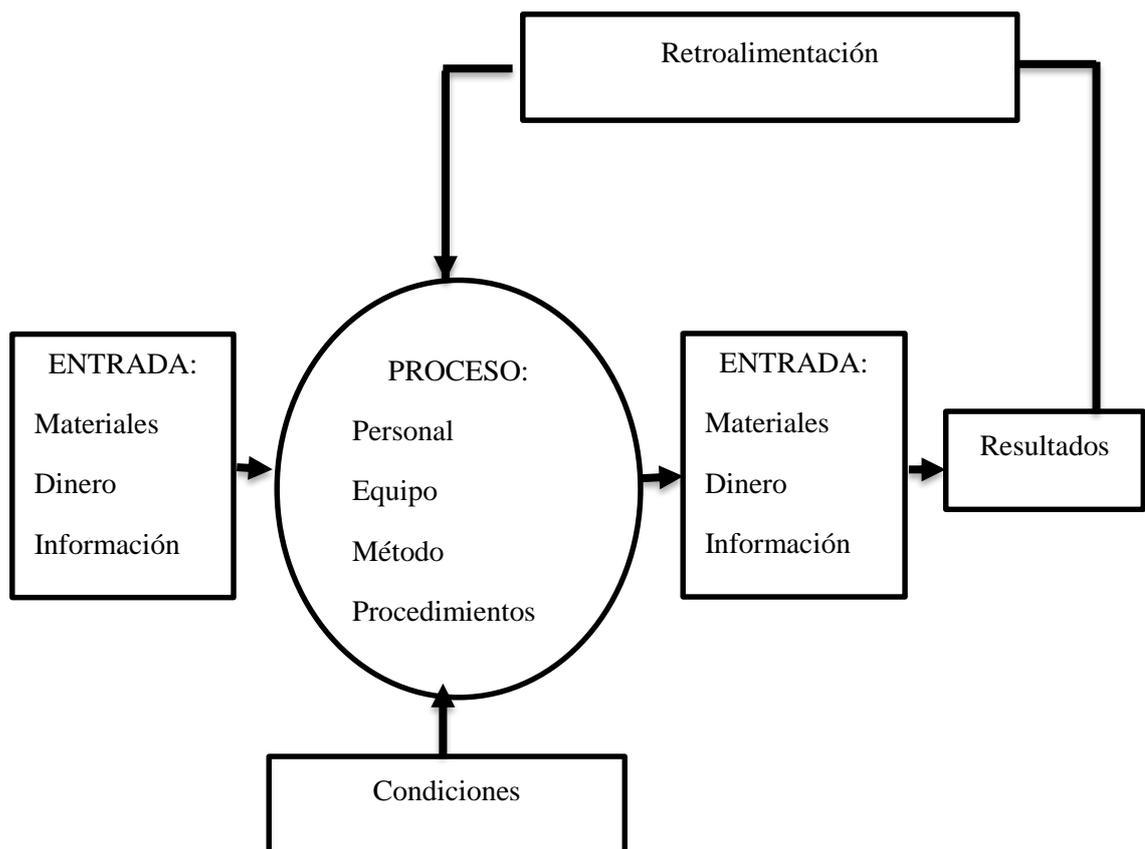
2.2.12. Desarrollo de la empresa.



2.2.13. Satisfacción del cliente

La satisfacción es una función de toda experiencia en la organización y no solo en la unidad adquirida. “Es esencial comprender las necesidades y expectativas del cliente para ganar negocios nuevos y conservar los negocios existentes, una organización debe proporcionar un producto o servicio de alta calidad a sus clientes, que satisfaga sus necesidades: un precio razonable, entrega oportuna y servicio excepcional” (Guadarrama & Rosales, 2015).

2.2.14. Proceso



2.2.15. Costo de mala calidad

“El costo de mala calidad se define como los costos asociados con no alcanzar la calidad requerida de un producto o servicio, definidos por los requisitos establecidos por la organización y sus contratos con clientes y la sociedad dicho de forma simple, es el costo de malos productos o servicios”. (Corrales, 2016).

2.2.16. Sistema control de calidad

Murray, “Desarrollo del control de calidad en:

1.- medir el costo de tener una calidad pobre

2.- adecuar el producto para el uso:

- el efecto principal se acusa en las ventas, por lo general la mayor calidad cuesta más.

- el efecto principal se acusa en los costos, por lo general la mayor calidad cuesta menos.

2.2.17. Estrategias para mejorar la calidad

Según: Piero, Martínez-Tur y Ramos (1999), “las estrategias para mejorar la calidad en el servicio son básicamente un módulo de consultoría que permite el adecuado desarrollo en la empresa. Por otra parte, estas estrategias buscan estimular la capacidad y el interés de los empleados por sorprender a los clientes y estar atentos a sus demandas, en línea con la política, el estilo y la cultura de la organización que en principio debe ser una de las bases de su ventaja competitiva” (Martinez, Pieró, & Ramos, 2001).

2.2.18. Sistema de control de calidad en empresas de servicio

Según: Juran y Gryna, “se refiere al proceso que se emplee con el fin de cumplir con

los estándares, esto consiste en observar el desempeño real, compararlo con un estándar y después tomar medidas para observar si el desempeño es significativamente diferente estándar” (Juran & Gryna, 2007).

2.2.19. Reducción de costos con mejores practicas

Según: Imai, “si de encontrar una manera eficaz y eficiente de reducir costos se trata la mejor forma de lograrlo es implementando el sistema de mejora continua, y no se trata de recortar costos, sino de gestionarlos” (Imai, 2000).

“La gestión de costos implica supervisar los procesos de desarrollo, producción y venta de productos o servicios de buena calidad al tiempo que trata de reducir los costos y mantenerlos a niveles objetivos” (Imai, 2000).

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Costo

“El termino costo representa el dinero o su equivalente que se entrega para adquirir bienes y de los cuales se espera que generen un beneficio futuro, se presenta en cuentas de activos, que van al balance general” (Apaza, 2008).

2.3.2. Materiales

“Son los principales recursos que se usan en la producción, estos se transforman en bienes terminados con la ayuda de la mano de obra y los costos indirectos de fabricación” (Bravo & Ubidia, 2007).

2.3.3. Directos

“Son aquellos que pueden identificarse en la fabricación de un producto terminado

fácilmente se asocian con este y representan el principal costo de materiales en la elaboración del producto” (Horngren, Datar, & Rajan, 2012).

2.3.4. Indirectos

“Son los que están involucrados en la elaboración de un producto, pero tienen una relevancia relativa frente a los directos” (Horngren, Datar, & Rajan, 2012).

2.3.5. Costo de mantenimiento

“Son los costos correspondientes a mantener los inventarios a lo largo del tiempo” (Jiménez, 2010).

2.3.6. Costo de pedidos

“Incluyen los costos de materiales, impresos, procesamiento de los pedidos, apoyo administrativo, etc. Necesarios para procesar los pedidos cuando se preparan los pedidos, también se producen costos, pero en este caso se llaman costo de producción” (Jiménez, 2010).

2.3.7. Mano de obra

“Es el esfuerzo físico o mental empleados para la elaboración de un producto.

- Directa. - Es aquella directamente involucrada en la fabricación de un producto terminado que puede asociarse con este con facilidad y que tiene gran costo en la elaboración.
- Indirecta. - Es aquella que no tiene un costo significativo en el momento de la producción del producto” (Jiménez, 2010).

2.3.8. Gasto.

“Está relacionado directamente con los departamentos de administración, ventas y con los servicios financieros. Como gasto podemos identificar los sueldos a los departamentos administrativos.

2.3.9. Costos totales.

“Son los costos acumulados atribuidos a un departamento actividad, producto o servicio” (Jiménez, 2010).

2.3.10. Costos unitarios.

“Son los costos que se obtienen dividiendo los costos totales entre el número de unidades producidas, los costos unitarios facilitan el cálculo del inventario final y el costo de los artículos vendidos” (Jiménez, 2010).

2.3.11. Costos variables.

“Son aquellos en los que el costo total cambia en proporción directa a los cambios en el volumen, en tanto que el costo unitario permanece constante” (Jiménez, 2010).

2.3.12. Costos fijos.

“Son aquellos en los que el costo fijo total permanece constante mientras que el costo fijo unitario varía con la producción” (Jiménez, 2010).

2.3.13. Desconocimiento del costo comercial del producto.

“No se llega a conocer con veracidad el precio del producto que tiene como expectativa la empresa” (Arredondo, 2005).

2.3.14. Sistema de costeo.

“Es un conjunto de procedimientos analíticos que se aplican para la determinación de los costos de producción” (Arredondo, 2005).

2.3.15. Rentabilidad.

“Es la media de productividad de los fondos comprometidos en un negocio” (Arredondo, 2005).

2.3.16. Estados financieros.

“Informar situación económica y financiera” (Arredondo, 2005).

2.3.17. Métodos del costo comercial.

“Calculo por división simple, calculo por operación múltiple, cálculo de costo por recargo, método de coeficiente o factor de equivalencia o método de los porcentajes” (Arredondo, 2005).

2.3.18. Control.

“El control se refiere al ajuste de las operaciones y personas a un plan o política de negocios” (Oriol & Soldevilla, 2000).

2.3.19. Costos presupuestados (o costos presupuestos).

“Costos unitarios y totales que se encuentran en el presupuesto o plan. La base para los costos presupuestados puede ser el costo real, estándar, normal o estimado” (Oriol & Soldevilla, 2000).

2.3.20. Costos por procesos.

“Los costos asociados con un proceso de producción, operación o departamento. Los sistemas de costos por proceso son sistemas de contabilidad de costos que dan importancia a la acumulación de costos por procesos” (Oriol & Soldevilla, 2000).

2.3.21. Distribución de costos

“La distribución de costos o su repartición entre dos o más departamentos, territorios, divisiones u otras utilidades, también se denomina asignación de costos” (Oriol & Soldevilla, 2000).

2.3.22. Variación del uso de materiales

“La variación del uso o cantidad de materiales, resulta de emplear mayor o menor cantidad que lo contemplado en las normas de materiales. La variación del uso de materiales es la diferencia entre las cantidades reales de materiales utilizados a los precios estándar y el costo estándar de los materiales asignados sobre la base de la producción real” (Oriol & Soldevilla, 2000).

2.3.23. Proceso de producción

“Se puede argumentar que las empresas deberían cambiar del tipo de producción por órdenes de trabajo al tipo de producción por procesos, siempre que esto es posible, debido a que es un tipo de producción más estable, estandarizado y por lo tanto más eficiente” (Arredondo, 2005).

2.3.24. Calidad de servicio

“la calidad la define el cliente, no el proveedor – vendedor” y el segundo es “los clientes evalúan la calidad de servicio comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa este” (Stanton, Etzrael, & Wlker, 2007).

2.3.25. Fiabilidad

La fiabilidad es la capacidad de brindar un servicio al prestar un servicio prometido, de manera segura, oportuna y garantizar la calidad del producto.

2.3.26. Empatía

El colaborador tiene una buena relación con el usuario, al prestar una atención individualizada, el compromiso y sobre todo el trato familiar, debiendo involucrarse con las necesidades del usuario.

CÁPITULO III

HIPOTESIS

3.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre Costos ABC y la calidad de servicio que ofrece la Empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019.

3.2. Hipótesis (s) Específica (s)

H1.- Costos indirectos se relaciona significativamente con la confiabilidad que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo – 2019.

H2.- Los costos operativos se relacionan significativamente con la responsabilidad que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo – 2019.

H3.- El costo de producción se relaciona significativamente con la seguridad que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo – 2019.

H4.- El sistema de control de calidad se relaciona significativamente con la empatía que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo – 2019.

3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)

Variable 1:

Costos ABC

Definición operacional.

“Explican el comportamiento de los costos, son definidos por los procesos ejecutados en la Empresa, dentro de estos se ubican volumen de producción alcanzado, trabajos compartidos con el mejoramiento continuo, distribución de planta, diseño del producto, lazos con los proveedores y clientes, filosofía de calidad total a nivel del producto y al proceso”

Costos.

Según: Polineni, favozzi y Adelberg (1995)

“Es el valor sacrificado para adquirir bienes o servicios que se miden en dinero mediante la reducción de activos o al incurrir en pasivos en el momento que obtiene el beneficio”.

Variable 2:

Calidad de Servicio

Definición. -

“Es el uso de técnicas y actividades para lograr, mantener y mejorar la calidad de un producto o servicio, implica la integración de las siguientes teorías y actividades, especificaciones, diseño del producto, producción o instalación, inspección y el examen de uso”.

3.3.1. Operacionalización de las variables.

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES
Costos ABC (Variable 1).	Según: Taro (2016), “la metodología ABC es aquella que se asignan los costos de acuerdo con el consumo de actividades necesaria para ejecutar las diversas tareas de un proceso productivo, identificados como relevantes para así obtener un determinado costo de objetos, calculando mecanismos de absorción”	Costos Indirectos	<ul style="list-style-type: none"> - “Análisis costo beneficio - Análisis costo – volumen utilidad - Aplicación de costos contables - Costo estándares y presupuesto”
		Costos Operativos	<ul style="list-style-type: none"> - “Evaluación a través de las variaciones de costos - Adquisición de Suministros”
		Proceso de Producción	<ul style="list-style-type: none"> - “Estudio de mercado - Análisis de estudios financieros - Presupuestos - Flujo de caja - Tasa interna de retorno - Periodo de recuperación de la investigación - Costos estándares”
Calidad de Servicio	Según: Wiliam, Edward Deming (1980) “La calidad de servicio es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles,	Control de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - “Inversión al capital y acceso al capital - Nuevos servicios - Eliminación de servicios - Ampliación o mejoras - Disminución de costos - Cambio de la estructura de costos”.
		Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - “Entregar lo que se promete de manera segura y precisa - Confiabilidad de sus clientes - Factores más importantes en la percepción de la

(Variable 2)	solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagara, la calidad puede estar definida solamente en términos de agente”	calidad - Expectativas de confiabilidad de sus clientes”
		- “Atención y rapidez en atención - Se mide por el lapso del tiempo que ha de esperar - Flexibilidad para personalizar el servicio”.
	Responsabilidad	
		- “Inspira buena voluntad de la confianza - Incrementa en los casos de riesgos - Inseguridad del cliente - Cliente puede usar evidencias físicas que le den seguridad”
	Seguridad	
		- “Tratar a los clientes como personas mediante atención. - Permite transmitir a los clientes que son únicos y especiales - En la empresa con frecuencia el empleado puede conocer el nombre del cliente”
	Empatía	

CÁPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de Investigación

Según Tarazona “El método es la cadena ordenada de pasos (acciones) basados en un aparato conceptual determinado y en regla que permiten avanzar en el proceso del conocimiento, desde lo conocido a lo desconocido” (Tarazona, 2004).

Esta investigación nos encamina hacia la investigación BÁSICA o PURA las investigaciones son de nivel descriptivos y explicativos.

4.2. Tipo de la Investigación

Según Sánchez y Reyes (1998; 14) “La investigación sustantiva es aquella que trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos, en tal sentido está orientado a describir, explicar, predecir o retraducir la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica” (Sanchez, Reyes, & Mejía, 2018).

4.3. Nivel de la Investigación

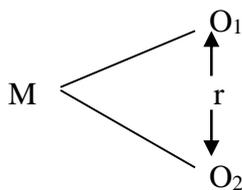
“El nivel de investigación desde el punto de vista semántico se refiere a la complejidad o al nivel de profundidad de la investigación, por tanto, el nivel de investigación es correlacional; considerando el objetivo general y específico planteado; Hernández Fernández y Baptista describe de manera inductiva, sistemática, detallada datos de una situación observada” (Hernández, Fernández, & Baptista, 1999).

4.4. Diseño de Investigación

Kerlinger (2002; P.420); “En la investigación no experimental no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o tratamientos”.

