



FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Implementación del método de costeo basado en actividades para mejorar la
productividad del servicio cliente empresarial SUNAT de la empresa
SERPOST S.A. Los Olivos 2015

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR

Jhanny Emmy Huertas Hernández

ASESOR

Mg. Jaime Enrique Molina Vílchez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Empresarial y producción

LIMA – PERÚ

Año 2015

DEDICATORIA

Esta Tesis está dedicada a mi Abuelito QPD Cesáreo Hernández Riva por todos los consejos y reprimendas, a mi Madre Rosa Neri Hernández Acosta por su lucha diaria que es sinónimo de perseverancia, a mis hermanos Rossy, Janelle y Jesús Huertas Hernández por ser parte de mi proyecto de vida, a mi esposo Luis Portella Hurtado que pese a todas las adversidades se demuestra implacable y fortalecido, a mis hijos Xiomara y Paolo Portella Huertas que son fruto del amor y me enseñan día a día la frescura de la vida y por último pero no menos importante a mis suegros Roberto Américo Portella Egúsqiza y María Isabel Hurtado García por la paciencia y apoyo incondicional en mi realización profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios por permitirme seguir disfrutando de todo lo bello que es la vida, al Ing. Leonidas Bravo profesor en la UCV por el apoyo incondicional, a Pamela Sifuentes, Sandra Flores, Ilene Ojeda, Rodan Villoslada, Christian Farje, Lesli Ascencios, Rubí Mendoza amigos incondicionales en las buenas y en las malas, a mi asesor Jaime Molina por su paciencia, a Magaly Angulo Gerente de Desarrollo Corporativo, Antonio Cortez Jefe del Dpto. Estudios Económicos, Juan Pablo Fernández Jefe de Dpto. Organización y Procesos, Héctor Aquice Jefe del Dpto. de Costos y Control Presupuestal, Henry Lavi, Daniel Soto y Jenny Flores trabajadores de la empresa SERPOST que permitieron la realización de este proyecto.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Jhanny Emmy Huertas Hernández con DNI N° 40263941, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela de Ingeniería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de Diciembre del 2015

Jhanny Emmy Huertas Hernández

RELACIÓN DEL JURADO

Tesis:

IMPLEMENTACIÓN DEL MÉTODO DE COSTEO BASADO EN ACTIVIDADES
PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL SERVICIO CLIENTE
EMPRESARIAL SUNAT DE LA EMPRESA SERPOST S.A. LOS OLIVOS 2015

HUERTAS HERNÁNDEZ, JHANNY EMMY

AUTOR

Presentado a la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo
para optar el Grado: Ingeniero Industrial

APROBADO POR:

Mg. Jaime Enrique Molina Vílchez

Dr. Julio Raúl Montoya Molina

Mg. Freddy Armando Ramos Harada

LIMA - 2015

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada, “Implementación del método de costeo basado en actividades para mejorar la productividad del servicio cliente empresarial SUNAT de la empresa SERPOST S.A. Los Olivos 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumplan con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial.

Jhanny Emmy Huertas Hernández

ÍNDICE

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
RELACIÓN DEL JURADO.....	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1. Realidad Problemática.....	16
1.2. Trabajos Previos.....	19
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	26
1.3.1. Costeo basado en actividades (costeo ABC).....	26
1.3.1.1. Debilidades de los sistemas de costos tradicionales	29
1.3.1.2. Costeo tradicional versus costeo ABC.....	29
1.3.1.3. Ventajas de la metodología costeo ABC	31
1.3.1.4. Metodología del costeo ABC	32
1.3.2. Productividad.....	33
1.3.2.1. Eficacia.....	34
1.3.2.2. Eficiencia	35
1.4. Formulación del Problema	35
1.4.1. Problema General	35
1.4.2. Problemas Específicos	35
1.5. Justificación del Estudio	35
1.5.1. Justificación Académica	35
1.5.2. Justificación Económica	35
1.5.3. Justificación Institucional.....	36
1.6. Objetivos	36
1.6.1. General.....	36
1.6.2. Específicos	36
1.7. Hipótesis	37
1.7.1. General.....	37
1.7.2. Específicos	37
II. MÉTODO	37

