



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Costo de servicio y Cumplimiento de las metas, en el Registro Nacional de
Identificación y Estado Civil – RENIEC, Distrito Lima, 2018.”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO

AUTOR:

Lopez Huaytalla Anthuane Angelica

ASESOR:

Mg. Diaz Diaz Donato

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ

2018-II




ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) Lopez Huaytalla Anthuane A. cuyo título es: "Costo de servicio y Cumplimiento de las metas, en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, Distrito Lima, 2018."

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número) buena (letras).

Lugar y fecha 11/12/18


.....


PRESIDENTE

Donato Diaz Diaz


.....

SECRETARIO

M.J. Alberto Huera Lopez


.....

VOCAL

Dr. Mariano Mucha Paitán

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Esta tesis se encuentra dedicada a mis padres, por siempre apoyarme y tenerme paciencia, a mis hermanos por enseñarme que cada día se puede aprender más, y a la vida por permitirme ser quien soy, en base de alegrías y tristezas pude llegar a lo que parece ser el comienzo de una larga carrera.

Agradezco a la vida por haberme enseñado que las mejores cosas toman tiempo, pero llegan.

A mis padres por ser siempre joviales y demostrar que los años pasan pero que nunca muere la alegría.

A mis hermanos por las grandes enseñanzas y el amor incondicional

Agradecer sobre todo a mi asesor por su compromiso y dedicación, al asesoramiento y desarrollo de tesis.

A la universidad Cesar Vallejo, por brindarme las facilidades de tener una educación de calidad, en ella guardo grandes recuerdos y lecciones.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Lopez Huaytalla Anthuane A., con DNI 73961470, para efectos de cumplir con los parámetros establecidos y vigentes considerados en el reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro que toda información plasmada en la presente investigación es auténtico y veraz, todo declarado bajo juramento.

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

Lima, 22 de noviembre del 2018.



Lopez Huaytalla Anthuane A.

DNI 73961470

PRESENTACIÓN

Al honorable jurado:

En el marco de cumplimiento del reglamento de grado y títulos de la universidad Cesar Vallejo. Someto a su criterio y disposición la presente tesis titulada: “Costo de servicio y el cumplimiento de las metas, en el Registro Nacional de Identificación y Estado civil – RENIEC, Distrito Lima, 2018.”

Para temas de consulta en el desarrollo de la investigación se ha considerado, bibliográfica confiable para profundizar en el tema de investigación y para todo el conocimiento adquirido durante el proceso de información. Se encuentra estructurado en base de siete capítulos descritos a continuación.

Capítulo I: Introducción: conformado por la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos.

Capítulo II: Metodología: conformado por el diseño de investigación, variables, cuadro operacional, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo III: Resultados

Capítulo IV: Discusión,

Capítulo V: Conclusiones

Capítulo VI: Recomendaciones de acuerdo con los resultados obtenidos.

Capítulo VII: Referencias Bibliográficas y los anexo.

El objetivo principal de la presente tesis es verificar si el costo de servicio tiene relación con el cumplimiento de metas en el Registro Nacional de Identificación y Estado civil – RENIEC, Distrito Lima.

Lopez Huaytalla Anthuane Angelica

INDICE
PÁGINAS PRELIMINARES

PRESENTACIÓN	IV
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INDICE DE GRÁFICOS	Error! Bookmark not defined.
CAPITULO I	0
INTRODUCCIÓN	0
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	2
1.2.1. Trabajos previos de la variable 1: Costo de servicios.	2
1.2.2. Trabajos previos de la variable: cumplimiento de las metas.	6
1.3. Teoría relacionas al tema	9
1.3.1. Teoría Científica de Costo	9
1.3.2. Teoría científica del Cumplimiento de Metas.	17
1.4. Formulación de problema	27
1.4.1. Problema General.....	27
1.4.2. Problemas Específicos.....	27
1.5. Justificación del estudio.	27
1.5.1. Relevancia social.....	27
1.5.2. Implicancias prácticas.	28
1.5.3. Utilidad metodológica.....	28
1.6. Hipótesis.....	28
1.6.1. Hipótesis General.	28
1.6.2. Hipótesis Específicos.....	29
1.7. Objetivos.	29
1.7.1. Objetivo General.....	29
1.7.2. Objetivos Específicos.	29
2. METODO.....	30
2.1. Diseño de investigación.....	30
2.2. Variables, Operacionalización	30

2.2.1	Definición de la variable 1: Costo de servicio	30
2.2.2	Definición de la variable 2: Cumplimiento de metas	31
2.3	Cuadro de Operacionalización	32
2.4	Población y muestra	33
2.4.1	Población	33
2.4.2	Muestra	33
2.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.5.1	Técnicas e instrumento de recolección de datos	34
2.5.2	Validación y confiabilidad de los instrumentos de validación	35
2.6.	Métodos de análisis de datos	37
2.7.	Aspectos éticos	37
3.	RESULTADOS	40
	Análisis de los resultados	40
3.2.	Validación de hipótesis	60
	La prueba de la hipótesis ha sido desarrollada con el coeficiente de relación de Spearman, ya que permite poder visualizar la relación entre las variables, de la siguiente investigación, según Mondragon, A. (2014) indica que la correlación se determina en base a la siguiente fórmula	60
3.2.1.	Comparación de Hipótesis General:	61
3.2.2.	Comparación de Hipótesis Específica 1:	62
3.2.3.	Comparación de Hipótesis Específica 2:	63
3.2.4.	Comparación de Hipótesis Específica 3:	64
	CAPITULO IV	66
	DISCUSIÓN	66
4.	Discusión de resultados	66
	CAPITULO V	66
	CONCLUSIONES	66
5.	Conclusiones	70
	CAPITULO VI	71

RECOMENDACIONES	71
6. Recomendaciones	71
CAPITULO VII.....	73
REFERENCIAS.....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	72
ANEXOS.....	73
ANEXO 01: Matriz de consistencia.....	73
ANEXO 02: Encuesta.....	74

RESUMEN

La siguiente investigación titulada: “Costo de servicio y Cumplimiento de las metas, en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, Distrito Lima, 2018.”, el ecuánime principal de la averiguación, poder establecer de qué modo el Costo de servicio se relación con el Cumplimiento de meta.

En el desarrollo de la exploración, se debe considerar que es un diseño no experimental, transversal, por lo que ninguna de las variables dentro de la investigación será manipulada, así mismo el estudio a realizarse será en un solo tiempo. Por ello está constituida por 50 personas que laboran en la entidad del distrito de Lima.

En el recogimiento de datos se utilizó la encuesta, la cual ha sido evaluada y aprobada por jueces y ha sido desarrollada por el coeficiente de Alfa de Cron Bach. Para las validaciones de hipótesis se busca obtener el grado de la correlación para ellos se utilizó Rho de Spearman, aplicando la formula se concluyó que existe relación entre las variables.

En la investigación se pudo llegar a la conclusión que al no realizar el coste del servicio se incurre a diversas deficiencias, tales como bajo niveles de producción, incidencias recurrentes, información poco fiable para la toma de decisiones, que logran afectar el Cumplimiento de las metas, en el marco de la cadena de servicio que presta la entidad junto con otras organizaciones lo que se busca es poder obtener información que ayude a fortalecer el servicio.

Palabras claves: Costo de servicio, Cumplimiento de metas, Control de costos, Planificación.

ABSTRACT

The present investigation titled “ Cost of Services and Fulfillment of Goals at The National Identification Registry and Civil Status – RENIEC, Lima district, 2018. ”, the main objective of the investigation is be able to determine how the Cost of Services is related to the Fulfillment of Goals.

In the investigation’s development it must be considered that it is a non-experimental transverse design since none of the variables within the investigation will be manipulated. Likewise, the study to be done will be in a single time. Thereby it is confirmed by 50 people who work at the entity of the Lima district.

Fort the data collection a survey was used which has been evaluated and approved by judges. It also has been developed by the Alfa de Cron Bach coefficient. For the hypothesis validations it is seeked to obtain the correlation degree. For these, it was used Rho de Spearman, applying the formula it was concluded that the relation between the variables exists.

In this investigation, it was possible to reach the conclusion that by not making the costing of the service, various deficiencies are incurred such as, low level of production, recurring incidents, unreliable information for making decisions, that manage to affect the Fulfillment of the goals, within the framework of the different services provided by the entity along with other organizations, what it is searched is to be able to obtain information that can help strengthen the services.

Keywords: Cost of Services, Fulfillment of Goals, Costs Control, Planning.

CAPITULO I
INTRODUCCIÓN

I INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El costo del servicio, a través del tiempo está considerado como una evolución que viene siendo implementado por los diferentes tipos de organismos, los cuales esta contemplados en la sociedad de hoy en día. Se dice que los costos comenzaron a expandirse en diversos países de Europa entre los años 1480 y 1500 siendo utilizados como sistemas rudimentarios los cuales tienen similitudes en la actualidad, pero la más grande connotación que se dio fue en la revolución industrial.

Los problemas que reflejan el no contar con un modelo de costeo están ligados con malas condiciones de procesos tanto técnicos como organizativos, los cuales no brindan sustento para en este caso poder cumplir con las metas que se tienen planteadas.

Hoy en muchas entidades se está empleando el modelo del costeo, ya que permite conocer a profundidad de las variantes del servicio, todo tipo de servicio debería estar obligado a realizar un costeo, pero en muchos casos no es tomado en cuenta como un análisis, el cual permita tener conocimiento y sus posibles dificultades. Es importante dar a conocer que existen diversos estudios que permiten tener conocimiento del estado de un servicio, ya que en la actualidad el brindar un servicio de calidad se está convirtiendo en una oportunidad de posicionamiento y funcionalidad.

La siguiente investigación permitirá conocer la problemática que presentan los servicios de RENIEC, los cuales son la falta de un control de costos la cual es reflejada por la mala distribución del presupuesto, la falta de insumos, la incomodidad de los usuarios en los espacios reducidos de las oficinas, la baja productividad de los empleados, pues si producen menos incurren directamente al incumplimiento de las metas, No dar el mantenimiento adecuado a la maquinaria y equipo, ya que una descompostura o falla puede alterar todo el proceso y afectar a la producción directamente.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Trabajos previos de la variable 1: Costo de servicios.

Atahualpa (2015), declara:

En su tesis titulada: *Los costos de servicios y su relación en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA ingenieros SAC*. Tesis para la obtención de contador público en la Universidad Nacional del Callao.

Siendo su objetivo: Aplicar el análisis de los costos y determinar la rentabilidad con relación en la inversión de los servicios que ofrece las cooperativas de transporte, el método que se aplicó es el deductivo, se concluye que los socios no aplican métodos adecuados para poder determinar el cálculo de los costos y los gastos sobre todo no evalúan la calidad de los servicios que se ofrecen, así mismo el personal muestra inconformidad con el trato si no también con una atención de valores, así mismo se indica que los costos de servicio poseen relación con la rentabilidad por lo que es importante la evaluación de los sistemas de costo ya que proveen información que sirve para el crecimiento y desarrollo con el fin de obtener rentabilidad.

Se concluyó que la hipótesis se valida mediante la aplicación práctica de la estructura de costos y aplicación de ratios financieros sobre los márgenes de utilidad [...] el comportamiento de los costos propios del servicio frente a las ventas y la aplicación de los ratios de rentabilidad económica [...] indica que un buen análisis de rentabilidad garantiza una eficiente gestión en la empresa.

Avellaneda, M, & M, (2016), declara:

En su tesis titulada: *Determinación del costo de servicios de vigilancia de la empresa Security S.A.C en Lima en el 2016*. Tesina de investigación para optar el título profesional de contador público en la Universidad Tecnológica del Perú.

Siendo su objetivo: los resultados muestran un crecimiento en la compañía y gran eficiencia en la asignación de recursos para así poder producir bienes y servicios, de tal manera lo que busca la investigación es desarrollar la determinación de los costos.

Se Concluyó que la estructura de costos de producción de servicios en la empresa se encuentra conformada por una mano de obra directa así también como los costos indirectos y como consecuencia los materiales directos, por ello es importante mencionar que toda clase de costos merecen la misma importancia ya que la incidencia en la distribución puede ocasionar distorsión al resultado e intervenir en una mala toma de decisiones.

Almeyda (2017), Declara:

En su tesis titulada: *Diseño de un sistema de Gestión de costos de calidad para incrementar la rentabilidad de un empresa vitivinícola*. Tesis para optar el Título de ingeniero en Gestión Empresarial en la Universidad Nacional Agraria La Molina.

Siendo el objetivo principal: el implementar un sistema de gestión de coste ayuda a incrementar la rentabilidad, por ello se aplicaron metodologías así como cuestionarios y entrevistas, las cuales arrojaron un resultado.

Se concluye que los resultados están representados monetariamente ligado a la eficiencia de la gestión contribuye significativamente a los costos de calidad, por ello se observa que un adecuado manejo y la correcta implementación de un sistema contribuyen al crecimiento de la rentabilidad.

Palomino & R (2017), Declara:

En su tesis titulada: *Costos, gastos y resultados financieros en la empresa de transporte de carga Valentín & Valentino SAC, periodo 2014-2016*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Peruana Union.

Siendo el objetivo principal: la evaluación de los costos tradicionales a comparación de los costos totales, se debe proveer de un sistema el cual ayude a determinar los costos, ayudando con la implementación de sistemas y metodologías.

Se Concluyó que de acuerdo con los análisis realizados a las unidades propias de la empresa se ha observado que la organización ha tenido un notable crecimiento en número de viajes del 2014 al 2016. Existiendo deficiencias en el desempeño administrativo, por cuanto se ha deteriorado la calidad de costo en el

2015 y 2016, en comparación al 2014, mientras que en los gastos se tuvo un ahorro en los años 2015 y 2016 en comparación al 2014. Este crecimiento en números de viaje se ha dado porque la empresa ha tenido mayores contratos, pero los costos y gastos no están siendo administrados eficientemente. Conforme a la tabla 5, donde los costos y gastos muestran cifras demasiado altas.

Murillo & S (2012), Declara:

en su tesis titulada: *Determinación de costos y precios referenciales de los servicios de asesoría contable y tributaria de FIAC S.A. y su influencia en la toma de decisiones económicas y financieras, año 2011*. Tesis para optar el título de ingeniería comercial, ingeniería en contabilidad y auditoría en la universidad Politécnica Salesiana Ecuador.

Siendo el objetivo principal: la empresa busca proveer de herramientas las cuales permitan obtener información contable que permita a los clientes a tomar decisiones correctas y confiables.

Se Concluyó que los controles físicos de los recursos utilizados para la actividad operativa y de mantenimiento no se están utilizando de manera adecuada por lo que se observa incidencias tales como los costos más altos lo cual no lo catalogo como beneficio.

Pérez (2012), Declara:

En su tesis titulada: *Metodología de costeo basada en etapas y atenciones independientes aplicada a laboratorios clínicos*. Tesis para optar al grado de Magister en Ciencias de la Ingeniería Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.

Siendo el objetivo principal: las etapas en las cuales se encuentran los procesos es procedente de la asignación de costes, todo coste aplicado de manera adecuada brinda beneficios a la empresa sobre todo en los procesos ya que cada área maneja un modelo distinto de trabajo por ello genera diferentes gastos.

Se Concluyó que los costes están definidos por otros factores no tanto la elaboración del producto si no de costes externos que involucran estudios para así

obtener un adecuado resultado, la metodología en la cual se basa en etapas por lo que se logra captar la distribución de los costes en las diferentes etapas y atenciones.

Estévez (2013), Declara :

En su tesis titulada: *Modelo de administración de costos para las MiPyme del sector alimenticio de la ciudad de Quito*. Tesis para optar el grado de Maestría en Dirección de empresas: Universidad Andina Simón Bolívar Ecuador.

Siendo el objetivo principal: La contabilidad de gestión en la organización se encargara en base a un sistema de información el poder transmitir a cada una de las áreas de la empresa los sucesos e informes que se necesite para una correcta gestión,(indicadores).

Se Concluyo que el desempeño del primer objetivo que se tiene planteado fue incluida en una revisión sobre la gestión de costo, en la cual se pudo identificar, variados sistemas de costo, por lo que se tiene, los costos directos, los costos variables,asi como los costos por actividades, en una de las revisiones de la gerencia se pudieron resaltar 5 decisiones de la gerencia tales como, poder fijar los precios, la fabricación o contratación, asi como la eliminación de segmentos empresariales, estas decisiones escogidas a un corto plazo.

Gomez (2017); Declara:

En su tesis titulada: *Identificación de reducción de costos de servicios caso de gerencia de servicios division el teniente – Codelco*. Tesis para optar al grado de magister en gestión y dirección de empresas: Universidad de Chile.

Siendo el objetivo principal Identificar las estrategias de gestión utilizadas para reducir costos de los contratos de servicios y suministros más relevantes. Con la información recopilada y analizada, se proponen mejoras en contratos similares de la gerencia. a continuación se describe un marco conceptual, donde se describen los costos de la industria nacional con respecto a otros países y luego se hace una revisión bibliográfica en trabajos recientes y principalmente en minería.

Se Concluyo que se presentan resultados coherentes con la teoría, donde los contratos más relevantes económicamente son los que acaparan la mayor cantidad de esfuerzo en materia de gestión. con respecto a las formas de reducción de costo, se observa gran diversidad, lo que puede deberse a la gran cantidad de administradores diferentes y los diferentes enfoques que cada uno le da a los contratos. como una mirada general, es llamativo que no exista un contrato que lidere de manera consistente las diferentes formas de reducción de costos, en otras palabras, se observa que los contratos se gestionan utilizando alguna de las formas de gestión y no utilizando todas y cada una de ellas. Este resultado tiene sentido con lo esperado inicialmente, debido a que la naturaleza de los contratos es diferente, por lo que no existe una receta que pueda aplicarse a todos por igual.

1.2.2. *Trabajos previos de la variable: cumplimiento de las metas.*

Parisaca (2017), declara:

En su tesis titulada: *Evaluación de la gestión de gobierno en el cumplimiento de metas presupuestales de la municipalidad distrital de alto Inambari- Sandía periodo 2013-2014.* Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

Siendo el objetivo principal: Establecer que era necesario realizar un estudio técnico para evaluar y analizar la ejecución de los presupuestos asignados y su influencia en el desempeño de los objetivos y metas institucionales.

Se Concluyó que está demostrado que la base del cumplimiento de las metas en base a presupuestos tienden a ser menores de lo que se esperaba, por lo cual el poder lograr los objetivos de la institucion es menor de lo esperado, debido a que el medidor en la cual se basa la investigación esta ligada al presupuesto de la institución, Presupuesto Institucional Modificado (PIM) en el periodo fiscal 2014 es de 0.84, se muestra el presupuesto programado y el presupuesto ejecutado de Gastos, en porcentajes e indicadores de eficacia que corresponde al periodo fiscal 2013 de la Municipalidad Distrital de Alto Inambari, donde el monto programado es de S/. 7'950,092.00 nuevos soles, del cual se llegó a ejecutar y/o Gastar un monto de S/. 6'651,209.00 nuevos soles, que en porcentaje representa el 83.63 % con

respecto a la programación en este periodo. Teniendo un indicador de eficacia de 0.84. Lo cual demuestra una ineficiente ejecución de gasto.

Salazar (2014), Declara:

En su tesis titulada: *el control interno: herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy*. Tesis para optar el grado de Magíster en Ciencia Política y Gobierno con mención Gerencia Pública, en la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Siendo el objetivo principal: mostrar que la investigación del control interno debe ser considerada como un instrumento de soporte para la gerencia en el día de hoy, por lo cual se busca otorgar una protección razonable y así se pueda alcanzar objetivos relacionados con la calidad de los servicios los cuales se brindan.

Se Concluyó que el actual concepto de Control Interno se mantiene regido dentro de una misma perspectiva en base a un control integral, donde toda aquella evaluación está dirigida a un nivel en el cual se encuentre presente la gestión pública y la comprobación del cumplimiento de normas, la cual se realiza a un nivel externo e interno, por lo que se busca que el personal de la entidad realicen acciones cuidadosamente sus labores con la finalidad de que el uso de recursos está dirigido al cumplimiento de metas.