“El diseño de investigación a utilizarse es el diseño descriptivo correlacional, tiene como objetivo observar la presencia o ausencia de las variables que desea relacionar y luego las compara por medio de la estadística de análisis de los estadígrafos convenientes”.

Esquema.



Donde:

M = Es la muestra.

O = Indica las observaciones a cada variable.

r = es la posible relación entre las variables estudiadas.

4.5. Población y muestra

4.5.1. Población

Según Selltiz “nos indica que una población es el conjunto de todas las cosas que

concuerdan con una serie determinada de especificaciones” (Selltiz, 1980).

Según Oseda “Es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de sus miembros una asociación voluntaria o de una raza, provincia, universidad o similares” (Oseda, 2008).

Tabla 1.

Colaboradores en la empresa trabajadores en la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo. Huancayo-2019

Áreas	Número de trabajadores	Porcentaje
Área de producción	65	65%
área de ventas y administración	30	30%
Ejecutivos y gerencia	5	5%
Total	100	100%

Fuente: Archivos de la oficina de personal de la empresa EMABRYNK T&S SAC.

4.5.2. Muestra

En el estudio que se realizará la población es pequeña esta realidad imposibilita trabajar con una muestra porque no reúne las condiciones para extraerla y según Hernández, et. al (2010), denomina “muestra censal, es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”.

4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

Según: Sánchez y Reyes señala: “Técnica recolección de datos son los medios por el cual el investigador procede a recoger su información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos del estudio:

1. Entrevistas
2. La encuesta

3. La observación
4. Diccionario de datos
5. Diagrama de flujo
6. Análisis documental” (Sanchez, Reyes, & Mejía, 2018).

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Según Mejía afirma que: “Pueden medir variables, se utilizan para recopilar información con respecto a ellas o simplemente observar su comportamiento.

1. Cuestionario o guía de preguntas.
2. Ficha de registro de datos
3. Lista de cotejos
4. Escala de valoración
5. Cuestionario de opinión
6. Escalas de actitud” (Sanchez, Reyes, & Mejía, 2018).

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

4.7.1. Procesamiento

El proceso de recolección de datos respecto a la calidad de la formación de los trabajadores de la empresa en la contabilidad de costos, así como las características e indicadores de los procesos de gestión se emplearán los siguientes procedimientos:

- a) Instrumentos:
 - Ficha de observación
 - Lista de trabajadores de la empresa
 - Planear, dirigir, coordinar y controlar su aplicación
 - Libreta de notas para los acontecimientos

- Filmadoras y grabadoras
- Fichas de encuestas
- Ficha de sistematización de las encuestas
- Técnicas de la observación
- Diseño de la observación
- Fuente interna de datos de la empresa
- Fuente externa de datos de la empresa.

4.8. Aspectos éticos de la Investigación

La recolección de la información se realizará previo control del instrumento, debiendo ser evaluado la validez y confiabilidad, y su aplicación se realizará, previo consentimiento informado de los encuestados, los datos se organizarán respetando las opiniones, sin falsear los resultados.

CÁPITULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

Se presentan los resultados obtenidos, acerca del estudio COSTOS ABC Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA EMABRYNK T&S SAC. EL TAMBO – 2019, los datos se organizaron en dos partes, un estudio descriptivo y un estudio correlacional, en función a las variables y sus dimensiones.

5.1.1. Análisis e interpretación de la variable costos ABC

La variable ABC se dimensiono en: Costos Indirectos, Costos Operativos, Proceso de Producción, Control de calidad

Tabla 2.

Frecuencia porcentual de la variable costos ABC

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	5	5,0
MEDIO	84	84,0
ALTO	11	11,0
Total	100	100,0

Fuente: Elaborado por el Autor a partir de la encuesta.

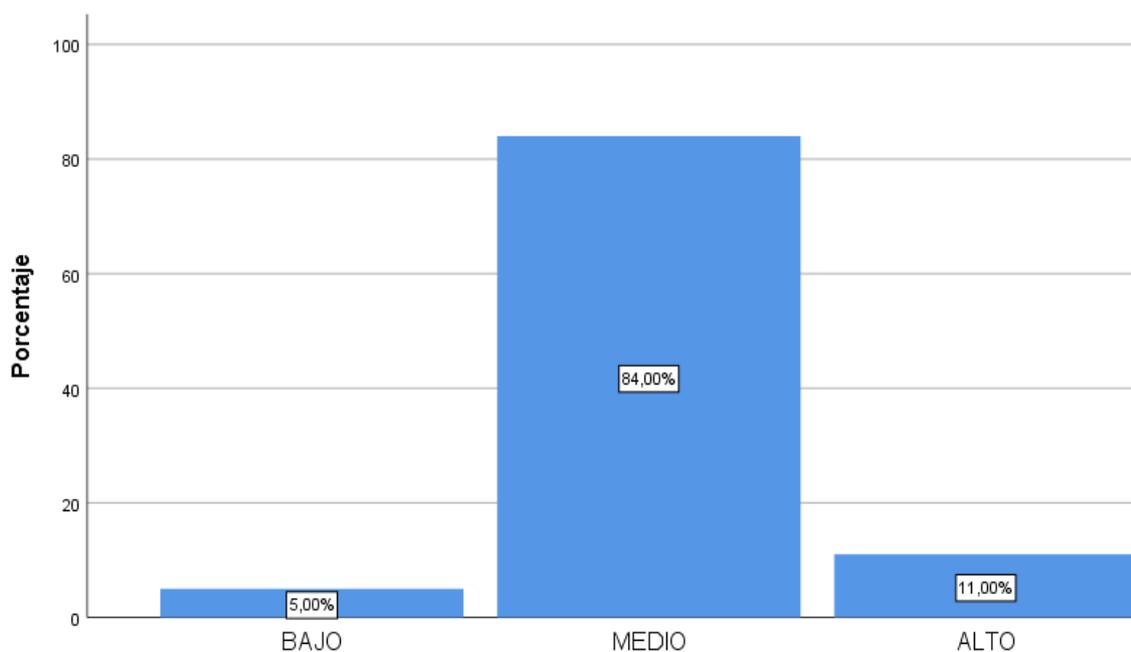


Gráfico 1. Frecuencia porcentual de la variable costos ABC

Fuente: Tabla 2

Interpretación:

La tabla 2 y gráfico 1, muestran los resultados de las opiniones de la muestra de estudio, el 84% opinan que el costo ABC es medio, el 11% dicen que es alto y solo el 5% manifiestan que es bajo, la opinión favorable es mayoritaria acerca de los costos ABC en la empresa EMABRYNK T&S SAC, la asignación de costos en la empresa se realiza exitosamente en las diversas actividades que ejecuta la alta administración.

Tabla 3.

Frecuencia porcentual de la dimensión costos indirectos

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	10	10,0
MEDIO	58	58,0
ALTO	32	32,0
Total	100	100,0

Fuente: Elaborado por el Autor a partir de la encuesta.

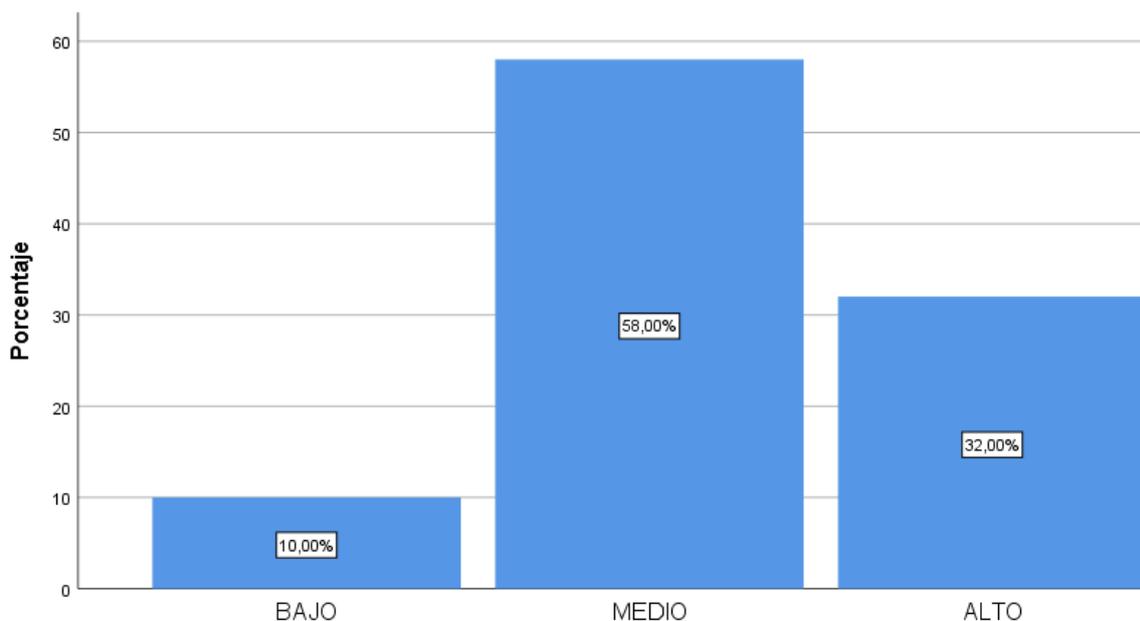


Gráfico 2. Frecuencia porcentual de la dimensión costos indirectos

Fuente: Tabla 3

Interpretación:

Los resultados mostrados se refieren a los costos indirectos, los encuestados opinan que este costo es medio a 58%, el 32% dicen que es alto y solo el 10% manifiestan que es bajo, por ende, mayoritariamente opinan, que en la empresa los costos indirectos son las que contribuyen a la elaboración de un producto, esta contribución suma al éxito productivo de la empresa.

Tabla 4.

Frecuencia porcentual de la dimensión costos Costos Operativos

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	1	1,0
MEDIO	24	24,0
ALTO	75	75,0
Total	100	100,0

Fuente: Elaborado por el Autor a partir de la encuesta.

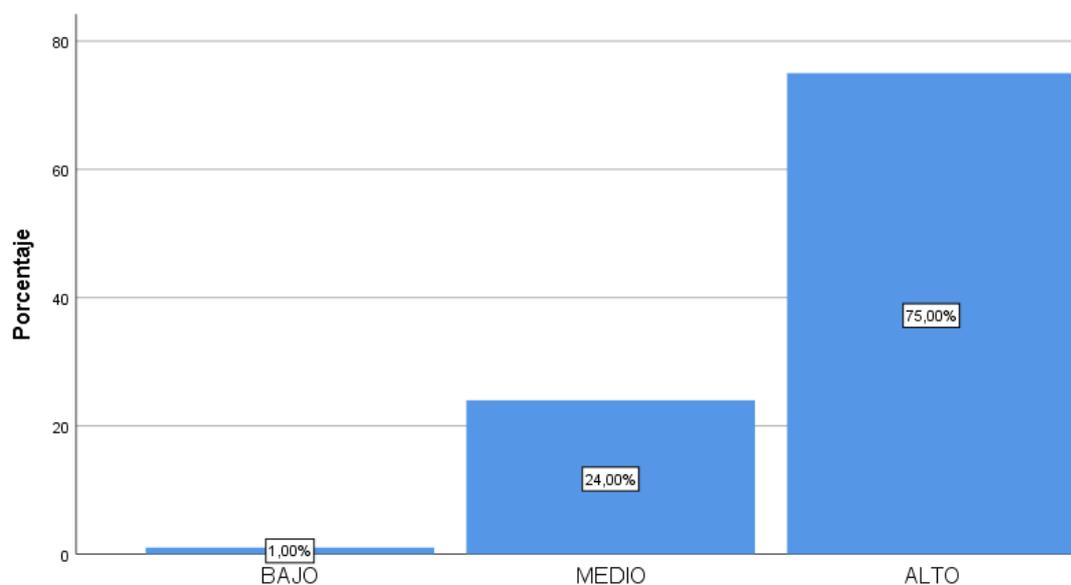


Gráfico 3. Frecuencia porcentual de la dimensión costos Costos Operativos

Fuente: Tabla 4

Interpretación:

Los resultados mostrados se refieren a los costos operativos, los encuestados opinan que es medio a 24%, el 75% dicen que es alto y solo el 1% manifiestan que es bajo, por ende, la mayoría opinan favorablemente, que la empresa cuenta con un capital económico solvente, y la actividad que realiza es lucrativo.

Tabla 5.

Frecuencia porcentual de la dimensión Proceso de Producción

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	14	14,0
MEDIO	29	29,0
ALTO	57	57,0
Total	100	100,0

Fuente: Elaborado por el Autor a partir de la encuesta.

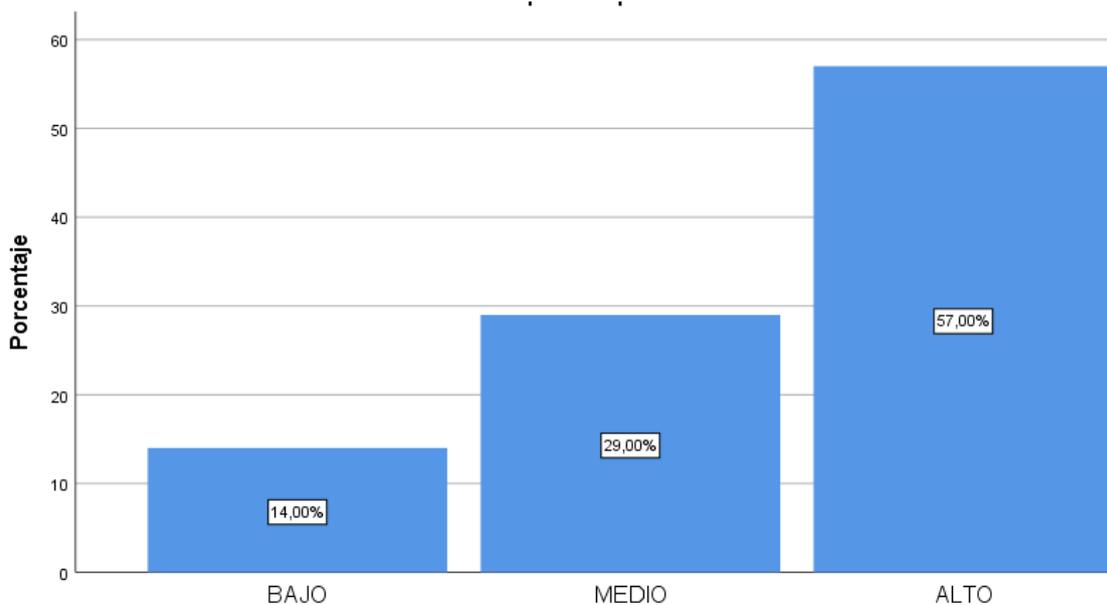


Gráfico 4. Frecuencia porcentual de la dimensión Proceso de Producción

Fuente: Tabla 5

Interpretación:

Los resultados mostrados, se refieren al proceso de producción de la empresa, los señores encuestados opinan que es medio a 29%, y es alto 57% y solo el 14% manifiestan que es bajo, la mayoría opinan favorablemente, el tipo de producción a que se dedica la empresa es rentable, debido a la estabilidad y la buena calidad del producto y la aceptación del público consumidor es favorable.

Tabla 6.

Frecuencia porcentual de la dimensión Control de calidad

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	3	3,0
MEDIO	49	49,0
ALTO	48	48,0
Total	100	100,0

Fuente: Elaborado por el Autor a partir de la encuesta.