2.1.	Diseño de Investigación	37
2.1.1.	Tipo de Investigación	38
2.2.	Variables	39
2.2.1.	Definición conceptual de las dimensiones.....	39
2.2.2.	Definición Operacional.....	41
2.2.3.	Operacionalización de Variables.....	42
2.3.	Población y muestra.....	43
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.5.	Métodos de análisis de datos	44
2.5.1.	Hipótesis estadístico	45
2.5.2.	Hipótesis General	46
2.5.3.	Hipótesis Específicas	46
2.5.4.	Nivel de Significancia.....	47
2.5.5.	Región de Rechazo.....	47
2.6.	Desarrollo de la Metodología.....	47
2.6.1.	Implementación de la Metodología Costeo ABC.....	47
2.6.2.	Metodología de costos por servicio	51
2.6.3.	Elementos de los costos postales.....	52
2.6.3.1.	Recursos postales.....	52
2.6.3.2.	Actividades postales	53
2.6.3.3.	Los servicios postales	54
2.6.4.	Los inductores de los recursos postales.....	55
2.6.5.	Los inductores de las actividades postales	56
2.6.6.	Cliente empresarial SUNAT.....	57
2.6.6.1.	Estructura de costos del Cliente empresarial SUNAT.....	58
2.6.6.2.	Costos de Producción	58
2.6.6.3.	Determinación de los costos	68
2.6.6.4.	Gastos de administración.....	72
2.6.6.5.	Gastos de ventas	74
2.7.	Análisis de la Inversión.....	75
2.8.	Aspectos Éticos	77
III.	RESULTADOS.....	78
3.1.	Descripción	78
3.2.	Prueba de hipótesis de contraste.....	79
3.2.1.	Variable dependiente productividad	79

3.2.2.	Dimensión: Cumplimiento	79
3.2.3.	Dimensión: confiabilidad.....	80
IV.	DISCUSIÓN.....	82
V.	CONCLUSIONES.....	84
VI.	RECOMENDACIONES.....	85
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
VIII.	ANEXOS	91
	ANEXO N° 1 Tasas de Distribución de Costos Indirectos de Producción - 2015	91
	ANEXO N° 2 Tasas de distribución de Gastos de Administración	92
	ANEXO N° 3 Costo de Áreas de Gerencia Comercial, % de dedicación	93
	ANEXO N° 4 Información general de las actividades.....	94
	ANEXO N° 5 Costo unitario del cliente empresarial SUNAT	95
	ANEXO N° 6 TRÁFICO POSTAL 2015	96
	ANEXO N° 7 MATRIZ DE CONSISTENCIA	97
	ANEXO N° 8 CERTIFICADO DE VALIDEZ I.....	98
	ANEXO N° 9 CERTIFICADO DE VALIDEZ II	99
	ANEXO N° 10 CERTIFICADO DE VALIDEZ III.....	100
	ANEXO N° 11 CERTIFICADO DE VALIDEZ IV	101
	ANEXO N° 12 CERTIFICADO DE VALIDEZ V	102
	ANEXO N° 13 COSTO UNITARIO Y MARGEN DE CONTRIBUCIÓN (ANTES)	103
	ANEXO N° 14 COSTO UNITARIO Y MARGEN DE CONTRIBUCIÓN (DESPUÉS) ..	104
	ANEXO N° 15 TRÁFICO POSTAL (DIMENSIÓN CUMPLIMIENTO - ANTES)	105
	ANEXO N° 16 TRÁFICO POSTAL (DIMENSIÓN CUMPLIMIENTO – DESPUÉS)	106
	ANEXO N° 17 INSIDENCIAS (DIMENSIÓN CONFIABILIDAD - ANTES).....	107
	ANEXO N° 18 INSIDENCIAS (DIMENSIÓN CONFIABILIDAD - DESPUÉS)	108
	ANEXO N° 19 PRODUCTIVIDAD - ANTES.....	109
	ANEXO N° 20 PRODUCTIVIDAD - DESPUÉS.....	110
	ANEXO N° 21 RENDIMIENTO (ANTES).....	111
	ANEXO N° 22 REDIMIENTO (DESPUÉS).....	112
	ANEXO N° 23 COSTOS POR ÁREAS DE PRODUCCIÓN I.....	113
	ANEXO N° 24 COSTOS POR ÁREAS DE PRODUCCIÓN II.....	114
	ANEXO N° 25 COSTO POR ÁREA DE PRODUCCIÓN III	115
	ANEXO N° 26 COSTOS ESTANDARES POR ÁREA DE ADMINISTRACIÓN I	116
	ANEXO N° 27 COSTOS ESTANDARES POR ÁREA DE ADMINISRACIÓN II.....	117
	ANEXO N° 28 COSTOS ESTANDARES POR ÁREA DE VENTAS	118