Pereyra (2015), Declara:

En su tesis titulada: *Hacer un buen uso de la Información pública*. Tesis para optar el posgrado en administración financiera del sector público: Universidad de Buenos Aires.

Siendo el objetivo principal: realizar una gestión en la cual los procesos sean los involucrados, por lo que es importante resaltar que uno de sus objetivos es lograr la rentabilidad de las prestaciones (Charuruks et al., 2004). Es importante que el manejo de la información sea correctamente simplificada para así poder una mejor gestión.

Se concluyó que no existen razones vinculadas a la prestación para los gastos, la calidad es uno de los factores más importantes por ello es necesario mejorar el sistema de tal manera los procesos a los cuales se encuentra abocado la compañía cambiarían y mejorarían, ya que esta atención brinda igualdad entre los ciudadanos.

Mena & Pineda (2016), Declara:

En su tesis titulada: "Evaluación De La Ejecución Presupuestaria Y El Cumplimiento De Metas Y Objetivos De La Municipalidad Distrital De Kelluyo, Periodos 2014 -2015", Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez".

Siendo el objetivo principal: es determinar el alcance de los resultados en beneficio de la población, por ello se indica que el presupuesto está basado en la ejecución mediante el logro de metas se mide el cumplimiento y el uso del dinero otorgado, para cada año, en base de compromisos se establece los límites para el uso adecuado.

Se concluyó que: El indicador del cumplimiento de metas en base a presupuestos son menores a lo esperado por lo que la ejecución se indica que en los periodos establecidos para poder tener un alcance de la meta no fue cumplido por lo que se determina como la ejecución de un proyecto y presupuesto no óptimo.

García (2017), Declara:

En su tesis titulada "El presupuesto participativo basado en resultados y la calidad de la gestión de los recursos públicos en la municipalidad distrital de Jacobo Hunter, Arequipa -2017. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.

Siendo el objetivo principal: verificar la eficiencia en el tipo de asignación de los recursos, en base a prioridades la cual se debe concretar propiciando una metodología de responsabilidad y cumplimiento.

Se concluyó que: existiendo relación entre las variables de la muestra la significancia del presupuesto participativo en los resultados y sobre cómo la calidad de servicio conlleva a las mejoras en el sector público.

1.3. Teoría relacionadas al tema

1.3.1. Teoría Científica de Costo

a) *Origen.*

“El surgimiento de la contabilidad de costos se ubica una época antes de la Revolución Industrial. Ésta, por la información que manejaba, tendía a ser muy sencilla, puesto que los procesos productivos de la época no eran tan complejos. Estos consistían en un empresario que adquiría la materia prima; luego ésta pasaba a un taller de artesanos, los cuales constituían la mano de obra a destajo; y después, estos mismos últimos eran los que vendían los productos en el mercado. De manera que a la contabilidad de costos sólo le concernía estar pendiente del costo de los materiales directos. Este sistema de costos fue utilizado por algunas industrias europeas entre los años 1485 y 1509” (EAFIT, 2008).

Los orígenes del costo de servicios se remontan a las épocas en las cuales muchas personas llevaban un control escrito, es así como se va desarrollando, en la etapa industrial como se estuvo desarrollando un tipo de sistema de costos, pero seguía siendo rudimentario con semejanzas al sistema de costos que se lleva en la actualidad.

Algunos autores refieren a que todo surgió con el nacimiento de la partida doble, ya que los primeros textos que surgieron se indica que fueron escritos en Italia y los cuales eran escritos por comerciantes que fabricaban productos artesanales, es así como se fue infundiendo el tema del registro de los costos a través de periodos con hechos simples que suscitaban, de compradores, fabricantes, productores y todo aquello que estuviera de alguna manera relacionado al tema mercantil.

Con el apogeo de la revolución industrial aproximadamente en 1776 con simples ejercicios que reflejaban los procesos de labores de productos fue como surgió los costos, los cuales mantenían llevando información monetaria de los costos de cada insumo con el cual se preparaba el producto.

Se dice que mientras más avancemos, mejores diseños surgirán para el tema de los costos en un amplio campo se ve que es indiscutible el surgimiento de industrias que no solo quieren saber el costo de su producto sino de toda una organización, en un mercado competitivo y de gran demanda, surgirán mejoras para lo que se conoce actualmente con nuevos sistemas organizacionales, sistemas que estén

enfocados en la producción, con nuevas tecnologías y herramientas que permitan medir y tener un control específico de los costos como se los conoce hoy en día.

En general con el tiempo se tendrá que dar una metodología mejorada que permita conocer la relación ingreso y costo de las actividades en diversos campos, así mismo también podrán ser consideradas contables, administrativas, comerciales y se verá reflejado en todo aquello que se requiera reestructurar.

El tiempo está considerado en gran magnitud, siendo uno de las causas más importantes para una organización que brinda servicios, está determinada a cumplir los rangos establecidos, no tanto en producción de servicios, sino más bien en el tema de recursos, atención a los clientes a fin de no incurrir en problemas de pérdidas.

Marco teórico de Costo de servicio

i) Definición de Costo

El costo del servicio es generado por el gasto involucrado en la actividad en la actividad productiva de un servicio, los gastos varían en base a la actividad ligada al rubro de la empresa así mismo dentro de las diferentes actividades, intercesiones tanto de recursos como de esfuerzos y gestiones que permitan desarrollar el valor de una empresa de servicio.

ii) Necesidad del Costo

Hoy en día las empresas afrontan mercados, que cada día se encuentran más globalizados, por lo que se debe proyectar las gestiones operativas y desarrollar estrategias que involucren mejoras constantes.

Ya que en la actualidad los competidores son una base fundamental del desarrollo tecnológico, y están enfocados en abarcar partes del mercado global.

En un ambiente globalizado la tecnología está siendo considerada como una ventana de desarrollo sostenible y ventajoso, en un servicio que brinda beneficios a la ciudadanía este es un considerable factor por ello las empresas o entidades están enfocadas en determinar cuánto viene siendo el costo que genera sus servicios.

Por ello es necesario que toda organización necesite tener información confiable, que les ayude a analizar los resultados obtenidos y poder tener un panorama a futuro, el conocer a fondo los generadores de costos que controlen, analicen, clasifiquen, ya que en base de estos se obtiene las tomas de decisiones asertivas.

iii) Concepto de Costo de servicio

Los costos de servicio son aquellos que están establecidos y aplicados por diversos procesos, no necesariamente debes ser procesos de producción, los costos de servicios se definen por los procedimientos operativos, los cuales son partes de actividades para ofrecer o prestar algún servicio específico.

Según Zevallos (2012), Charles Hornegren, afirma que: la empresa de servicio debe ser aquella que en diversos procesos realicen actividades minimizando sus costos para así prestar un servicio integrado.

Los costos se definen como un esfuerzo económico el cual está constituido para lograr un objetivo, permitiendo una mejor administración, los costos están establecidos por procesos que trabajan en común denominándose como ejercicio de una actividad, así se puede decir que todo coste se considerar iría una valoración al servicio.

De igual manera un costo puede ser considerado un sacrificio de recursos, el precio de cada proceso mide el sacrificio que se debe hacer para brindar el servicio.

El costo de servicio como concepto se trabaja para conocer los servicios que emplean las empresas, las cuales son medible de distinta manera a las que producen productos, así mismo, el rubro en el cual se encuentran es aquel que les ayuda a obtener ganancias, en general las empresas que prestan servicios en gran parte, están enfocadas en generar un sistema de costeo que les permita medir sus metas, por lo que actualmente muchas de ellas se encuentran en una reingeniería, en el cual se determine métodos de mejora y obtener los resultados de su demanda cubierta.

Según Avellaneda (2016), menciona que el tener el claro conocimiento de los costos de una empresa que presta servicios es de gran importancia, ya que en

muchas industrias se requieren el control de los costos, por lo que siempre se pide ver los resultados.

En muchos casos la rentabilidad constituye una de las bases que proporcionaran el tipo de nivel que ofrece el servicio, el costo de un servicio esta diferenciado por diversos factores que determinan el costo del servicio, tanto la actividades administrativas y operativas se enfocan en la segmentación de los clientes y el tipo de atención que se brinde, las actividades operativas están en constante trabajo de verificación por la importancia que significa esto para la rentabilidad.

iv) Objetivos

El costo de servicio es un sistema que ayuda a regular en los gastos incurridos de la producción o de un servicio, en tanto el estudio se realiza a través de distintas áreas, ya que el crecimiento de una empresa se encuentra en las tomas de decisiones certeras. Evaluar los problemas que surgen en la organización, Conocer el costo del servicio de la organización, Tomar medidas correctivas que involucren beneficios para la entidad, Tomar medidas efectivas con el fin de corregir los errores, beneficiar a la distribución del presupuesto y los indicadores que miden el cumplimiento.

v) Evaluación del costo de servicio

la evaluación del servicio en cualquier entidad será necesaria para el control presupuestario, el estudio de la información ya obtenida significará de gran utilidad para lograr tomar medidas correctivas.

Así mismo, la gestión de costos implica tener un manejo adecuado del costo de proyectos en una organización, los recursos disponibles y de evaluación de la rentabilidad, estimando los costos, y así preparando el presupuesto controlando las variaciones.

vi) Control de costos

a) Costos directos

Están definidos como un tipo de costes que están involucrados de manera directa en la realización de los servicios, cuanto mayor sea el coste de los costos directos en los que se incurra, mayor podría considerarse ser el precio de venta, para optar por un beneficio dentro del rango que se encuentra el precio el servicio.

Según Gonzales (2002) Los costos de servicios puede ser definidos como una parte desagregada de los costos de producción en ambos se pueden definir los gastos fijos y aquellos que pueden variar.

Así mismo el control de los costos nos permite generar información fiables para la toma de decisiones y fomentar una la organización detalla de los procesos.

b) Costos indirectos

Los costes pueden tener el proceso de servicio, no todos los tipos de costes no pueden ser asignados de manera continua, debe tenerse en cuenta una evaluación para poder determinar el criterio el cual se le debe asignar.

El costo indirecto de servicio, en considerado un elemento del costo en el cual están agrupados todo aquel recurso que es utilizado para la prestación de un servicio, el cual no puede estar dentro de lo considerado como material directo. (Jiménez, 2010).

Este tipo de costos son necesarios para los servicios los cuales pueden estar clasificados en directos o indirectos, el comportamiento que presentan no están vinculados directamente al servicio, están considerados a parte de los procesos que se puedan seguir mas no intervienen directamente en el servicio principal, es por ello que se considera como indirecto, tiene participación de manera secundaria, este costo en particular debe ser considerado de manera importante ya que es una salida monetaria de gran impacto.

c) Costos fijos

La estructura de dichos costos es aquellos que no tienen relación neta con volumen de venta, son considerados los pagos de sueldos, así como los alquileres, los diversos servicios también son considerados, todo aquello que incurra en el servicio.

“menciono como necesarios, todo aquello relacionado con la renta de locales, así como sueldos, los servicios que se prestan, etc. Son constantes por lo que no tienen cambio alguno con la prestación de servicios” (Iemus, 2010)

Este tipo de costo es necesario así como constante, no sufren variaciones por lo que es fácil el manejo de información y simplifica el trabajo en el presupuesto, los cambios constantes no suelen afectarlos y son importantes dentro de la toma de decisiones como también en la gestión .

d) Costos variables

Tienen relación de manera directa con el volumen de relación de venta, gastos varían de acuerdo con la actividad que realiza la empresa, este tipo de costos permite la maximización de otros recursos de la empresa, ya que solo es determinado en un momento específico del proceso.

“son considerados como aquellos que en dirección directa cambian con las cantidades de producción o prestación de servicios, materia prima, mano de obra, etc”. (Jiménez , 2010)

Enfocando la información en este tipo de costo suele determinarse en base a lo que se va a producir, tiene tendencia al cambio, son costos poco confiables en torno a la toma de decisiones, pero si deben ser considerados como esenciales dentro de un presupuesto como un porcentaje relativo para poder ser considerado.

e) Informes de costos

La información de costos permite evaluar el desempeño generado en un periodo, también el poder determinar el cumplimiento de objetivos por parte de la organización.

Actualmente el entorno de las organizaciones requiere mayores controles, con la tecnología se puede obtener mayores avances que permitan dar resultados a los problemas, el punto clave para lograr objetivos es centrar la vista en los procesos que se realizan dentro de la organización para luego pasar a mejorar

vii) *Cost management*

a) *Gastos*

Se ejecute como un coste que “tiene un beneficio”. Para fines de la contabilidad generalmente están asociados a la administración, ventas, financieros (Arredondo González , 2015)

Son considerados gastos a los pagos incurridos para obtener ya sea un producto o servicio, para lograr eficiencias organizacionales y productivas, cada vez cobra más importancia la implementación de herramientas de gestión que permitan la optimización y control de costos y gastos de las compañías, enmarcadas en efectuar una buena planificación y control de las erogaciones de recursos. Un eficiente proceso de gestión de costos y gastos no se debe sustentar exclusivamente en la reducción de los mismos, por el contrario, éstos deben estar alineados permanentemente con los objetivos y programas de mejora de negocios de la organización.

Es decir, toda erogación que efectué la organización deberá estar relacionada con futuros ingresos por operaciones, ser consecuente con las metas establecidas por la empresa y proporcionen beneficios económicos a todos los grupos de interés.

b) *Planificación*

La planificación o planteamiento, en distintos casos sirve para toma de decisiones, ya que administra los procesos de una organización.

La planificación es considerada como un procedimiento cuidadoso estudiado, bien estructurada para poder conseguir un objetivo específico, en un ambiente bien estructurado todo tipo de planificación debe ser logro en un determinado tiempo.

Según Stoner, (1996) indica que la planificación está definida como el método en el cual se establecen metas y se indican los métodos en los cuales se piensan alcanzarlos.

Los objetivos dentro de la definición indican que las planificaciones pueden estar relacionados con más de un objetivo por lo que su planeación deber ser organizada

y fundamentada, mientras mayor sea, mejor y más sencillo será el poder realizar el cumplimiento de objetivos. En el inicio de un proyecto uno de los temas fundamentales es la planificación ya que de aquí comienza el desarrollo del proyecto en un formato estructurado y detallado.

c) Estimación

La estimación es la proyección estructurada que se realiza antes de poder poner en marcha la aplicación de un proyecto una vez conocidas las actividades, es una manera sencilla y practica de poder estimar un proyecto.

Según Gonzales, (2015) indica que es necesario e significativo el poder contar con métodos sistemáticos los cuales permitan obtener información a lo largo del proyecto.

Dentro de las estimaciones deben ser considerados las incidencias ya que no es exacta ni precisa la estimación para la aplicación, solo es una guía por lo que se deberá tomar como un modelo o ejemplo.

d) Análisis

Según,(Lambretón, 2015), es necesario el poder hallar maneras en la cuales el análisis sea de manera práctica, tales como poder clasificar, analizar, controlar para poder analizar los costes eficientemente, no solo se trata de ver el coste si no de la asignación que se le da con la información obtenida. (p.40)

Un análisis permite conocer una realidad en base a hechos obtenidos, la eficiencia juega un papel, significativo por ejemplo la utilización de recursos sin control alguno produce problemas de recursos, un análisis permite determinar el tipo de problemas que está ocurriendo y busca soluciones eficientes para poder tener un control, por ello las organizaciones buscan solucionar problemas en base a análisis cuyo fin sea el beneficio de diversos procesos.

e) Gestión

Según (Consultores Improven, 2002), una gestion efectiva permite tener un control y una toma de decisiones eficientes, la gestion esta dirigida a toda una

organización, por lo que se desarrolle debe contener ciertos parametros que beneficien a la organización.

Al momento de plantearnos un proyecto, la pregunta debe estar en la manera en como lo dirigimos que debemos mejorar o incluso que debemos preveer una buena gestion detecta los problemas y busca soluciones factibles, ahora la gestion de costes permite tomar decisiones adecuadas y viables en base a la realidad de la organización relacionandolo con los resultados economicos.

1.3.2. Teoría científica del Cumplimiento de Metas.

a) Origen.

El origen de las metas en base al MEF nace como el incentivo de mejoras para las municipalidades, en origen quiere decir que las metas surgieron desde el inicio de los tiempos por el simple hecho de lograr un objetivo, eso ya es considerado una meta, la cual varia en rangos y escalas de tiempos, en base al MEF se indica que la meta a trabajar en este proceso investigativo es aquella que tiene afinidad con los presupuesto por resultados, este modelo tiene un esquema monetario y no monetario quiere decir que el cumplimiento de las metas estaran basadas en objetivos que se empleen, que en general son aquellos que estan basadas en los ciudadanos y el bienestar en común, respetando los diversos derechos que poseen y dandoles una calidad en los beneficios otorgados, estas metas se formulan en un marco legal en base a la ley N°27972 la cual aboca en técnicas.

Las tecnica consiste en la recaudación, ejecución, mejoramiento, y todo lo que con lleva el bienestar de las personas y una inversión de calidad. Lo que se quiere lograr es mejorar el sistema no obstante esto no solo depende del Ministerio de Economía yFinanza, si no tambien de todas aquellas entidades que se encuentran ligadas al bienestar de los mas necesitados.

Un tema mas controversial a priorizar son aquellos que tocan informacion alarmante como la salud, desastres naturales, desnutrición, temas relacionados a los menores de edad en su mayoría, lo que se buscan es poder brindarles a estos seres que pasan a ser parte de una nación los beneficios que por ley les corresponde es un poco de todo lo que abarca el temas de las metas y el

cumplimiento, claro esta que para RENIEC que solo es una parte involucrada lo que busca es tambien ayudar a cumplir las metas que en forma resumida es parte de los objetivos de un pais en desarrollo.

Marco teórico del cumplimiento de metas

i) Definición de las Metas

En temas generales la definición de una meta es considerada un fin al cual se quiere lograr llegar en base a acciones, algunas veces está motivada por los deseos de logro también pueden ser considerados propósitos, objetivos que se trazan en un determinado periodo.

El compromiso que se obtiene se refiere a la determinación que debe alcanzar una meta, enfatizando su origen y el por qué debe ser desarrollada, las diversas aplicaciones que se asignan pueden ser participativas e incluso asignadas. (Locke, Latham & Erez, 1988).

Los cumplimientos de metas están abocados en el sector público al cumplimiento de objetivos propuestos, de manera objetiva, se debe tener rangos en los cuales dichas metas están medidas siendo este un incentivo para el mejoramiento de proyectos que busca beneficiar a la población, mejorando así la ejecución de la inversión, reducir los problemas de salud en el país, mejorar la provisión de los servicios, generando así climas adecuados para los negocios, previniendo riesgo a gran escala en el sector público.

ii) Necesidad del cumplimiento de las metas

La idea de una acción debe llevar consigo un propósito que enmarque beneficios, la idea de selección metas con la propia satisfacción personal relacionadas con sus necesidades es un modelo que se extiende a lo largo del tiempo, en la actualidad la idea de poder buscar métodos que incluyan a diversos sectores viene siendo lo que es considerado como la acción consiente y autodirigida (Mitchell, 1997).

El poder tener seguridad al realizar proyectos beneficia al creer en que se puedan cumplir, una organización que busca desarrollar proyectos con beneficios a otras personas es aquel que busca desarrollarlo de manera satisfactoria en algunos casos sucede lo contrario, el poder alcanzar las metas les resulta complicado ya que están condicionados o limitados con altas metas.

iii) Concepto del cumplimiento de las metas

Una meta es un emprendimiento diseñado para generar un producto o servicio específico en una unidad de tiempo determinada; para su respectiva definición el Departamento Administrativo de la Función Pública establece metas que se enlazan para cumplir unos objetivos estratégicos y tácticos, que buscan generar un impacto positivo en la gestión pública del país tanto a nivel de las instituciones como de los servidores públicos.

iv) Objetivos

Los objetivos están basados en cumplimiento, desarrollo de proyectos direccionados con sus funciones, pueden estar dirigidas en orientar y tomar decisiones, están referenciados para realizar evaluaciones a niveles en los cuales se vea el grado de cumplimiento de metas.

También están considerados como aquellos que incentivan a las personas a alcanzar logros, dando a conocer el tipo de progreso que se tiene e identifican resultados los cuales son estudiados como planes a futuro a mejorar continuamente.

v) Evaluación del cumplimiento de meta

Desarrollo del cumplimiento de metas implicadas en el sector público es importante y básica ya que permite medir el grado de cumplimiento, así mismo detectar sus errores y/o dificultades, así como observar el área crítica y buscar soluciones funcionales.