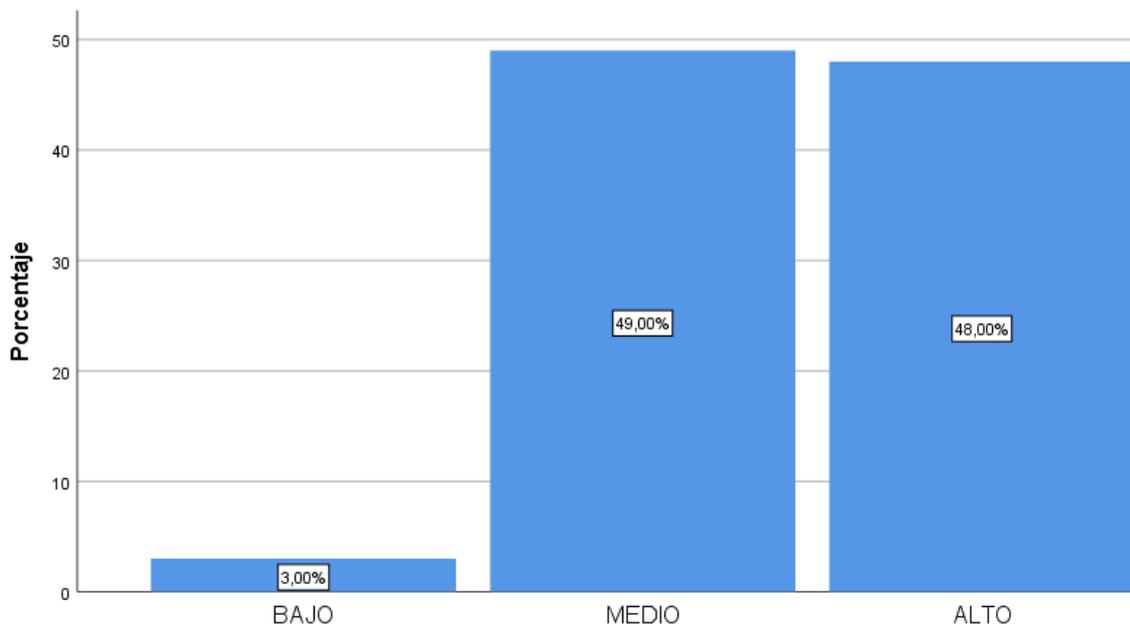


Gráfico 5. Frecuencia porcentual de la dimensión Control de calidad

Fuente: Tabla 6

Interpretación:

Los resultados muestran, al estudio acerca de control de calidad en la empresa, los señores encuestados opinan que es medio a 49%, y es alto 48% y solo el 3% manifiestan que es bajo, como se ve la mayoría opinan favorablemente, que el control de calidad de los productos de la empresa es eficiente, porque siempre se realiza el seguimiento de los procesos de producción, y el ajuste es continuo tanto de las operaciones como de los colaboradores.

5.1.2. Estudio descriptivo de la variable calidad de servicio que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC.

La variable tuvo como dimensiones: Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad y empatía

Tabla 7.

Frecuencia porcentual de la variable calidad de servicio que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC.

	Frecuencia	Porcentaje
MALO	11	11,0
REGULAR	30	30,0
BUENO	40	40,0
MUY BUENO	15	15,0
EXCELENTE	4	4,0
Total	100	100,0

Fuente: Fuente: Elaborado por el Autor a partir de la encuesta

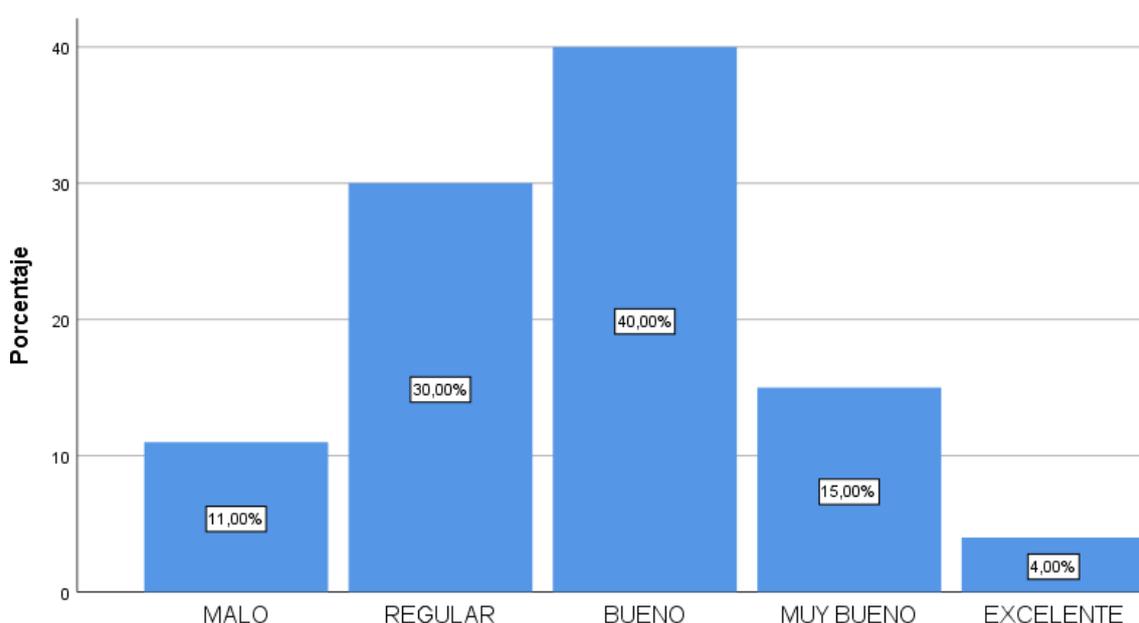


Gráfico 6. Frecuencia porcentual de la variable calidad de servicio que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC.

Fuente: Tabla 7

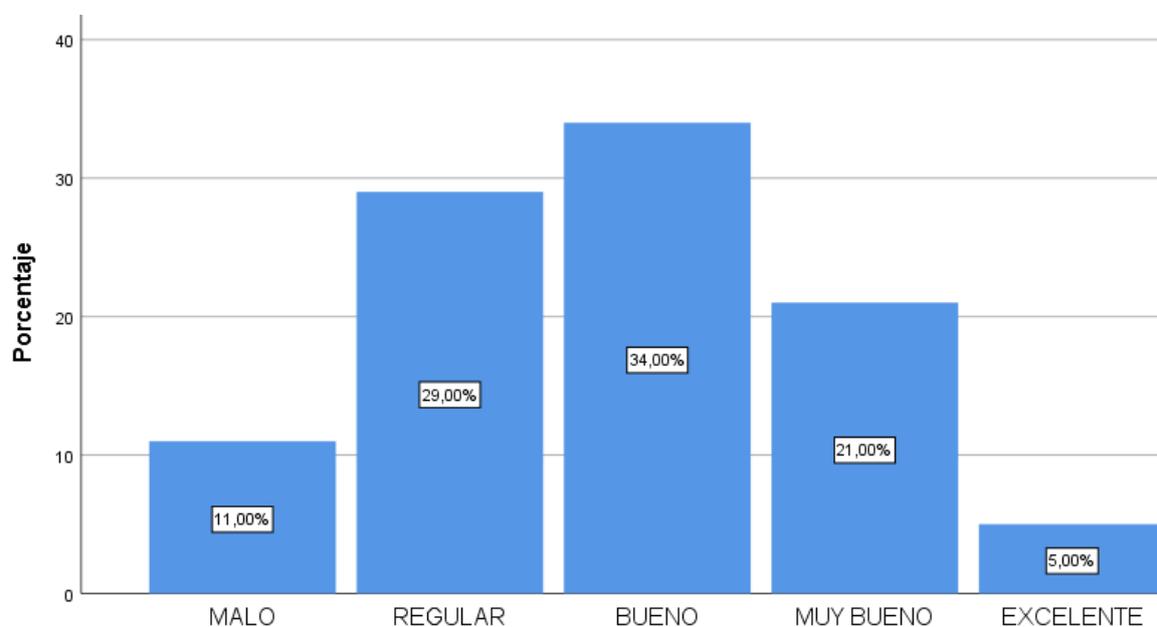
Interpretación

Los resultados muestran que el 30% de encuestados manifiestan que la calidad de servicio es regular, el 40% opinan que es bueno, y muy bueno el 15%, sin embargo, existe un 11% que aseveran que es malo, podemos deducir que, en porcentaje mayoritario, en opinión de los señores encuestados la empresa EMABRYNK T&S SAC, brinda un buen servicio.

Tabla 8.**Estudio descriptivo de la dimensión confiabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC.**

	Frecuencia	Porcentaje
MALO	11	11,0
REGULAR	29	29,0
BUENO	34	34,0
MUY BUENO	21	21,0
EXCELENTE	5	5,0
Total	100	100,0

Fuente: Fuente: Elaborado por el Autor a partir de la encuesta

**Gráfico 7. Estudio descriptivo de la dimensión confiabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC.**

Fuente: Tabla 8

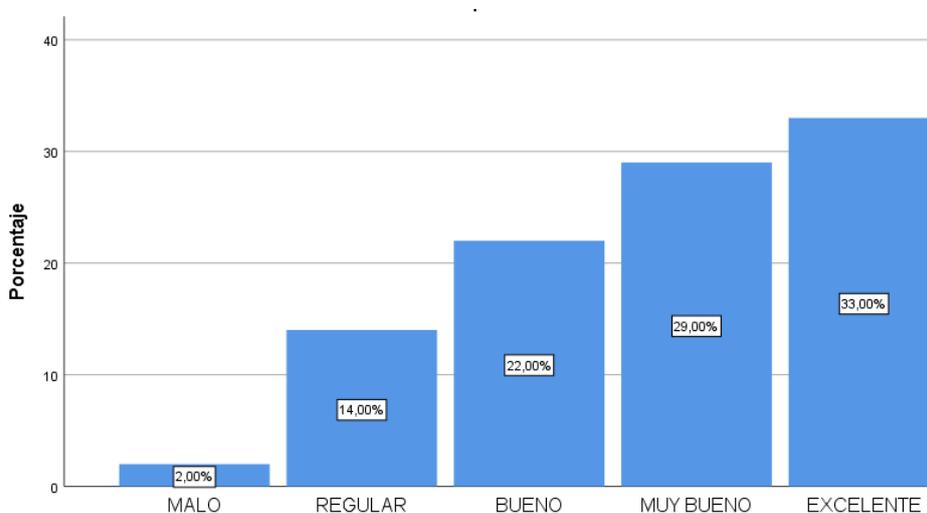
Interpretación

Los resultados muestran, el 29% de encuestados manifiestan que la confiabilidad en el servicio es regular, el 34% opinan que es bueno, y muy bueno el 21%, sin embargo, un 11% que aseveran que es malo, se deduce que la amplia mayoría de clientes encuestados, opinan que la confiabilidad en la empresa EMABRYNK T&S SAC, es buena.

Tabla 9.**Estudio descriptivo de la dimensión responsabilidad en la empresa EMABRYNK T&S SAC.**

	Frecuencia	Porcentaje
MALO	2	2,0
REGULAR	14	14,0
BUENO	22	22,0
MUY BUENO	29	29,0
EXCELENTE	33	33,0
Total	100	100,0

Fuente: Fuente: Elaborado por el Autor a partir de la encuesta

**Gráfico 8. Estudio descriptivo de la dimensión responsabilidad en la empresa EMABRYNK T&S SAC.**

Fuente: Tabla 9

Interpretación

Los resultados muestran, el 14% de encuestados manifiestan que la responsabilidad en el servicio es regular, el 22% opinan que es bueno, y muy bueno el 29%, y excelente el 33%, sin embargo, un 2% que aseveran que es malo, se deduce que, en opinión de la amplia mayoría de clientes encuestados, la responsabilidad en la empresa EMABRYNK T&S SAC, es muy buena.

Tabla 10.**Estudio descriptivo de la dimensión seguridad en la empresa EMABRYNK T&S SAC.**

	Frecuencia	Porcentaje
MALO	2	2,0
REGULAR	2	2,0
BUENO	7	7,0
MUY BUENO	9	9,0
EXCELENTE	80	80,0
Total	100	100,0

Fuente: Fuente: Elaborado por el Autor a partir de la encuesta

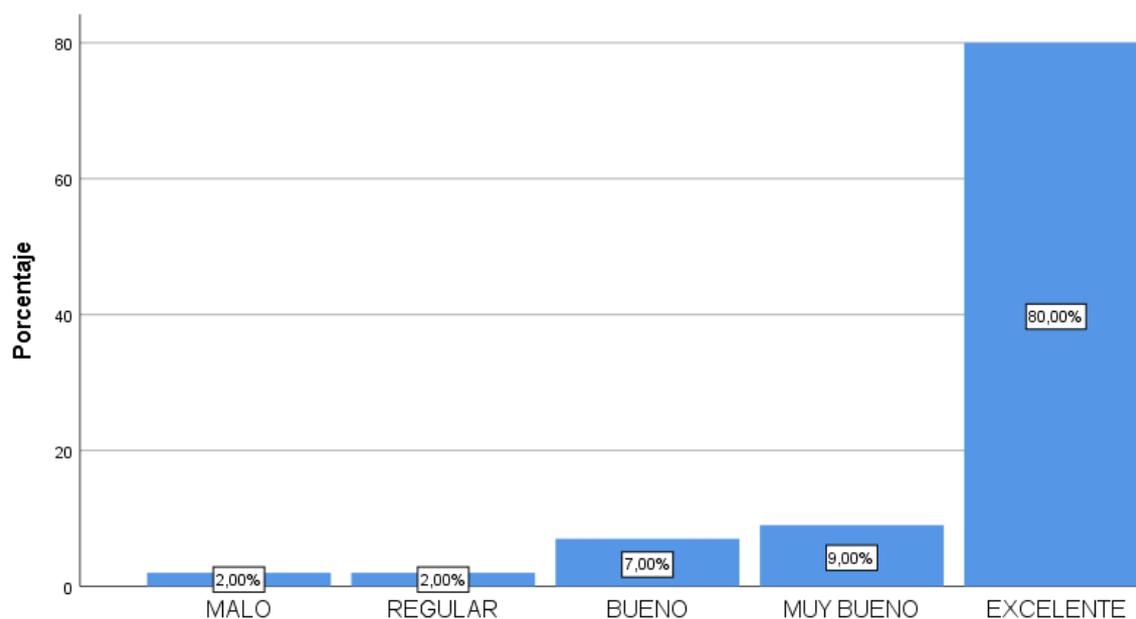


Gráfico 9. Estudio descriptivo de la dimensión seguridad en la empresa EMABRYNK T&S SAC.

Fuente: Tabla 10

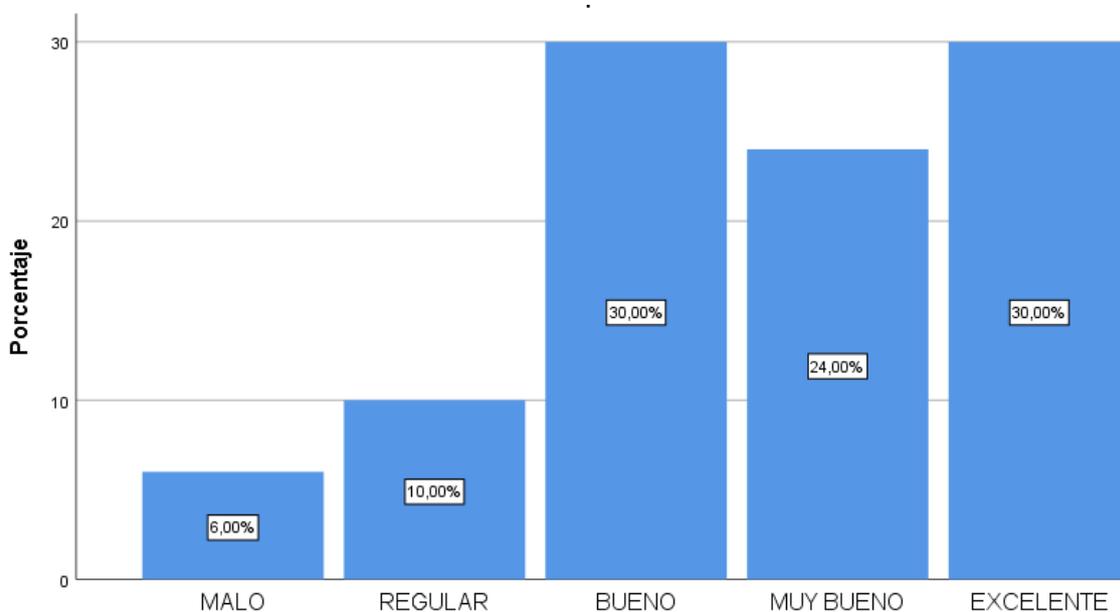
Interpretación

Los resultados muestran, solo el 2% de encuestados manifiestan que la seguridad en la atención al cliente es regular, el 7% opinan que es bueno, y muy bueno el 9%, y excelente el 80%, un 2% aseveran que es malo, se deduce que, en opinión de la amplia mayoría de clientes encuestados, la seguridad en la empresa EMABRYNK T&S SAC, es excelente.