ANEXO N° 29 Propuesta de Directiva 119

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1	Frecuencia de Penalidades de los Clientes Empresariales 2015 ...	19
Ilustración 2	Diferencias del Costo Tradicional y Costo ABC	30
Ilustración 3	Definición Gráfica del Costeo ABC	32
Ilustración 4	Metodología de Costos postales	52
Ilustración 5	Recursos Postales	53
Ilustración 6	Actividades Postales	54
Ilustración 7	Servicios Postales.....	55
Ilustración 8	Inductores de los Recursos Postales	56
Ilustración 9	Inductores de las Actividades Postales	57
Ilustración 10	Actividades directas del Cliente Empresarial SUNAT (Local)	59
Ilustración 11	Actividades Indirectas de Producción	60
Ilustración 12	DOP - Extra Postales	62
Ilustración 13	DOP - Clasificación Final	63
Ilustración 14	DOP - Distribución	63
Ilustración 15	DOP - Control de Cargos	64
Ilustración 16	Costos Indirectos de Producción.....	70
Ilustración 17	Gastos de Administración	73
Ilustración 18	Gastos de Ventas.....	74
Ilustración 19	Ingreso Mensual vs Productividad	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Penalidades de los Clientes Empresariales 2015	18
Tabla 2	Matriz de Operacionalización	41
Tabla 3	Indicadores de la variable Independiente y Dependiente	42
Tabla 4	Diagrama Pareto de las Incidencias	48
Tabla 5	Actividades para la implementación del costeo ABC.....	49
Tabla 6	Servicios Postales de Serpost S.A.	50
Tabla 7	Rendimiento SUNAT	65
Tabla 8	Factores de rendimiento.....	66
Tabla 9	Rendimiento de distribución SUNAT	67
Tabla 10	Factores de rendimiento.....	68
Tabla 11	Remuneraciones de MOD 2015	69
Tabla 12	Costo horario Promedio MOD - 2015	69
Tabla 13	Beneficio Costo	75
Tabla 14	Análisis de la Productividad.....	76
Tabla 15	Prueba de Kolmogorov - Smirnov	78
Tabla 16	Estadísticos de muestras relacionadas productividad.....	79
Tabla 17	Prueba de muestras relacionadas productividad.....	79
Tabla 18	Estadístico de muestras relacionadas cumplimiento.....	80
Tabla 19	Prueba de muestras relacionadas cumplimiento.....	80
Tabla 20	Estadísticos de muestras relacionadas confiabilidad	80
Tabla 21	Prueba de muestras relacionadas confiabilidad	81

RESUMEN

La presente tesis es de tipo cuantitativo, pre – experimental, tesis titulada “Implementación de la metodología de costeo basado en actividades (ABC) para la mejora de la productividad del cliente empresarial SUNAT en la empresa SERPOST S.A. Los Olivos – 2015, que la empresa es una persona jurídica de derecho privado organizada de acuerdo a la Ley de Actividad Empresarial del Estado y a la Ley General de Sociedades, cuya actividad principal es la prestación de los servicios postales en todas sus modalidades con ámbito de acción a nivel nacional e internacional.

El objetivo principal de la investigación es la determinación de los costos unitarios del servicio postal del cliente corporativo SUNAT, como un instrumento que facilite el control de las operaciones de servicios, que sirva de referencia en la mejora continua de sus procesos y en la toma de decisiones de gestión de esta unidad de negocio. Los costos unitarios de servicios a empresas constituyen una herramienta importante para las áreas de operaciones en la gestión de mejora de su productividad y calidad de los procesos postales.

Los beneficios que se obtuvieron al mejorar la productividad con la implementación del costeo ABC demuestra una reducción del costo unitario en un -39% con respecto al anterior, se puede visualizar que aumento el margen de contribución en un 24% y una disminución en penalidades de un -68%, lo cual se ve reflejado en una mayor rentabilidad para la empresa.

Palabras claves: Costeo ABC, Productividad, Costo unitario, Margen de contribución

ABSTRACT

The present thesis is quantitative, pre - experimental thesis entitled "Implementation of the methodology of activity-based costing (ABC) to improve business productivity in the business customer SUNAT in the company SERPOST S.A Los Olivos - 2015, the company is a legal entity of private law organized according to the Law of State Business Activity and the Corporations Act, whose main activity is the provision of postal services in all its forms scoped action at national and international level.

The main objective of the investigation is the determination of unit costs of the postal service SUNAT corporate client, as an instrument to facilitate the control of operations of services, as a reference in the continuous improvement of its processes and in making management decisions of this business unit. Unit costs of services firms are an important tool for the areas of operations management to improve productivity and quality of postal processes.

The benefits obtained by improving productivity with the implementation of ABC costing demonstrates a reduction in the unit cost -39% compared to last , you can view that the contribution margin increased by 24% and decreased penalties -68 %, which is reflected in higher profitability for the company.

Keywords: ABC Costing, Productivity, Unit Cost, Contribution margin