La evaluación determina el grado del cumplimiento, permite dar a conocer el tipo de nivel en el cual se encuentra, ayuda a enfatizar y da resultados los cuales permiten determinar un estudio efectivo del cumplimiento de la meta.

vi) *Presupuesto*

a) *Plan estratégico*

Según el autor Sainz De Vicuña (2012), tocar el tema del plan estratégico se debe tener consideraciones dentro de la organización, toda organización estructurada tiene un plan maestro que le permite tomar decisiones en base a estrategias, para lograr ser una de las más competitivas, así mismo satisfacer expectativas organizacionales.

Un plan en base a estrategias es considerado como un proceso que se desarrolla que se encuentra basada en planes, propósitos u objetivos, por lo que debe ser aplicado en torno a estrategias dentro de la organización se proporcionaría una dirección efectiva.

No obstante, es fundamental tener los planes estratégicos claros y fundamentados para incurrir en fallas que afecten la estabilidad de la organización, es por ello considerable el realizar pilotos que ayuden a poder observar los efectos que pueden traer consigo el plan desarrollado.

b) *Requerimiento*

Los presupuestos de requerimiento, son considerados como cálculos con los cuales se realizan las compras en base al presupuesto, bajo condiciones específicas, la realidad en las entidades públicas es un sistema engorroso y burocrático el cual produce dificultades al momento de abastecer los almacenes ya que pueden pasar meses para poder obtener un bien, los precios deben responder a corde al mercado, el departamento de compras es el encargado de ver el tema de compras y las cotizaciones, todo en un marco que permita ser trabajado con el presupuesto.

En un sistema burocrático los requerimientos no siempre es lo que se espera de un producto obtenido, afectando el presupuesto con el cual se trabaja, es necesario

por ello obtener facilidades de compras y coordinación entre las áreas para asegurar así compras efectivas que se requieran en las oficinas.

c) Distribución

Esta es la etapa en la cual se desarrolla la implementación de los bienes obtenidos, un trabajo en conjunto con presupuesto, toda distribución es considerada como una de las etapas de trabajo en la organización, todo el tema presupuestario este trabajo de ante mano y permite las coordinaciones necesarias, todo ello es trabajado en base de informes que se realizan los cuales pueden ser revisados para trabajos posteriores.

Está relacionada como un grupo de acciones las cuales permiten que se distribuyan los productos, siendo considerado un factor dentro de una organización Economía ,(2016).

De este proceso se puede garantizar el desarrollo del servicio a los clientes sin interrupciones que afecten el desarrollo de los servicios, la accesibilidad de los materiales a los trabajadores facilita y agiliza el cumplimiento de la meta.

d) Licitación

Se considera licitación al proceso administrativo en el cual alguna entidad pública o privada necesite requerir, bienes o servicios, es una manera en la cual diversas empresas participan para ganar la licitación y trabajar con la entidad por un tiempo determinado con un monto ya coordinado, toda licitación es convocada de manera oficial con los detalles explícitos de lo que se requiere.

En tanto son consideradas como las reglas para poder adquirir servicios, este proceso comienza con una convocatoria pública a nivel nacional para asegurar condiciones de calidad.

La evaluación para poder ver los participantes lo realiza la propia entidad con un personal calificado y sobre todo no tenga relación con la empresa participante, por lo general es un medio en el cual se puede tener control de la situación.

e) Presupuesto por resultado

Es una estrategia la cual permite la gestión pública poder contar con el financiamiento de un ministerio, es un mecanismo de trabajo el cual beneficia a los trabajos en cadena de diversas entidades, por lo que los resultados obtenidos pueden ser medibles.

Para poder desarrollar estas actividades deben ser desarrolladas en base a un compromiso y determinar la etapa en la cual se estará evaluando los resultados, la organización a cargo del cumplimiento de la meta debe generar información, así como rendir cuentas la cuales determinaran su cumplimiento.

El presupuesto por resultado necesita la intervención de diversas entidades para poder desarrollar compromisos que beneficien a la población. (Finanzas, 2018)

vii) Medidas correctivas

a) Deficiencias

Deficiencias a causa de métodos de trabajo inadecuados esta atribuido a los errores pueden transcurrir en el proceso del otorgamiento del servicio, este método permite eliminar la causa de un problema por lo que sirve para anticipar problemas, identificar riesgos latentes, estableciendo un proceso de gestión.

Esta herramienta además es considerada para no volver a incurrir en los errores y mejorar una gestión, así mismo analiza las causas de origen de los inconvenientes, permitiendo implantar acciones.

b) Evaluación

Es un sistema en el cual se observa el desempeño y el potencial en cual se encuentra, a través de este sistema se estima el valor, para el cumplimiento de metas la evaluación se encuentra enfocada en los indicadores que se deben desarrollar según Chiavenato (2004).

Es considerado uno de los procesos de mayor importancia ya que mide el grado de cumplimiento y es considerado como un método necesario para el aprendizaje continuo, así mismo permite conocer las fortalezas y debilidades en diversos tipos de ámbitos.

c) Retroalimentación

Es considerado como el aprendizaje continuo, un factor circulante establecido para una mejora de proceso en base a experiencias, que son estudiados para reintroducir mejoras se caracteriza por llevar un control en el comportamiento, así como mejorar y corregir incidencias.

Está ligada a los procesos de evolución y cambio constantes, una organización que decide cambiar y mejorar busca retroalimentarse de las experiencias obtenidas, y puede ser aplicado a cualquier tipo de proceso para una autorregulación.

d) Indicadores de gestión

Son instrumentos que proporcionan información confiable sobre el manejo de logros en una gestión, estos indicadores pueden ser medidos en el marco de sus objetivos y misión, los indicadores permiten conocer el grado de cumplimiento de metas a los cuales se encuentran ligado las entidades, por lo que son comparadas en sus diversos periodos, pueden verse inferencias sobre los tipos de avances y logros.

A través del tiempo los indicadores de gestión han ido mejorando y cambio en base a las necesidades que requieren cubrir las entidades, por ello los indicadores proporcionan un panorama en el cual se puede observar una situación de un proceso, así mismo se mantiene la relación con la retroalimentación y monitoreo.

Así mismo es necesario tener en claro cuáles son los indicadores y los más importantes dependiendo de lo que se quiere lograr en base a los planes estratégicos, también se pueden establecer por pedidos, en un corto o largo plazo, los indicadores pueden ser diversos lo importante es ver las necesidades específicas.

e) Acciones correctivas

Las acciones correctivas de acuerdo con la ISO 9000:2005 indica que una acción correctiva sirve para eliminar incidencias que generen inconformidad o situación

indeseables. Estas acciones se toman para prevenir incidencias ya causadas eliminando la causa.

Los sistemas de gestión las toman para fomentar las mejoras en las organizaciones es un método que brinda seguridad de la información, la cual se debe diseñar y aplicar en base de análisis.

Una de las maneras en las cuales se puede solucionar la no conformidad, es detectando las causas principales y como se originan es ahí donde intervienen las acciones correctivas, habrá soluciones de fácil aplicación, pero también otras que tomen tiempo, por ello es necesario el estudio previo de las causas para poder proponer acciones eficaces.

Definición conceptual de términos:

- a) *Acciones correctivas*: es considerada como una acción, en la cual es tomada para eliminar los errores detectados de una situación indeseable, están basados en estrategias y disminuir riesgos a corto y largo plazo.
- b) *Capacidad gerencial*: es definida como un grupo de habilidades en las cuales están involucradas las actitudes, estrategias, que permite a las personas poder desarrollar inteligencias asertivas.
- c) *Control*: es considerado como un proceso en el cual se involucran medidas de evaluación, mantenimiento en el cual se observen resultados óptimos, en el cual se observan posibles desviaciones de los procesos y en la cual se busca solucionarlos.
- d) *Control estratégico*: los controles estratégicos están definidos para ciertas áreas determinadas en las cuales se encuentren deficiencias que deban ser solucionadas.
- e) *Cultura estratégica*: se encuentra vinculado a normas, en las cuales se deban cumplir los objetivos, la cultura estratégica se encuentra basada en

las actividades de las organizaciones, las cuales se encuentran planeadas a comienzos de año para tener un plan estratégico en lo cual basarse en el transcurso del año.

- f) *Cultura organizacional*: está ligada a la información a toda la organización y el método de trabajo, la cultura organizacional está abocada a la competencia y diferentes organizaciones que forman una macro cultura.
- g) *Debilidades*: son situaciones en las cuales se puede observar la falta de capacidad las cuales son limitadas en algunas ocasiones el desarrollo efectivo dentro de una organización, así mismo son considerados como amenazas, por lo que debe ser superadas.
- h) *Eficacia*: es el impacto de la toma de acciones la cual nos brinda resultados, la efectividad está relacionada a la calidad.
- i) *Estructura*: son elementos que son están basados en un todo. Cada uno de ellos es considerado un complemento, por lo que tiene una función siendo considerado un recurso elementaría.
- j) *Gestión estratégica*: está enfocado a la realización de proyectos el cual se encuentra como proceso permanente, es considerado la construcción se define como el proceso orientado hacia las mejoras a largo plazo.
- k) *Innovación*: está relacionado al cambio que permita una novedad, asociada al progreso y a nuevos métodos de trabajo.
- l) *Innovación sistemática*: busca realizar cambios al nivel organizado y eficiente, en base de la aplicación de mejoras.
- m) *Deficiencias*: esta relacionados a los factores en los cuales no sea considerado los procesos en correcto funcionamiento, o que mantengan un tipo de imperfección.

- n) *Retroalimentación*: es considerado el control de sistemas en el cual los resultados se encuentran ligados a las actividades de las organizaciones, también son considerados para ajustes en los modelos de los procesos y sirve como información de ajuste.
- o) *Acciones correctivas*: las acciones correctivas son métodos de trabajos los cuales están aplicados a toda problemática en la cual se ve las mejoras aplicadas.
- p) *Informes de costos*: están relacionados a la recolección de datos de un proceso en específico el cual muestra el proceso en el cual se encuentra el trabajo de un servicio.
- q) *Cost management*: la traducción del término es el manejo de costos, el cual está basado en los procesos de planificación y control de los costos, es un proceso en el cual se encarga de recopilar información tanto de costos como de gastos.
- r) *Presupuesto por resultado*: es un método de trabajo en el cual están ligado diversas organizaciones que buscan obtener resultados para cumplir con las metas a las cuales están ligadas en un marco de recompensas.
- s) *Indicadores de gestión*: es la acumulación de resultados de un proceso el cual permite ver cómo va el desarrollo de los servicios en base de este indicador se basan la toma de decisiones.
- t) *Cultura organizacional*: es el sistema de un grupo de personas las cuales se encuentran presente como un pensamiento compartido, en la cual los participantes lo toman como guía para la toma de decisiones, siendo también considerada la interacción de forma colectiva de un grupo.

1.4. Formulación de problema

1.4.1. *Problema General.*

¿Cuál es el nivel de relación del Costo de servicio y Cumplimiento de las metas, en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, Distrito Lima, 2018?

1.4.2. *Problemas Específicos.*

¿Cuál es el nivel de relación entre el Costo de servicio y el presupuesto, en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, distrito Lima, 2018?

¿Cuál es el nivel de relación entre el Costo de servicio y las medidas correctivas, en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, distrito Lima, 2018?

¿Cuál es el nivel de relación entre el Costo de servicio y el Cost management, en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, distrito Lima, 2018?

1.5. Justificación del estudio.

1.5.1. *Relevancia social*

Los costos de servicios en la actualidad son parte importante para cualquier empresa tanto pública como privada. Esta investigación está realizada con propósito de poder aportar fundamentos y teorías existentes sobre las variables, como evaluación al tema y el uso de encuestas para la formulación de resultados, así mismo poder plantear posibles soluciones que permitan desarrollar servicios de calidad.

La siguiente investigación se encuentra enfocada en el mejoramiento del sistema de costos, en la regulación, el control y en la calidad que pueden brindar los servicios, aportando información confiable.

1.5.2. *Implicancias prácticas.*

La siguiente investigación tiene en plan el poder dar a conocer el tema de costos de servicios y su relación con el cumplimiento de metas, la elaboración y su aplicación pueden ser desarrolladas para aportar beneficio y servir como ejemplo de implementación para un mejor desarrollo de los servicios, de manera informativa servirá como referencia metodológica o como ejemplo de poder observar métodos que permitan lograr los objetivos.

Esta investigación permitirá señalar que los costos son medidas importantes en el desarrollo de un servicio así mismo los trabajadores involucrados son aquellos que brindan el servicio por ello se necesita brindar un mejor servicio en base a las medidas correctivas que se aplicaran, mostrándoles un gran respeto y haciéndolo sentir que son parte importante de la organización, así mismo, será utilizada como referencia para futuras investigaciones.

1.5.3. *Utilidad metodológica*

La siguiente investigación empleara el método cuantitativo con un diseño no experimental – transversal, ya que se describirá las variables y analizara la dependencia entre las dos variables.

El tipo de estudio de la investigación es descriptivo-correlacional, ya que las variables no serán manipuladas y la técnica para la recolección de datos a utilizar es la encuesta, aplicando como instrumento para la medición de las dimensiones.

La elaboración de la investigación sobre el tema de costo de servicio y su relación con el cumplimiento de la meta en las entidades públicas, será relevante para el sector público de las entidades. Les proporcionara los lineamientos necesarios para llevar un adecuado control de los costos y el cumplimiento de las metas promoviendo el mejoramiento de la organización.

1.6. *Hipótesis.*

1.6.1. *Hipótesis General.*

Existe relación entre el Costo de servicio y el cumplimiento de las metas del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil-RENIEC, distrito, lima, 2018.

1.6.2. *Hipótesis Específicos*

Existe relación entre el Costo de servicio y el presupuesto del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil-RENIEC, distrito, lima, 2018.

Existe relación entre el Costo de servicio y las medidas correctivas del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil- RENIEC, distrito, lima, 2018.

Existe relación entre el Costo de servicio y el Cost management del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil- RENIEC, distrito, lima, 2018.

1.7. *Objetivos.*

1.7.1. *Objetivo General.*

Determinar el nivel de relación del Costo de servicio, en el cumplimiento de las metas del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil- RENIEC, distrito, lima, 2018.

1.7.2. *Objetivos Específicos.*

Determinar el nivel de relación del costo de servicio en el presupuesto, del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil- RENIEC, distrito, lima, 2018

Determinar el nivel de relación del costo de servicio en las medidas correctivas del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil- RENIEC, distrito, lima, 2018.

Determinar el nivel de relación del costo de servicio en el Cost management del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil- RENIEC, distrito, lima, 2018.

CAPÍTULO II

MÉTODO

2. METODO

2.1. *Diseño de investigación*

La siguiente investigación será desarrollada de manera descriptiva correlacional, la investigación descriptiva está basada en la descripción de situaciones y eventos, su proceso está basado en la relación de la variable 1 con la variable 2, estudiando diferentes investigaciones validadas. (Sampieri R , Fernandez C, & Baptista P, 2014)

El diseño que se empleara será el No experimental, de esta manera no serán manipuladas las variables, las cuales se trabajaran en base al estudio de incidencias, prevalencias o encuestas, así mismo todo lo estudiado será observado en su ambiente natural. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collao, & Baptista Lucio, 2014)

La investigación ha realizarse es de tipo transeccional, El propósito general es el poder describir y analizar la incidencia en un solo momento dado, específico. (Nel, 2015)

En tanto la siguiente investigación es correlacional, (Nel, 2015) menciona que el tipo de investigación pretende conocer y dimensionar la relación que pueda existir entre dos o más variables, estableciendo la correlación.

2.2. *Variables, Operacionalización*

2.2.1 *Definición de la variable 1: Costo de servicio*

Los costos por servicio son aquellos que están establecidos y aplicados por diversos procesos, para llevar un adecuado y eficaz manejo del costo, se necesita planificación, organización y control. Los costos de servicios se definen por los procedimientos operativos, los cuales son partes de actividades para ofrecer o prestar algún servicio específico, los costos son consumidos como consecuencia de la realización de actividades, las cuales son realizadas en el seno de los centros de coste. Estos a su vez trabajan para otro centro de costo o para la obtención de los productos o servicios. (Amat & Soldevila, 2010)

2.2.2 Definición de la variable 2: Cumplimiento de metas

Para Espinoza & H (2012), señala que el cumplimiento de metas, conforman el inventario de herramientas con las que se facilita la ejecución del proceso, planeamiento estratégico y Presupuestario, el cual permite vocalizar los esfuerzos y alinearlos en base de medidas que permitan la corrección de los errores de gestión, impulsando la rentabilidad forjando los esfuerzos y alinearlos con las estrategias planteadas.

2.3 Cuadro de Operacionalización

“Costo de servicio y Cumplimiento de las metas, en el Registro Nacional de Identificación y Estado civil – RENIEC, Distrito Lima, 2018.”

HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Los costos de servicios están ligados al Cumplimiento de las metas en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil-RENIEC, distrito Lima, 2018.	Costo de servicios	Los costos por servicio son aquellos que están establecidos y aplicados por diversos procesos, para llevar un adecuado y eficaz manejo del costo, se necesita planificación, organización y control. Los costos de servicios se definen por los procedimientos operativos, los cuales son partes de actividades para ofrecer o prestar algún servicio específico, los costos son consumidos como consecuencia de la realización de actividades, las cuales son realizadas en el seno de los centros de coste. Estos a su vez trabajan para otro centro de costo o para la obtención de los productos o servicios. (Amat & Soldevila, 2010)	Control de costos Cost management	Costos directos Costos indirectos Costos fijos Costos variables Informes de costo: Gastos Planificación Estimación Análisis Gestión
	Cumplimiento de Metas	Para Espinoza & H (2012), indica que el cumplimiento de metas en el sector público, conforman el inventario de herramientas con las que se facilita la ejecución del proceso, planeamiento estratégico y Presupuestario, el cual permite vocalizar los esfuerzos y alinearlos en base de medidas que permitan la corrección de los errores de gestión, impulsando la rentabilidad forjando los esfuerzos y alinearlos con las estrategias planteadas.	Presupuesto	Plan estratégico Requerimiento Distribución Licitación Presupuesto por resul
			Medidas correctivas	Deficiencia Evaluación Retroalimentación Indicadores de gestión Acciones correctivas

2.4 Población y muestra

2.4.1 Población.

Una población es considerada el conjunto de todos los casos que concuerdan con especificaciones ya delimitadas, siendo consideradas solo un grupo con características específicas. (Nel, 2015)

La población de este estudio está constituida por los trabajadores de la entidad del Registro nacional de identificación y estado civil, Distrito Lima, 2018, en la cual la población será considerada de carácter finita, ya que para dicho estudio todos los elementos involucrados pueden ser contados, los involucrados serán personas del área de contabilidad, administración, economía, ingeniería de sistema, y personal que trabaja en la Gerencia de operaciones registrales.

El estudio se realizará en una sola entidad del distrito de lima considerando alrededor de 60 trabajadores para lo cual se está considerando el criterio de factor de exclusión.

Factores de exclusión considerados:

- a) Solo personas involucradas en las mencionadas áreas
- b) Aquellos trabajadores relacionados al presupuesto.
- c) Trabajadores del área de contabilidad y afines ya mencionados.
- d) Trabajadores que se encuentren en el desarrollo del proceso de la implementación del servicio.

2.4.2 Muestra.

Según (Nel, 2015) indica que la muestra constituye una selección al azar de una porción de la población es decir, un subconjunto que seleccionamos de la población, La muestra, por otro lado, consiste en un grupo reducido de elementos de dicha población, al cual se le evalúan características particulares, generalmente, con el propósito de inferir tales características a toda la población.

La muestra estara representada y conformada por los trabajadores relacionados a determinar el cumplimiento de las metas y el costo de RENIEC del distrito de lima. Para trabajar el tamaño de la muestra en estudio se trabajara el metodo probabilistico, a traves del cual se aplicara el muestreo aleatorio Simple, tomando

en cuenta la siguiente formula, sera utilizado solo cuando se conozca el tamaño de la población.