Tabla 11.**Estudio descriptivo de la dimensión empatía en la empresa EMABRYNK T&S SAC.**

	Frecuencia	Porcentaje
MALO	6	6,0
REGULAR	10	10,0
BUENO	30	30,0
MUY BUENO	24	24,0
EXCELENTE	30	30,0
Total	100	100,0

Fuente: Fuente: Elaborado por el Autor a partir de la encuesta

**Gráfico 10. Estudio descriptivo de la dimensión empatía en la empresa EMABRYNK T&S SAC.**

Fuente: Tabla 11

Interpretación

Los resultados muestran, el 10% de encuestados manifiestan que la empatía con el cliente es regular, el 30% opinan que es bueno, y muy bueno el 24%, y excelente el 30%, y solo un 2% aseveran que es malo, se deduce que, en opinión de la amplia mayoría de clientes encuestados, la empatía en la empresa EMABRYNK T&S SAC, es muy buena.

5.2. Contraste de correlación e hipótesis

5.2.1. Costos ABC y calidad de servicio que brinda la empresa EMABRYNK T&S

SAC. El Tambo, 2019

Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre costos ABC y calidad de servicio que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019.

Interpretación de los índices de correlación:

<0,20: correlación ligera; relación casi insignificante

0,20-0,40: correlación baja; relación definida pero pequeña

0,40-0,70: correlación moderada; relación considerable

0,70-0,90: correlación elevada; relación notable

>0,90: correlación sumamente elevada; relación muy fiable

El coeficiente de correlación adecuado para una muestra de 100, es el coeficiente tau b de Kendall para datos ordinales.

Cuadro 1.

Costos ABC y calidad de servicio que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019

		COSTOS ABC	VARIABLE CALIDAD
Tau_b de Kendall	COSTOS ABC	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	100
	VARIABLE CALIDAD	Coeficiente de correlación	,223**
		Sig. (bilateral)	,004
		N	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

El coeficiente hallado es $\tau = 0,223$ y la significación bilateral de $p = 0,004$; como este p valor es menor que $p < 0,01$; el coeficiente es significativo a un nivel de confianza del 99% y de acuerdo al índice de interpretación. Se determina que la relación que existe, entre Costos ABC y calidad de servicio que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC es pequeña.

Prueba de hipótesis estadística

Hipótesis general:

Costos ABC se relaciona significativamente con la calidad de servicio que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo – 2019

1. Prueba de hipótesis: Significancia estadística.

H_0 : Costos ABC no se relaciona significativamente con la calidad de servicio que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo – 2019.

$$H_0: \tau = 0$$

H_1 : Costos ABC se relaciona significativamente con la calidad de servicio que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo – 2019.

$$H_1: \tau \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99$ la Z crítica = 2.58

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene $Z = 3.29$

$$Z_{\text{crítica}} = 2.58$$

$$\tau = 0.223$$

$$N = 100$$



4. Como $Z_{\text{cal}} > Z_{\text{crítica}}$ ($3.29 > 2.58$) cumple la condición para rechazar la H_0 y aceptar la H_a .

5. Toma de decisión:

Del paso 4 se concluye, Costos ABC se relaciona significativamente con la calidad de servicio que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo – 2019.

Correlación según objetivos específicos:

Objetivo específico 1:

Establecer la relación que existe entre costos indirectos y confiabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019.

Interpretación de los índices de correlación:

<0,20: correlación ligera; relación casi insignificante

0,20-0,40: correlación baja; relación definida pero pequeña

0,40-0,70: correlación moderada; relación considerable

0,70-0,90: correlación elevada; relación notable

>0,90: correlación sumamente elevada; relación muy fiable

El coeficiente de correlación se calcula mediante software SPSS.

Cuadro 2.

Costos indirectos y confiabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC.

Correlaciones				
			COSTO INDIRECTO	CONFIABILIDAD
Tau_b de Kendall	COSTO INDIRECTO	Coeficiente de correlación	1,000	,440**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	CONFIABILIDAD	Coeficiente de correlación	,440**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

El coeficiente hallado es $\tau = 0,440$ con una significación bilateral de $p = 0,000$; como este p valor es menor que $p < 0,01$; el coeficiente es significativo a un nivel de confianza del 99% y de acuerdo al índice de interpretación. Se establece que la relación que existe, entre Costos indirectos y confiabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC es considerable.

Prueba de hipótesis estadística

Hipótesis específica1 :

Costos indirectos se relaciona significativamente con la confiabilidad que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo – 2019

1. Prueba de hipótesis: Significancia estadística.

H_0 : Costos indirectos y la confiabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC es pequeña no es significativa.

$$H_0: \tau = 0$$

H1: Costos indirectos y la confiabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC es pequeña es significativa.

$$H_1: \tau \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99$ la $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

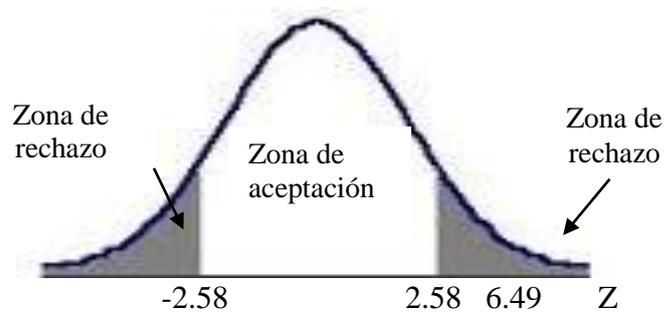
$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene $Z = 6.49$

$$Z_{crítica} = 2.58$$

$$\tau = 0.44$$

$$N = 100$$



4. Como $Z_{cal} > Z_{crítica}$ ($6.49 > 2.58$) esta condición permite rechazar H_0 y aceptar H_a .

5. Toma de decisión:

Del paso 4 se concluye, Costos indirectos y la confiabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC es significativa.

Objetivo específico 2:

Establecer la relación que existe entre costos operativos y la responsabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019.

Interpretación de los índices de correlación:

<0,20: correlación ligera; relación casi insignificante

0,20-0,40: correlación baja; relación definida pero pequeña

0,40-0,70: correlación moderada; relación considerable

0,70-0,90: correlación elevada; relación notable

>0,90: correlación sumamente elevada; relación muy fiable

El coeficiente de correlación se halló por medio del software SPSS.

Cuadro 3.

Costos operativos y la responsabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC

Correlaciones				
		COSTOS OPERATIVOS		RESPONSABILIDAD
Tau_b de Kendall	COSTOS OPERATIVOS	Coeficiente de correlación	1,000	,727**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	RESPONSABILIDAD	Coeficiente de correlación	,727**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

El coeficiente hallado es $\tau = 0,727$ y una significación bilateral de $p = 0,000$; como este p valor es menor que $p < 0,01$; el coeficiente es significativo a un nivel de confianza del 99% y de acuerdo al índice de interpretación. Se establece que la relación que existe, entre Costos indirectos y la responsabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC es notable.

Hipótesis específica 2:

Los costos operativos se relacionan significativamente con la responsabilidad que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo – 2019

1. Prueba de hipótesis: Significancia estadística.

H_0 : Los costos operativos y la responsabilidad no se relaciona significativamente en la empresa EMABRYNK T&S SAC

$$H_0: \tau = 0$$

H_1 : Los costos operativos y la responsabilidad se relaciona significativamente en la empresa EMABRYNK T&S SAC.

$$H_1: \tau \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99$ la $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

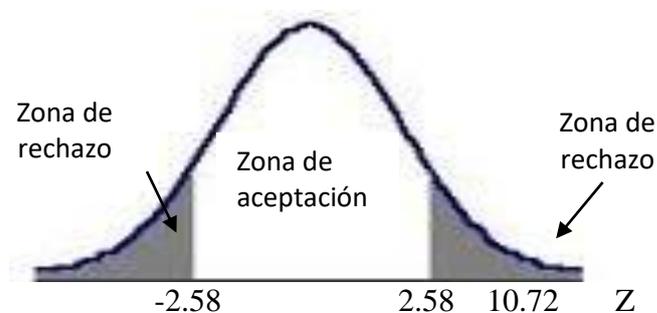
$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene $Z = 10.72$

$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.727$

$N = 100$



4. Como $Z_{cal} > Z_{crítica}$ ($10.72 > 2.58$) se cumple la condición para rechazar la H_0 y aceptar la H_a .

5. Toma de decisión:

Del paso 4 se concluye, Costos indirectos y la responsabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC es significativa.

Objetivo específico 3

Establecer la relación que existe entre el costo de producción y la seguridad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019.

Interpretación de los índices de correlación:

<0,20: correlación ligera; relación casi insignificante

0,20-0,40: correlación baja; relación definida pero pequeña

0,40-0,70: correlación moderada; relación considerable

0,70-0,90: correlación elevada; relación notable

>0,90: correlación sumamente elevada; relación muy fiable

El coeficiente de correlación se halló por medio del software SPSS.

Cuadro 4.

Costo de producción y la seguridad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC

Correlaciones				
		COSTO DE PRODUCCIÓN		SEGURIDAD
Tau_b de Kendall	COSTO DE PRODUCCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,214**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	100	100
	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	,214**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

El coeficiente hallado es $\tau = 0,214$ con una significación bilateral de $p = 0,000$; como este p valor es menor que $p < 0,01$; el coeficiente es significativo a un nivel de confianza del 99% y de acuerdo al índice de interpretación. Se establece que la relación que existe, entre Costos de producción y la seguridad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC es pequeña.

Hipótesis específica 3:

El costo de producción se relaciona significativamente con la seguridad que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo – 2019.

1. Prueba de hipótesis: Significancia estadística.

H_0 : El costo de producción y seguridad que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC no se relacionan significativamente.

$$H_0: \tau = 0$$

H_1 : El costo de producción y seguridad que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC se relacionan significativamente.

$$H_1: \tau \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99$ la $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene $Z = 3.15$

$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.214$

$N = 100$



4. Como $Z_{cal} > Z_{critica}$ ($3.15 > 2.58$), se cumple la condición para rechazar la H_0 y aceptar la H_a .

5. Toma de decisión:

Del paso 4 se concluye, El costo de producción y seguridad que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC se relacionan significativamente.

Objetivo específico 4:

Establecer la relación que existe entre el control de calidad y la empatía que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019.

Interpretación de los índices de correlación:

<0,20: correlación ligera; relación casi insignificante

0,20-0,40: correlación baja; relación definida pero pequeña

0,40-0,70: correlación moderada; relación considerable

0,70-0,90: correlación elevada; relación notable

>0,90: correlación sumamente elevada; relación muy fiable

El coeficiente de correlación se halló por medio del software SPSS.

Cuadro 5.**Control de calidad y la empatía que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC.**

Correlaciones				
			CONTROL DE CALIDAD	EMPATIA
Tau_b de Kendall	CONTROL DE CALIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,283**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	EMPATIA	Coeficiente de correlación	,283**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

El coeficiente hallado es $\tau = 0,283$ con una significación bilateral de $p = 0,000$; como este p valor es menor que $p < 0,01$; el coeficiente es significativo a un nivel de confianza del 99% y de acuerdo al índice de interpretación. Se establece que la relación que existe, entre control de calidad y la empatía que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC es pequeña.

Hipótesis específica 4:

El control de calidad que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC. se relaciona significativamente con la empatía. El Tambo – 2019.

1. Prueba de hipótesis: Significancia estadística.

H_0 : El control de calidad que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC no se relaciona significativamente con la empatía.

$$H_0: \tau = 0$$

H_1 : El control de calidad que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC se relaciona significativamente con la empatía.

$$H_1: \tau \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99$ la $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene $Z = 4.17$

$Z_{crítica} = 2.83$

$\tau = 0.214$

$N = 100$



4. Como $Z_{cal} > Z_{crítica}$ ($4.17 > 2.58$), se cumple la condición para rechazar la H_0 y aceptar la H_a .

5. Toma de decisión:

Del paso 4 se concluye, el control de calidad que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC se relaciona significativamente con la empatía.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El trabajo de campo realizado ampara los resultados obtenidos, estos se relacionan en función a las variables de estudio, para ello se aplicó un diseño de estudio descriptivo correlacional.

En relación a la hipótesis general: Determinar la relación que existe entre costos ABC y calidad de servicio que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019.

El estudio descriptivo acerca de costos ABC, muestra de manera mayoritaria, que el 84% de encuestados manifiestan que el costo es medio, esto quiere decir que la empresa EMABRYNK T&S SAC, usa de manera moderada la distribución de sus recursos indirectos en la producción de las actividades que realiza la empresa. Por otra parte, una proporción de 59% manifiestan que la calidad de servicio que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC es buena, estos resultados favorables en ambas variables permiten deducir que existe una asociación favorable entre los hechos observados como los costos ABC, y calidad de servicios en la realidad estudiada.

El objetivo trazado para el estudio, estuvo formulado a razón del problema planteado, y para calcular estadísticamente la relación, usamos el coeficiente de correlación tau-b de Kendall, para datos ordinales, según el tamaño de la muestra. La formulación del objetivo general fue determinar la relación que existe entre costos ABC y calidad de servicio que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019. El cálculo realizado arroja un coeficiente $\tau = 0.223$ y una significación bilateral de $p < 0.01$. Este coeficiente Cotejado con el índice de interpretación, indica que existe una relación pequeña entre ambas variables, al analizar descriptivamente ambas variables, observamos, en la empresa el comportamiento de la realidad observada no es el deseado, quiere decir que la relación entre variables debió ser elevada, mayores recursos ABC y una atención excelente a los clientes, este propósito deseado no fue así, más por el contrario fue pequeña.

El coeficiente tau-b de Kendall determina la relación como pequeña, y la significación de este coeficiente es válida a un nivel de confianza del 99% y por ello se formula la hipótesis científica que Costos ABC se relaciona significativamente con la calidad de servicio que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo – 2019, para demostrar esta hipótesis, se plantea la hipótesis estadística mediante la prueba Z, como resultado de ella se demuestra que $Z_{cal} > Z_{critica}$ ($3.29 > 2.58$), la relación calculada matemáticamente permite tomar la decisión estadística de aceptar la H_a . Que dice que la relación entre ambas variables es significativa.

Los resultados obtenidos en la investigación, tienen cierta coincidencia con el trabajo desarrollado por Chempen (2019) acerca del “Análisis del centro de costos ABC en la empresa Angélica Chávez Hurtado, Chiclayo 2017, concluye que la estructura de los centros de costos ABC, con la que cuenta la empresa no está correctamente direccionada esto debido a que al momento de solicitar reportes detallados con la finalidad de saber los costos de estos, los reportes que se emiten no son los adecuados y son muy genéricos. Este resultado de alguna manera se acerca al estudio realizado en la investigación en el sentido que los costos ABC se distribuyen de manera no tan efectiva en la empresa.