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{E^2 * (N-1) + z^2 * p * q}$$

Dónde:

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población.

Z: valor de la distribución normal estandarizado correspondiente al nivel de confianza (1.96)

E: máximo error permisible (5% = 0.05)

P: proporción de la población que tiene la característica que nos interesa medir. (50% = 0.50)

Q: proporción de la población que no tiene la característica que nos interesa medir. (50% = 0.50)

Reemplazando la formula se obtiene:

$$\frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * (60)}{(0.05)^2 * (60 - 1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50} = 52$$

La muestra está limitada a 52 personas que laboran en el RENIEC todas están verificadas por el método de exclusión, dato con el cual se trabajara la parte estadística en base al cuestionario elaborado.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.5.1 Técnicas e instrumento de recolección de datos.

La técnica que utilizarse será la encuesta, se determina como aquel conjunto de preguntas dirigidas a una población representativa, esto es dado con el fin de poder conocer información específica y así poder obtener un perfil detallado.

(Nel, 2015), considera que el cuestionario es un instrumento que recoge información la cual involucra preguntas e ítems que se consideran importantes, adecuados para poder obtener datos sobre una variable, así mismo se obtuvo información documental, la cual está basada en recolectar información confiable de diversas fuentes, las cuales son sustentadas, utilizadas por el investigador para contextualizar y definir las variables estudiadas.

El diseño que se aplicará al cuestionario será mediante la valorización de la Escala de tipo Likert que consiste en preguntas en modo afirmativo cuyas respuestas deben ser también en patrón afirmativo. Así mismo Ibáñez (2004), indica que la escala de Likert dentro del proceso de investigación “se pide a la persona que indique su grado de acuerdo o desacuerdo con cada ítem en una escala de cinco puntos; la suma de las calificaciones individuales representa la actitud global” (p.58).

2.5.2 Validación y confiabilidad de los instrumentos de validación

El poder obtener la validez de un instrumento se indica el grado en el cual se pretende medir, así como la fiabilidad de la consistencia del instrumento, usando el estadístico del (alfa de Cronbach). Así como la medida de la fiabilidad, se asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach: -

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.

Para el proyecto de investigación en cuestión, se utilizará la siguiente fórmula de Alfa de Cron Bach:

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

Dónde:

K: El número de ítems

Si^2: Sumatoria de varianza de los ítems

St^2: Varianza de la suma de los ítems

Estadísticas de fiabilidad Costo de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
.819	10

Del programa utilizado: SPSS el resultado obtenido es un alfa de Cron Bach de 0.819, según el autor Virla Milton (2010), menciona que el valor de los coeficientes del alfa si se encuentra dentro de los intervalos mencionados anteriormente 0,8 se califica como nivel bueno, en conclusión el instrumento de la encuesta es confiable y aceptado.

Estadísticas de fiabilidad Cumplimiento de metas

Alfa de Cronbach	N de elementos
.748	10

Del programa utilizado: SPSS el resultado obtenido es un alfa de Cron Bach de 0.819, según el autor Virla Milton (2010), menciona que el valor de los coeficientes del alfa si se encuentra dentro de los intervalos mencionados anteriormente 0,7 se

califica como nivel aceptable, en conclusión el instrumento de la encuesta es confiable y aceptado.

2.6. Métodos de análisis de datos

Para realizar la investigación y procesamiento de datos se utilizará el programa estadístico SPSS V.22, por lo cual se apoyará la investigación, en el programa se desarrollará la descarga de la información de datos recaudada en base a la encuesta, el cual generará las tabla y gráficos con la información. Así mismo mide la relación de las variables obteniendo también el Rho de Spearman.

2.7. Aspectos éticos

En la siguiente investigación se tiene en claro la ética profesional, y su aplicación en la investigación se están utilizando citas con las descripciones del autor respetando su información, en la investigación se ha aplicado el código de ética profesional para contadores, permitiendo ser una información de confianza, la siguiente investigación.

CAPITULO III

RESULTADO

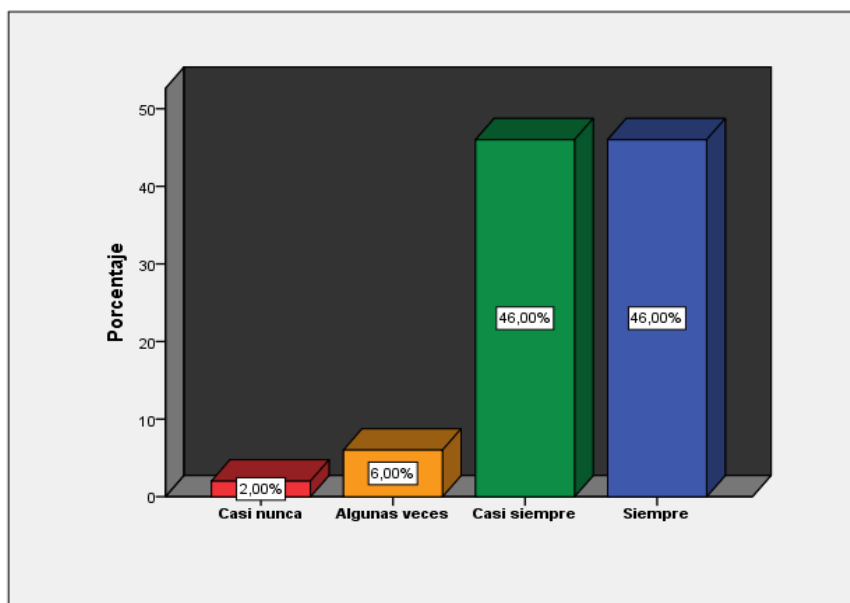
3. RESULTADOS

Análisis de los resultados

Tabla N°1: Las medidas correctivas garantizan el control de costo adecuado, para conseguir cumplir las metas trazadas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi nunca	1	2,0	2,0	2,0
Algunas veces	3	6,0	6,0	8,0
Casi siempre	23	46,0	46,0	54,0
Siempre	23	46,0	46,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Gráfico N°1

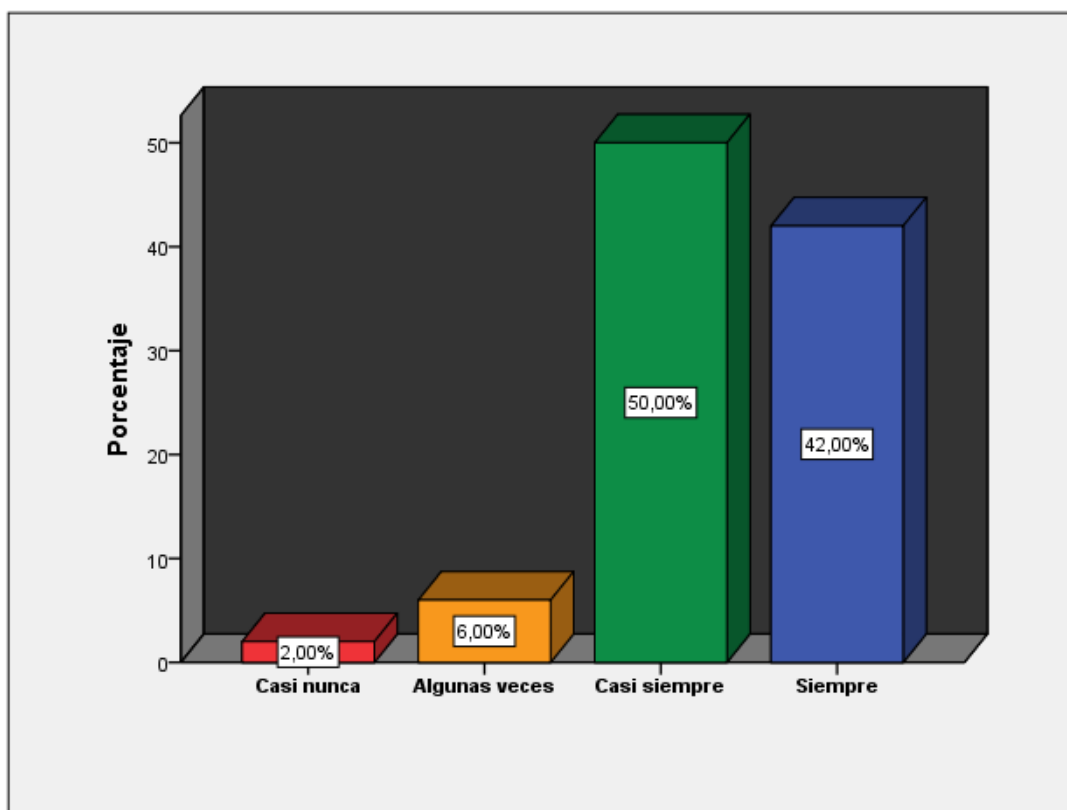


Interpretación: En la tabla y gráfico N° 1, se puede observar que la mayoría de las personas encuestadas consideran que las medidas correctivas garantizan el obtener un mejor control de los costos, los resultados arrojaron que un 46% está casi siempre y siempre de acuerdo, pero las medidas correctivas no siempre son implementadas cosa que dificulta los resultados de mejoras en las empresas.

Tabla N°2: El Cost management permite determinar los costos indirectos acorde al presupuesto del servicio a fin disminuir los gastos innecesarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,0	2,0	2,0
Algunas veces	3	6,0	6,0	8,0
Válido Casi siempre	25	50,0	50,0	58,0
Siempre	21	42,0	42,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Gráfico N°2

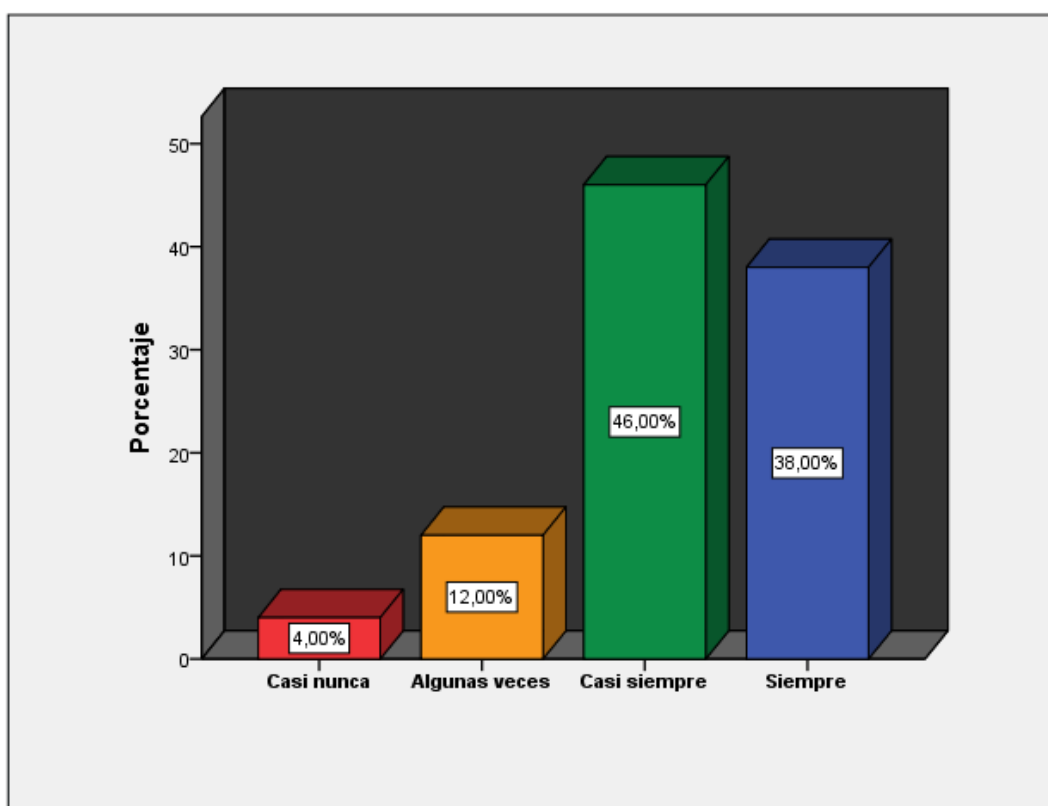


Interpretación: En la tabla y gráfico N°2, se observa que aquellas personas encuestadas dan como resultado que un 42% y 50%, considera que el Cost management permite determinar el costo indirecto acorde del presupuesto con el fin de disminuir los gastos innecesarios.

Tabla N°3: El total de los costos fijos es acorde al presupuesto planteado a fin de evitar sobrepasar el costo de servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Algunas veces	6	12,0	12,0	16,0
	Casi siempre	23	46,0	46,0	62,0
	Siempre	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico N°3

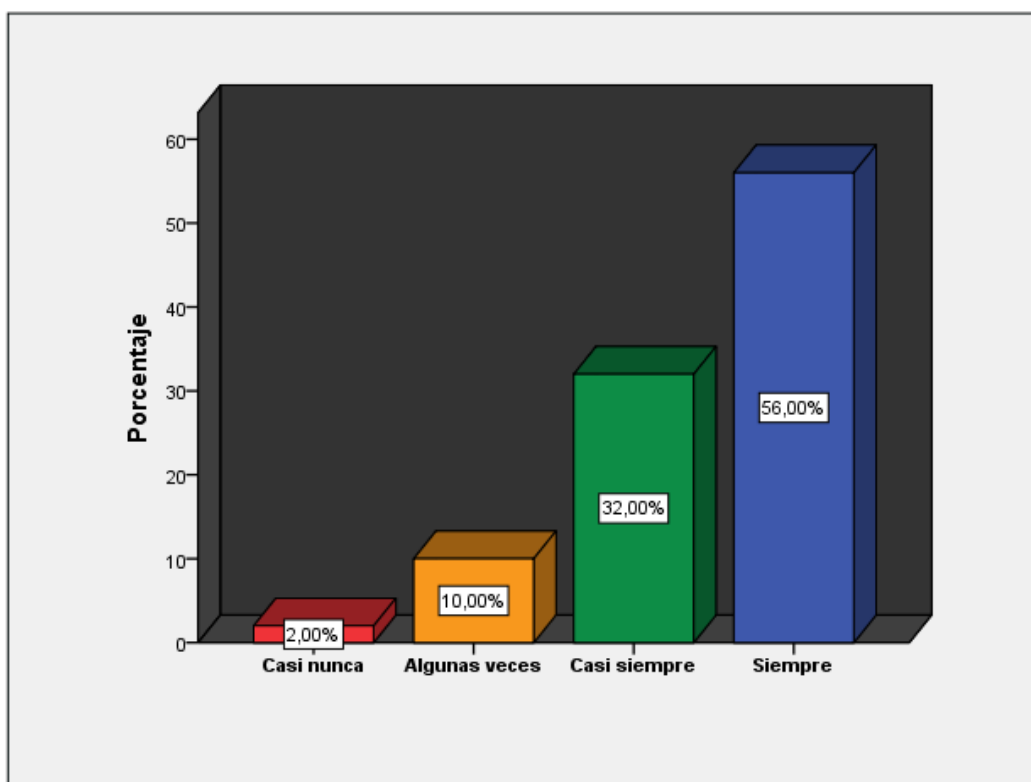


Interpretación: En la tabla y gráfico N°3, Se determina en base a los resultados de la encuesta generada que las personas consideran que un 46% y 38% casi siempre y siempre concuerdan que el total de los costos fijos es acorde al presupuesto planteado a fin de evitar sobrepasar el costo de servicio. Ya que en muchos casos el costo fijo no está determinado por lo que esto afecta al presupuesto con el cual se trabaja.

Tabla N°4: Las variaciones de los costos variables son analizadas minuciosamente a fin de alcanzar el cumplimiento de metas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,0	2,0
	Algunas veces	5	10,0	12,0
	Casi siempre	16	32,0	44,0
	Siempre	28	56,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Gráfico N°4

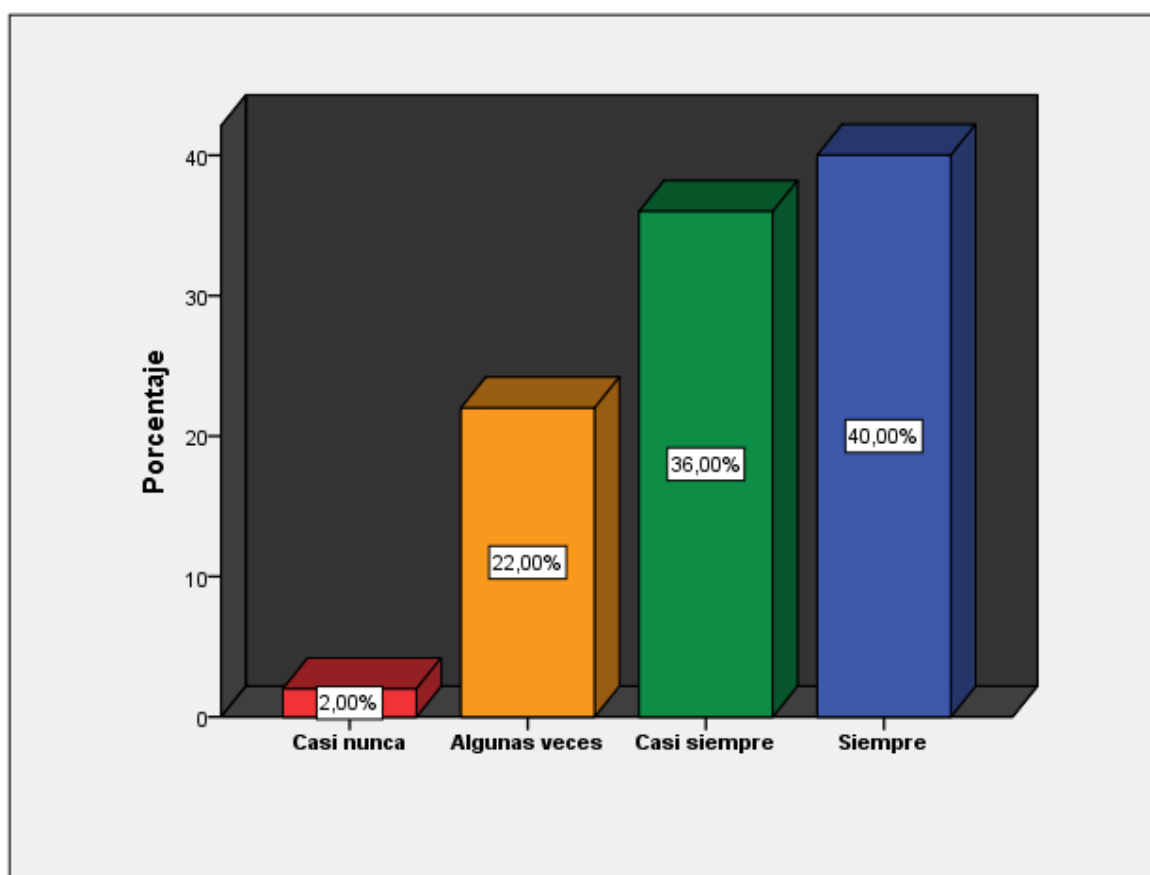


Interpretación: En la tabla y gráfico N°4, los resultados arrojaron que un 32% casi siempre y un 56% siempre, consideran que las variaciones de los costos variables son analizadas minuciosamente a fin de alcanzar el cumplimiento de metas, por lo que se puede decir que es probable que los análisis de este tipo de costo dan una ventaja para un buen manejo.