Al contrastar con el supuesto científico, ambos resultados, tienen su sustento formulado por Cabrera (2015), citado Chempen (2019) al precisar que: “El costeo ABC es el procedimiento de costeo que adjudica los costos de los recursos a los productos o servicios con base a las acciones para la preparación de un producto o la prestación de un servicio”. (p.22). Por otra parte, los resultados acerca de calidad de servicio en la empresa EMABRYNK T&S SAC, se acercan al enfoque de Tigani (2006) al precisar que la calidad de servicio. “Es la situación en la cual, una empresa otorga calidad y servicios superiores a sus clientes, propietarios y empleados. Significa que todas las características, actos e información deben aumentar la capacidad de producir valor para el cliente” (p.27)

Hipótesis específica1: Costos indirectos se relaciona significativamente con la confiabilidad que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo – 2019

El estudio descriptivo acerca de costos indirectos, muestra, el 58% de encuestados opinan que el costo indirecto es medio, se deduce que la empresa EMABRYNK T&S SAC, aplica de manera moderada todos los recursos económicos importantes para el funcionamiento de la empresa. Por otra parte, 60% de encuestados revelan que la confiabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC es buena, estas opiniones favorables en ambas dimensiones admiten deducir, que existe una asociación favorable entre costos indirectos y la confiabilidad que brinda la empresa.

El objetivo específico 1, formulado para el estudio fue establecer la relación que existe entre costos indirectos y confiabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019, y para calcular estadísticamente la relación, utilizamos el coeficiente de correlación tau-b de Kendall, para datos ordinales, según el tamaño de la muestra. El cálculo realizado arroja un coeficiente $\tau = 0.44$ y una significación bilateral de $p < 0.01$, este coeficiente confrontado con el índice de interpretación, dice que existe una relación considerable entre ambas dimensiones, al analizar descriptivamente ambas dimensiones, prestamos atención, que en la empresa el comportamiento de los costos indirectos y la confiabilidad es favorable.

El coeficiente tau-b de Kendall establece la relación considerable, a un nivel de confianza del 99% y para demostrar la significancia, se formula la hipótesis científica que Costos indirectos se relaciona significativamente con la confiabilidad que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC., se plantea la hipótesis estadística mediante la prueba Z, como resultado de ella se demuestra que $Z_{cal} > Z_{critica}$ ($6.49 > 2.58$), la relación calculada matemáticamente permite tomar la decisión estadística de aceptar la H_a , que la relación entre costos indirectos y confiabilidad es significativa en la muestra de estudio.

Los resultados obtenidos en la investigación, tienen cierta coincidencia con el trabajo desarrollado por Ñahuirima (2015) en el estudio realizado acerca de “calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del Distrito de Andahuaylas Región Apurímac, en el cual concluye, a un nivel de confianza del 95%, que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas. La conclusión de alguna manera se acerca al estudio realizado en la presente investigación.

El balance entre ambos resultados, a pesar que la segunda dimensión de confiabilidad de la calidad de servicio difiera, se puede distinguir como diferentes, pero en realidad no es así, existe cierta coincidencia, nuestro estudio correlacional a través del coeficiente Tau b de Kendall arroja 0,44 el cual establece una relación considerable, la prueba de hipótesis demuestra la significatividad de este coeficiente.

Respecto al enfoque teórico que ampara ambos estudios, se acercan al punto de vista de Tigani (2006) al precisar que la calidad de servicio “Es la situación en la cual, una empresa otorga calidad y servicios superiores a sus clientes, propietarios y empleados. Significa que todas las características, actos e información deben aumentar la capacidad de producir valor para el cliente” (p.27).

El objetivo específico 2, fue establecer la relación que existe entre costos operativos y la responsabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019, el coeficiente de correlación tau-b de Kendall, calculado para datos ordinales, arroja un coeficiente de $\tau = 0,727$ con una significación bilateral de $p < 0.01$, este coeficiente confrontado con el índice de interpretación, dice que existe una relación notable entre costos operativos, y responsabilidad, al analizar descriptivamente ambas dimensiones, prestamos atención, que en la empresa el comportamiento de los costos operativos y la responsabilidad es favorable en las actividades productivas que realiza la empresa.

El coeficiente tau-b de Kendall establece la relación notable, a un nivel de confianza

del 99% y para explicar la significancia del coeficiente, se formula la hipótesis científica que Los costos operativos se relacionan significativamente con la responsabilidad que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo – 2019, la hipótesis estadística a través de la prueba Z, demuestra que $Z_{cal} > Z_{critica}$ ($10.72 > 2.58$), a un nivel de significancia del 99%, la relación calculada matemáticamente permite tomar la decisión estadística de aceptar la H_a , que la relación entre costos operativos y responsabilidad es significativa en la muestra de estudio.

Los resultados obtenidos en la investigación, tienen cierta coincidencia con el trabajo desarrollado por Chimpen (2019) en el estudio realizado acerca de “análisis del centro de costos ABC en la empresa Angélica Chávez Hurtado, Chiclayo 2017”, en el concluye, que los costos operativos son fundamentales para el correcto desempeño de la empresa y que es necesario que estos sean programados de manera correcta con el sistema contable con la finalidad de poder contar con una estructura bien elaborada al momento de analizar la información. La conclusión de alguna manera se acerca al estudio realizado en la presente investigación.

El balance entre ambos resultados, a pesar que la segunda dimensión de responsabilidad de la empresa difiera, se puede distinguir como diferentes, pero en realidad no es así, existe cierta coincidencia en la variable costos operativos, el estudio correlacional a través del coeficiente Tau b de Kendall arroja 0,727 el cual establece una relación notable, y la prueba de hipótesis demuestra la significatividad de este coeficiente.

Ambos resultados, se acercan al enfoque teóricos de Chambergo (2012), al precisar que los costos operativos. “Son aquellos gastos operativos o gastos de operación como clase, que varían directamente, algunas veces en forma proporcional con las ventas o con el volumen de producción”.

El objetivo específico 3, fue establecer la relación la relación que existe entre el costo

de producción y la seguridad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019, el coeficiente de correlación tau-b de Kendall, calculado para datos ordinales, arroja un coeficiente de $\tau = 0,214$ con una significación bilateral de $p < 0.01$, este coeficiente confrontado con el índice de interpretación, dice que existe una relación pequeña entre costos de producción , y la seguridad, al analizar descriptivamente ambas dimensiones, prestamos atención, que en la empresa el comportamiento de los costos de producción y la seguridad que brinda la empresa es favorable.

El coeficiente tau-b de Kendall establece la relación pequeña, a un nivel de confianza del 99% y para explicar la significancia del coeficiente, se formula la hipótesis científica que El costo de producción y seguridad que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC se relacionan significativamente., la hipótesis estadística a través de la prueba Z, demuestra que $Z_{cal} > Z_{critica}$ ($3.25 > 2.58$), la relación calculada matemáticamente permite tomar la decisión estadística de aceptar la H_a , que la relación entre costos de producción y seguridad es significativa en la muestra de estudio.

Los resultados obtenidos en la investigación, tienen cierta coincidencia con el trabajo desarrollado por Ramírez (2016) en el estudio realizado acerca de “ Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016”, el resultado final fue demostrar una relación directa y positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia, aseverado con un coeficiente de correlación de 0.2705; es decir cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los pacientes. La conclusión de alguna manera se acerca al estudio realizado en la presente investigación, en relación a la variable calidad de servicio.

Ambos resultados, a pesar que la dimensión de seguridad que brinda la empresa difiera, se puede distinguir como diferentes, pero en realidad no es así, existe cierta coincidencia en la variable calidad de servicio al estudiar la dimensión de seguridad, el

estudio correlacional a través del coeficiente Tau b de Kendall arroja 0,214 el cual establece una relación pequeña, y la prueba de hipótesis demuestra la significatividad de este coeficiente.

Los estudios realizados, se acercan al enfoque teórico de la Organización Mundial de Salud (2012), al dimensionar que la seguridad es la. “Dimensión que analiza el comportamiento del servicio prestado, la cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente. Examina también si los responsables de la entidad tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas formuladas por los usuarios”.

El objetivo específico 4, fue establecer la relación que existe entre el control de calidad y la empatía que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo–2019. el coeficiente de correlación tau-b de Kendall, calculado para datos ordinales, arroja un coeficiente de $\tau = 0,283$ con una significación bilateral de $p < 0.01$, contrastado con el índice de interpretación, se afirma que existe una relación pequeña entre control de calidad , y la empatía que brinda los colaboradores de la empresa, al analizar descriptivamente ambas dimensiones, en la dimensión control de calidad la opinión es favorable cuando afirman que la empresa siempre está a la vanguardia de controlar su productos en la empresa, en referencia a la empatía , el colaborador presta una buena relación con los usuarios.

El coeficiente tau-b de Kendall hallado, establece la relación pequeña, a un nivel de confianza del 99% y para validar este coeficiente, se formula la hipótesis científica. El control de calidad que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC se relaciona significativamente con la empatía., la hipótesis estadística fue la prueba Z, como resultado se demuestra que $Z_{cal} > Z_{critica}$ ($4.17 > 2.58$), el que permite aceptar la H_a , que la relación entre el control de calidad y la empatía es significativa en la muestra de estudio.

Los resultados hallados , se acercan al trabajo desarrollado por Hidalgo (2019) en el estudio realizado acerca de “ Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en clientes

del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. - Tarapoto, 2018”, concluye que calidad de atención odontológico en el centro de salud debido a que los factores significantes como calidad de servicio, aspectos tangibles, la sensibilidad, seguridad y empatía, influyen significativamente con respecto a la percepción y satisfacción del cliente con un nivel de significancia de 0.05.

Ambos resultados, a pesar que la dimensión de control de calidad de sus productos que realiza la empresa difiera, se puede observar como distantes, pero en realidad no es así, existe cierta coincidencia con la variable calidad de servicio al estudiar la dimensión de empatía, el estudio correlacional a través del coeficiente Tau b de Kendall arroja 0,283 el cual establece una relación pequeña, y la prueba de hipótesis demuestra la significatividad de este coeficiente.

Los estudios realizados, se acercan al enfoque teórico propuesto por Abellon (2014, pp. 16-19) al mencionar que Empatía “es el nivel en el que las empresas brindan una atención personalizada a sus clientes. Considera que es un servicio a la relación que existe entre las personas, así mismo se debe tomar, como una medida que una empresa concibe y alcanza las necesidades de por qué los clientes consumen cierto servicio”.

CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación que existe entre costos ABC y calidad de servicio que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC, mediante el coeficiente de correlación tau b de Kendall, $\tau = 0.223$ y una significación bilateral de $p = 0.000$; el coeficiente indica una correlación baja. La significatividad del coeficiente hallado, se demostró mediante la prueba de hipótesis Z, hallando la relación $Z_{cal} > Z_{critica}$ ($3.29 > 2.58$) con un nivel de confianza del 99%, para finalmente validar la H_a , que Costos ABC se relaciona significativamente con la calidad de servicio que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC.
2. Se estableció la relación que existe entre costos indirectos y confiabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC, mediante el coeficiente de correlación tau b de Kendall, $\tau = 0,440$ y una significación bilateral $p = 0.000$; el coeficiente indica una correlación considerable. La significatividad del coeficiente hallado, se demostró mediante la prueba de hipótesis Z, hallando la relación $Z_{cal} > Z_{critica}$ ($6.49 > 2.58$) con un nivel de confianza del 99%, para finalmente validar la H_a , que Costos indirectos relaciona significativamente con la confiabilidad que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC.
3. Se estableció la relación que existe entre costos operativos y la responsabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC., mediante el coeficiente de correlación tau b de Kendall, $\tau = 0.727$ y una significación bilateral $p = 0.000$; el coeficiente indica una correlación notable. La significatividad del coeficiente hallado, se demostró mediante la prueba de hipótesis Z, hallando la relación $Z_{cal} > Z_{critica}$ ($10.72 > 2.58$) con un nivel de confianza del 99%, para finalmente validar la H_a , que Costos operativos relaciona significativamente con la responsabilidad que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC.

4. Se estableció la relación que existe entre el costo de producción y la seguridad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC., mediante el coeficiente de correlación tau b de Kendall, $\tau = 0.214$ y una significación bilateral $p = 0.000$; el coeficiente indica una correlación pequeña. La significatividad del coeficiente hallado, se demostró mediante la prueba de hipótesis Z, hallando la relación $Z_{cal} > Z_{critica}$ ($3.15 > 2.58$) con un nivel de confianza del 99%, para finalmente validar la H_a , que Costos de producción se relaciona significativamente con la seguridad que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC.
5. Se estableció la relación que existe entre el control de calidad y la empatía que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC., mediante el coeficiente de correlación tau b de Kendall, $\tau = 0.283$ y una significación bilateral $p = 0.000$; el coeficiente indica una correlación pequeña. La significatividad del coeficiente hallado, se demostró mediante la prueba de hipótesis Z, hallando la relación $Z_{cal} > Z_{critica}$ ($4.17 > 2.58$) con un nivel de confianza del 99%, para finalmente validar la H_a , que control de calidad se relaciona significativamente con la empatía que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC.

RECOMENDACIONES

Las conclusiones del estudio de costos ABC y calidad de servicio que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC, permiten recomendar lo siguiente:

1. La empresa debe mejorar los costos ABC para que las decisiones que tome favorezcan la buena calidad de servicio que conlleven primero a una buena producción, seguida de ampliar la cartera de clientes.
2. La empresa debe realizar alianzas con otras empresas a fin de establecer líneas de trabajo para que los costos indirectos sean factores que produzcan mejorar la confiabilidad de parte de los usuarios del producto que brindan ambas empresas.
3. Coordinar con el área de planificación de la empresa, para que los costos operativos sean más competitivos, estos costos operativos deben planificarse con mucha responsabilidad, y su aplicabilidad produzca beneficios a la empresa.
4. Coordinar con el área logística que se maneje con transparencia los costos de producción, cuyo objetivo sea la seguridad de los gastos en la adquisición de insumos para la productividad de la empresa.
5. Capacitar a los colaboradores para actuar con cierta sociabilidad, involucrándose en las necesidades que muestra el usuario., así mismo publicar imágenes y folletos informativos para una buena información de los productos que ofrece la empresa.
6. Implementar políticas de sueldos y salarios en relación al desempeño y productividad. Esto con el propósito que el ambiente sea favorable y que conlleve promover la identificación de los colaboradores.
7. Establecer convenios con el colegio de administradores, para realizar cursos cortos acerca de las innovaciones en gestión del talento humano, cuyos resultados influyan en la mejora de la calidad de servicio de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abellon, O. (2014). *Manual de evaluacion de la satisfaccion del ciudadano. Dirección de Modernización y calidad de los servicios Municipales.*
http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20EVALUACIoN%20DE%20LA%20SATISFACCIoN%20DEL%20CIUDADANO%20vs8%20CARLOS_20140429060943.pdf
- Agurto, C. (2014) “*Sistema de gestión de calidad del área de recursos humanos de la empresa Adén*”, Piura – Perú, Disponible en: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2237/ING_549.pdf?sequence
- Alayo, R. *Justificación de la Investigación.* Disponibl:<https://es.scribd.com/doc/57784396/Ejemplo-de-Justificacion-de-la-Investigacion>
- Alicia, Acceso Libre información por la Innovación, CONCYTEC, Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología e Innovación Tecnológica. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3857> .
- Appelius, F. (2014) “*La gestión de los recursos humanos internacional*”. Disponible en: <http://www.gbsrecursoshumanos.com/blog/la-gestion-de-los-recursos-humanos-internacional/>
- Auditool, (2013). “*17 principios de Control Interno según coso*”. Disponible en: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>.
- Ayala. S (2003). “*Administración de Recursos Humanos, Manual Teórico Practico*”. Disponible en; <http://www.gestiopolis.com/administracion-de-recursos->

humanos-manual-teorico-practico/

BBVA. *Diez funciones del departamento de recursos Humanos*”, Lima – Perú Disponible en: <https://www.bbva.com/es/noticias/trabajo-empleo-empresa/10-funciones-del-departamento-de-recursos-humanos/>.

Broggi, A. (2010). *Metodología para la mejor administración de los Recursos Humanos en la gestión de empresas de servicio en etapa de maduración*” Argentina – Buenos Aires, disponible en: <http://posgrado.frba.utn.edu.ar/prod-cient/tesis/MAN-2011-Broggi.pdf>

Cabrera, P. (2015). *Implementación de costos ABC como herramienta de gestión estratégica en empresa. Dimexa S.A.C.* Universidad Nacional de Trujillo.