Tabla N°5: Los informes de costos son un mecanismo que cumplen la función de organizar y controlar la evaluación del costo del servicio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,0	2,0
	Algunas veces	11	22,0	24,0
	Casi siempre	18	36,0	60,0
	Siempre	20	40,0	100,0
	Total	50	100,0	

Gráfico N°5

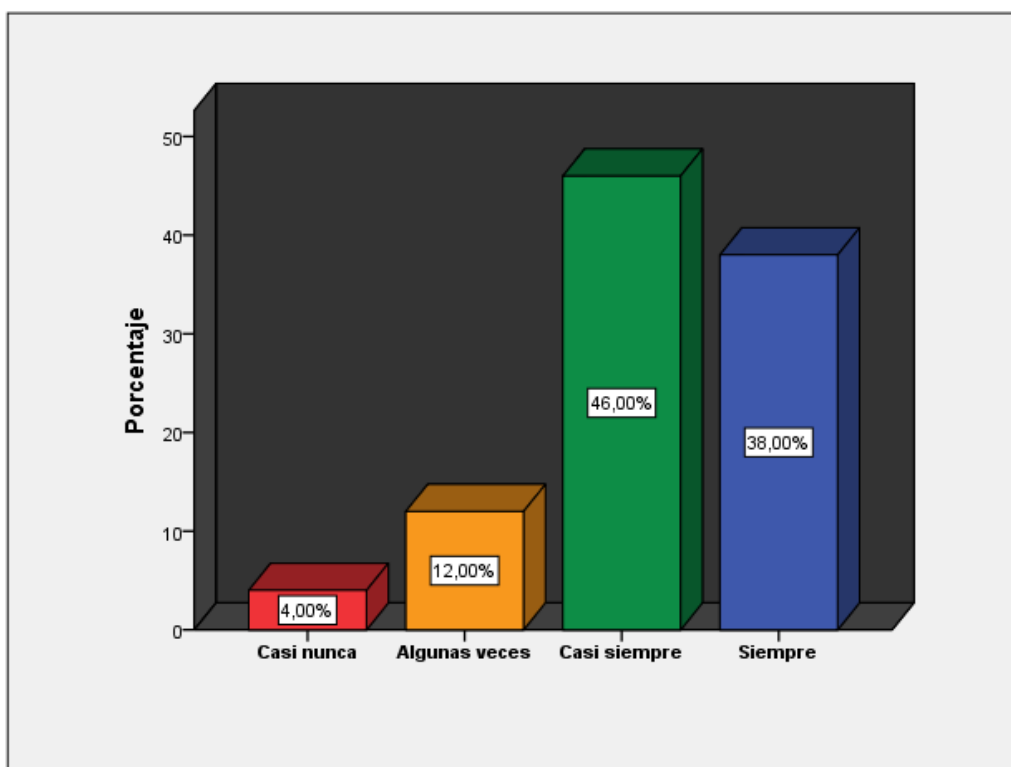


Interpretación: En la tabla y gráfico N°5, los resultados más resaltantes obtuvieron un 36% casi siempre y un 40% siempre, lo cual menciona que los informes de los costos son un mecanismo el cual cumple la función de organizar y controlar la evaluación del costo de servicio, por ello los informes periódicos fomentan un control organizado dentro de las organizaciones.

Tabla N°6: A través del Cost management se permite predecir los gastos inminentes para ayudar a reducir la posibilidad de sobre pasar el presupuesto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Algunas veces	6	12,0	12,0	16,0
	Casi siempre	23	46,0	46,0	62,0
	Siempre	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico N°6

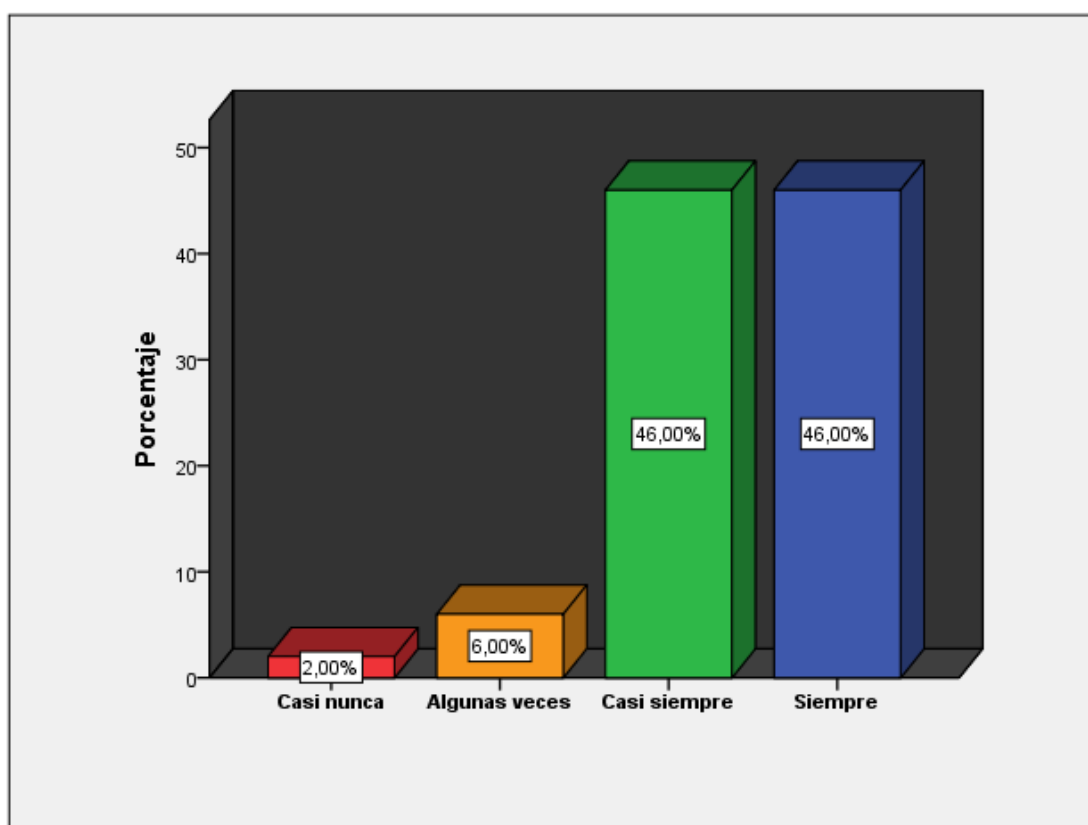


Interpretación: En la tabla y gráfico N°6, los resultados reflejaron que un 46% casi siempre y un 38% siempre mencionan que a través del Cost management se permite predecir los gastos inminentes para ayudar la posibilidad de sobre pasar el presupuesto, por lo general en una organización el manejo de los costos permite predecir futuros gastos que puedan incurrir en el presupuesto.

Tabla N°7: La planificación del servicio permite tener un control de costo adecuado para disminuir los riesgos y dificultades que impidan el cumplimiento de metas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Algunas veces	3	6,0	6,0	8,0
	Casi siempre	23	46,0	46,0	54,0
	Siempre	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico N°7

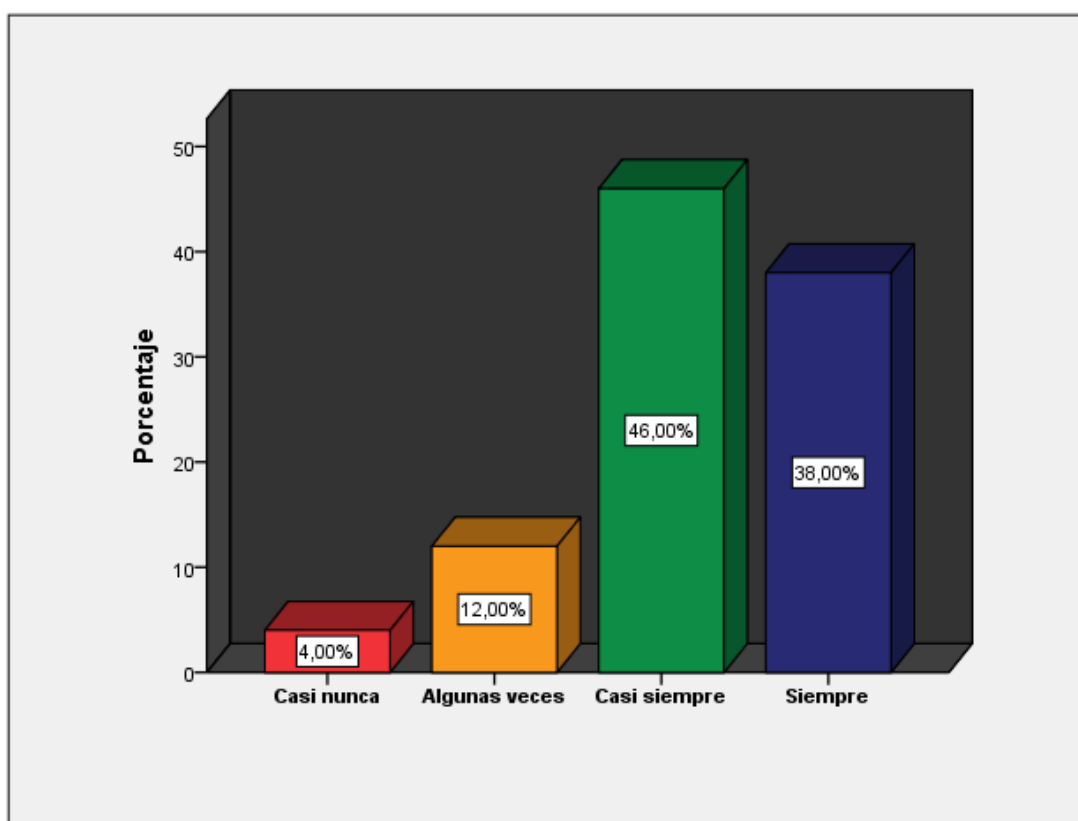


Interpretación: En la tabla y gráfico N°7, los resultados mostraron que un 46% casi siempre y siempre consideran que la planificación del servicio permite tener un control de costo adecuado para disminuir los riesgos y dificultades que impidan el cumplimiento de metas, por ello es necesario una buena planificación que permita obtener resultados óptimos en las organizaciones.

Tabla N°8: La organización realiza una estimación antes de iniciar el proyecto a fin de evitar que el costo de servicio se exceda.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Algunas veces	6	12,0	12,0	16,0
	Casi siempre	23	46,0	46,0	62,0
	Siempre	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico N°8

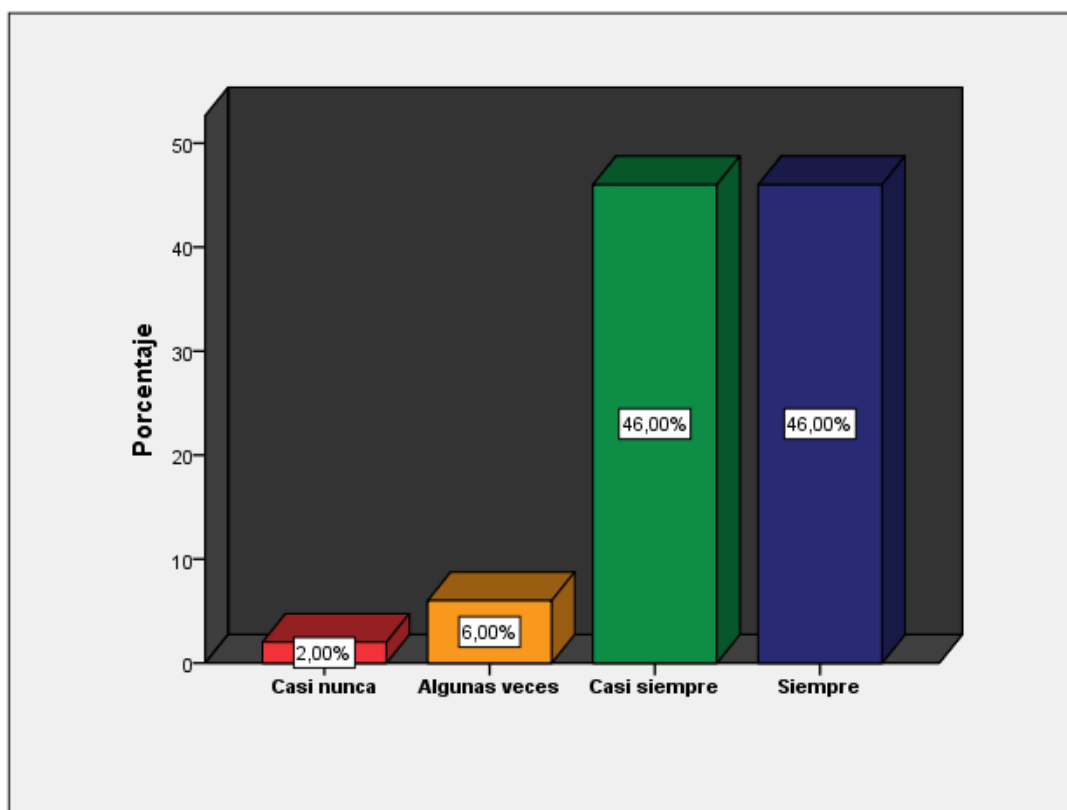


Interpretación: En la tabla y gráfico N°8, los resultados reflejan que un 46% considera que casi siempre y un 36% siempre la organización realiza una estimación antes de iniciar el proyecto a fin de evitar que el costo de servicio se exceda, en la organización el conocer los procesos no son determinantes para el empleo de un proyecto por lo que la estimación es considerada para toma de decisiones a corto plazo.

Tabla N°9: La organización procura realizar un análisis de cómo se distribuye los recursos para evaluar si es necesario un aumento en el presupuesto.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi nunca	1	2,0	2,0	2,0
Algunas veces	3	6,0	6,0	8,0
Casi siempre	23	46,0	46,0	54,0
Siempre	23	46,0	46,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Gráfico N°9

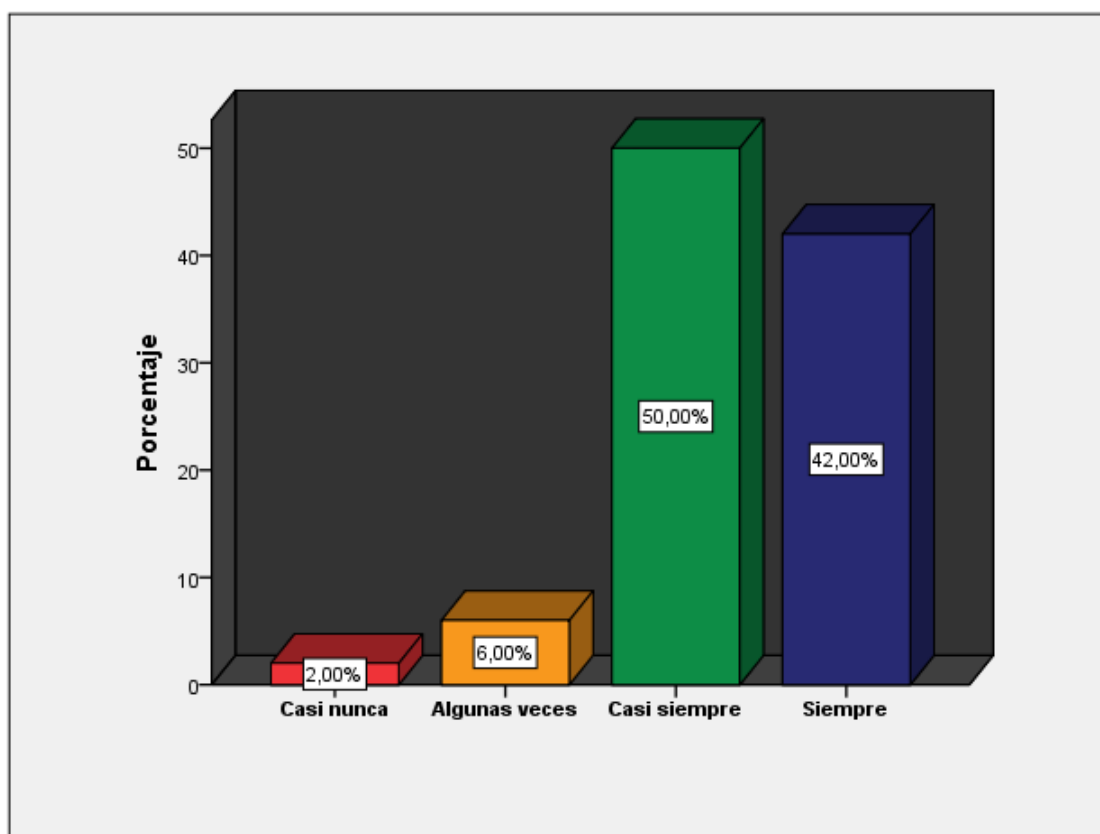


Interpretación: En la tabla y gráfico N°9, las respuestas de las personas encuestadas consideran un 46% que siempre y casi siempre la organización procura realizar un análisis de cómo se distribuye los recursos para evaluar si es necesario un aumento en el presupuesto, no en todas las organizaciones este tipo de análisis se realizan, por lo general los presupuestos son trabajados sin estudios previos de los recursos por lo que es común que se generen problemas a largo plazo.

Tabla N°10: En la gestión adecuada garantiza brindar un control de costo apropiado a fin de evitar sobrepasar el presupuesto del servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Algunas veces	3	6,0	6,0	8,0
	Casi siempre	25	50,0	50,0	58,0
	Siempre	21	42,0	42,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico N°10

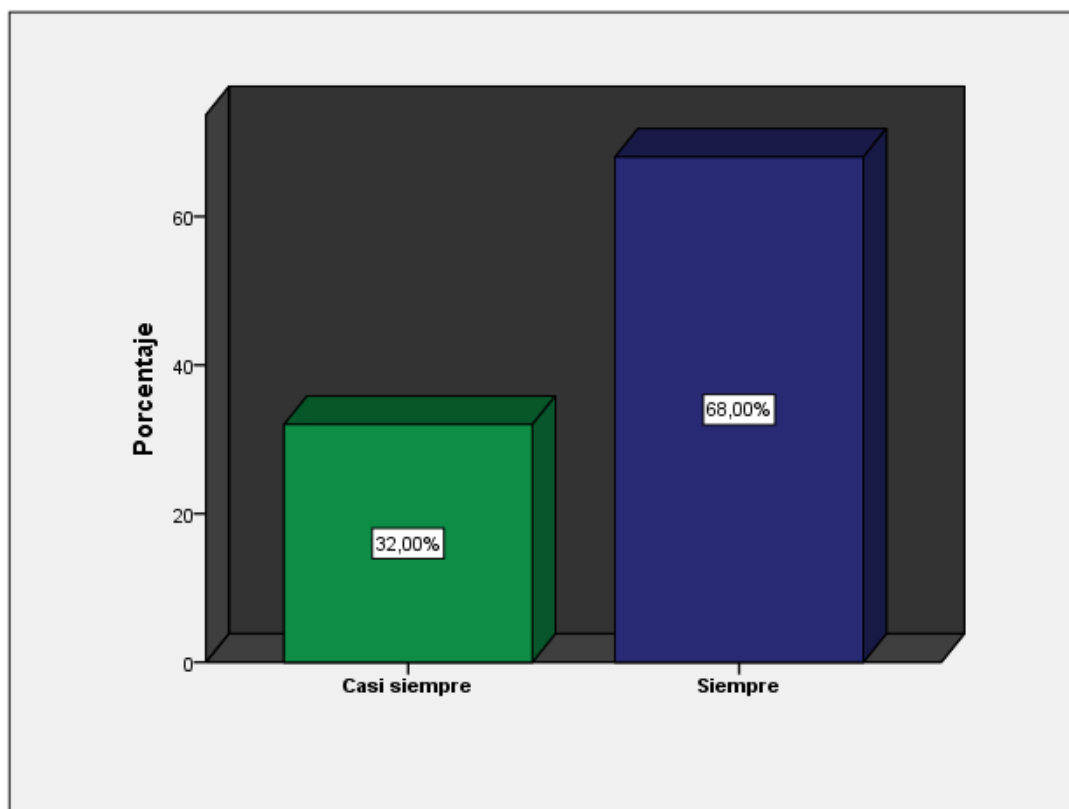


Interpretación: En la tabla y gráfico N°10, los resultados que arrojaron las encuestas mencionan que un 50% casi siempre y un 42% siempre considera que la gestión adecuada garantiza brindar un control de costo apropiado a fin de evitar sobrepasar el presupuesto del servicio, en la investigación se refleja que una gestión eficiente permite desarrollar con fluidez el curso del presupuesto entre áreas.

Tabla N°11: El plan estratégico permite supervisar el grado de avance de las metas planteadas a fin de evaluar el costo de servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	16	32,0	32,0	32,0
	Siempre	34	68,0	68,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico N°11

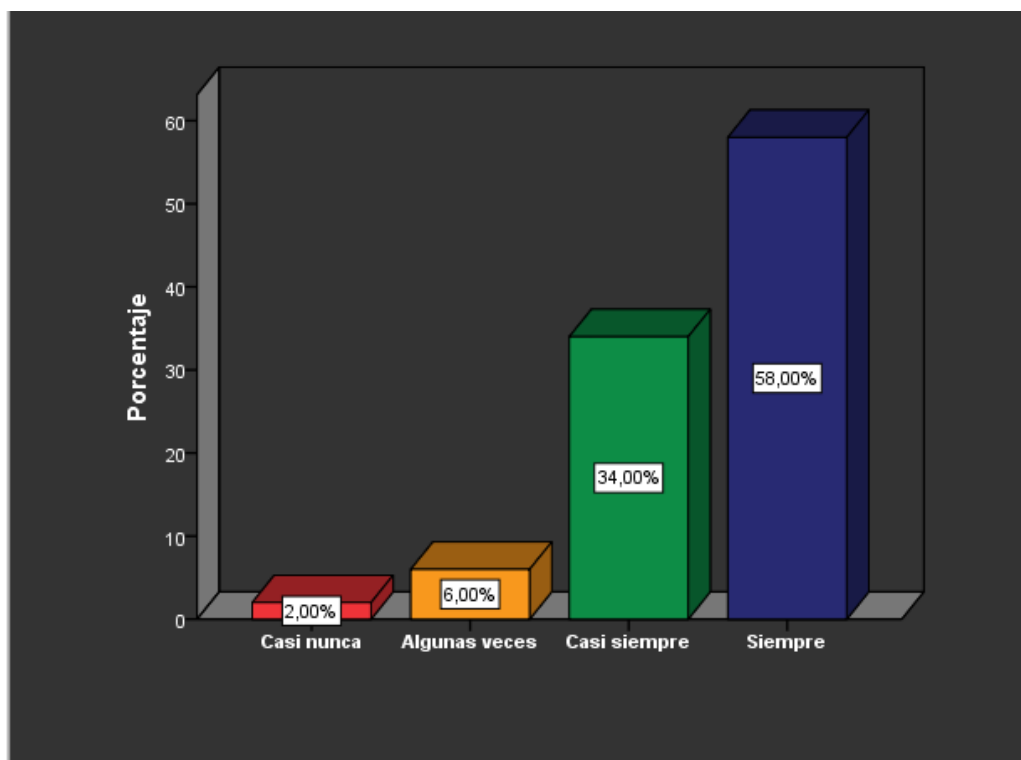


Interpretación: En la tabla y gráfico N°2, los resultados reflejan que un 32% y un 68% entre casi siempre y siempre consideran que el plan estratégico permite supervisar el grado de avance de las metas planteadas a fin de evaluar el costo de servicio, el fomentar la supervisión de las metas mensualmente contribuirían a un mejor control por lo que el detectar problemas serían en momentos oportunos.

Tabla N°12: El Cost management planifica mediante un informe el requerimiento de los servicios para evaluar los resultados y monitorear los costos según el presupuesto planteado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Algunas veces	3	6,0	6,0	8,0
	Casi siempre	17	34,0	34,0	42,0
	Siempre	29	58,0	58,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico N°12

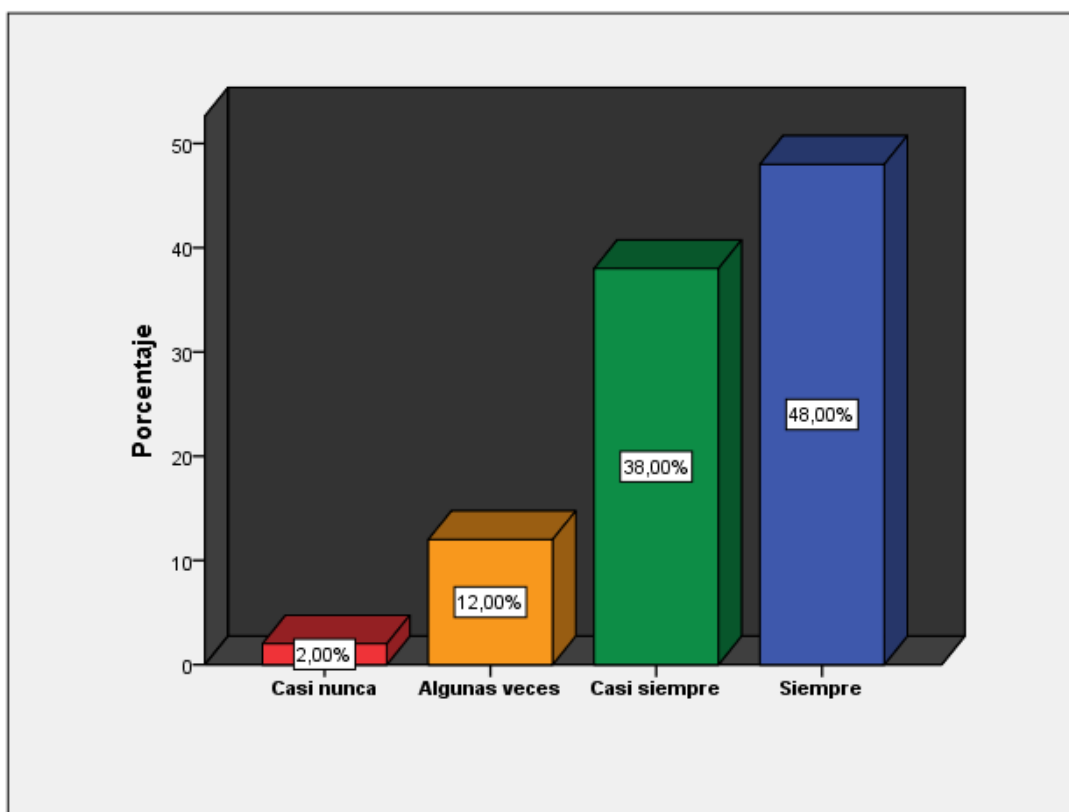


Interpretación: En la tabla y gráfico N°12, las encuestas reflejaron que un 34% casi siempre y un 58% siempre, consideran que el manejo de costos mediante un informe se evalúan los resultados y se monitorean los costos en base de los presupuestos, las organizaciones de hoy buscan un mejor desarrollo tecnológico por lo que consideran programas que les permitan poseer manejo adecuado de la situación en las organizaciones.

Tabla N°13: La distribución del presupuesto estará estudiada en base al Cost management que permita mostrar un adecuado control y distribución en el costo del servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Algunas veces	6	12,0	12,0	14,0
	Casi siempre	19	38,0	38,0	52,0
	Siempre	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico N°13

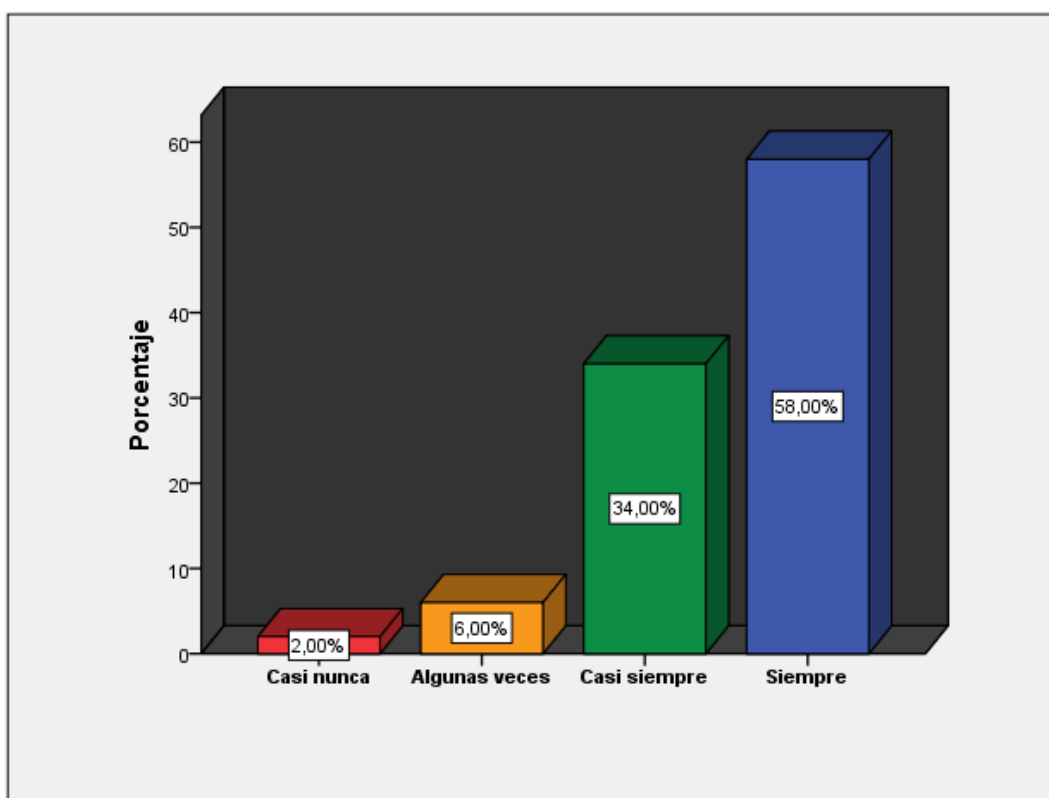


Interpretación: En la tabla y gráfico N°13, El procesamiento de los resultados obtenidos reflejan que un 38% casi siempre y 48% siempre consideran que la distribución del presupuesto estará estudiada en base al Cost management que permite mostrar un adecuado control y distribución en el costo del servicio, por lo que se puede observar en las organizaciones la implementación de nuevos programas permiten tener un control de la información.

Tabla N°14: El presupuesto por resultado detalla los egresos e ingresos según lo planteado por el costo management a fin de poder determinar el costo de servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Algunas veces	3	6,0	6,0	8,0
	Casi siempre	17	34,0	34,0	42,0
	Siempre	29	58,0	58,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico N°14

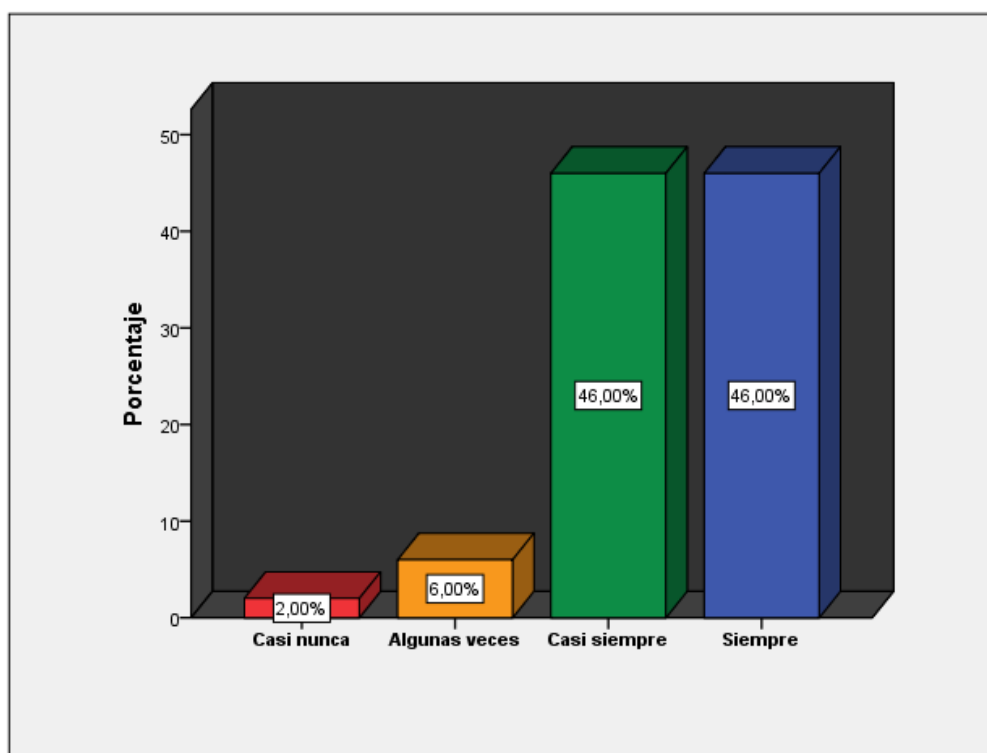


Interpretación: En la tabla y gráfico N°14, los resultados reflejan que un 34% casi siempre y un 58% siempre consideran que el presupuesto por resultado detalla los egresos e ingresos según lo planteado por el Cost management a fin de poder determinar el costo del servicio. Por lo cual un manejo de costo óptimo permite obtener información fiable para futuras operaciones.

Tabla N°15: El presupuesto por resultado permite fomentar la ampliación de los servicios en base a cumplimientos de metas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Algunas veces	3	6,0	6,0	8,0
	Casi siempre	23	46,0	46,0	54,0
	Siempre	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico N°15

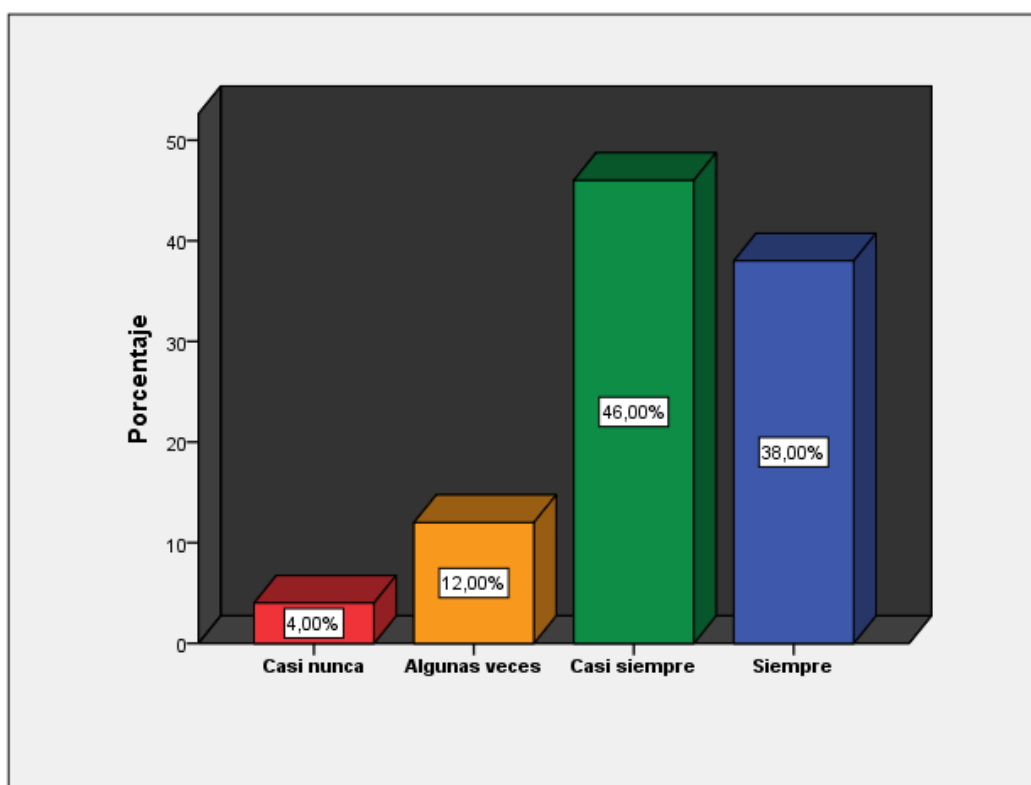


Interpretación: En la tabla y gráfico N°15, el resultado refleja que un 46% casi siempre y siempre consideran que el presupuesto por resultado permite fomentar la aplicación de los servicios en base a cumplimientos de metas, es por ello por lo que el PPR es considerado por el ministerio de trabajo como uno de los proyectos que mejores beneficios otorga ya que está considerado para la mejora en general de un servicio dentro de organizaciones.

Tabla N°16: La deficiencia permite conocer la realidad que presentan los servicios en la actualidad para poder mejorar en el servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Algunas veces	6	12,0	12,0	16,0
	Casi siempre	23	46,0	46,0	62,0
	Siempre	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico N°16

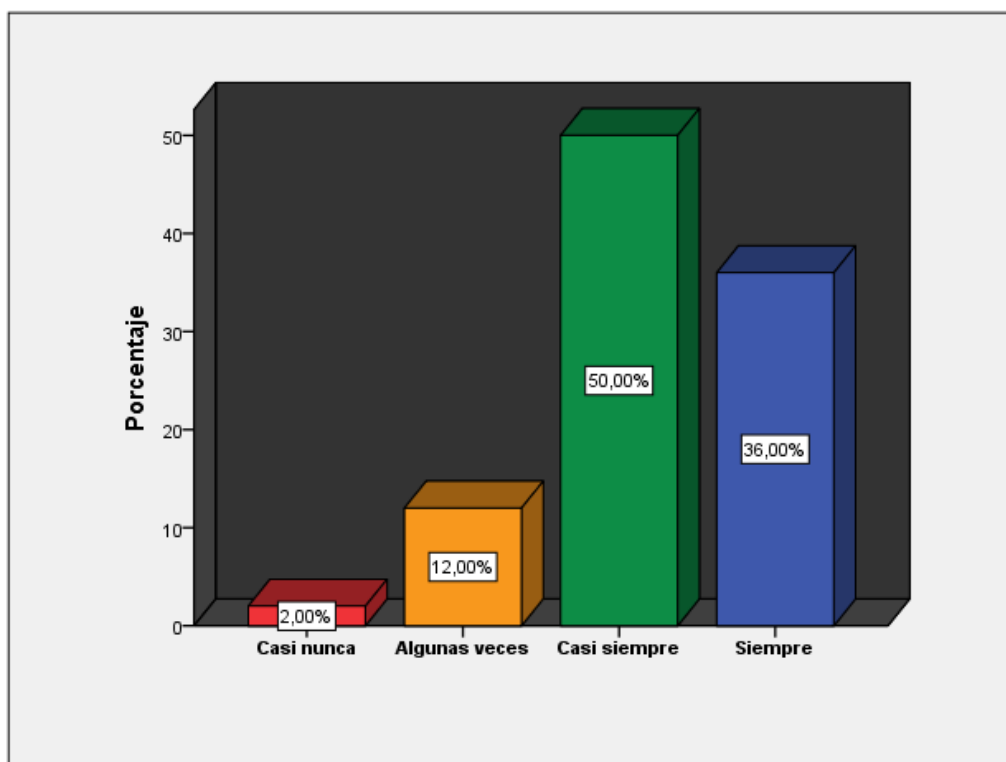


Interpretación: En la tabla y gráfico N°16, en base a los resultados de las encuestas aplicadas a las personas un 46% casi siempre y un 38% siempre consideran que la deficiencia permite conocer la realidad que presentan los servicios en la actualidad para poder mejorar en el servicio, en muchas organizaciones las deficiencias son pasadas desapercibidas, pero con un detallado estudio del servicio se puede detectar problemas en los cuales se incurren.