Chambergo, L. (2012). *Sistemas de Costos: Diseño e implementación de las empresas de servicios, comerciales e industriales.* Lima: Pacifico Editores SAC.

Chimpén, J. (2019). Análisis del centro de costos ABC en la empresa angélica Chávez hurtado, Chiclayo 2017. [tesis que para obtener el grado Académico profesional Bachiller en Contabilidad]. Universidad Señor de Sipan, Chiclayo Perú.

Chóliz. (2004): *Psicología de la Motivación: el proceso motivacional.* Disponible en: <http://www.uv.es/~choliz> Universidad de Valencia.

Coz, P. y Pérez, J. (2017). *Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país* [tesis de Licenciatura: universidad nacional del centro del Perú. Facultad de Contabilidad]. Repositorio Institucional UNCP. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/>

handle/UNCP/1600/CONTROL%20INTERNO%20PARA%20LA%20EFICIE
NCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Delgado, Y. (2017). *Clima y Compromiso Organizacional*. 1ra Ed: Durango, Dgo, México
Editor: Instituto Universitario Anglo Español. Disponible en:
<http://iunaes.mx/inicio/wp-content/uploads/2017/05/LIBRO-CLIMA-Y-COMPROMISO-YESENIA.pdf>

Gomolan, C. (2011). *Problemas que enfrenta el proceso de reclutamiento en grandes empresas consultoras de ingeniería seminario para optar al título de ingeniero comercial mención administración de empresas*. Chile , disponible en :
http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2011/ec-gomolan_f/pdfAmont/ec-gomolan_f.pdf.

González, J. y Bretones, F. (2009). Motivación laboral. En V. Zarco y J. M. González, *Psicología del Trabajo*. Pirámide. pp. 71-90. Madrid

Hernández, M. (2010). *Estudio de clima organizacional en la empresa JM Comunicación Integradas*. Caracas-Venezuela, Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS1954.pdf>

Hidalgo, G. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en clientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. - Tarapoto, 2018*. [tesis que para obtener el grado de Maestro en Administración de Negocios]. Universidad Cesar Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29603/Hidalgo%20_PGJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Iñaki. (2008). *Gestión de la calidad y competitividad de las empresas de la CAPV*. Publicaciones de la Universidad de Deusto Bilbao. <http://www.deusto->

publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf

- Massaro, V. (2015). *Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia*. Universidad de Buenos Aires. Disponible en; http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0910_MassaroV.pdf
- Ortiz, T. (2015). *Gestión de recursos humanos, planteamiento, selección*. Disponible en: https://prezi.com/kd__il8vzrrn/gestion-de-recursos-humanos-planteamiento-de-selección-de/
- Quispe, (2014). *Administración de recursos humanos y calidad del servicio al público en la Municipalidad*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo – Perú disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/UNITRU/2827>
- Ramírez, C. (2009). *Fundamentos de Administración*. 3ra ed. Bogotá: Ecoe Ediciones
- Ramírez, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*. [tesis que para obtener el grado de Magister en Gestión Pública]. Universidad Cesar Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Restrepo, S. (2016). El clima organizacional y su relación con el desarrollo humano y la responsabilidad social empresarial. *Revista Innovación Empresarial*, 2(1), Pág. 91-102. <https://www.researchgate.net/publication/323811973>
- Sosa, L. (2015). *El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon group S.A.C* [tesis de Licenciatura: Universidad Autónoma del

Perú. Carrera profesional de Contabilidad]. Repositorio Institucional
[http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/152/1/SOSA%20PE
REZ.pdf](http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/152/1/SOSA%20PE%20REZ.pdf)

Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. [http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/
.Per+en+Servicio.pdf](http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/.Per+en+Servicio.pdf)

Toledo, S. (2018). El liderazgo y su relación con la motivación del personal de confianza que labora en la Dirección de Personal de la Universidad Veracruzana. [tesis que para obtener el grado de: maestro en ciencias administrativas]. Universidad de Veracruz, México.

Trujillo, C. y otros. (2005). *Control interno: Programa de preparación económica para cuadros Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros*. Impreso en el Combinado de Periódicos Granma. [http://www.sld.cu/galerias/
pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf)

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de Consistencia Científica

Título del trabajo de investigación: COSTOS ABC Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA EMABRYNK T&S SAC. EL TAMBO, 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Marco teórico	Variables y dimensiones	Metodología
<p>Problema general ¿De qué manera se relaciona costos ABC y calidad de servicio que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019?</p> <p>Problemas específicos - ¿Qué relación existe entre los costos indirectos y la confiabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019? - ¿Qué relación existe entre los costos operativos y la responsabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre costos ABC y calidad de servicio que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019.</p> <p>Objetivos específicos - Establecer la relación que existe entre costos indirectos y la confiabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019. - Establecer la relación que existe entre costos operativos y la responsabilidad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019.</p>	<p>Hipótesis general Costos ABC se relaciona significativamente con la calidad de servicio que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo – 2019</p> <p>Hipótesis específica -Costos indirectos se relaciona significativamente con la confiabilidad que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo – 2019. - Los costos operativos se relacionan significativamente con la responsabilidad que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo – 2019.</p>	<p>Teoría acerca costos ABC. Chambergó, L. (2012). <i>Sistemas de Costos: diseño e implementación de las empresas de servicios, comerciales e industriales</i>. LIMA: Pacifico Editores SAC. Ramírez, C (2009). <i>Fundamentos de Administración</i>. 3ra ed. Bogotá: Ecoe Ediciones</p> <p>Teoría acerca de calidad de servicio. Iñaki (2008). <i>Gestión de la calidad y competitividad de las empresas de la CAPV</i>. Publicaciones de la Universidad de Deusto Bilbao. http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orchestra/orchestra07.pdf Tigani, D (2006). <i>Excelencia en Servicio</i>. http://www.laqi.org/pdf/libros_caching/.Per+en+Servicio.pdf</p>	<p>V1: Costos ABC Dimensiones - Costos Indirectos - Costos Operativos - costo de Producción - Control de calidad</p> <p>V2: Calidad de Servicio Dimensiones - Confiabilidad - Responsabilidad - Seguridad - Empatía</p>	<p>Método de investigación. General: Científico Específicos: • Descriptivo • Hipotético deductivo • Método analítico • Método estadístico.</p> <p>-Tipo de investigación. • Aplicada • Sub tipo Descriptivo</p> <p>Niveles de investigación • Correlacional</p> <p>-Diseño de la investigación • Descriptivo correlacional</p> <p>Esquema:</p> <pre> graph TD M --- O1 M --- O2 O1 <--> r O2 </pre> <p>Donde: M = Es la muestra. O = Indica las observaciones a cada variable. r = es la posible relación</p>

<p>- ¿Qué relación existe entre el costo de producción y la seguridad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019?</p> <p>- ¿Qué relación existe entre el control de calidad y la empatía que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019?</p>	<p>- Establecer la relación que existe entre el costo de producción y la seguridad que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019.</p> <p>Establecer la relación que existe entre el control de calidad y la empatía que brinda la empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo, 2019</p>	<p>-El costo de producción se relaciona significativamente con la seguridad que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo – 2019.</p> <p>-El sistema de control de calidad se relaciona significativamente con la empatía que brinda la Empresa EMABRYNK T&S SAC. El Tambo – 2019.</p>			<p>entre las variables estudiadas.</p> <p>Población.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La empresa EMABRYNK T&S SAC es de 100 trabajadores. <p>-Muestra.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100. <p>-Tipo de Muestreo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No probabilístico <p>Muestra censal</p> <p>-Técnicas de recolección de datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación • Cuestionario <p>-Instrumento de recolección de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía de observación • Cuestionario <p>-Técnicas de procesamiento de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tablas de frecuencia • Gráficos de barras • Coeficiente de correlación tau-b de Kendall <p>Prueba de hipótesis</p>
--	---	---	--	--	--

ANEXO 02: Matriz de operacionalización de variables
Costos ABC y Calidad de servicio que brinda la empresa EMARBRYNK T&S SAC.
El Tambo - 2019

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Costos ABC	La metodología ABC es aquella que se asignan los costos de acuerdo con el consumo de actividades necesaria para ejecutar las diversas tareas de un proceso productivo, identificados como relevantes para así obtener un determinado costo de objetos, calculando mecanismos de absorción. Taro (2016),	Dimensiones: D ₁ Costos indirectos	- Análisis costo beneficio - Análisis costo – volumen utilidad - Aplicación de costos contables - Costo estándares y presupuesto	Ordinal
		D ₂ : Costos operativos	- Evaluación a través de las variaciones de costos - Adquisición de Suministros	
		D ₃ . Proceso de Producción	- Análisis de estudios financieros - Presupuestos - Flujo de caja - Tasa interna de retorno - Periodo de recuperación de la investigación - Costos estándares	
		D ₄ Control de calidad	- Inversión al capital y acceso al capital - Nuevos servicios - Eliminación de servicios - Ampliación o mejoras - Disminución de costos Cambio de la estructura de costos	
V 2: Calidad de Servicio	La calidad de servicio es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagara, la calidad puede estar definida solamente en términos de agente. Deming E (1980).	Confiabilidad	- Entregar lo que se promete de manera segura y precisa - Confiabilidad de sus clientes - Factores más importantes en la percepción de la calidad - Expectativas de confiabilidad de sus clientes	Ordinal
		Responsabilidad	- Atención y rapidez en atención - Se mide por el lapso del tiempo que ha de esperar - Flexibilidad para personalizar el servicio.	
		Seguridad	- Inspira buena voluntad de la confianza - Incrementa en los casos de riesgos - Inseguridad del cliente - Cliente puede usar evidencias físicas que le den seguridad	
		Empatía	- Tratar a los clientes como personas mediante atención. - Permite transmitir a los clientes que son únicos y especiales - En la empresa con frecuencia el empleado puede conocer el nombre del cliente	

ANEXO 03: Matriz de operacionalización del instrumento

Matriz para construir un instrumento de investigación: Costos ABC

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems (según indicadores dados)	Respuesta (a la pregunta o ítems)
VI: Costos ABC	D ₁ Costos indirectos	<ul style="list-style-type: none"> - Costo beneficio - Costo - volumen utilidad - Costo contable - Costo estándar y presupuesto 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evalúa valor en tiempo del dinero a través del análisis del valor actual. 2. Convierte el valor futuro de los costos y beneficios a su valor de hoy. 3. Al convertir el valor futuro de cada año a un valor presente, se suman los beneficios netos de cada año para obtener el beneficio neto total. 4. La tasa de descuento Refleja el costo del capital para la empresa. 5. El objetivo de la empresa es llevar al máximo posible la cuantificación de los beneficios y costos en términos monetarios. 	<p>Nunca A veces Siempre</p> <p>Bajo Medio Alto</p>
	D ₂ : Costos operativos	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación a través de las variaciones de costos - Adquisición de Suministros 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las variaciones representan la diferencia entre la cantidad de materiales que se debieron haber utilizado en la producción y la cantidad de materiales consumidos en realidad. 2. La responsabilidad por las variaciones en los precios corresponde al área de compras. 3. El análisis de las variaciones entre el volumen y el gasto se toman en cuenta los datos presupuestados. 4. El dueño de la empresa revisa el formulario de compra después de confirmar el financiamiento. 	
	D ₃ Control de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Inversión al capital y acceso al capital - Nuevos servicios - Eliminación de servicios - Disminución de costos - Cambio de la estructura de costos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realiza luego de un análisis de su capital seguir invirtiendo 2. Luego de observar el estado de su producto invierte en valores agregados. 3. Elimina de su producción los productos que no son competitivos. 4. Al financiar sus costos busca abaratar precios. 5. Busca cambiar la estructura de costos para su producto. 	
	D ₄ . Proceso de Producción	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de estudios financieros - Presupuestos - Flujo de caja - Tasa interna de retorno - Costos estándares 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para seguir invirtiendo realiza estudios financieros 2. El presupuesto para la producción es autofinanciado 3. El flujo de caja es lo adecuado, para la producción 4. Al financiar el producto la tasa interna es favorable 5. El costo del producto es estándar en el mercado. 	

Matriz para construir un instrumento de investigación: calidad de servicio

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems (según indicadores dados)	Respuesta (a la pregunta o ítems)
V2: Calidad de servicio	D 5: Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Entregar lo que se promete de manera segura y precisa - Confiabilidad de sus clientes - Factores más importantes en la percepción de la calidad - Expectativas de confiabilidad de sus clientes 	1. Rapidez en la entrega de manera segura es: 2. La información que recibe de la empresa de acuerdo a su solicitud, es: 3. La información proporcionada por los colaboradores está orientada en beneficio del cliente, es: 4. Claridad y nivel de comprensión adecuado por parte del cliente de los extractos de cuenta y otras informaciones complementarias, es: 5. La publicidad en oficinas de los diversos tipos de interés aplicados, es:	Nula Poca Media Bastante Mucha Malo: 1 Regular: 2 Bueno: 3 Muy Bueno 4 Excelente 5
	D 6: Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Atención y rapidez en atención - Se mide por el lapso del tiempo que ha de esperar - Flexibilidad para personalizar el servicio. 	6. El trato respetuoso y cortés en la empresa, es: 7. El trato en función del volumen de pedido con el cliente o de otras empresas es: 8. En las consultas y gestiones se guardan las elementales normas de discreción y respeto a la intimidad del cliente, es: 9. El personal colaborador muestra flexibilidad en la atención al cliente, es:	
	D 7: Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Inspira buena voluntad de la confianza - Incrementa en los casos de riesgos - Inseguridad del cliente - Cliente puede usar evidencias físicas que le den seguridad 	10. El colaborador inspira buena voluntad al atender al público, es: 11. El personal concentra su atención en prevenir a los clientes los casos de riesgos, es: 12. Los colaboradores muestran interés en asegurar la calidad del producto frente a la inseguridad del cliente, es: 13. La empresa muestra las evidencias físicas frente a la solicitud del cliente, es: 14. Los productos o servicios que cuenta la empresa cubre las necesidades del cliente, es:	
	D 8: Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Tratar a los clientes como personas mediante atención. - Permite transmitir a los clientes que son únicos y especiales - En la empresa con frecuencia el empleado puede conocer el nombre del cliente 	15. Los colaboradores ofrecen argumentos para realizar una determinada operación, es: 16. Los colaboradores tienen suficiente facilidad de expresión, dominio del vocabulario para relacionarse con el cliente, es: 17. Los colaboradores muestran interés para escuchar al cliente, es: 18. Los colaboradores demuestran una compostura, y actitud ordenada con nuevos clientes, es:	

ANEXO 04: Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO

Costos ABC en la empresa EMARBRYNK T&S SAC. El Tambo - 2019

Estimado cliente

Conocedor de su espíritu emprendedor, pedimos su colaboración para dar respuesta al cuestionario, cuyo objetivo es recoger información acerca del estudio sobre Costos ABC en la empresa EMARBRYNK T&S SAC, su aporte servirá para mejorar la atención que Ud. Merece, recuerde que la encuesta es anónima, responda con toda sinceridad a la pregunta

Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Delia Rojas Chanca He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación

Me han indicado también que tendré que responder el cuestionario y preguntas en, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Preguntas	Nunca	A veces	Siempre
1. Evalúa el valor en tiempo del dinero a través del análisis del valor actual.			
2. Convierte el valor futuro de los costos y beneficios a su valor de hoy.			
3. Al convertir el valor futuro de cada año a un valor presente, se suman los beneficios netos de cada año para obtener el beneficio neto total.			
4. La tasa de descuento Refleja el costo del capital para la empresa.			
5. El objetivo de la empresa es llevar al máximo posible la cuantificación de los beneficios y costos en términos monetarios.			
6. Las variaciones representan la diferencia entre la cantidad de materiales que se debieron haber utilizado en la producción y la cantidad de materiales consumidos en realidad.			
7. La responsabilidad por las variaciones en los precios corresponde al área de compras.			
8. El análisis de las variaciones entre el volumen y el gasto se toman en cuenta los datos presupuestados.			
9. El dueño de la empresa revisa el formulario de compra después de confirmar el financiamiento.			
10. Realiza luego de un análisis de su capital seguir invirtiendo.			
11. Luego de observar el estado de su producto invierte en valores agregados.			
12. Elimina de su producción los productos que no son competitivos.			
13. Al financiar sus costos busca abaratar precios.			
14. Busca cambiar la estructura de costos para su producto.			
15. Para seguir invirtiendo realiza estudios financieros.			
16. El presupuesto para la producción es autofinanciado.			
17. El flujo de caja es lo adecuado, para la producción.			
18. Al financiar el producto la tasa interna es favorable.			
19. El costo del producto es estándar en el mercado.			