Tabla N°17: La evaluación del desempeño del servicio permite conocer las fortalezas y debilidades para trazar las medidas correctivas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Algunas veces	6	12,0	12,0	14,0
	Casi siempre	25	50,0	50,0	64,0
	Siempre	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico N°17

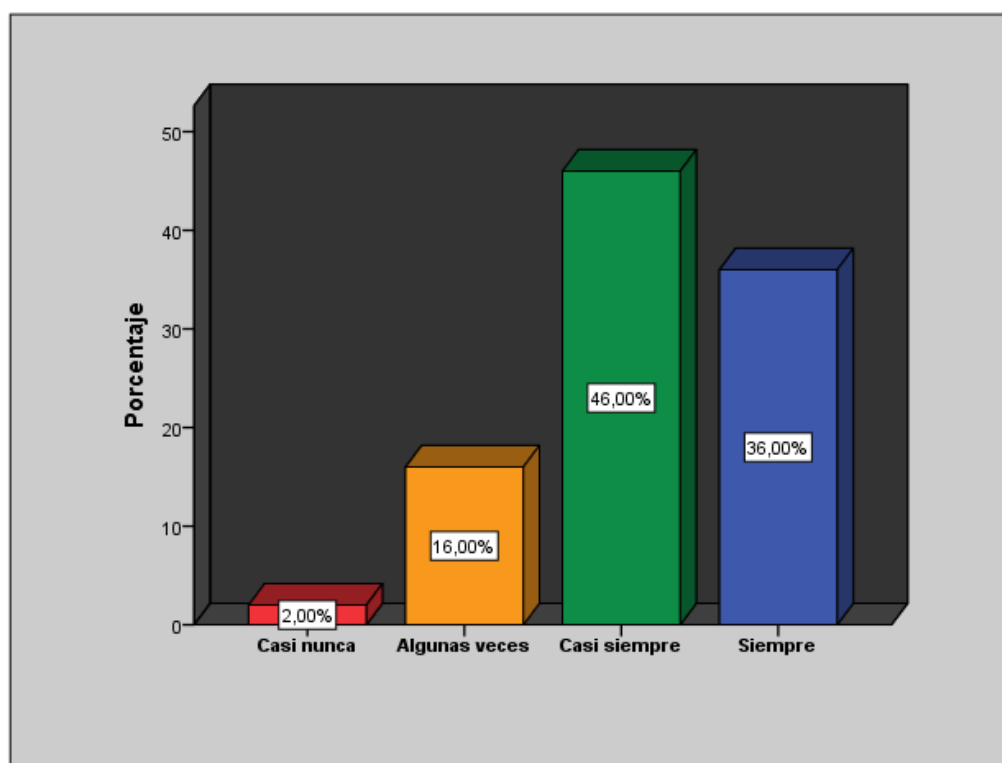


Interpretación: En la tabla y gráfico N°17, los resultados reflejan que un 50% casi siempre y un 36% siempre consideran que la evaluación del desempeño del servicio permite conocer las fortalezas y debilidades para trazar las medidas correctivas. Las organizaciones mejoran sus servicios en base a estudios continuos y aplican mejoras en base a las necesidades.

Tabla N°18: La retroalimentación permite aclarar el panorama para así atender las inconsistencias presentes para reducir los costos del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Algunas veces	8	16,0	16,0	18,0
	Casi siempre	23	46,0	46,0	64,0
	Siempre	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico N°18

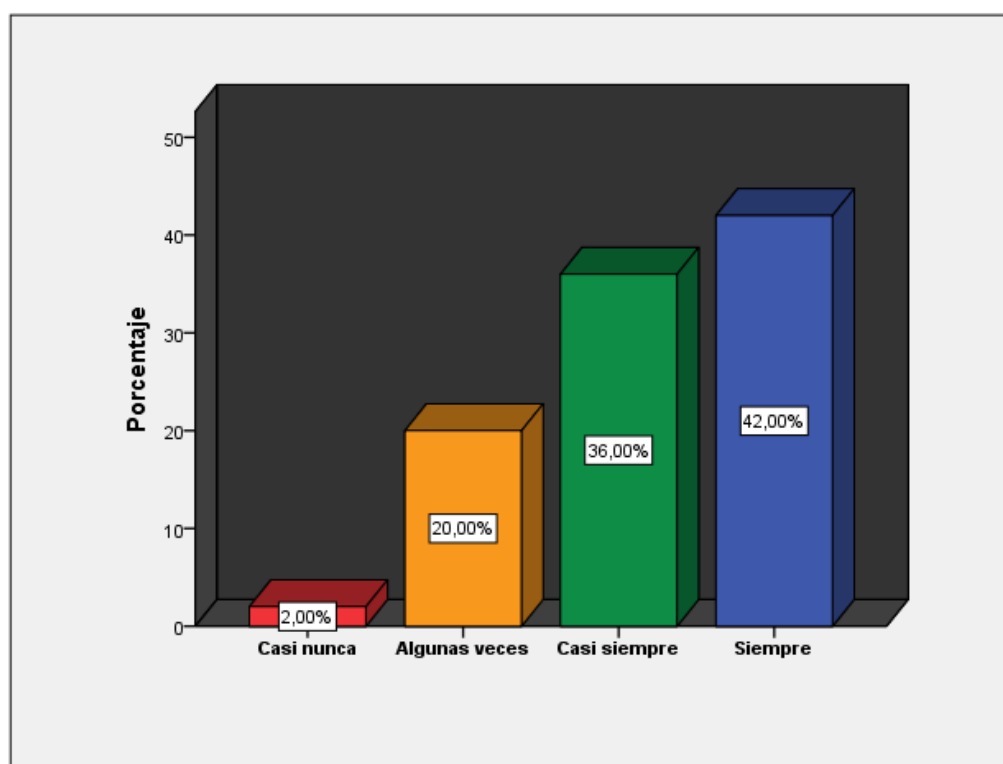


Interpretación: En la tabla y gráfico N°18, se puede observar que a la mayoría de personas encuestadas consideran que La retroalimentación permite aclarar el panorama para así atender las inconsistencias presentes para reducir los costos del servicio. En una organización la retroalimentación ayuda a aclarar el panorama de diversas situaciones que ocurre las cuales pueden ser visibles a simple vista, pero no detectada.

Tabla N°19: El seguimiento de los indicadores plantea la necesidad de establecer una metodología de reporte y seguimiento continuo a fin de obtener medidas correctivas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Algunas veces	10	20,0	20,0	22,0
	Casi siempre	18	36,0	36,0	58,0
	Siempre	21	42,0	42,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico N°19

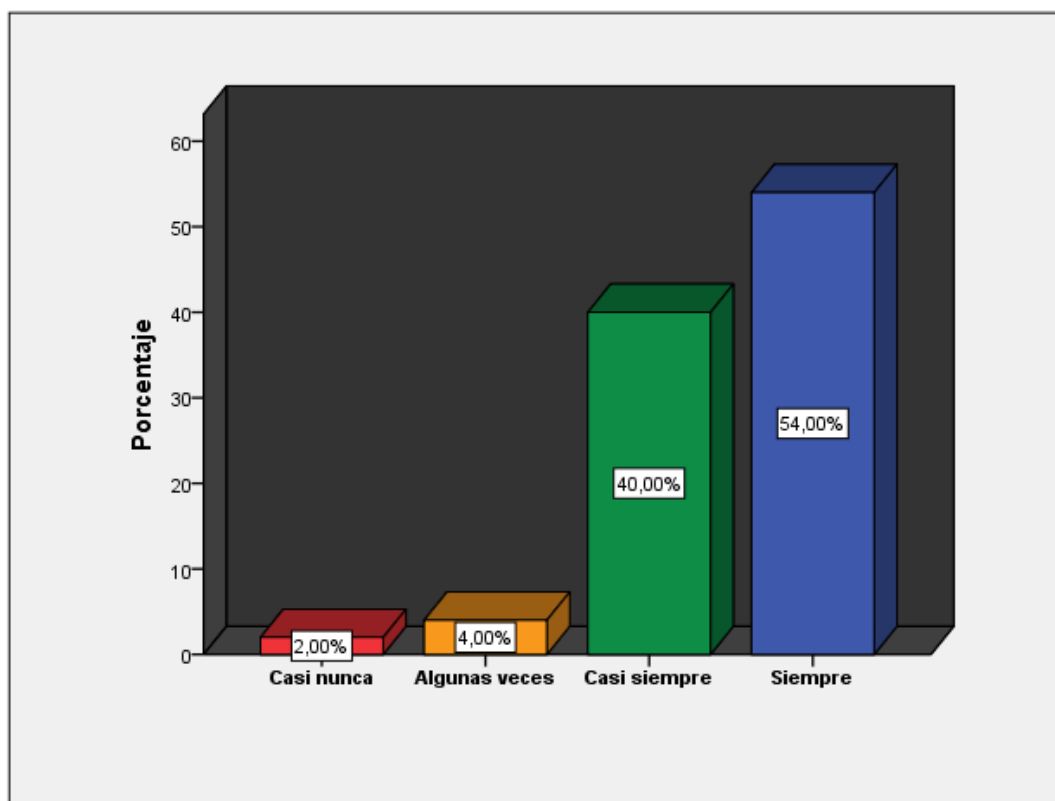


Interpretación: En la tabla y gráfico N°19, los resultados de las encuestas aplicadas brindan información en la cual el 36% casi siempre y un 42% siempre consideran, Que el seguimiento de los indicadores plantea la necesidad de establecer una metodología de reporte y seguimiento continuo a fin de obtener medidas correctivas. La información obtenida de todo estudio permite desarrollar ideas de mejoras continuas.

Tabla N°20: Las acciones correctivas son tomadas para eliminar las causas de un mal manejo de recursos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Algunas veces	2	4,0	4,0	6,0
	Casi siempre	20	40,0	40,0	46,0
	Siempre	27	54,0	54,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico N°20



Interpretación: En la tabla y gráfico N°20, se puede observar que la mayoría de las personas encuestadas consideran que casi siempre un 40% y un 54% siempre consideran que las acciones correctivas son tomadas para eliminar las causas de un mal manejo de recursos.

3.2. Validación de hipótesis

La prueba de la hipótesis ha sido desarrollada con el coeficiente de relación de Spearman, ya que permite poder visualizar la relación entre las variables, de la siguiente investigación, según Mondragon, A. (2014) indica que la correlación se determina en base a la siguiente fórmula.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla: interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Valor de rho	significado
-1	correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	correlación negativa muy baja
0	correlación nula
0.01 a 0.19	correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	correlación positiva baja
0.4 a 0.69	correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	correlación positiva alta
0.9 a 0.99	correlación positiva muy alta
1	correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Mondragon, (2014)

Indican que el coeficiente de correlación de Spearman (rho) es considerado una medida de la correlación entre dos variables aleatorias, el p estadístico p se encuentra explícito en la figura anterior donde D es la oposición entre los correspondientes estadísticos de orden x-y. N (número de pares de datos). La interpretación de la fórmula es coincidente de la correlación de Pearson, está relacionada entre -1 y $+1$, en la cuales se observan asociaciones negativas y positivas (p.75).

3.2.1. Comparación de Hipótesis General:

Paso 1: Trazado de la hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): El Costo de servicio no se relaciona con el Cumplimiento de las metas en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, Distrito Lima, 2018

Hipótesis Alternativa (Ha): El Costo de servicio tiene relación con el Cumplimiento de las metas en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, Distrito Lima, 2018

Paso 2: seleccionando el nivel de significancia $\alpha=0.05$

A continuación, se observará la significancia

			COSTO DE SERVICIO	CUMPLIMIENTO DE META
Rho de Spearman	COSTO DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,317
		Sig. (bilateral)	.	,025
		N	50	50
	CUMPLIMIENTO DE META	Coefficiente de correlación	,317	1,000
		Sig. (bilateral)	,025	.
		N	50	50

Paso 3: Comprobación

Para poder validar la hipótesis se tiene que constatar con el valor de la significancia el cual es 0.05; si el valor obtenido es menor al mencionado se tendría que rechazar la hipótesis nula, en caso contrario sea mayor al valor mencionado se obtendría una correlación del Rho de Spearman, entonces el resultado que se presenta es 0,317 correlación positiva baja siendo considerado una relación directa.

Paso 4: Discusión

Es considerado el valor (Sig. = 0,000 < 0.05); entonces en base a los resultados obtenidos se considera que la relación es directa ya que el resultado obtenido fue de (Rho = 0.317); obteniendo una relación de las dos variables; así mismo se afirma

que a mayor Costo de servicio mayor debe ser el cumplimiento de las metas en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, Distrito Lima, 2018

3.2.2. Comparación de Hipótesis Específica 1:

Paso 1: Trazado de Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): El Costo de servicio no se relaciona con el presupuesto del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil-RENIEC, distrito, lima, 2018.

Hipótesis Alterna (Ha): El Costo de servicio se relaciona con el presupuesto del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil-RENIEC, distrito, lima, 2018.

Paso 2: Seleccionando el nivel de significancia $\alpha=0.05$

A continuación, se observará la significancia

			Costo de servicio	Presupuesto
Rho de Spearman	Costo de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,348*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	50	50
	Presupuesto	Coefficiente de correlación	,348*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	50	50

Paso 3: Comprobación

Para poder validar la hipótesis se tiene que constatar con el valor de la significancia el cual es 0.05; si el valor obtenido es menor al mencionado se tendría que rechazar la hipótesis nula, en caso contrario sea mayor al valor mencionado se obtendría una correlación del Rho de Spearman, entonces el resultado que se presenta es 0,348 correlación positiva baja siendo considerado una relación directa.

Paso 4: Discusión

Es considerado el valor (Sig. = 0,000 < 0.05); entonces en base a los resultados obtenidos se considera que la relación es directa ya que el resultado obtenido fue de (Rho = 0,348); obteniendo una relación de las dos variables; así mismo se afirma

que a mayor Costo de servicio mayor se relaciona con el presupuesto del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, Distrito Lima, 2018

3.2.3. Comparación de Hipotesis Especifica 2:

Hipótesis Nula (Ho): El Costo de servicio no se relaciona con las medidas correctivas del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil– RENIEC, distrito, lima, 2018.

Hipótesis Alternativa (Ha): El Costo de servicio tiene relación con las medidas correctivas del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil– RENIEC, distrito, lima, 2018.

Paso 2: Seleccionando el nivel de significancia $\alpha=0.05$

A continuación, se observará la significancia

			COSTO DE SERVICIO	MEDIDAS CORRECTIVAS
Rho de Spearman	COSTO DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,320*
		Sig. (bilateral)	.	,024
		N	50	50
	MEDIDAS CORRECTIVAS	Coefficiente de correlación	,320*	1,000
		Sig. (bilateral)	,024	.
		N	50	50

Paso 3: Comprobación

Para poder validar la hipótesis se tiene que constatar con el valor de la significancia el cual es 0.05; si el valor obtenido es menor al mencionado se tendría que rechazar la hipótesis nula, en caso contrario sea mayor al valor mencionado se obtendría una correlación del Rho de Spearman, entonces el resultado que se presenta es 0.320 correlación positiva baja siendo considerado una relación directa.

Paso 4: Discusión

Es considerado el valor (Sig. = 0,000 < 0.05); entonces en base a los resultados obtenidos se considera que la relación es directa ya que el resultado obtenido fue de (Rho = 0.320); obteniendo una relación de las dos variables; así mismo se afirma que a mayor Costo de servicio mayor relación con las medidas correctivas del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil– RENIEC, distrito, lima, 2018.

3.2.4. Comparación de Hipótesis Específica 3:

Hipótesis Nula (Ho): Los procesos de Costo de servicio no se relacionan con el Cost management del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil– RENIEC, distrito, lima, 2018.

Hipótesis Alterna (Ha): Los procesos de Costo de servicio tienen relación con el Cost management del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil– RENIEC, distrito, lima, 2018.

Paso 2: Seleccionando el nivel de significancia $\alpha=0.05$

A continuación, se observará la significancia

Correlaciones

			Costo de servicio	Cost management
Rho de Spearman	Costo de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,938**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Cost management	Cost management	Coeficiente de correlación	,938**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Paso 3: Comprobación

Para poder validar la hipótesis se tiene que constatar con el valor de la significancia el cual es 0.05; si el valor obtenido es menor al mencionado se tendría

que rechazar la hipótesis nula, en caso contrario sea mayor al valor mencionado se obtendría una correlación del Rho de Spearman, entonces el resultado que se presenta es 0,938 correlación positiva muy alta siendo considerado una relación directa.

Paso 4: Discusión

Es considerado el valor (Sig. = 0,000 < 0.05); entonces en base a los resultados obtenidos se considera que se rechaza la hipótesis ya que el resultado obtenido fue de (Rho = 0,938); Los procesos de Costo de servicio se relacionan con el Cost management del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil– RENIEC, distrito, lima, 2018.

CAPITULO IV

DISCUSIÓN

4. Discusión de resultados

1. Para la siguiente hipótesis general, se encuentra relación, entonces en base a los resultados obtenidos se considera que la relación es directa ya que el resultado obtenido fue de ($Rho = 0.317$); obteniendo una relación de las dos variables; así mismo se afirma que a mayor Costo de servicio mayor debe ser el cumplimiento de las metas en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, Distrito Lima, 2018, tales resultados se sustentan en la información de las tablas (1-20), se enfatiza la importancia del Costo de servicio con el Cumplimiento de metas, esto con el punto de que sean consideradas en tomas de decisiones y poder medir el grado del cumplimiento de las metas en base a este criterio, así mismo conocer y enfatizar el grado de importancia del Costo de servicio para cada oficina sería como conocer su realidad, uno de los objetivos primordiales es generar buenos resultados en base del uso de los productos que se utilizan para la realización de los servicios, el personal que se encuentra de la distribución de bienes e insumos, y así no incurrir en problemas que afecten el presupuesto, mejorando la producción sin tener que detener la misma por falta de material de trabajo. Las personas que trabajaron las encuestas con el transcurso en el cual han ido respondiendo las preguntas la información ha sido generada de manera positiva, para el personal que trabaja la información de los servicios, es necesario contar con una evaluación, explorar, dirigir y finalmente recomendar, estos criterios son necesarios para ellos para un correcto desempeño.

Los resultados de la investigación tienen relación con: Avellaneda, M, & M, (2016), el cual declara en su tesis Siendo su objetivo el poder lograr que la compañía crezca y así generar una mayor eficiencia en la asignación de recursos para la producción, obteniendo mejoras en la producción de bienes y servicios, en una de las conclusiones menciona que todos los costos merecen la importancia significativa que esto con lleva, en pocas palabras considera que no se debe desmerecer tal información obtenida de los costos

ya que un error en la distribución puede generar distorsión de los resultados e influir en una mala toma de decisiones.

2. Para la siguiente hipótesis específica 1, se encuentra relación, Es considerado el valor (Sig. = 0,000 < 0.05); entonces en base a los resultados obtenidos se considera que la relación es directa ya que el resultado obtenido fue de (Rho = 0.348); obteniendo una relación de las dos variables; así mismo se afirma que a mayor Costo de servicio mayor se relaciona con el presupuesto del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, Distrito Lima, 2018, se enfatiza la importancia, ya que el presupuesto manejado por la organización es necesario para la implementación de los servicios al guardar relación se ve la importancia para la distribución, las mejoras en el servicio de ser necesarias, aplicando un estudio minucioso del uso de recurso, producir servicios que ofrecen las organizaciones genera un costo el cual debe considerarse, los costos y gastos operativos pueden ser casi variables y fijos.

Los trabajadores de la organización indican que el funcionamiento de los servicios podría verse afectado por el mal manejo del presupuesto, esto puede inducir en un factor negativo para el trabajo continuo, ya que ante una crisis no se tiene un presupuesto que permita amortiguar incidencias futuras.

Los resultados de la investigación están guardando relación con la opinión de Parisaca (2017), el cual declara que los presupuestos asignados y su influencias en el cumplimiento de metas institucionales es de vital importancia para un organización, por lo que concluye que la eficacia del cumplimiento de metas no es tomado en cuenta como un indicador de gran relevancia incidiendo en el presupuesto demostrando así que se puede obtener una ineficiente ejecución del costo y del gasto de un servicio.

En el tema de presupuestos asignados debe tomarse en cuenta que las entidades que proveen dinero a otras entidades buscan establecer un rango de objetivos, por ello los presupuestos que no se manejan en base a los requerimientos pueden incurrir en malos manejos, así mismo la relación del

costo y el presupuesto en la siguiente investigación muestra un lineamiento de lo que se debe obtener en el periodo establecido.

3. Para la siguiente hipótesis específica 2, Es considerado el valor (Sig. = 0,000 < 0.05); entonces en base a los resultados obtenidos se considera que la relación es directa ya que el resultado obtenido fue de (Rho = 0.320); obteniendo una relación de las dos variables; así mismo se afirma que a mayor Costo de servicio mayor relación con las medidas correctivas del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil– RENIEC, distrito, lima, 2018.

En las tablas 16-20 se cuenta con la información obtenida el cual refleja que a mayores medidas correctivas mejor puede resultar el control del costo del servicio permitiendo obtener mejores resultados que involucren el cumplimiento de metas, el darle un enfoque que le permita a la organización poder ver las incidencias encontradas y las posibles soluciones permiten alcanzar las mejoras e intervenir en nuevos avances, todo partiendo de las acciones que se tomen.

Los resultados obtenidos en la investigación poseen relación con: la opinión de Gomez (2017); indica que se deben identificar estrategias que permitan utilizarlas en la gestión para poder así obtener información calificada para la toma de decisiones con la información recopilada y analizada, se deben proponer mejoras.