Muchas gracias

CUESTIONARIO

CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA EMABRYNK T&S SAC. EL TAMBO, 2019

Estimado cliente

Conocedor de su espíritu emprendedor, pedimos su colaboración para dar respuesta al cuestionario, cuyo objetivo es recoger información acerca del estudio sobre “Calidad de servicio que brinda la EMPRESA EMABRYNK T&S SAC”, su aporte servirá para mejorar la atención que Ud. Merece, recuerde que la encuesta es anónima, responda con toda sinceridad a la pregunta.

Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Delia Luz Rojas Chanca He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación

Me han indicado también que tendré que responder el cuestionario y preguntas en, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Preguntas	Nula	Poca	Media	bastante	Mucha
1. Rapidez en la entrega de manera segura es:					
2. La información que recibe de la empresa de acuerdo a su solicitud, es:					
3. La información proporcionada por los colaboradores está orientada en beneficio del cliente, es:					
4. Claridad y nivel de comprensión adecuado por parte del cliente de los extractos de cuenta y otras informaciones complementarias, es:					
5. La publicidad en oficinas de los diversos tipos de interés aplicados ,es:					
6. El trato respetuoso y cortés en la empresa, es:					
7. El trato en función del volumen de pedido con el cliente o de otras empresas es:					
8. En las consultas y gestiones se guardan las elementales normas de discreción y respeto a la intimidad del cliente, es:					
9. El personal colaborador muestra flexibilidad en la atención al cliente , es:					
10. El colaborador inspira buena voluntad al atender al público, es:					
11. El personal concentra su atención en prevenir a los clientes los casos de riesgos, es					
12. Los colaboradores muestran interés en asegurar la calidad del producto frente a la inseguridad del cliente, es:					
13. La empresa muestra las evidencias físicas frente a la solicitud del cliente, es					
14. Los productos o servicios que cuenta la empresa cubre las necesidades del cliente, es:					
15. Los colaboradores ofrecen argumentos para realizar una determinada operación, es:					
16. Los colaboradores tienen suficiente facilidad de expresión, dominio del vocabulario para relacionarse con el cliente, es:					
17. Los colaboradores muestran interés para escuchar al cliente, es:					
18. Los colaboradores demuestran una compostura, y actitud ordenada con nuevos clientes, es:					

Muchas gracias

ANEXO 05: Validez de contenido del instrumento de información

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "COSTOS ABC Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA EMABRYNK T&S SAC. EL TAMBO - 2019" que hace parte de la investigación. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: LISSETT YAQUELIN HIDALGO VALENZUELA

Formación académica: CONTADOR

Áreas de experiencia profesional: COSTOS Y TRIBUTACIÓN ; AREA INVESTIGATIVA

Tiempo: 5 AÑOS cargo actual: CONTADOR INDEPENDIENTE

Institución: — VARIOS

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

CUESTIONARIO ENCUESTA

Calidad de servicio que brinda la empresa EMARBRYNK T&S SAC. el tambo – 2019

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACION) CUANTITATIVA SEGUN ITEMS	OBSERVACIONES
D 5: Confiabilidad	1. Rapidez en la entrega de manera segura es:	4	3	4	4	4	
	2. La información que recibe de la empresa de acuerdo a su solicitud, es:	4	4	4	4	4	
	3. La información proporcionada por los colaboradores está orientada en beneficio del cliente, es:	3	4	4	4	4	
	4. Claridad y nivel de comprensión adecuado por parte del cliente de los extractos de cuenta y otras informaciones complementarias, es:	4	3	4	4	4	
	5. La publicidad en oficinas de los diversos tipos de interés aplicados, es:	3	3	4	4	4	
D 6: Responsabilidad	6. El trato respetuoso y cortés en la empresa, es:	4	4	4	4	4	
	7. El trato en función del volumen de pedido con el cliente o de otras empresas es:	4	4	4	3	4	
	8. En las consultas y gestiones se guardan las elementales normas de discreción y respeto a la intimidad del cliente, es:	4	4	4	3	4	
	9. El personal colaborador muestra flexibilidad en la atención al cliente es:	3	4	4	4	4	
	10. El colaborador inspira buena voluntad al atender al público, es:	4	4	4	4	4	
D 7: Seguridad	11. El personal concentra su atención en prevenir a los clientes los casos de riesgos, es:	4	3	4	4	4	
	12. Los colaboradores muestran interés en asegurar la calidad del producto frente a la inseguridad del cliente, es:	4	4	3	4	4	
	13. La empresa muestra las evidencias físicas frente a la solicitud del cliente, es:	4	3	4	4	4	
	14. Los productos o servicios que cuenta la empresa cubre las necesidades del cliente, es:	4	4	4	4	4	
	15. Los colaboradores ofrecen argumentos para realizar una determinada operación, es:	4	3	4	4	4	
D 8: Empatía	16. Los colaboradores tienen suficiente facilidad de expresión, dominio del vocabulario para relacionarse con el cliente, es:	4	4	3	4	4	
	17. Los colaboradores muestran interés para escuchar al cliente, es:	4	4	4	4	4	
	18. Los colaboradores demuestran una compostura, y actitud ordenada con nuevos clientes, es:	3	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Validez de contenido

Encuesta: Costos ABC en la empresa EMARBYNK T&S SAC. el tambo – 2019
 Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda
Calificación

1. No cumple con el criterio.
2. Nivel bajo
3. Nivel moderado
4. Nivel alto

Cuadro 1. Evaluación final del experto

Experto	Título profesional	Evaluación	
		Ítems	Calificación
LISSET HIDALGO VALENZUELA	CONTADOR	1-19	4

Firma:.....



Lisset Hidalgo Valenzuela
 MAT. 08-2583

CUESTIONARIO ENCUESTA

Costos ABC en la empresa EMABRYNK T&S SAC. el tambo - 2019

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACION) CUALITATIVA SEGUN ITEMS	OBSERVACIONES
D ₁ Costos indirectos	1. Evalúa el valor en tiempo del dinero a través del análisis del valor actual.	7	4	3	4	4	
	2. Convierte el valor futuro de los costos y beneficios a su valor de hoy.	3	7	7	7	4	
	3. Al convertir el valor futuro de cada año a un valor presente, se suman los beneficios netos de cada año para obtener el beneficio neto total.	7	7	7	7	4	
	4. La tasa de descuento Refleja el costo del capital para la empresa.	7	3	7	7	4	
	5. El objetivo de la empresa es llevar al máximo posible la cuantificación de los beneficios y costos en términos monetarios.	7	4	4	7	4	
D ₂ : Costos operativos	6. Las variaciones representan la diferencia entre la cantidad de materiales que se debieron haber utilizado en la producción y la cantidad de materiales consumidos en realidad.	7	4	3	4	4	
	7. La responsabilidad por las variaciones en los precios corresponde al área de compras.	3	3	7	4	7	
	8. El análisis de las variaciones entre el volumen y el gasto se toman en cuenta los datos presupuestados.	7	7	7	7	4	
	9. El dueño de la empresa revisa el formulario de compra después de confirmar el financiamiento.	7	7	3	7	4	
	10. Realiza luego de un análisis de su capital seguir invirtiendo.	7	7	7	3	4	
	11. Luego de observar el estado de su producto invierte en valores agregados.	3	7	7	4	4	
	12. Elimina de su producción los productos que no son competitivos.	7	7	3	7	4	
	13. Al financiar sus costos busca abaratar precios.	7	7	3	7	4	
	14. Busca cambiar la estructura de costos para su producto.	7	7	4	3	4	
D ₃ Proceso de Producción	15. Para seguir invirtiendo realiza estudios financieros.	7	4	7	7	4	
	16. El presupuesto para la producción es autofinanciado.	7	3	7	7	4	
	17. El flujo de caja es lo adecuado, para la producción.	7	3	7	3	4	
D ₄ Control de calidad	18. Al financiar el producto la tasa interna es favorable.	3	7	4	7	4	
	19. El costo del producto es estándar en el mercado.	7	7	7	7	4	
EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Validez de contenido

Encuesta: Calidad de servicio que brinda la empresa EMARBRYNK T&S SAC. el ramo – 2019
Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda
Calificación

- 1. No cumple con el criterio.
- 2. Nivel bajo
- 3. Nivel moderado
- 4. Nivel alto

Cuadro 1. Evaluación final del experto

Experto	Título profesional	Evaluación	
		Ítems	Calificación
LISSET HIDOLGO VALEZUELA	CONTADOR	1-18	4

Firma:.....

Lisset Hidalgo
 Lisset Hidalgo Valenzuela
 MNT 08-2983

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "COSTOS ABC Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA EMABRYNK T&S SAC. EL TAMBO - 2019" que hace parte de la investigación. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: NILTON CESAR ELESANO SALOMÉ

Formación académica: CONTADOR PÚBLICO

Áreas de experiencia profesional: DOCENTE - COSTOS

Tiempo: 6 AÑOS cargo actual: CONSULTOR E INVESTIGACIÓN

Institución: CAFE GROUP S.A.C.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

CUESTIONARIO ENCUESTA

Calidad de servicio que brinda la empresa EMARBYRNK T&S SAC. el tambo – 2019
 Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGUN ITEMS	OBSERVACIONES
D 5: Confianza	1. Rapidez en la entrega de manera segura es:	4	3	4	4	4	
	2. La información que recibe de la empresa de acuerdo a su solicitud, es:	4	4	4	4	4	
	3. La información proporcionada por los colaboradores está orientada en beneficio del cliente, es:	4	4	4	3	4	
	4. Claridad y nivel de comprensión adecuado por parte del cliente de los extractos de cuenta y otras informaciones complementarias, es:	4	4	4	4	4	
	5. La publicidad en oficinas de los diversos tipos de interés aplicados, es:	3	4	4	4	4	
D 6: Responsabilidad	6. El trato respetuoso y cortés en la empresa, es:	4	4	4	4	4	
	7. El trato en función del volumen de pedido con el cliente o de otras empresas es:	4	4	4	4	4	
	8. En las consultas y gestiones se guardan las elementales normas de discreción y respeto a la intimidad del cliente, es:	4	4	4	3	4	
	9. El personal colaborador muestra flexibilidad en la atención al cliente, es:	4	4	4	4	4	
D 7: Seguridad	10. El colaborador inspira buena voluntad al atender al público, es:	4	4	4	4	4	
	11. El personal concentra su atención en prevenir a los clientes los casos de riesgos, es:	4	4	4	4	4	
	12. Los colaboradores muestran interés en asegurar la calidad del producto frente a la inseguridad del cliente, es:	4	4	4	3	4	
	13. La empresa muestra las evidencias físicas frente a la solicitud del cliente, es:	4	3	4	4	4	
	14. Los productos o servicios que cuenta la empresa cubre las necesidades del cliente, es:	4	4	4	4	4	
D 8: Empatía	15. Los colaboradores ofrecen argumentos para realizar una determinada operación, es:	3	4	4	4	4	
	16. Los colaboradores tienen suficiente facilidad de expresión, dominio del vocabulario para relacionarse con el cliente, es:	4	4	4	4	4	
	17. Los colaboradores muestran interés para escuchar al cliente, es:	4	4	4	4	4	
EVALUACIÓN CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS	18. Los colaboradores demuestran una compostura, y actitud ordenada con nuevos clientes, es:	4	4	4	4	4	
		4	4	4	4	4	

Validez de contenido

Encuesta: Costos ABC en la empresa EMARBRYNK T&S SAC. el tambo – 2019
 Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda

Calificación

1. No cumple con el criterio.
2. Nivel bajo
3. Nivel moderado
4. Nivel alto

Cuadro 1. Evaluación final del experto

Experto	Título profesional	Evaluación	
		Ítems	Calificación
ELESCAND SANTI MATA	CONTADOR PÚBLICO	19	NIVEL ALTO

Firma: 
 NILTON CASTELLANO SANDOVAL
 CPT. MAT. 08-2096

CUESTIONARIO ENCUESTA

Costos ABC en la empresa EMARBYNK T&S SAC. el tambo – 2019

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGUN ITEMS	OBSERVACIONES
D ₁ : Costos indirectos	1. Evalúa el valor en tiempo del dinero a través del análisis del valor actual.	4	4	4	4	4	
	2. Convierte el valor futuro de los costos y beneficios a su valor de hoy.	4	4	4	4	4	
	3. Al convertir el valor futuro de cada año a un valor presente, se suman los beneficios netos de cada año para obtener el beneficio neto total.	4	4	4	4	4	
	4. La tasa de descuento refleja el costo del capital para la empresa.	4	4	4	4	4	
	5. El objetivo de la empresa es llevar al máximo posible la cuantificación de los beneficios y costos en términos monetarios.	4	4	4	4	4	
	6. Las variaciones representan la diferencia entre la cantidad de materiales que se debieron haber utilizado en la producción y la cantidad de materiales consumidos en realidad.	3	4	4	4	4	
D ₂ : Costos operativos	7. La responsabilidad por las variaciones en los precios corresponde al área de compras.	4	4	4	4	4	
	8. El análisis de las variaciones entre el volumen y el gasto se toman en cuenta los datos presupuestados.	4	4	4	4	4	
	9. El dueño de la empresa revisa el formulario de compra después de confirmar el financiamiento.	4	4	4	4	4	
	10. Realiza luego de un análisis de su capital seguir invirtiendo.	3	3	3	4	3	
	11. Luego de observar el estado de su producto invierte en valores agregados.	4	4	4	4	4	
	12. Elimina de su producción los productos que no son competitivos.	4	4	4	4	4	
D ₃ : Proceso de Producción	13. Al financiar sus costos busca abaratar precios.	4	4	4	4	4	
	14. Busca cambiar la estructura de costos para su producto.	4	4	4	4	4	
	15. Para seguir invirtiendo realiza estudios financieros.	4	4	4	4	4	
	16. El presupuesto para la producción es autofinanciado.	3	4	4	4	4	
D ₄ : Control de calidad	17. El flujo de caja es lo adecuado, para la producción.	4	4	4	4	4	
	18. Al financiar el producto la tasa interna es favorable.	4	4	4	4	4	
	19. El costo del producto es estándar en el mercado.	4	4	4	4	4	
EVALUACIÓN CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Validez de contenido

Encuesta: Calidad de servicio que brinda la empresa EMARBRYNK T&S SAC. el tambo – 2019
 Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda

Calificación

1. No cumple con el criterio.
2. Nivel bajo
3. Nivel moderado
4. Nivel alto

Cuadro 1. Evaluación final del experto

Experto	Título profesional	Evaluación	
		Ítems	Calificación
ELESJANO SALVATE NILTON	CONTADOR PÚBLICO	1P	NIVEL ALTO



Firma:.....NILTON C. ELESJANO SALOMÉ.....
 CPA. MAT. 08-2096

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "COSTOS ABC Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA EMABRYNK T&S SAC. EL TAMBO - 2019" que hace parte de la investigación. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: CARLOS SANTIAGO BOZA MUCHA
 Formación académica: CONTADOR PÚBLICO
 Áreas de experiencia profesional: DEPARTAMENTO ACADÉMICO - ESTADO CONTABLE
 Tiempo: 15 AÑOS cargo actual: DOCENTE - FINANCIERA - CONTADOR
 Institución: UPLA

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

CUESTIONARIO ENCUESTA

Calidad de servicio que brinda la empresa EMARBRYNK T&S SAC. el tambo – 2019
 Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACION) CUALITATIVA SEGUN ITEMS	OBSERVACIONES
D 4: Confianza	1. Rapidez en la entrega de manzara segura. es:	4	3	4	4	4	
	2. La informacion que recibe de la empresa de acuerdo a su solicitud, es:	4	4	4	4	4	
	3. La informacion proporcionada por los colaboradores esta orientada en beneficio del cliente, es:	4	4	4	4	4	
	4. Claridad y nivel de comprension adecuado por parte del cliente de los extrictos de cuenta y otras informaciones complementarias, es:	4	4	4	4	4	
	5. La publicidad en oficinas de los diversos tipos de interes aplicados, es:	3	4	4	4	4	
D 6: Responsabilidad	6. El trato respetuoso y cordes en la empresa, es:	4	4	4	4	4	
	7. El trato en funcion del volumen de pedido con el cliente de otras empresas es:	3	4	4	4	4	
	8. En las consultas y gestiones se guardan las elementales normas de discrecion y respeto a la intimidad del cliente, es:	4	3	3	3	3	
	9. El personal colaborador muestra flexibilidad en la atencion al cliente es:	4	4	3	4	4	
	10. El colaborador inspira buena voluntad al atender al publico, es:	3	4	4	4	4	
D 7: Seguridad	11. El personal concentra su atencion en prevenir a los clientes los casos de riesgos, es:	4	4	4	4	4	
	12. Los colaboradores muestran interes en asegurar la calidad del producto frente a la inseguridad del cliente, es:	4	4	4	4	4	
	13. La empresa muestra sus evidencias físicas frente a la solicitud del cliente, es:	4	3	3	3	3	
	14. Los productos o servicios que cuenta la empresa cubre las necesidades de cliente, es:	4	4	4	4	4	
	15. Los colaboradores ofrecen argumentos para realizar una determinada operacion, es:	4	4	4	4	4	
D 8: Empatía	16. Los colaboradores tienen suficiente facilidad de expresion, dominio del vocabulario para relacionarse con el cliente, es:	4	4	4	4	4	
	17. Los colaboradores muestran interes para escuchar al cliente, es:	4	3	4	4	4	
	18. Los colaboradores demuestran una compostura, y actitud ordenada con nuevos clientes, es:	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Validez de contenido

Encuesta: Costos ABC en la empresa EMABRYNK T&S SAC. el tomo – 2019
 Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda

Calificación

1. No cumple con el criterio.
2. Nivel bajo
3. Nivel moderado
4. Nivel alto

Cuadro 1. Evaluación final del experto

Experto	Título profesional	Evaluación	
		Ítems	Calificación
CAROLINA ROSA MUCHA	CONTADOR PÚBLICO.	19	NIVEL ALTO.

Firma: 
Carlos S. Borja Mucha
 CPC. MAT. OR. 21.000

CUESTIONARIO ENCUESTA

Costos ABC en la empresa EMARBYRYNK T&S SAC. el tambo – 2019
 Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACION) CUALITATIVA SEGUN ITEMS	OBSERVACIONES
D1: Costos indirectos	1. Evalúa el valor en tiempo del dinero a través del análisis del valor actual.	4	3	4	4	4	
	2. Convierte el valor futuro de los costos y beneficios a un valor de hoy.	4	4	4	4	4	
	3. Al convertir el valor futuro de cada año a un valor presente, se suman los beneficios netos de cada año para obtener el beneficio neto total.	4	4	4	3	4	
	4. La tasa de descuento refleja el costo del capital para la empresa.	4	4	4	4	4	
	5. El objetivo de la empresa es llevar al máximo posible la cuantificación de los beneficios y costos en términos monetarios.	4	3	4	4	4	
D2: Costos operativos	6. Las variaciones representan la diferencia entre la cantidad de materiales que se debieron haber utilizado en la producción y la cantidad de materiales consumidos en realidad.	4	4	3	4	4	
	7. La responsabilidad por las variaciones en los precios corresponde al área de compras.	4	4	4	4	4	
	8. El análisis de las variaciones entre el volumen y el gasto se toman en cuenta los datos presupuestados.	4	4	4	4	4	
	9. El dueño de la empresa revisa el formulario de compra después de confirmar el financiamiento.	4	4	4	3	4	
	10. Realiza luego de un análisis de su capital seguir invirtiendo.	4	4	4	4	4	
D3: Proceso de Producción	11. Luego de observar el estado de su producto invierte en valores agregados.	4	3	4	4	4	
	12. Elimina de su producción los productos que no son competitivos.	4	4	4	4	4	
	13. Al financiar sus costos busca abaratar precios.	4	4	3	4	4	
	14. Busca cambiar la estructura de costos para su producto.	4	4	4	4	4	
	15. Para seguir invirtiendo realiza estudios financieros.	4	4	4	4	4	
D4: Control de calidad	16. El presupuesto para la producción es autofinanciado.	4	3	4	4	4	
	17. El flujo de caja es lo adecuado, para la producción.	4	4	4	3	4	
	18. Al financiar el producto la tasa interna es favorable.	4	4	3	4	4	
	19. El costo del producto es estándar en el mercado.	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Validez de contenido

Encuesta: Calidad de servicio que brinda la empresa EMARBRYNK T&S SAC, el tambo - 2019
 Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda

Calificación

1. No cumple con el criterio.
2. Nivel bajo
3. Nivel moderado
4. Nivel alto

Cuadro 1. Evaluación final del experto

Experto	Título profesional	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Camilo Samuel Borja Mucha	Contador Público	18	Nivel Alto

Firma: 
 Carlos S. Borja Mucha
 CPC. MAT. 06-2198

Confiabilidad y validez del instrumento

Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Tamayo, M (2013, p.68) afirma que “La confiabilidad se logra cuando aplicada una prueba repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, da iguales o parecidos resultados”.

Confiabilidad del instrumento Costos ABC

El instrumento elaborado se aplicó a una muestra de ensayo compuesto de 20 colaboradores en la empresa EMPRESA EMABRYNK T&S SAC, los resultados se calcularon con el coeficiente alfa de Cronbach, que mide la consistencia interna de los ítems, el resultado fue interpretado de acuerdo al índice elaborado por George y Mallery (2003, p. 231) citado por Mucha, L (2018, p,75):

Coeficiente alfa $>.9$ es excelente

Coeficiente alfa $>.8$ es bueno

Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable

Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable

Coeficiente alfa $>.5$ es pobre

Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,724	19

El Coeficiente obtenido es $\alpha=0,724.$, de acuerdo al índice de interpretación, el valor cuantifica la consistencia interna del instrumento como aceptable.

Confiabilidad del instrumento calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,769	18

El Coeficiente obtenido es $\alpha=0,769$., de acuerdo al índice de interpretación, el valor cuantifica la consistencia interna del instrumento como aceptable.

Confiabilidad base de datos variable costos ABC

ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
SUJ																			
1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3
3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
9	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3
13	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
15	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
18	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
20	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3

Confiabilidad: base de datos variable calidad de servicio

ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
SUJETOS																		
1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
7	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
11	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
12	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
14	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
15	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
16	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
17	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
18	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
19	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
20	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5

ANEXO 06: Data de procesamiento de datos

Variable costos ABC

SUJETOS	VARIABLE	DIMENSION 1	DIMENSION 2	DIMENSION 3	DIMENSION 4
1	52	15	18	20	21
2	51	12	17	23	18
3	48	14	14	20	17
4	48	15	19	23	20
5	49	12	18	24	20
6	48	14	17	20	18
7	53	14	19	23	20
8	49	15	20	25	18
9	51	15	20	23	18
10	47	12	17	22	18
11	51	14	19	20	20
12	47	15	20	24	18
13	50	13	17	22	18
14	48	13	20	21	19
15	49	12	20	23	18
16	48	12	18	23	18
17	48	13	17	23	19
18	50	13	18	24	17
19	48	13	20	23	20
20	49	14	18	22	20
21	51	12	18	23	20
22	49	14	17	21	17
23	48	13	18	19	18
24	49	14	19	21	20
25	48	12	20	25	18
26	49	14	20	23	19
27	46	11	18	23	19
28	48	13	19	23	19
29	48	15	18	24	20
30	48	11	19	25	18
31	49	15	19	12	18
32	48	13	19	13	17
33	49	12	18	12	18
34	49	13	19	13	17
35	57	15	18	15	19
36	48	12	18	12	18
37	52	14	18	12	18
38	50	14	19	13	20
39	50	14	17	12	20
40	49	13	16	13	17
41	48	13	18	15	20
42	49	14	19	13	18
43	57	15	18	15	19
44	46	13	18	12	19
45	48	15	17	12	20
46	49	13	19	13	18
47	57	15	17	15	18
48	46	12	19	11	19
49	48	14	16	12	17
50	48	13	18	13	20

51	49	15	20	15	12
52	42	13	17	12	10
53	54	15	20	13	15
54	48	13	18	13	12
55	47	15	19	11	13
56	49	13	19	13	14
57	52	13	19	13	14
58	57	15	18	15	15
59	49	13	18	12	13
60	49	13	20	11	14
61	49	13	18	12	14
62	51	14	19	14	13
63	49	12	18	14	14
64	50	14	19	13	14
65	48	15	18	12	14
66	47	15	19	12	12
67	48	13	20	11	13
68	57	15	20	15	15
69	49	14	20	12	12
70	50	13	18	13	14
71	50	12	18	13	13
72	49	13	18	13	13
73	50	15	17	14	11
74	48	12	18	14	13
75	46	11	18	12	13
76	49	13	18	11	14
77	48	12	18	12	14
78	47	13	18	12	12
79	51	14	18	14	13
80	50	14	17	12	14
81	47	14	18	12	12
82	50	14	18	13	14
83	49	13	18	13	12
84	49	13	18	13	12
85	49	14	19	13	13
86	48	13	20	11	14
87	49	13	18	13	14
88	48	12	20	11	14
89	47	12	17	11	13
90	49	12	19	13	14
91	48	12	19	13	14
92	49	13	19	14	12
93	50	14	20	12	13
94	49	14	18	13	13
95	48	13	17	11	14
96	50	14	20	11	13
97	47	12	19	13	12
98	49	13	19	11	14
99	47	11	19	14	12
100	54	14	18	15	14

Data de procesamiento de datos
Variable calidad de servicio

SUJETOS	V2	DI	D2	D3	D4
1	50	15	20	25	20
2	50	11	20	23	18
3	45	14	16	20	16
4	45	15	20	25	20
5	48	11	17	25	20
6	47	14	16	22	18
7	53	12	20	24	20
8	46	13	20	25	20
9	50	13	20	25	20
10	46	11	16	22	20
11	50	11	18	23	20
12	45	13	20	24	20
13	50	13	16	23	19
14	47	13	20	21	19
15	47	11	20	23	18
16	46	11	17	23	18
17	47	11	16	23	19
18	49	12	16	25	18
19	47	14	20	24	20
20	48	13	19	22	20
21	50	11	16	23	20
22	35	12	17	21	17
23	35	13	18	18	18
24	40	11	18	22	20
25	43	11	20	25	20
26	43	10	20	24	19
27	42	11	17	22	19
28	44	13	18	24	19
29	45	11	18	23	20
30	38	10	19	24	18
31	37	13	18	23	18
32	40	11	19	21	16
33	40	11	18	22	19
34	45	11	18	22	17
35	45	13	17	24	19
36	50	10	18	22	19
37	45	10	17	23	18
38	45	11	19	20	20
39	45	12	17	20	20
40	47	13	18	24	17
41	40	13	17	22	20

42	39	12	18	20	18
43	50	14	16	23	19
44	45	12	18	23	19
45	45	14	19	22	20
46	45	12	18	22	18
47	50	11	16	24	18
48	45	11	18	24	19
49	45	14	15	23	18
50	48	13	17	21	20
51	48	14	20	24	16
52	40	12	17	24	17
53	44	14	20	22	18
54	45	12	17	20	19
55	45	14	18	20	19
56	39	12	19	21	19
57	40	11	18	23	20
58	50	12	17	23	18
59	45	13	18	25	20
60	45	11	20	23	17
61	45	12	18	22	18
62	60	13	18	24	19
63	45	11	18	23	18
64	45	14	18	22	18
65	45	14	16	20	16
66	45	14	19	24	19
67	45	12	20	24	19
68	4	13	20	24	18
69	45	14	20	25	20
70	43	11	17	22	19
71	47	11	17	22	18
72	47	13	17	21	18
73	47	12	16	22	17
74	47	10	18	23	18
75	45	11	18	23	18
76	45	12	17	22	17
77	40	12	17	22	18
78	40	11	17	22	19
79	40	13	18	21	18
80	43	13	16	19	17
81	46	13	17	22	18
82	46	11	17	22	19
83	45	12	18	19	19
84	45	12	18	23	20
85	45	13	18	23	17
86	45	13	19	21	18

87	45	11	17	22	19
88	44	12	20	23	18
89	46	12	15	22	18
90	45	13	18	22	19
91	47	12	19	18	17
92	46	12	19	23	20
93	45	11	20	24	18
94	48	13	16	22	20
95	48	10	16	21	16
96	49	12	19	24	20
97	45	9	20	25	20
98	45	13	18	25	20
99	43	14	19	23	20
100	46	12	17	22	16

ANEXO 07: Consentimiento Informado



EMABRYNK T&S S.A.C.

"Construyendo calidad"
CONSTRUCCIÓN, MINERÍA Y SERVICIOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

SR. GROVER ALEX TRISTAN SILVA
SR. GERENTE DE LA EMPRESA EMABRYNK T&S SAC.

AUTORIZA:

A las personas **ROJAS CHANCA DELIA LUZ** con DNI: 71954674, y **BAUTISTA CABRERA ROCIO SOLEDAD** con DNI: 46859227; bachilleres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, **especialidad de Contabilidad y Finanzas** de la Universidad Peruana los Andes, quienes están desarrollando la investigación titulada **"COTOS ABC Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA EMABRYNK T&S SAC. EL TAMBO, 2019"**, para que realicen la entrevista al área correspondiente, se les otorga el permiso necesario, brindándoles las facilidades del caso.

Huancayo, 02 de febrero del 2021.

Atentamente;


EMABRYNK T&S S.A.C.
Grover A. Tristan Silva
 GERENTE GENERAL^{OS}

Tel.: 064655506 - RPC: 939222865/964146663/945138151/ 930586016
 Email: emabrynkadm@emabrynk.com / ntristan777@emabrynk.com
 Calle Real N° 845, 2do piso, Ofc. 205 - El Tambo - Huancayo - RUC: 20601754259



"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

SOLICITO: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DE TESIS; **COTOS ABC Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA EMABRYNK T&S SAC. EL TAMBO, 2019.**

SR. GROVER ALEX TRISTAN SILVA
GERENTE DE LA EMPRESA EMABRYNK T&S SAC.

Por el presente las solicitantes **ROJAS CHANCA DELIA LUZ** con DNI: 71954674, y **BAUTISTA CABRERA ROCIO SOLEDAD** con DNI: 46859227; bachilleres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, **especialidad de Contabilidad y Finanzas** de la Universidad Peruana los Andes, ante usted nos presentamos muy respetuosamente para solicitar su autorización para **EL CONSENTIMIENTO INFORMADO** para el desarrollo de la investigación titulada "**COTOS ABC Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA EMABRYNK T&S SAC. EL TAMBO, 2019**", para realizar una entrevista a profundidad a su persona, obtener evidencias, fotos y las evidencias que sean pertinentes.

Huancayo, 02 de febrero del 2021.

Atentamente;

ROJAS CHANCA DELIA LUZ
DNI: 71954674
CM. N° C09419B

BAUTISTA CABRERA ROCIO SOLEDAD
DNI: 46859227
CM. N° C07110J

ANEXO 08: Fotos de la aplicación del instrumento