En una de las conclusiones se afirma que a mejor sea la gestión mejores resultados se obtendrán es por ello que las medidas correctivas en las organizaciones son necesarias para mejorar diversos temas ya sea mejorar la producción, incrementar el servicio, mejorar la calidad de los trabajadores, la calidad del servicio, etc. Es indispensable la información que se pueda generar ya que de ella se ve obtenida la implementación de mejoras.

4. Para la hipótesis específica 3, Es considerado el valor (Sig. = 0,000 < 0.05); entonces en base a los resultados obtenidos se considera que se rechaza la hipótesis ya que el resultado obtenido fue de (Rho = 0.938); Los procesos de Costo de servicio se relacionan con el Cost management del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil– RENIEC, distrito, lima, 2018.
En las tablas 6-10 se muestran la relación que existen entre ambas y la importancia del Cost management en el proceso del Costo de servicio, el proceso de planificación y de control es considerado como uno de los principales métodos, los cuales maneja el Cost management.

Las personas que participaron en la encuesta en algunos casos indican que el Cost management permitiría poder controlar y planificar de manera efectiva los Costos de servicio esto involucraría el mejor desarrollo de la gestión empresarial, lo cual involucra actividades complementarias, tales como evaluar, informar, compilar y analizar.

Los resultados obtenidos en la investigación poseen relación con: Almeyda (2017), Declara que el diseñar un sistema de gestión de costos influye en incrementar la rentabilidad y así mismo la calidad de las organizaciones.

En una de las conclusiones se menciona que el resultado obtenido con la implementación de un sistema de gestión de manera positiva contribuiría a un incremento significativo de la rentabilidad, por ello es importante los métodos de trabajo que podamos implementar de esta manera será más fácil corregir incidencias y desarrollar mejor los servicios que incremente el cumplimiento de las metas.

CAPITULO V
CONCLUSIONES

5. Conclusiones

1. La investigación concluye que existe relación entre el Costo de servicio y Cumplimiento de meta, por ello se toma en cuenta que al no tener un costo claro del servicio se incurre en incidencias como el poco control, deshabastecimiento de insumos, bajos niveles de producción, llegando a tal punto en el cual no funcione correctamente el servicio, provocando desorganización y así caer en el incumplimiento de metas, no pudiendo obtener el incentivo que se les otorga cada año, no solo se abarca las incidencias de las áreas, también a nivel de gestión entre entidades.
2. La investigación concluye que existe relación entre Costo de servicio y el presupuesto, ya que al tener un buen costeo se puede desarrollar el presupuesto de manera eficiente, por lo que permite visualizar los costos y gastos de manera clara, obteniendo posibles mejoras que pueden ser implementadas en el transcurso, ya sea en un corto plazo, brinda las facilidades necesarias para aplicar un estudio minucioso del uso de los recursos existentes.
3. En base a los resultados obtenidos se concluye que existe relación entre los costos de servicios y las medidas correctivas ya que para poder subsanar dichas incidencias en la organización es necesario poder poner en práctica las medidas correctivas en base a estudios previos, ya que en la actualidad se siguen observando inconvenientes en el servicio, por lo que se ve afectado la eficiencia en cada uno de los indicadores el cual está relacionado con la producción de las oficinas que brindan el servicio.
4. En base a los resultados obtenidos se concluye que existe relación entre el Costo de servicio y el cost management, ya que brinda la facilidad en el cumplimiento de los objetivos operativos, aportando manejo y reducción de costos frente a los cambios tecnológicos en la actualidad.

CAPITULO VI
RECOMENDACIONES

6. Recomendaciones

1. En base a lo planteado en la discusión, para poder obtener el cumplimiento de las metas se debe realizar un estudio del servicio, el cual permita conocer el costo y los gastos, por ello se recomienda implementar un sistema de costeo estimado, así se obtendría información que permita pronosticar para efectos de cotización y de armado de presupuesto, será necesario debido a que tiene diversas incidencias por la falta de un Costeo, en base a esto se puede obtener medidas correctivas que permita obtener mejoras que contribuyan directamente a las metas.
2. Se recomienda en base a lo planteado en la discusión, para mejorar el desarrollo del presupuesto es importante aplicar la información de los costos fijos, ya que permite proyectar los costos a futuro, por ello es necesario realizar un estudio minucioso del servicio que se presta, ya que del presupuesto se obtienen las mejoras a nivel de control, distribución, el visualizar el margen real de cada proyecto brinda información fiable.
3. En base a lo planteado en la discusión, se recomienda las implementaciones de medidas correctivas tales como generar informes trimestrales que permita ver el impacto del sistema de costos en la organización, ya que permiten tener un control de los procesos, así mismo prevenir la inconformidad, facilita la evaluación a los indicadores de la meta, también se analizan los procesos en base de periodos, se fomenta las mejoras continuas.
4. Se recomienda en base a lo planteado en la discusión, desarrollar un planeamiento estratégico, ya que con eso se puede obtener un buen uso de los indicadores financieros, rentabilidad, costos y no financieros como calidad de la producción, nivel de innovación, trabajar con un programa que permita obtener información periódicamente de los servicios, que brinde un análisis de la situación del servicio, esto permitirá dar a conocer a los aliados el cumplimiento de metas.

CAPITULO VII
REFERENCIAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almeyda Saravia, J. L. (2017). *Diseño de un sistema de gestión de costos de la calidad para incrementar la rentabilidad de una empresa vitivinícola*. Tesis para optar el Título académico de ingeniero de Gestión empresarial , Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima, Lima.
- Arredondo González , M. M. (2015). *Contabilidad y análisis de costos* (segunda edición ed.). Mexico: Grupo editorial patria.
- ATAHUALPA ALARTE , J. L. (2015). *LOS COSTOS DE SERVICIOS Y SU RELACIÓN EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS ROA INGENIEROS SAC. CALLAO*.
- AVELLANEDA CALDERÓN, R. V., MEGO SANDOVAL, J., & MORENO VELÁSQUEZ, K. (2016). *DETERMINACIÓN DEL COSTO DE SERVICIO DE VIGILANCIA DE LA EMPRESA SECURITY S.A.C EN LIMA EN EL 2016*. LIMA.
- Ayala Mena, F., & Pineda Sucasaca, H. (2016). *Evaluación de la ejecución presupuestaria y el cumplimiento de metas y objetivos de la municipalidad de Kelluyo, periodo 2014-2015*. Puno.
- Barfield, J., Raiborn, C., & Kinney, M. (2005). *Contabilidad de costo tradiciones e innovaciones* (5 E.d ed.). Mexico: International Thomson Editores S.A.
- Choy Zevallos , E. (2012). El dilema de los costos en las empresas de servicios. *Revista de la facultad de ciencias contables UNMS, 20 N.º 37 , 7-14*.
- Consultores Improven. (11 de 07 de 2002). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gestion-costes/>
- Dávila, R. F. (s.f.). INTRODUCCIÓN A LA CONTABILIDAD DE COSTOS. *LIDERA*. Obtenido de

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/revistalidera/article/viewFile/16599/16936>

EAFIT, U. (2008). HISTORIA DE LA CONTABILIDAD DE COSTOS. *Universidad EAFIT*, 2.

Espinoza, H., & Huaita, F. (2012). *APLICACIÓN DE INCENTIVOS EN EL SECTOR PÚBLICO*. GESTIÓN PRESUPUESTARIA, DIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTO PÚBLICO, LIMA.

Estévez, L. (2013). *Modelo de administración de costos para las MiPyme del sector*. Tesis, Ecuador.

Finanzas, M. d. (2018). *Ministerio de Economía y Finanzas*. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/presupuesto-por-resultados/ique-es-ppr>

Gomez, D. (2017). *IDENTIFICACIÓN DE REDUCCIÓN DE COSTOS DE SERVICIOS*. Tesis, Chile.

Gonzales, m. e. (10 de 2002). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/costos-directos/>

gonzalez, H. (09 de Octubre de 2012). *Costo de la Calidad*. Obtenido de <https://calidadgestion.wordpress.com/2012/10/09/costos-de-la-calidad/>

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collao, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*.

Jiménez, w. (2010). *Contabilidad de costos*. Colombia: Fundación para la educación superior San mateo.

Lambretón, V. (2015). La importancia del análisis y la estimación de costos. *Conexiónsan*.

lemus, w. j. (2010). *Contabilidad de costos*. Bogota, Colombia.

Mendieta Barrera, T. (22 de 11 de 2017). Normas legales. 46. Lima, Lima, Perú: El peruano.

Mondragon, A. (2014). *USO DE LA CORRELACIÓN DE SPEARMAN EN UN ESTUDIO DE INTERVENCIÓN EN FISIOTERAPIA* (Vol. 8). Mov cient.

- Murillo , K., & Sarmiento , N. (2012). *Determinación de costos y precios referenciales de los servicios de asesoría contable y tributaria de FIAC S.A y su influencia en la toma de decisiones económica y financieras, año 2011.* Ecuador .
- Nel, Q. I. (2015). Metodología de la investigación. Macro EIRL.
- palomino , f., & Rojas , k. (2017). *Costos, gastos y resultados financieros en la empresa de transporte de carga Valentín & Valentino SAC, periodo 2014-2016.* Tesis, lima.
- Parisaca Cuadros, Y. (2017). *EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE GOBIERNO EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS PRESUPUESTALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ALTO INAMBARI-SANDIA PERIODO 2013-2014.* TESIS, PUNO.
- Pereyra, G. (2015). *Hacer un buen uso de la información pública.* Tesis , Universidad de Buenos Aires , Buenos aires.
- POLIMENI, R. (1998). *Contabilidad de costos* (Tercera edición ed.). Colombia.
- Salazar, L. (2014). *EL CONTROL INTERNO: HERRAMIENTA INDISPENSABLE PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE LA GERENCIA PÚBLICA DE HOY.* Tesis Magister, Lima.
- Sampieri R , Fernandez C, & Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación .* Mexico D.F : McGrawhill.
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta edición ed.). Mexico: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Virla, M. Q. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach* (Vol. 12). Venezuela: Telos.
- wikipedia . (18 de julio de 2018). Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Coeficiente_de_correlaci%C3%B3n_de_Spearman
- Zuniga, A., Perez, J., Almanza, F., Cueto, J., Cordova, A., & Angulo, J. (2017). *Planeamiento financiero y rentabilidad, en empresas constructoras, Distrito de Lima, 2018.* Universidad Cesar Vallejo. Lima: Fondo UCV.

CAPITULO VIII: ANEXOS

ANEXO 1.

Matriz de consistencia

“Costo de servicio y el cumplimiento de las metas, en el Registro Nacional de Identificación y Estado civil – RENIEC, Distrito Lima, 2018.”

PROBLEMAS GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA	
¿Cuál es el nivel de relación entre el Costo de servicio y en el cumplimiento de las metas, en el registro nacional de identificación y estado civil – RENIEC, distrito Lima, 2018?	Determinar el nivel de relación del Costo de servicio, en el cumplimiento de las metas del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil- RENIEC, distrito, lima, 2018.	Existe relación entre el Costo de servicio y el cumplimiento de las metas del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil-RENIEC, distrito, lima, 2018.	COSTO DE SERVICIO	Costos directos Costos indirectos Costos fijos Costos variables Informes de costos Gastos Planificación Estimación Análisis Gestión	<ul style="list-style-type: none"> ❖ TIPO DE ESTUDIO El tipo de estudio a realizar es descriptivo-correlacional. ❖ DISEÑO DE ESTUDIO El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no manipularemos las variables. ❖ POBLACIÓN Y MUESTRA la población está enfocada a los trabajadores del RENIEC, del distrito de lima. ❖ TAMAÑO DE MUESTRA El área de estudio está considerada por el personal que trabaja en las áreas de contabilidad, gerencias, y la gerencia operativa de RENIEC. 	
E SPECIFICO ¿Cuál es el nivel de relación entre el costo de servicio y el presupuesto, en el registro nacional de identificación y estado civil – RENIEC, distrito Lima, 2018?	E SPECIFICO Determinar el nivel de relación del costo de servicio en el presupuesto, del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil- RENIEC, distrito, lima, 2018.	E SPECIFICO Existe relación entre el costo de servicio y el presupuesto del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil-RENIEC, distrito, lima, 2018.		CUMPLIMIENTO DE METAS	Plan estratégico Requerimiento Distribución licitación Presupuesto por resultado Problemas Evaluación Retroalimentación Indicadores de gestión Acciones correctivas	<ul style="list-style-type: none"> ❖ TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Técnica: La técnica a utilizar será Encuesta Instrumento: El instrumento considerado será el cuestionario que es elaboración propia.
E SPECIFICO ¿Cuál es el nivel de relación entre el costo de servicio y las medidas correctivas, en el registro nacional de identificación y estado civil – RENIEC, distrito Lima, 2018?	E SPECIFICO Determinar el nivel de relación del costo de servicio en las medidas correctivas del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil- RENIEC, distrito, lima, 2018.	E SPECIFICO Existe relación entre el costo de servicio y las medidas correctivas del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil- RENIEC, distrito, lima, 2018.				
E SPECIFICO ¿Cuál es el nivel de relación entre el Costo de servicio y el Cost management, en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, distrito Lima, 2018?	E SPECIFICO Determinar el nivel de relación del costo de servicio en el Cost management del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil- RENIEC, distrito, lima, 2018.	E SPECIFICO Existe relación entre el Costo de servicio y el Cost management del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil- RENIEC, distrito, lima, 2018.				

Anexo 2: Encuesta

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS								
"Costo de servicio y Cumplimiento de las metas, en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, Distrito Lima, 2018."								
Generalidades: La siguiente encuesta sera trabaja de manera anonima, marque con una "X" la respuesta que considere conveniente								
Preguntas generales: ¿ Qué especialidad tiene?								
a. administrador b. Contador c. Ingeniero d. Economista				VALORACIONES				
ENCUESTA				Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
ITEMS				1	2	3	4	5
1	Las medidas correctivas garantizan el control de costo adecuado para el óptimo conseguir cumplir las metas trazadas.							
2	El Cost management permite determinar los costos indirectos acorde al presupuesto del servicio a fin disminuir los gastos innecesarios.							
3	El total de los costos fijos es acorde al presupuesto planteado a fin de evitar sobrepasar el costo de servicio.							
4	Las variaciones de los costos variables son analizadas minuciosamente a fin de alcanzar el cumplimiento de metas.							
5	Los informes de costos son un mecanismo que cumplen la función de organizar y controlar la evaluación del costo del servicio.							
6	A través del Cost management se permite predecir los gastos inminentes para ayudar a reducir la posibilidad de sobrepasar el presupuesto.							
7	la planificación del servicio permite tener un control de costo adecuado para disminuir los riesgos y dificultades que impidan el cumplimiento de metas							
8	La organización realiza una estimación antes de iniciar el proyecto a fin de evitar que el costo de servicio se exceda.							
9	La organización procura realizar un análisis de cómo se distribuye los recursos para evaluar si es necesario un aumento en el presupuesto.							
10	En la gestión adecuada garantiza brindar un control de costo apropiado a fin de evitar sobrepasar el presupuesto del servicio.							
11	El plan estratégico permite supervisar el grado de avance de las metas planteadas a fin de evaluar el costo de servicio.							
12	servicios para evaluar los resultados y monitorear los costos según el presupuesto planteado.							
13	La distribución del presupuesto estará estudiada en base al cost management que permita mostrar un adecuado control y distribución en el costo del servicio.							
14	El presupuesto por resultado detalla los egresos e ingresos según lo planteado por el cost management a fin de poder determinar el costo de servicio.							
15	El presupuesto por resultado permite fomentar la ampliación de los servicios en base a cumplimientos de metas.							
16	La deficiencia permite conocer la realidad que presentan los servicios en la actualidad para poder mejorar en el servicio.							
17	La evaluación del desempeño del servicio permite conocer las fortalezas y debilidades para trazar las medidas correctivas.							
18	La retroalimentación permite aclarar el panorama para así atender las inconsistencias presentes para reducir los costos del servicio							
19	El seguimiento de los indicadores plantea la necesidad de establecer una metodología de reporte y seguimiento continuo a fin de obtener medidas correctivas.							
20	Las acciones correctivas son tomadas para eliminar las causas de un mal manejo de recursos.							

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de proyecto de investigación de la UCV, en la sede Lima norte quiero validar el instrumento el cual recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Contador Público.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "Costo de servicio y Cumplimiento de las metas, en el Registro Nacional de Identificación y Estado civil – RENIEC, Distrito Lima, 2018.", siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre:

Lopez Huaytalla Anthuane A.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ambrocio Teodoro Esteves Paizaraman DNI: 17846910

Especialidad del validador: Dr. Administración financiera

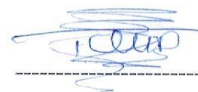
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....de.....del 20.....



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de proyecto de investigación de la UCV, en la sede Lima norte quiero validar el instrumento el cual recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Contador Público.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "Costo de servicio y Cumplimiento de las metas, en el Registro Nacional de Identificación y Estado civil – RENIEC, Distrito Lima, 2018.", siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre:

Lopez Huaytalla Anthuane A.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Zobara Freire Walter DNI: 0.609.8255

Especialidad del validador: Dr. contabilidad

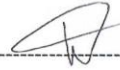
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

15 de 10 del 2018



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ta):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de proyecto de investigación de la UCV, en la sede Lima norte quiero validar el instrumento el cual recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Contador Público.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "Costo de servicio y Cumplimiento de las metas, en el Registro Nacional de Identificación y Estado civil – RENIEC, Distrito Lima, 2018.", siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre:

Lopez Huaytalla Anthuane A.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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


Apellidos y nombres del juez validador: DR. MARIANO MALCHA PAITAN DNI: 17870702

Especialidad del validador: DOCTOR EN CONTAB. Y FINANZAS

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

12 de 10 del 2018


Firma del Experto Informante.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

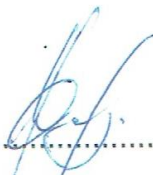
Yo, Donato Díaz Díaz docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor de la tesis titulada

“Costo de servicio y Cumplimiento de las metas, en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, Distrito Lima, 2018.”

Del (dela) estudiante Lopez Huaytalla Anthuane Angelica, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los olivos, Diciembre 2018



Firma

Donato Díaz Díaz

DNI: 08467350

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"Costo de servicio y Cumplimiento de las metas, en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, Distrito Lima, 2018."

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:
Lopez Huaytalla Anthonie Angelico

ASESOR:

Todas las fuentes
Coincidencia 1 de 139

- Entregado a Universidad... Trabajos de estudiantes: 982 Fuente de Internet: 40% URL
- repositorio.uv.edu.pe Fuente de Internet: 40% URL
- docplayer.es Fuente de Internet: 39% URL
- www.scribd.com Fuente de Internet: 35% URL
- tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet: 21% URL
- Entregado a Universidad... Trabajos de estudiantes: 40 Fuente de Internet: 81% URL
- cybertesis.unimem.edu... Fuente de Internet: 81% URL
- www.sildeshare.net Fuente de Internet: 17% URL
- es.sildeshare.net Fuente de Internet: 12% URL
- www.buenastareas.com Fuente de Internet: 12% URL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Lopez Huaytalla Anthwane Angelica
D.N.I. : 73961470
Domicilio : S. de marzo m. plot 7
Teléfono : Fijo : 5262500... Móvil : 987538775
E-mail : anthwane.lopez.huaytalla7@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales
Escuela : Contabilidad
Carrera : Contabilidad
Título : Contador público

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Lopez Huaytalla Anthwane Angelica

Título de la tesis:

"Costo de servicio y Cumplimiento de las metas, en el Registro
Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, Distrito Lima, 2018"

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 13-05-2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA ENCARGADA DE INVESTIGACIÓN DE

La Escuela de Ciencias Empresariales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Lopez Huaytalla Anthuané Angélica

INFORME TITULADO:

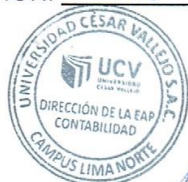
"Costo de Servicios y Cumplimiento de las metas, en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, Distrito Lima, 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Contador público

SUSTENTADO EN FECHA: 11-12-2018

NOTA O MENCIÓN: 16



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACION