



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Mejora continua para el sistema de costeo de los servicios que brinda
Agencias Ransa S.A. Paíta – 2017”

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

AUTORA:

Nilupú Chunga, Erotida Juana

METODÓLOGO:

Dra. Maribel Díaz Espinoza

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoria

PIURA –PERÚ

2017

Página del jurado

.....
Dr.
Presidente

.....
Dr.
Secretario (a)

.....
Dr.
Vocal

Dedicatoria

Dedico esta Tesis a Dios, que es el que me provee de vida, a mi familia por el soporte incondicional brindado, porque han sido un pilar importante a lo largo de estos años de carrera universitaria; sin ellos no hubiera sido posible lograr dicho objetivo.

Agradecimiento

A la Universidad CÉSAR VALLEJOS, Filial Piura por la educación impartida, a nuestra asesora Dra. Maribel Díaz Espinoza por su ayuda constante y a quienes de una u otra manera me apoyaron con sus conocimientos profesionales en la culminación de esta tesis.

Declaratoria De Autenticidad

Yo Nilupú Chunga, Erotida Juana; estudiante de Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela de Contabilidad, de la Universidad César Vallejo de Piura, identificada con DNI, 03494177, con la tesis titulada: Mejora continua para el sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A., Paita – 2017.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La Tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, 04 diciembre del 2017.

Nilupú Chunga, Erotida Juana
DNI: 03494177

Presentación

Señores miembros del jurado, se presenta ante ustedes la tesis titulada: “Mejora continua para el sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A., Paita – 2017”, con el propósito de comprobar si la mejora continua va a optimizar los procesos del Sistema de Costeo esto con la finalidad de mejorar la calidad del servicio que se ofrece y por ende obtener mayor rentabilidad; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Licenciada en Contabilidad. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

INDICE

Página del jurado.....	2
------------------------	---

Dedicatoria	3
Agradecimiento.....	4
Declaratoria De Autenticidad	4
Presentación.....	5
INDICE	6
RESUMEN.....	10
ABSTRACT	11
I INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad Problemática	12
1.2 Trabajos previos.....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.4 La formulación del problema	27
1.5 Justificación del estudio.....	27
1.6. Formulación de la Hipótesis	29
1.7. Objetivos	30
II. METODOLOGÍA.....	31
2.1. Diseño de la investigación.....	31
2.2. Variables y operacionalización	32
2.3. Población y muestra	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
2.5. Procesamiento y análisis de los resultados	35
2.6. Aspectos éticos	36
III RESULTADOS	36
IV DISCUSIÓN DE RESULTADOS	47
V CONCLUSIONES.....	51
VI RECOMENDACIONES	51
VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
VIII ANEXOS	55
ANEXO N° 1: Instrumentos	55

ANEXO N° 2 : CUADRO N°1 - OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	62
ANEXO: 3 MATRIZ DE CONSISTENCIA	64
ANEXO N°4 : Confiabilidad de Instrumentos	65
ANEXO N°5 : Validaciones de Expertos.....	66
ANEXO N°6 : Carta de Aceptacion.....	73
ANEXO N°7 : Turnitin.....	85

Índice De Tablas

Tabla 1:	
Dimensión planificación de mejora continua para el sistema de costos.	37
Tabla 2:	
Dimensión hacer de mejora continua para el sistema de costos.	37
Tabla 3:	
Dimensión verificación de mejora continua para el sistema de costos.	39
Tabla 4:	
Dimensión actuar de mejora continua para el sistema de costos.	39
Tabla 5:	
Dimensión materia prima.	41
Tabla 6:	
Dimensión mano de obra directa.	42
Tabla 7:	
Dimensión costos indirectos de fabricación.	43
Tabla 8:	
Correlación entre la Mejora continua en proceso de planificación y el sistema de costeo	44
Tabla 9:	
Correlación entre la Mejora continua en el proceso de Hacer y el sistema de costeo.....	44
Tabla 10:	
Correlación entre la Mejora continua en el proceso de Verificar y el sistema de costeo...	45
Tabla 11:	
Correlación entre la Mejora continua en el proceso de Actuar y el sistema de costeo.....	46

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar si la mejora continua influye en los procesos del sistema de costeo, de los servicios que brinda Agencias Ransa SA Paita – 2017, de modo que permita establecer su relación. Para dar cumplimiento a este objetivo de investigación se ha empleado un diseño de tipo correlacional porque busca establecer la relación que hay entre la Mejora Continua que se utiliza en la empresa Agencias Ransa SA., y los procesos del sistema de costeo.

Del fundamento teórico de la investigación se precisaron dos variables mejora Continua y sistema de costeo, la población por ser pequeña también constituye nuestra muestra y estará comprendida por los dieciséis trabajadores de la empresa. Se aplicó como instrumento de recolección de datos la encuesta a todo el personal, por ser estos los implicados dentro de la cadena logística, los resultados obtenidos se procesaron con tablas estadísticas descriptivas y cruzadas utilizándose el programa SPSS 23 para hallar los valores sistematizados de las variables en estudio y establecer su correlación la misma que concluye que la relación de la mejora continua en sus variadas fases y el sistema de costeos es baja, obteniéndose una perspectiva clara de la situación actual del sistema de costos, comprometiendo a los colaboradores a participar activamente sobre los cambios que la puesta del sistema de mejora continua implica.

El desarrollo de esta tesis va a lograr mejorar los procesos del sistema de costos, optimizar la trazabilidad de nuestras operaciones con incidencia a reducir costos y obtener mayor rentabilidad por operación brindada para hacerle frente a la competencia, lo que va a permitir brindar un servicio de alta calidad que satisfaga las expectativas de nuestros clientes. La mejora continua nos apoya en el análisis de los costos de manera organizada pues va a ayuda a la toma decisiones en forma oportuna, logrando la rentabilidad económica y financiera esperada por la empresa.

Palabras Claves: Mejora continua, costeo, servicios.

ABSTRACT

The general objective of this research is to determine if continuous improvement influences the processes of the costing system, of the services provided by Agencies Ransa SA Paita - 2017, in order to establish their relationship. In order to comply with this research objective, a correlational type design has been used because it seeks to establish the relationship between Continuous Improvement that is used in the company Ransa SA Agencies, and the costing system processes.

From the theoretical foundation of the research, two variables were defined: Continuous improvement and costing system, the population being small also constitutes our sample and will be understood by the sixteen workers of the company. The survey was applied as a data collection instrument to all personnel, as these are involved in the logistics chain, the results obtained were processed with descriptive and crossed statistical tables using the SPSS 23 program to find the systematized values of the variables under study and establish its correlation, which concludes that the relationship of continuous improvement in its various phases and the costing system is low, obtaining a clear perspective of the current situation of the cost system, committing employees to participate actively in the changes that the implementation of the continuous improvement system implies. The development of this thesis will optimize the traceability of our operations, reduce costs and obtain greater profitability, with established rates per operation provided to face the competition, which will allow to provide a high quality service that satisfies the expectations of our customers. Continuous improvement supports us in the analysis of costs in an organized manner, since it helps decision making in a timely manner, achieving the economic and financial profitability.

Expected by the company.

Keywords: Continuous improvement, costing, services.

I INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Actualmente el comercio internacional ha incrementado sus operaciones, el avance tecnológico y las nuevas normativas aduaneras hacen que las Agencias de Aduana se conviertan en la pieza principal dentro de la cadena logística, la gestión comercial inadecuada por la falta de personal especializado genera que no se cuente con plan de negocios definido, por lo tanto la empresa no innovaría propuestas para mejorar la competitividad y calidad del servicio que brinda trayendo como consecuencia que la empresa no sea viable económicamente.

En estos tiempos desarrollar estrategias, procedimientos y controles internos para los diferentes sistemas que una empresa utiliza es muy importante, implementar controles internos en sus sistemas va a generar una mejora continua en sus procesos lo que va a permitir a la empresa mantener sus objetivos claros en cuanto a su buen funcionamiento para la mejor toma de decisiones.

En este contexto Díaz, E (2014), en su tesis, establece como objetivo la elaboración de una propuesta de control interno para el área de ventas teniendo en cuenta que siendo una empresa de servicios requiere esencial cuidado en cuanto al control de la prestación de los mismos. Concluye que un sistema de control interno aporta a la mejora de la empresa ya que crea mayores y mejores flujos operativos en el proceso de ventas contribuyendo con la salvaguarda de los activos y contando con información confiable para la elaboración y presentación de la información financiera y económica de la empresa.

Con lo anteriormente señalado podremos decir que el costo del servicio, se determina por todos aquellos costos que intervienen en la cadena de suministros, el identificar todos los costos incurridos al momento de proporcionar un servicio a cada uno de nuestros clientes, va a permitir conocer el valor real por operación brindada lo que permitirá evaluar la rentabilidad del servicio brindado, y probablemente una reducción de costos operativos y simplificación en los procesos a fin de optimizar la atención al cliente.

Estrada, V (2007 pag.11) señala que,

“El servicio es la acción que efectuamos en beneficio de nuestros clientes/público usuario, mostrando interés y brindando una atención especial. Prestar un servicio implica el interés que ponemos para descubrir las necesidades y deseos de nuestros clientes o público usuario, a fin de efectuar las acciones necesarias para satisfacerlas. El servicio es inmaterial, no podemos llevarlo en nuestros maletines, se encuentra en nuestro interior, tiene consecuencias favorables en el cliente/público usuario y brinda satisfacción profesional a quien lo proporciona”.

De lo detallado líneas arriba podemos decir que, para brindar un excelente servicio de calidad al cliente, los colaboradores deben conocer las estrategias que un buen servicio genera, mantenerlos actualizados y concientizarlos periódicamente ya que de ellos depende la buena imagen que la organización proyecta a sus clientes con el fin de diferenciarse de la competencia.

Por otro lado, la falta de cultura laboral, contar con personal no capacitado y no identificado con los objetivos de la organización, el no innovar las funciones del recurso humano crea inestabilidad en una empresa. Al respecto Gestipolis (2014) considera que “La Nueva Cultura Laboral se orienta hacia la generación de hábitos de trabajo, prácticas productivas y valores en el mundo laboral, para que todos sean conscientes de sus derechos, pero también de sus deberes, para alcanzar, juntos, una colaboración armónica que logre mayores niveles en las habilidades de todos, que permitan, a su vez, el incremento de la productividad y la competitividad en las empresas, permitiendo así elevar los niveles de vida de los trabajadores y sus familias, promoviendo su desarrollo integral”.

Es decir que el recurso humano es una de las fuentes más importantes dentro de una organización puesto que son los responsables de ejecutar y desarrollar las diferentes actividades que se les designen de acuerdo al perfil del puesto, trabajar en equipo en una empresa, denota gran satisfacción tanto para colaboradores como para el empleador y se ve reflejado en la calidad de servicio que la organización brinda a sus diferentes clientes dentro de la cadena logística.

1.2 Trabajos previos

Internacionales

Lucero, G (2011), en su tesis titulada: “Relación de los costos de producción con la toma de decisiones en la empresa de Lácteos Leito”. El estudio investigativo presentado en esta tesis trata de un trabajo técnico de investigación que permite un mejor desempeño de la empresa tanto en el área administrativa como operativa.

Se considera que uno de los principales tratamientos que se da a los costos de producción es garantizar su mejor utilización a través controles internos apoyados por documentos de soporte que nos permitan conocer la existencia de despilfarro de los elementos que integran a los productos que allí se elaboran, además de ello ha logrado demostrar que por medio de diversos controles internos se reduce el desperdicio de materia prima y se incrementa las unidades producidas. Finalmente se concluye que la empresa no cuenta con una planificación adecuada de producción, ya que como se trabaja con vegetales no pueden calcular de forma exacta cuanto es la producción. Se debería plantear una planificación de producción, la cual servirá para evitar desabastos.

Cabrera, E (2012), en su tesis titulada: “Implementación de un Sistema de Contabilidad de Costos y su Incidencia en la Presentación de Estados Financieros de la Empresa Siderúrgica Fundiciones Aceros Industriales Mejía Villavicencio FIAM Cia.Ltda.”. Esta Investigación se basa en que la empresa no cuenta con un sistema de costos y el precio final de producción es calculado de manera estimativa, según trabajos realizados en años anteriores, contablemente solo se registra compras y ventas de inventarios, donde los costos se envían al gasto no estableciendo cuenta de costos en el balance es decir aplica una contabilidad general. La metodología propuesta es científica porque sus objetivos son estratégicos y demostrables, pues propone utilizar un sistema de costos por procesos, debido fundamentalmente a que el proceso productivo cumple los condicionamientos del sistema, ya que la producción de los artículos se

realiza a través de seis etapas visiblemente diferenciadas, lo que les va a permitir medir el costo es decir, saber con precisión los gastos de producción de cada línea de producto, para la mejor toma de decisiones y satisfacción de sus clientes.

Guerra, L (2009), en su tesis titulada “Diseño de un Sistema de la Calidad para la Línea de Servicios Agentes de Carga de una Empresa Naviera”. Para optar el Título de Ingeniero Industrial. El objetivo de este trabajo fue presentar un Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma COVENIN ISO 9001:2000 para la Asociación Cooperativa Geodersus R.S. El resultado de la investigación consigue el diseño de un procedimiento de operaciones para interceptar las deficiencias encontradas en el diagnóstico realizado. La metodología utilizada es científica pues se enmarca dentro del contexto de Gestión de Calidad donde la mejora continua y su ciclo dinámico PHVA (Planificar, hacer, verificar y actuar), va a evaluar la eficacia del procedimiento, detectando oportunidades de mejora en todos los procesos que desarrolla la organización y lograr mantener la competitividad del servicio que ofrece con el objeto de aumentar la satisfacción del cliente. Para la empresa Implantar el desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad como es el ISO 9001:2000 significa contribuir a mejorar el desempeño de su actividad empresarial.

Nacionales

Arrieta, E (2012), presento la tesis titulada: “Propuesta de mejora en un operador logístico: Análisis, evaluación y mejora de los flujos logísticos de su centro de distribución”. Desarrollado en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Para optar el título de Ingeniero Industrial. Esta investigación tuvo como proyecto realizar mejoras a los procesos de un operador logístico, pretende además optimizar el traslado del producto, utilizar menos tiempo, incrementar el desempeño del recurso operativo dentro del centro de distribución logística. El fundamento teórico se centra en la mejora continua, término que en la actualidad asegura la estabilización de procesos y la posibilidad de mejora para los productos y servicios que una empresa ofrece.

La metodología utilizada es el diagnóstico de la situación original a fin de identificar los problemas ocurridos dentro de la operación logística y por ende conocer sus causas de origen. Estas causas se transformaron en oportunidades de mejoras, que dieron origen a formular diferentes propuestas de solución dando énfasis a las que permitan reducir tiempos y costos de operación.

El diagnóstico reconoció que la empresa presentaba dificultades en todas sus líneas de trabajo y para poder controlar las operaciones la empresa tuvo que replantear sus actividades diarias. Para analizar estos problemas se utilizaron herramientas de mejora continua y de estudio de métodos.

Las conclusiones más notables fueron: El cumplimiento de las propuestas de mejora crearon un impacto positivo en el desarrollo de las actividades logísticas de la empresa, lográndose reducir en promedio: Los tiempos de operación, el traslado de los productos y los costos de operación, permitiendo reformar los acuerdos de nivel de servicio con el cliente.

Este estudio se ha tomado en cuenta porque al aplicar la mejora continua en una empresa ha logrado que los servicios brindados cuesten menos respecto a los servicios brindados antes de la mejora, lo cual guarda relación con lo que se intenta investigar y que se está proyectando desarrollar.

Sotelo y Torres (2011), En su tesis titulada: "Sistema de Mejora Continua en el Área de Producción de la Empresa Hermoplas S.R.Ltda Aplicando la Metodología PHVA" Desarrollado en la Universidad de San Martín de Porras de Lima. Para obtener el título de Ingeniero Industrial. La presente Investigación tiene como principal objetivo el análisis del área de producción con la finalidad de establecer un plan de mejora continua para incrementar la productividad de la empresa HERMOPLAS S.R.Ltda, dedicada a la producción de productos plásticos mediante el moldeado por inyección dirigido al mercado local. Los hallazgos encontrados manifiestan que hay mejoras en la producción al implementar estas medidas y que hay una disminución en relación a los tiempos de reparación de las máquinas inyectoras y reducción de recorrido del operario.

Ubillus, J (2014), En su tesis titulada: “Sistema de Costos ABC como herramienta de control en la gestión empresarial de las Industrias de concreto premezclado en Lima Metropolitana”. De la Universidad de San Martín de Porres de Lima. Para obtener el Título Profesional de Contador Público. Considera que la realidad problemática de la empresa es que existe un deficiente control en el uso de los recursos financieros, por la falta de un adecuado sistema de costos, lo que imposibilita calcular el desempeño en los movimientos administrativos y operativos de la organización y por ende el logro de los objetivos previstos en los presupuestos operativos y financieros. De acuerdo al macro entorno en que se sitúa la empresa, propone que es necesario contar con los costos ABC porque les va a permitir medir la eficacia de los procesos y hacer mejoras continuas en los mismos.

Locales

Benites, C. (2014), desarrolló la investigación, “El sistema de costos ABC y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de calzados Rip Land SAC”. De la Universidad Privada Antenor Orrego. Para obtener el Título Profesional de Contador Público. El objetivo principal de este estudio, es definir, que al aplicar los costos ABC en la empresa, está se orienta a alcanza mayor rentabilidad.

La investigación emplea un diseño causi experimental porque su naturaleza es descriptiva, utiliza también un método transaccional o transversal ya que se ha tenido que estudiar cuál es el estado de las variables, su incidencia e interrelación en un momento dado.

La muestra se obtuvo de la información brindada por la gerencia y funcionarios de la empresa para lo cual se aplicó la técnica de la entrevista y encuesta. Las conclusiones demuestran un control deficiente que afecta a la gerencia en la toma de decisiones consiguientemente implementar un buen sistema de costos contribuirá al logro de los objetivos propuestos por la empresa. Finalmente propone la aplicación del sistema de costos ABC.

Gamboa, V. (2015), presentó la tesis titulada, “El Sistema de Costos por procesos y su mejora del producto en la Empresa Solagro S.A.C. de la Ciudad de Trujillo”. Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público. El objetivo principal de la empresa es mejorar el costo del producto para la mejor toma de decisiones, en la actualidad la empresa en estudio muestra un área de producción que no marcha de la manera apropiada, en lo que concierne a la determinación de los costos unitarios de producción y al control de las operaciones fabriles. Esta situación ocasiona elevados costos con relación a la competencia, mala determinación del precio, información subjetiva que nos conlleva a la mala toma de decisiones. Es por ello que la empresa tiene la necesidad de replantear un nuevo sistema de costos por procesos que nos permita implantar las herramientas de administración de costos para obtener el costo ideal y lograr una acertada toma de decisiones mejorando así la gestión empresarial a fin de brindar un mejor servicio a nuestros clientes.

1.3 Teorías relacionadas al tema

El marco referencial de esta investigación se apoya en: La mejora continua y el sistema de costeo. Referiremos algunas de las ideas que explican como la mejora continua aplicada a un sistema de costos puede aportar al resultado de los objetivos planteados por una organización.

Mejora continua

Hoy en día el término mejora continua es muy utilizada en las empresas, porque mejora su rendimiento a través de la implementación de nuevos procesos que son supervisados constantemente para ceñirse a los nuevos planes instaurados.

Mejora continua: Merino, Gaytán & Garzón (2003) Definieron:

La mejora continua significa que el indicador más fiable de la mejora de la calidad de un servicio sea el incremento continuo y cuantificable de la satisfacción del cliente. Esto exige a la Organización adoptar una aproximación centrada en los resultados en materia de incremento continuo de la satisfacción del cliente, integrado en el ciclo anual de

planificación de actividades de la Organización.

La creación de una cultura de mejora continua no es algo que se pueda hacer de un día para otro en una organización, y esto se da tanto en instituciones públicas como privadas; Es un reto cambiar la mentalidad, los hábitos, las técnicas y los conocimientos del ser humano, no existen fórmulas mágicas, ni decisiones rápidas para conseguirlo.

El éxito en la creación de esta cultura de mejora continua exige un liderazgo firme (imprescindible) y sostenido que apoye la iniciativa y la adhesión a sus principios, la asignación de recursos suficientes y la participación activa en el proyecto. La mejora de la calidad no puede obtenerse mediante un programa. Se trata del resultado de un proceso de mejora continuo y permanente, y tiene que producirse tanto en los niveles políticos como en la alta dirección de la Organización: no pueden delegar la responsabilidad, es necesario que asuman la dirección de los trabajos o nada sucederá. Es crucial que los esfuerzos orientados a la mejora del servicio provengan de los directivos y esto por razones de credibilidad, influencia y sentido de copropiedad organizativa.

Estos directivos deben ejercer el liderazgo y constituirse en los “propietarios” y conductores del proceso de mejora continua. Es pues importante poner en los puestos de dirección a personas con capacidad de liderazgo, que puedan ejercerlo con efectividad. La mejor forma de afrontar los retos que conlleva la implantación de una cultura de mejora continua en la calidad del servicio es implicar a la mayor cantidad de gente posible y la forma más adecuada de conseguirlo, es por medio de la creación de equipos de trabajo, sobre todo si la entrega de un servicio implica una cadena de actividades y empleados interrelacionados entre sí. Para conseguir de forma sostenida a lo largo del tiempo este incremento en la satisfacción de los clientes, es necesario fijar objetivos de mejora continua en el cuadro del proceso de planificación anual de actividades y objetivos de la organización y que estos planes anuales estén basados en las necesidades y expectativas de los clientes en la prestación del servicio considerado. (Merino, Gaytán & Garzón, 2003, p.4-5).

Otras definiciones:

Mejora Continua. – Es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo. Según la ISO 9000:2006: “actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos”. Según Harrington, J (1993), para él “mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable”. Deming, E (1996), según la óptica de este autor, “la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra, pero siempre se busca”. Kabboul F (1994), define el Mejoramiento Continuo como una “conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierren la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado”. Finalmente, Hitpass, B (2014). señala:

Kaizen se podría traducir del japonés “Kai = cambios” y zen = lo bueno”. En el sentido figurado se puede interpretar como “cambio para mejora”, el uso común de su traducción al español sería “mejora continua”. La filosofía de Kaizen concibe errores y problemas como pequeños “tesoros” que esconden oportunidades de mejora y potenciales de innovación. Dicho de otra forma, si no se transparentan los problemas no podrán inducirse mejoras. En ese sentido se trata de una metodología de trabajo tanto individual como colectivo. “Hoy mejor que ayer, mañana mejor que hoy” es la base de la filosofía Kaizen, ningún día debe pasar sin una cierta mejora. Dicho de otra forma, el principio alude a que siempre es posible hacer mejor las cosas. (Hitpass, 2014, p.64)

Ciclo Deming PHVA. – Deming, E (1989) Este ciclo de Control que inicialmente se aplicó para el desarrollo de nuevos productos, se aplica ahora a cualquier actividad, operación o proceso y es el concepto vital de la ACT para garantizar la mejora continua. En su seminario de 1950 el Dr. Edwards Deming transmitió este ciclo a los directores de empresas japonesas quienes, en su honor, le cambiaron el nombre al de ciclo de Deming. En forma general, el ciclo PHVA opera de la siguiente forma: Deming, E (1989)

Planear. - Ante cualquier circunstancia lo primero que deben definirse son las políticas, mismas que deben ser congruentes con las necesidades y expectativas de los clientes y de las otras partes interesadas. Las políticas son el marco para el establecimiento de los objetivos y las metas, que a su vez obligan al desarrollo de estrategias, programas y métodos de trabajo.

Hacer. - Implica la comunicación de los resultados de la planeación (políticas, objetivos, metas, estrategias, programas y métodos de trabajo) a todos los involucrados y la ejecución coordinada de las actividades y el registro de los datos.

Verificar. - Periódicamente se comparan los avances, las tendencias y los resultados obtenidos con relación a lo proyectado.

Actuar. - Implica la toma de decisiones relacionada con el estado de cosas determinado en la verificación. (Deming, 1989, p.15)

Diagrama de Ishikawa

“El diagrama de la espina se utiliza para recoger de manera gráfica todas las posibles causas de un problema o identificar los aspectos necesarios para alcanzar un determinado objetivo (efecto). También se lo denomina diagrama causa-efecto o diagrama de Ishikawa”. Ishikawa, k (1943)

Estrategias para una mejora continua. - “Guía de la Calidad – Mejora continua”. Consideraremos las estrategias de mejora de servicios y/o procesos, para ello debemos disponer de un plan y una metodología que nos permita abordar los problemas y oportunidades de manera sistemática e integrada en nuestras actividades habituales. Se sostiene en la existencia de un plan, que garantiza la continuidad, y la disponibilidad de un método estandarizado, que facilita el abordaje de las mejoras. La mejora continua, es un proceso estructurado y sistemático en el que, basándonos en los servicios que prestamos y en los recursos que ya tenemos, tratamos de mejorar la calidad o reducir el costo de los servicios. Se caracteriza porque está dirigido a la acción y a mejorar situaciones reales, obtiene resultados

concretos y cuantificables, fomenta la participación y el reconocimiento de las personas y se basa en la continuidad a lo largo del tiempo.

Sistema de Costos

Según Horngren, Ch (2012), “la Contabilidad de Costo para fines de dirección constituye la fase más dinámica de todo el campo de la contabilidad porque está entrelazada con la propia administración. Esta es una función de servicio cuyo principal propósito es ayudar a la administración a planear y controlar las operaciones”.

Polimeni, R (1994), señalan que “el sistema contable que suministra la información para medir los costos de un producto, el rendimiento y el costo de las operaciones se denomina contabilidad de costos o sistema de contabilidad gerencial”.

Hitpass, H (2014) “Define el sistema de costos Kaizen como una técnica que plantea diversas actividades para el mejoramiento de los procesos y la reducción de costos. Estos cambios se proponen a la gerencia a través de una propuesta que incluya la proyección de reducción de costos. Esta reducción debe ser alcanzada en un determinado período de tiempo”.

La contabilidad de costos actual es aquella que ayuda a la gerencia a determinar los costos unitarios de producción es decir que mediante los procedimientos, técnicas, registros e informes estructurados podremos conocer el valor real de lo que cuesta producir; “cuando un empresario conoce en forma detallada sus costos unitarios, estará en capacidad de saber hasta dónde puede bajar sus precios para no incurrir en una posible pérdida. Además, estaría en una ventaja competitiva en costos, frente a las demás empresas”, para la mejor toma de decisiones. Los factores para un buen sistema de costos son:

Costo y eficacia. – “La Gran Enciclopedia de Economía” (2009), define el análisis costo-eficacia como una variante del análisis costo-beneficio. Se aplica cuando se carece de precios para valorar el objetivo o conjunto de objetivos que se pretenden alcanzar con el

programa. Los objetivos a alcanzar se miden a través de los correspondientes indicadores. Cuando se dispone de varios programas alternativos para alcanzar un mismo objetivo, el criterio de elección es bien simple: el mejor programa es aquel que permite alcanzar el objetivo con menor costo, y, a igualdad de costo, el que permite maximizar el objetivo.

Villacis, E (2015) “Las compañías se encuentran bajo una presión continua para reducir el costo de los productos o servicios que venden”. Para calcular y administrar el costo de los productos, el contador administrativo intenta entender las tareas o actividades (tales como montar las máquinas o distribuir los productos) que ocasionan la elevación de los costos. Los gerentes observan muy de cerca el mercado para determinar los precios que los clientes están dispuestos a pagar por productos o servicios.

Calidad. – Horngren, Ch (2012), “manifiesta que los clientes esperan alto niveles de calidad. La administración de calidad total (TQM, del inglés total quality management) es una filosofía en la que la administración mejora las operaciones de toda la cadena de valor para ofrecer productos y servicios que excedan las expectativas del cliente”. TQM abarca el diseño del producto o servicio para que satisfaga las necesidades y deseos de los clientes, así como la fabricación de los productos con cero (o mínimos) defectos y desperdicio, y con un bajo nivel de inventarios.

Innovación. – “Análisis Costo Beneficio de la Innovación Empresarial” (2009), Un constante flujo de productos o servicios innovadores es la base para conseguir el éxito continuo de una compañía. El contador administrativo ayuda a los gerentes a evaluar las decisiones de inversión alternas.

Los contadores administrativos ayudan a los gerentes a dar un seguimiento al desempeño en los factores clave de éxito. Las compañías también deben buscar sistemas de planeación y control que las ayuden a integrar, desarrollar y poner en práctica sus estrategias.

Elementos del costo. – Horngren Ch (2012). Un producto contiene tres elementos de costos:

Costo del material directo. – La materia prima que interviene directamente en la elaboración de un producto se denomina material directo, y es el primer elemento de costo. Debe tenerse en cuenta que no toda la materia prima que se usa se clasifica como material directo, por cuanto hay algunos materiales, como los aceites y las grasas, que no intervienen directamente en el proceso y se consideran costos indirectos de fabricación.

Costo de la mano de obra directa. - El costo de mano de obra directa, segundo elemento de costo, es el pago que se puede asignar en forma directa al producto, tal como el salario de los obreros que intervienen directamente en la elaboración de los artículos, así como sus prestaciones sociales. No debe clasificarse como mano de obra directa, por ejemplo, el salario de los supervisores, obreros de mantenimiento, celadores y aseadores, todos ellos considerados como costos indirectos de fabricación.

La suma de los dos primeros elementos, o sea los materiales directos y la mano de obra directa, se conoce generalmente en los medios industriales como costo primo.

Costos indirectos de fabricación. -Su sigla CIF o carga fabril son todos aquellos que no son ni materiales directos ni mano de obra directa, como tampoco gastos de administración y de ventas. Hacen parte de este tercer elemento de costo, los materiales indirectos, la mano de obra indirecta (los salarios de los empleados de oficinas de fábrica, supervisores, mantenimiento, superintendencia, horas extras, tiempo ocioso), el lucro cesante, el arrendamiento de la fábrica, los repuestos de maquinaria, los impuestos sobre la propiedad raíz, los servicios (agua, luz, teléfono, calefacción, gas, etc.), la depreciación de edificios, la depreciación de maquinaria, las herramientas gastadas, el seguro de edificios, los costos de fletes relacionados con el manejo de los materiales y las prestaciones sociales de todos aquellos

trabajadores y empleados que no intervienen en forma directa en la elaboración del producto, con excepción de las que son propias de los salarios de administración y de ventas.

La suma de los costos por concepto de mano de obra directa y costos indirectos de fabricación se conoce como costos de conversión, o sea los necesarios para convertir los materiales en partes específicas del producto, de un proceso de producción a otro, hasta llegar al producto final. (Horngren Ch, 2012, p.17-18)

Estrategias para un sistema de costos

La gestión estratégica de costos consiste en ver a las distintas actividades que componen la cadena de valor de la empresa desde una perspectiva global y continua, que sirve para encaminar las capacidades internas de la empresa y proyectarlas sobre el entorno externo, procurando información para la aplicación prolongada de las actividades empresariales. (Mallo et al, 2000). Se utiliza para desarrollar ventajas competitivas sostenibles, mejorar la calidad de los productos y la eficiencia de los procesos, de ahí que los costos se hayan convertido en un instrumento de decisión estratégica. El primer objetivo de la gestión estratégica de costos es “organizar la información para que la empresa mantenga la competitividad, logrando la mejora continua de productos y servicios de alta calidad que satisfagan a los clientes y a los consumidores al menor precio” (Mallo et al, 2000, p. 25). El término estrategia llegó a la cima cuando Porter publica en 1980 su obra Estrategia Competitiva. Porter (citado por Mallo et al, 2000) denomina “Estrategia Competitiva a la manera que la empresa tiene de competir, es decir, al conjunto de objetivos que una empresa busca en el mercado y a las políticas necesarias para alcanzarlos”.

Shank y Govindarajan (1995). Sostienen que la gestión estratégica de costos no es más que la combinación de tres temas claves: análisis de la cadena de valor, de los causales de costos, y del posicionamiento estratégico. En cada uno de los cuales, los costos son analizados de manera organizada, proporcionando información relevante para que la

empresa mantenga la competitividad, al lograr la mejora continua de productos y servicios de alta calidad que satisfagan a los clientes y a los consumidores al menor precio. (Shank y Govindarajan,1995, p17)

1.4 La formulación del problema

Pregunta principal

- ¿De qué manera la mejora continua influye en el sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa SA Paita – 2017?

Preguntas específicas

- ¿En qué medida la planificación de acciones de la mejora continua, influye en los procesos del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. - 2017?
- ¿En qué medida el proceso de hacer influye en los procesos de mejora continua del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. - 2017?
- ¿En qué medida el proceso de verificar influye en los procesos de mejora continua del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. – 2017?
- ¿En qué medida el proceso de actuar, influye en los procesos de mejora continua del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. – 2017?

1.5 Justificación del estudio

Justificación Teórica

Considero que el presente trabajo de investigación es necesario aplicarlo actualmente, porque existe deficiencia en la gestión de los procesos de mejora continua para el sistema de costeo de Agencias Ransa SA., lo cual no ha permitido desarrollar los objetivos propuestos por la empresa y por ende sus operaciones no han alcanzado la eficiencia esperada; motivo por el que considero relevante este trabajo de investigación y de gran interés y utilidad para la empresa, porque permitirá optimizar la eficiencia, mejorar y reforzar los controles de mejora continua, mediante la actualización de la gestión en los procesos del sistema de costos, permitiendo que la empresa trabaje con precisión al momento de calcular las tarifas por los servicios que

brinda, aumentar sus ventas y por ende hacerla más competitiva en el mercado, brindando un servicio de calidad para satisfacción de todos sus clientes.

Justificación Metodológica

La justificación metodológica de este proyecto de investigación es lograr que toda la información de los procesos de mejora continua influya en la gestión del sistema de costeo de Agencias Ransa SA., con el fin de obtener mejores resultados que permitan demostrar la solución del problema. Actualmente la mejora continua juega un papel importante para el desarrollo de las actividades de una organización porque se orienta a mejorar continuamente la gestión de los procesos de las diferentes áreas de una empresa y por lo tanto representa la oportunidad para fortalecerlas.

Justificación Práctica

Esta investigación se orienta a aplicar los procesos de mejora continua al sistema de costos para poder determinar las tarifas reales por el servicio que ofrece y proyectar la rentabilidad esperada que va a redundar en la buena toma de decisiones. Estas oportunidades de mejora benefician financiera y administrativamente a una organización pues va a permitir realizar evaluaciones periódicas en sus procesos, mejorar los estándares de calidad ya establecidos y continuar con el trabajo de mantenimiento por los responsables del proceso a fin de prevenir y minimizar riesgos en la organización.

1.6. Formulación de la Hipótesis

Hipótesis general

- La mejora continua influye significativamente, en los procesos del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. Paita – 2017.

Hipótesis específicas

- La planificación de acciones de la mejora continua influye significativamente, en los procesos del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. – 2017
- El proceso de hacer influye significativamente, en los procesos de la mejora continua del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. – 2017.
- El proceso de verificar influye significativamente, en los procesos de la mejora continua del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. – 2017.
- El proceso de actuar influye significativamente, en los procesos de la mejora continua del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. – 2017.

1.7. Objetivos

Objetivo general

- Determinar si la mejora continua influye en los procesos del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. Paita – 2017.

Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la mejora continua a través del proceso de Planificación y los procesos del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. Paita-2017
- Establecer la relación entre la Mejora continua a través del proceso de Hacer y los procesos del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. Paita-2017
- Analizar la relación entre la Mejora continua a través del proceso de Verificación y los procesos del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. Paita-2017
- Determinar la relación entre la Mejora continua a través del proceso de Actuar y los procesos del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. Paita-2017

II. METODOLOGÍA

2.1. Diseño de la investigación

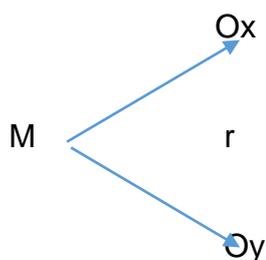
Esta investigación se ubica dentro del enfoque cuantitativo, ya que el propósito es establecer una relación de carácter numérico entre dos variables y como dice Hernández (2013) este enfoque “refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación”.

Es, asimismo, una investigación correlacional, ya que tiene como finalidad “conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables” Hernández (2013).

Por otro lado, se trata de un estudio transversal o transaccional, ya que se hará la indagación en un período o momento determinado.

De acuerdo a lo señalado por Hernández (2013), el diseño que se ha empleado es el denominado diseño transaccional correlacional-causal, es un diseño que “describe relación entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado”

El diseño utilizado se simboliza así:



Dónde:

Ox = Es la medición de la variable Mejora continua

Oy = Es la medición de la variable Sistema de costeo

M = Es la muestra de trabajadores

r = Es la relación

2.2. Variables y operacionalización

Variables

VI.- Mejora Continua

- Planificar
- Hacer
- Verificar
- Actuar

VD.- Sistema de Costeo

- Materia Prima
- Mano de Obra Directa
- Costos Indirectos de Fabricación.

CUADRO N°1 – Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	TECNICAS INSTRUMENTOS
VI MEJORA CONTINUA	Mejorar la eficacia de su sistema de costos aplicando la política y objetivos de calidad, los resultados de las verificaciones de inspección, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión de la Dirección. (Norma 9000 – ISO 9001).	Son las apreciaciones de los trabajadores respecto a la mejora continua que se viven en la empresa en sus aspectos de planificar, hacer, verificar y actuar y será evaluada a través del instrumento de mejora continua.	Calidad del Servicio en el sistema de costos se medirá a través: - Planificar - Hacer - Verificar - Actuar	Encuesta.
VD SISTEMA COSTEO	El costo . - Es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio. El costo de producción establece el precio de venta al público del bien en cuestión. (Pérez Julián 2008)	Es la apreciación de los trabajadores respecto al sistema de costeo que utiliza la empresa para ejecutar sus labores, desde los aspectos de materia prima, mano de obra directa y costos indirectos de fabricación, la medición se hará en base al instrumento del sistema de costeo.	Elementos Costo: -Materia Prima. -Mano de obra directa. -Costos indirectos fabricación.	Encuesta.

2.3. Población y muestra

Población

Según Hernández Fernández y Baptista (2010) la población de la investigación “es el conjunto de todos los casos que coincidan con una serie de descripciones, o en sí, la sucesión de unidades o principios de datos que conforman un todo”. Para la presente investigación se ha trabajado con los 16 trabajadores que laboran en la empresa Agencias Ransa SA.

Muestra

En la presente investigación, la selección de la muestra fue a través del muestreo no probabilístico dado que se ha trabajado con toda la población como muestra; es decir con los 16 trabajadores que la laboran en la empresa.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Como técnica se utilizó la Encuesta, ya que por este medio se han recogido datos generales que son de conocimiento de los trabajadores de la empresa. Según (Hernández, Fernández y Baptista 2010). “Es la recolección sistemática de datos de poblaciones o de muestras de poblaciones que deben obtenerse mediante el uso de entrevistas personales u otros instrumentos”.

Instrumentos

Las referencias revisadas señalan que para la técnica encuesta se debe utilizar como instrumento el cuestionario, el cual se define como “El conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios y alcanzar los objetivos; es un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

Para medir la variable mejora continua, se construyó en base a las teorías una encuesta de 20 ítems y está distribuida en 4 dimensiones; planificar, hacer, verificar y actuar; cada una de estas dimensiones está conformada por 5 ítems; se utilizó la escala dicotómica con la siguiente valoración: 1 = No y 2 = Si.

Para medir la variable sistema de costeo, se construyó también en base a una encuesta donde se identificaron tres dimensiones propias del sistema de costos las cuales se midieron mediante un cuestionario de 15 preguntas. El modelo está basado en un cuestionario con preguntas que sirven para analizar la eficiencia del sistema de costos en la empresa, mediante el análisis de los resultados Utiliza la escala del 1 al 2 para responder: (2) Bueno y (1) Malo, las dimensiones fueron: Materia prima, Mano de Obra Directa y Costos Indirectos de Fabricación.

Validez y confiabilidad

Con relación a la validez, se ha trabajado con la validez de contenido a través de la técnica de contenido y con la estrategia de juicio de expertos, para ello se ha recurrido a expertos en mejora continua y sistema de costos, los cuales brindaron sugerencias y recomendaciones para la mejora de los ítems. Los expertos después de la evaluación y mejora del instrumento indicaron que son válidos para ser aplicados en la muestra seleccionada.

En cuanto a la confiabilidad; antes de la aplicación de los instrumentos estos fueron sometidos a prueba de confiabilidad; para ello se tomó previamente el instrumento a 6 trabajadores con similares características de la muestra; esto para poder aplicar la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, obteniéndose los siguientes resultados.

Instrumento de Mejora Continua (20 ítems)	,883
Instrumento de sistema de costeo (15 ítems)	,539

2.5 Procesamiento y análisis de los resultados

Los datos se recogieron del instrumento aplicado a los trabajadores, quienes respondieron con interés a la información referida a cada objetivo, los resultados se han codificado en una data procesándose con tablas estadísticas descriptivas y cruzadas y se ha utilizado el programa SPSS 23, para hallar la media aritmética de los valores sistematizados de cada una de las dimensiones de las variables y establecer la correlación entre los procesos de la mejora continua y los procesos del sistema de costeo.

Una vez obtenidos los datos se ha procedido a analizar los resultados, Se ha utilizado la correlación de Pearson y de acuerdo a esta correlación se dieron las apreciaciones objetivas e interpretaciones para luego contrastar las hipótesis y formular conclusiones las mismas que sirvieron para plantear las recomendaciones pertinentes.

2.6. Aspectos éticos

En esta investigación se tuvieron en cuenta consideraciones éticas como en los lineamientos para la elaboración de estudios científicos, se contó con la autorización del Representante Legal y trabajadores de la empresa. Se ha cuidado actuar con responsabilidad en el manejo de la información de tal modo que, por tratarse de una empresa privada, los datos se guardan con absoluta fidelidad, honestidad y la confidencialidad del caso. Asimismo, la información es el resultado de haber realizado un tratamiento serio desde el diseño, la aplicación y el procesamiento de los resultados. Por otro lado, se cumplió con las normas establecidas por el sistema APA para citas y referencias bibliográficas.

III RESULTADOS

Objetivo 01

Determinar la relación entre la Mejora continua a través del proceso de Planificación y los procesos del sistema de costeo de los servicios que brinda Ransa S.A. Paita-2017

Variable mejora continua por los servicios que brinda agencias Ransa S.A. Paita. 2017

Tabla 1:

Dimensión planificación de mejora continua para el sistema de costos.

Preguntas	Sí		No		Total	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%
¿La Empresa cuenta con políticas establecidas de mejora continua para el sistema de costos?	8	50.0%	8	50.0%	16	100.0%
¿La Empresa tiene establecido objetivos y metas de mejora continua para el sistema de costos?	8	50.0%	8	50.0%	16	100.0%
¿En la Empresa se aplica controles de mejora continua al sistema de costos?	8	50.0%	8	50.0%	16	100.0%
¿En la Empresa se renueva constantemente los procesos y procedimientos de mejora continua para el sistema de costos?	5	31.0%	11	69.0%	16	100.0%
¿Las políticas y procedimientos de mejora continua se enfocan a establecer estándares de calidad para el sistema de costos?	6	37.0%	10	63.0%	16	100.0%
Promedio	7	44.0%	9	56.0%	16	100.0%

Fuente: Encuesta de mejora continua aplicada a los trabajadores.

Interpretación.

La tabla N° 01 el 50% de los encuestados nos indican que si existen políticas, objetivos, metas y controles de mejora continua para el sistema de costos, mientras que un 69% nos indican que no se renueva los procesos y procedimientos del sistema de costos y el 63% nos dicen que las políticas y procedimientos no están enmarcados dentro de los estándares de calidad de la mejora continua para el sistema de costos.

Objetivo 02

Establecer la relación entre la Mejora continua a través del proceso de Hacer y los procesos del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. Paita-2017

Tabla 2:

Dimensión hacer de la mejora continua para el sistema de costos.

Preguntas	Sí		No		Total	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%
¿Cree Usted que las políticas establecidas de mejora continua incrementan el rendimiento del sistema de costos?	10	63.0%	6	37.0%	16	100.0%
¿Cree Usted que los objetivos y metas establecidas de mejora continua beneficiaría el sistema de costos?	12	75.0%	4	25.0%	16	100.0%
¿Cree Usted que para aplicar controles de mejora continua al sistema de costos el personal debe estar capacitado?	9	56.0%	7	44.0%	16	100.0%
¿Cree Usted que el personal debe asumir con responsabilidad la ejecución de los procesos y procedimientos de mejora continua para el sistema de costos?	15	94.0%	1	6.0%	16	100.0%
¿Cree Usted que las políticas y procedimientos de mejora continua para el sistema de costos establecen una cultura de calidad?	11	69.0%	5	31.0%	16	100.0%
Promedio	11	71.0%	5	29.0%	16	100.0%

Fuente: Encuesta de mejora continua aplicada a los trabajadores.

Interpretación.

En la tabla N° 02 el 63% de los encuestados nos indica que las políticas establecidas incrementan el rendimiento del sistema de costos, de la misma manera el 75% indican que los objetivos y metas benefician la mejora continua del sistema de costos, así mismo el 94% indican que los procedimientos y procesos deben asumirse con responsabilidad, considerando un 69% que las políticas y procedimientos aplicados al sistema de costos establecen una cultura de calidad.

Objetivo 03

Analizar la relación entre la Mejora continua a través del proceso de Verificación y los procesos del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. Paita-2017

Tabla 3:

Dimensión verificación de mejora continua para el sistema de costos.

Preguntas	Sí		No		Total	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%
¿Considera Usted que la Empresa debe contar con políticas establecidas de mejora continua para el sistema de costos?	14	88.0%	2	12.0%	16	100.0%
¿Considera que la empresa periódicamente debe revisar los objetivos y metas de mejora continua para el sistema de costos?	15	94.0%	1	6.0%	16	100.0%
¿Considera que la Empresa al efectuar análisis de mejora continua al sistema de costos esta se hace más competitiva en el mercado?	11	69.0%	5	31.0%	16	100.0%
¿Considera que la Empresa debe tener bien estructurado los procesos y procedimientos de mejora continua para el sistema de costos?	14	88.0%	1	12.0%	16	100.0%
¿Considera que las políticas y procedimientos de mejora continua para el sistema de costos satisface las expectativas de los clientes, al brindar un servicio de calidad?	15	94.0%	1	6.0%	16	100.0%
Promedio	14	87.0%	2	13.0%	16	100.0%

Fuente: Encuesta de mejora continua aplicada a los trabajadores.

Interpretación.

En la tabla N° 03 el 87% de los encuestados nos indica que la empresa debe contar con políticas, objetivos y metas las misma que deben analizarse periódicamente como parte de la mejora continua que se realiza en la empresa, esto va a permitir mejorar el rendimiento del sistema de costos y por ende satisfacer las expectativas de los clientes brindando un servicio de alta calidad.

Objetivo 04

Determinar la relación entre la Mejora continua a través del proceso de Actuar y los procesos del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. Paita-2017

Tabla 4:

Dimensión actuar de mejora continua para el sistema de costos.

Preguntas	Sí		No		Total	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%
¿Estaría Usted de acuerdo con aplicar políticas de mejora continua para el sistema de costos?	15	94.0%	1	6.0%	16	100.0%
¿Considera Usted que las acciones correctivas y preventivas son necesarias para mejorar el sistema de costos?	16	100.0%	0	0.0%	16	100.0%
¿Estaría Usted de acuerdo en utilizar controles de mejora continua para el sistema de costos con la finalidad de tener clientes satisfechos?	16	100.0%	0	0.0%	16	100.0%
¿Cree Usted que al estar bien estructurado los procesos y procedimientos de mejora continua para el sistema de costos se puedan conocer los costos reales por el servicio ofrecido?	11	69.0%	5	31.0%	16	100.0%
¿Cree Usted que al aplicar políticas y procedimientos de mejora continua al sistema de costos la empresa se pueda beneficiar?	14	88.0%	2	12.0%	16	100.0%
Promedio	14	90.0%	2	10.0%	16	100.0%

Fuente: Encuesta de mejora continua aplicada a los trabajadores.

Interpretación.

En la tabla N° 04 el 90% de los encuestados nos indica que la empresa debe aplicar políticas, acciones correctivas y preventivas que le permitan mejorar los procesos del sistema de costos con la finalidad de hacerle frente a la competencia y tener clientes satisfechos, estructurarlos de modo que se pueda determinar de manera oportuna los costos reales por los servicios que se ofrecen y obtener mayor rentabilidad en beneficio de la organización.

Variable sistema de costos de la agencia Ransa S.A. Paita. 2017

Tabla 5:

Dimensión materia prima.

Preguntas	Sí		No		Total	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%
¿Considera que la empresa debe tener un sistema de costos bien estructurado por los servicios que brinda?	12	75.0%	4	25.0%	16	100.0%
¿En la empresa existen flujogramas de los procesos de calidad por los servicios que brinda?	11	68.0%	5	31.0%	16	100.0%
¿Considera usted que la empresa tramita de manera oportuna las operaciones ante Aduanas a fin de brindar un mejor servicio?	13	81.0%	3	19.0%	16	100.0%
¿Existen procedimientos adecuados en el sistema de costos para la obtención de los vistos buenos de los conocimientos de embarque para mejorar los servicios que se ofrecen?	5	31.0%	11	69.0%	16	100.0%
¿En la empresa existen procedimientos en el sistema de costos para las Importaciones y Exportaciones de los diferentes productos?	5	31.0%	11	69.0%	16	100.0%
Promedio	9	57.0%	7	43.0%	16	100.0%

Fuente: Encuesta de sistema de costeo aplicada a los trabajadores.

Interpretación.

En la tabla N° 05 el 75% de los encuestados nos indican que la empresa debe tener un sistema de costos bien estructurado, el 68% nos indican que se deben contar con flujogramas de los procesos de calidad ya que el 81% consideran que la empresa tramita de manera oportuna las operaciones ante aduana para brindar un servicio de calidad, pero el 69% indican que no existen procedimientos adecuados para la obtención de vistos buenos de los conocimientos de embarqué y de la misma manera el 69% indican que tampoco existen procedimientos en el sistema de costo para las importaciones y exportaciones de los diferentes productos.

Tabla 6:

Dimensión mano de obra directa.

Preguntas	Sí		No		Total	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%
¿Considera Usted que la empresa valora el recurso humano como pieza principal dentro de la cadena de los servicios que ofrece?	4	25.0%	12	75.0%	16	100.0%
¿Cree Usted que un trabajador bien remunerado realiza mejor sus funciones optimizando el servicio brindado?	13	81.0%	3	19.0%	16	100.0%
¿Considera Usted que es necesaria la presencia de los auxiliares de despacho durante la operación aduanera?	12	75.0%	4	25.0%	16	100.0%
¿Cree Usted que la capacitación del personal va en función de las labores que realiza?	7	44.0%	9	56.0%	16	100.0%
¿Los auxiliares de despacho tienen conocimiento que para hacerle frente a la competencia se debe brindar un servicio de calidad con menores costos?	5	31.0%	11	69.0%	16	100.0%
Promedio	8	51.0%	8	49.0%	16	100.0%

Fuente: Encuesta de sistema de costeo aplicada a los trabajadores.

Interpretación.

En la tabla N° 06 el 75% de los encuestados nos indican que el recurso humano no es valorado como pieza fundamental dentro de la organización y un 81% opinan que el personal bien remunerado realizara mejor sus funciones y optimizará el servicio ofrecido mientras que el 75% indican que es necesaria la presencia de los auxiliares de despacho durante las operaciones aduaneras pero un 56% indican que el personal debe ser capacitado al momento de realizar sus funciones y el 69% indican que los auxiliares de despacho no tienen conocimiento que para hacer frente la competencia se debe brindar un servicio de calidad.

Tabla 7:

Dimensión costos indirectos de fabricación.

Preguntas	Sí		No		Total	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%
¿La empresa tiene costos indirectos de fabricación en su sistema de costos?	1	6.0%	15	94.0%	16	100.0%
¿Existen procedimientos claros en el sistema de costos, sobre el buen uso de la luz, agua y teléfono?	1	6.0%	15	94.0%	16	100.0%
¿Existen políticas para cuidar los servicios en el sistema de costos?	0	0.0%	16	100.0%	16	100.0%
¿Considera Usted que la prestación de servicios de terceros es oportuna para realizar la labor operativa del servicio que se ofrece?	11	69.0%	5	31.0%	16	100.0%
¿Cree Usted que la empresa se beneficia al contar con un sistema de costos que determine que el servicio del Courier satisface las expectativas de los clientes?	10	63.0%	6	37.0%	16	100.0%
Promedio	5	29.0%	11	71.0%	16	100.0%

Fuente: Encuesta de sistema de costeo aplicada a los trabajadores.

Interpretación.

En la tabla N° 07 el 94% de los encuestados nos indican que no existe costos indirectos bien distribuidos del uso de luz, agua y teléfono de la misma manera el 100% indican que no existe políticas operativas sobre el cuidado de los servicios, pero el 69% indican que los servicios prestados adquiridos de terceros son oportunos al realizar la labor operativa es por ello que el 63% opinan que el servicio de Courier satisface las expectativas de los clientes.

Tabla 8:

Correlación entre la Mejora continua en el proceso de planificación y el sistema de costeo

Correlaciones			
		Planificar	Sistema de costeo
Planificar	Correlación de Pearson	1	,748**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	16	16

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

Interpretación. -

Al estimar la correlación entre las variables Mejora continua en el proceso de planificación y el sistema de costeo, se corrobora lo señalado en la tabla No 01, es decir hay una correlación directa notable, ya que es de 0,748, lo que significa que las variables tienen una relación alta.

Tabla 9:

Correlación entre la Mejora continua en el proceso de Hacer y el sistema de costeo

Correlaciones			
		Hacer	Sistema de Costeo
Hacer	Correlación de Pearson	1	,420
	Sig. (bilateral)		,105
	N	16	16

Interpretación. -

La correlación de Pearson aplicada a las dos variables analizadas en la tabla No 02, evidencia que tienen poca relación, ya que esta es de 0,420, es decir por debajo de la mitad, lo que constituye una correlación baja entre las dos variables.

Tabla 10:

Correlación entre la Mejora continua en el proceso de Verificar y el sistema de costeo

Correlaciones			
		Verificar	Sistema de Costeo
Verificar	Correlación de Pearson	1	,230
	Sig. (bilateral)		,391
	N	16	16

Interpretación. -

De acuerdo al coeficiente de Pearson aplicado para establecer la relación entre la variable Mejora continua en el proceso de verificación y la variable sistema de costeos, se observa en el cuadro N°3 que la correlación es sumamente débil, ya que es 0,230, lo que puede interpretarse en que prácticamente no existe una relación entre las dos variables mencionadas, desde la percepción de los trabajadores. Lo anterior puede interpretarse que desde la visión de los trabajadores, no existe confianza en la mejora continua, que haga efectivo el proceso de verificación, por lo tanto, no se van a dar cambios positivos en el sistema de costeos.

Tabla 11:

Correlación entre la Mejora continua en el proceso de Actuar y el sistema de costeo

Correlaciones			
		Actuar	Sistema de Costeo
Actuar	Correlación de Pearson	1	,181
	Sig. (bilateral)		,503
	N	16	16

Interpretación. -

El grado de correlación en la tabla N°04 es de 0.181 lo que significa que el proceso actuar dentro de la implementación de la mejora continua, no tiene mayor incidencia o relación con el sistema de costeo, ya que la correlación de Pearson es de 0,181, que puede catalogarse como una correlación muy baja, lo que los estudiosos estiman como muy débil.

IV DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La mejora continua es uno de los componentes de la gestión de calidad de que disponen actualmente las organizaciones, sean económicas, culturales o sociales en general para incrementar sus logros; en el caso de las empresas se habla de incrementar su producción y con ello su rentabilidad. En este sentido Merino, Gaytán y Garzón (2003) afirman: La mejora continua significa que el indicador más fiable de la mejora de la calidad de un servicio sea el incremento continuo y cuantificable de la satisfacción del cliente. Esto exige a la Organización adoptar una aproximación centrada en los resultados en materia de incremento continuo de la satisfacción del cliente, integrado en el ciclo anual de planificación de actividades de la Organización. La creación de una cultura de mejora continua en una Organización no es algo que se pueda hacer de un día para otro, y esto es cierto tanto para el sector público, como para el sector privado. Cambiar la mentalidad, los hábitos, las técnicas y los conocimientos del ser humano no constituye un reto pequeño. No existen fórmulas mágicas, soluciones simples, ni decisiones rápidas para conseguirlo. Lograr progresos apreciables de la noche a la mañana en materia de calidad del servicio pertenece más a la ficción que a la realidad de las Organizaciones. (p, 4)

Sobre la base de esta concepción se analizará cómo se da la mejora continua en la empresa Agencias Ransa SA., en relación al sistema de costeo.

La mejora continua y su incidencia en el sistema de costeos

Los resultados generales evidencian que los trabajadores perciben que hay un buen sistema de mejora continua que se viene aplicando en la empresa Agencias Ransa SA., y que el resultado de este sistema de mejora favorece el manejo del sistema de costos de la empresa. Puede observarse que no hay una influencia significativa entre el sistema de mejora continua aplicado y percibido por los trabajadores y el sistema de costos. Esta visión general, discrepa con numerosos estudios en los que se ha demostrado que en general la aplicación de los sistemas de mejora continua, tiende a incidir en el incremento de los procesos de la producción. Así se tiene que en el estudio de Arrieta (2012), presentado en la Universidad Católica, si se percibe la incidencia de la mejora continua en la

producción, “La ejecución de las propuestas de mejora generaron un impacto positivo en el desarrollo de las actividades logísticas de la empresa, ya que se logró reducir en promedio: los tiempos de operación en un 80%, los traslados de productos en un 43% y los costos de operación en un 91%. A su vez, permitió el ordenamiento de los flujos logísticos, la redefinición de los acuerdos de nivel de servicio con el cliente en función a su capacidad operativa real, la reducción de las diferencias de inventario en un 77%, la optimización de la generación”

Por otro lado, contar con un sistema de costos adecuado es relevante ya que ello posibilita el desarrollo de la empresa; Benites y Chávez (2014) señalan en la tesis denominada “El sistema de costos ABC y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de calzados Rip Land SAC”. que al no poseer un sistema de costos adecuado, la empresa tiene limitaciones para controlar los costos de producción de los distintos productos que fabrica, ya que carece de la información necesaria para el proceso de toma de decisiones de manera oportuna en cuanto al control de los materiales, control de mano de obra, costos generales de fabricación, costos de administración así como las decisiones relacionadas a la inversión en nuevas tecnologías, ampliación de capacidad productiva, rentabilidad por productos, entre otros.

La planificación y el sistema de costeos

En esta investigación se estudia la relación entre las etapas del sistema de mejora continua, desde la propuesta de Walter Deming, quien señala como fases la planificación, el hacer, la verificación y la actuación. García, Quispe y Raéz (2003), señalan que la planificación del sistema de mejora continua implica “Involucrar a la gente correcta - Recopilar los datos disponibles - Comprender las necesidades de los clientes - Estudiar exhaustivamente el/los procesos involucrados - ¿Es el proceso capaz de cumplir las necesidades? - Desarrollar el plan/entrenar a la persona” En los resultados de la presente investigación se constata que, si hay relación entre el proceso de planificación de la mejora continua, notándose una correlación notablemente significativa ya que es de 0,748, que significa que las variables tienen una relación alta, aun cuando para el 50% de los encuestados el logro percibido es bajo. Este dato es corroborado por Lucero (2011) quien en su

tesis sobre la mejora continua en una empresa de lácteos, concluye que: “La empresa documentariamente contaba con una planificación adecuada, pero en la práctica no se ejecutaba es por ello que en el área de producción, como se trabajaba con vegetales no pueden calcular de forma exacta cuanto es la producción que se necesita y cuanto es el producto terminado, de acuerdo a las propuestas dadas en el capítulo 3, se debería plantear una planificación de producción, la cual servirá para evitar desabastos”. Es decir, una planificación se evidencia como un proceso clave en los sistemas de mejora continua, cuando permite que, desde el diagnóstico se establezcan los objetivos y las estrategias que mejor se ajustan a las demandas de desarrollo de la empresa.

El hacer y el sistema de costeos

La segunda fase del sistema de mejora continua es el hacer y desde la concepción de Deming, se orienta a socializar los aspectos de la planificación y los niveles en que se va realizando la aplicación de las medidas, “Implica la comunicación de los resultados de la planeación (políticas, objetivos, metas, estrategias, programas y métodos de trabajo) a todos los involucrados y la ejecución coordinada de las actividades y el registro de los datos. (Monterrey 2012). Los resultados encontrados en la presente investigación demuestran que desde la percepción de los trabajadores no existe una relación significativa entre la mejora continua en el proceso de Hacer y el sistema de costos, ya que la correlación calculada es de 0,4, que puede denotarse como baja. Este resultado discrepa con estudios en los que, si se demuestra que la mejora continua es efectiva en los distintos procesos de la producción, como por ejemplo los hallazgos encontrados por Sotelo y Torres (2011) en los que se manifiesta que hay mejoras en la producción al implementar medidas en relación a los procesos que son propios de esta actividad.

La verificación y el sistema de costeos

La tercera fase de la mejora continua desde la perspectiva de Deming es la verificación, entendida como “Analizar y desplegar los datos - ¿Se han alcanzado los resultados deseados? - Comprender y documentar las diferencias - Revisar los problemas y errores - ¿Qué se aprendió? - ¿Qué queda aún por resolver?” García, Quispe y Raéz (2003)

En los resultados del presente estudio se ha comprobado que la relación entre la mejora continua percibida por los trabajadores y el sistema de costos, es muy baja, tal como lo pone de manifiesto la correlación de Pearson que es de 0,2. Existe una evidente contradicción en los cuales se ha notado siempre mejora en los aspectos de la producción como es el caso manifestado por Sotelo y García, que señalan: “Asimismo hemos logrado disminuir en un 16.5% los tiempos de reparación de las máquinas inyectoras • Establecida nuestra nueva distribución de planta hemos logrado reducir la distancia de recorrido del operario de 114.13 metros que era la distancia inicial y luego de efectuar la nueva distribución se logró reducir a 83.64 metros.”

El actuar y el sistema de costos

El actuar como proceso dentro del denominado ciclo de Deming, en la mejora de la calidad se entiende como: “Implica la toma de decisiones relacionada con el estado de cosas determinado en la verificación”. En la presente investigación se observa que la correlación entre la mejora continua en el proceso de actuar es extremadamente baja, es decir de llevar a cabo la toma de decisiones que corresponden a este proceso y las mejoras en el sistema de costos, está casi no se percibiría (0,18); lo anterior podría llevar a la conclusión de que la puesta en práctica de un sistema de mejora continua tiene poca incidencia generalmente en la producción. Sin embargo, estudios como el de Sotelo y Torres, concluyen que “Con las herramientas aplicadas para la mejora continua se pudo efectuar un análisis adecuado logrando identificar y mejorar aquellos factores críticos en sus procesos y que gracias a la implementación de un sistema de mantenimiento preventivo se logró aumentar las horas de funcionamiento de su maquinaria.

V CONCLUSIONES

En general la indagación sobre la relación entre la mejora continua en sus variados procesos y el sistema de costeos es baja, notándose que solo un proceso es tomado como bueno por la mitad de los trabajadores con relación al resto de procesos. Puede afirmarse que en general no existe una relación significativa entre la mejora continua y el sistema de costeo.

La relación entre la mejora continua en el proceso de planificación y el sistema de costeo se puede estimar como buena, dado que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,748, que expresa una correlación notable, lo que significa que, desde la percepción de los trabajadores, la mejora continua desde el proceso de planificación si ayuda al sistema de costeos.

La relación entre la mejora continua en el proceso de hacer y el sistema de costeo se puede estimar como bajo, dado que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,430, que expresa una correlación baja o moderada, lo que significa que, desde la percepción de los trabajadores, la mejora continua desde el proceso de hacer, en la práctica ayuda poco al sistema de costeos.

La relación entre la mejora continua en el proceso de verificación y el sistema de costeo se puede estimar como muy débil, dado que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,230, que expresa una correlación muy baja, lo que significa que, desde la percepción de los trabajadores, la mejora continua desde el proceso de verificación no tiene mayor incidencia en el sistema de costeos.

La relación entre la mejora continua en el proceso de Actuar y el sistema de costeo se puede estimar como muy baja, dado que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,181 que expresa una correlación muy baja, lo que significa que, desde la percepción de los trabajadores, la mejora continua desde el proceso de Actuar no ayuda al sistema de costeos.

VI RECOMENDACIONES

Considerando que la participación de los trabajadores en los procesos de mejora es decisiva si se quieren lograr cambios duraderos, deben ser incorporados en las todas las fases del proceso de mejora, de modo que no solo estén informados de las generalidades, sino que se comprometan de modo crítico con el apoyo a los cambios que la puesta del sistema de mejora continua implica.

El relativo impacto de la aplicación del sistema mejora continua en la empresa AGENCIAS RANSA SA, debe ser recogido como una lección y punto de partida para que la empresa inicie un proceso de reajuste de las medidas de mejora hasta hoy implementadas, a fin de que se subsanen las distorsiones tanto a nivel de concepción, aplicación e información de resultados.

Considerando que procesos como el de planificación tiene alta correlación con el sistema de costos, es conveniente aprovechar este resultado a fin de recoger los beneficios de una buena previsión y extenderla a las otras fases del proceso de mejora continua

Es conveniente extender la implementación del sistema de mejora continua a todos los niveles de la empresa AGENCIAS RANSA SA., de acuerdo a los objetivos de su Plan estratégico.

VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Díaz, S (1,997). Los Nuevos conceptos del control interno (Informe COSO). Recuperado de <http://boocks.geogle.com.pe/>, (129-140)

Fonseca, O (2011). Sistemas de Control Interno para Organizaciones. Recuperado de <http://boocks.geogle.com.pe/>, (204-211)

Gestiopolis; 2012 (actualizado 31 de Agosto de 2012; citado 19 octubre 2016). Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

Gestiopolis; 2012 (actualizado 31 de Agosto de 2012; citado 19 octubre 2016). Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

Guía de Calidad; 2017. (Actualizado 02 de 2017; citado 04 Febrero 2016). Disponible en: <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/mejora-continua>.

Hitpass, B (2014). Business Process Management - Fundamentos y conceptos de implementación. Recuperado de <http://boocks.geogle.com.pe/>, (64-75).

Horngren, Ch (2,012). Contabilidad de costos. Un enfoque gerencial Recuperado de <http://boocks.geogle.com.pe/>, (02-137)

Mancilla N. Aprueban nomas control interno. Normas legales 2006 (citado 17 octubre 2016);5-6, Disponible en: <http://diariooficial.elperuano.pe/Normas>

Manufactura inteligente; 2012 (actualizado 15 de marzo 2015; citado 16 marzo 2015). Disponible en: <http://www.manufacturainteligente.com/kaizen.htm>

Monografías; 2000 (actualizado segundo semestre 2000; citado 28 mayo 2015). Disponible en:

<http://www.monografias.com/trabajos94/la-mejora-continua/la-mejora-continua.shtml>

Quipukamayoc; 2000 (actualizado segundo semestre 2000; citado 18 octubre 2016). Disponible en:

sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc

sisbis, unmsm; 2004 (actualizado 16 de Noviembre de 2016; citado 17 Noviembre 2016). Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

sisbis, unmsm.edu.pe; 2012 (actualizado 06 de octubre de 2016; citado 11 noviembre 2016). Disponible en:

sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc

VIII ANEXOS

ANEXO N° 1: Instrumentos

ENCUESTA N°1

MEJORA CONTINUA PARA EL SISTEMA DE COSTOS AL PERSONAL DE AGENCIAS RANSA SA- PAITA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, ESCUELA DE CONTABILIDAD

La presente encuesta tiene como finalidad obtener información sobre la influencia de la mejora continua en el sistema de costeo, para ello se necesita que responda con total sinceridad las preguntas que a continuación se detallan marcando con un aspa "X" la respuesta que considere correcta.

PROCESO PLANIFICAR:

1. ¿La Empresa cuenta con políticas establecidas de mejora continua para el sistema de costos?

a) Si b) No

2. ¿La Empresa tiene establecido objetivos y metas de mejora continua para el sistema de costos?

a) Si b) No

3. ¿En la Empresa se aplica controles de mejora continua al sistema de costos?

a) Si b) No

4. ¿En la Empresa se renueva constantemente los procesos y procedimientos de mejora continua para el sistema de costos?

a) Si b) No

5. ¿Las políticas y procedimientos de mejora continua se enfocan a establecer estándares de calidad para el sistema de costos?

a) Si b) No

PROCESO HACER:

6. ¿Cree Usted que las políticas establecidas de mejora continua incrementa el rendimiento del sistema de costos?

a) Si b) No

7. ¿Cree Usted que los objetivos y metas establecidas de mejora continua beneficiaría el sistema de costos?

a) Si b) No

8. ¿Cree Usted que para aplicar controles de mejora continua al sistema de costos el personal debe estar capacitado?

a) Si b) No

9. ¿Cree Usted que el personal debe asumir con responsabilidad la ejecución de los procesos y procedimientos de mejora continua para el sistema de costos?

a) Si b) No

10. ¿Cree Usted que las políticas y procedimientos de mejora continua para el sistema de costos establecen una cultura de calidad?

a) Si b) No

PROCESO VERIFICAR:

11. ¿Considera Usted que la Empresa debe contar con políticas establecidas de mejora continua para el sistema de costos?

a) Si b) No

12. ¿Considera que la empresa periódicamente debe revisar los objetivos y metas de mejora continua para el sistema de costos?

a) Si b) No

13. ¿Considera que la Empresa al efectuar análisis de mejora continua al sistema de costos esta se hace más competitiva en el mercado?

a) Si b) No

14. ¿Considera que la Empresa debe tener bien estructurado los procesos y procedimientos de mejora continua para el sistema de costos?

a) Si b) No

15. ¿Considera que las políticas y procedimientos de mejora continua para el sistema de costos satisface las expectativas de los clientes, al brindar un servicio de calidad?

a) Si b) No

PROCESO ACTUAR:

16. ¿Estaría Usted de acuerdo con aplicar políticas de mejora continua para el sistema de costos?

a) Si b) No

17. ¿Considera Usted que las acciones correctivas y preventivas son necesarias para mejorar el sistema de costos?

a) Si b) No

18. ¿Estaría Usted de acuerdo en utilizar controles de mejora continua para el sistema de costos con la finalidad de tener clientes satisfechos?

a) Si b) No

19. ¿Cree Usted que al estar bien estructurado los procesos y procedimientos de mejora continua para el sistema de costos se puedan conocer los costos reales por el servicio ofrecido?

a) Si b) No

20. ¿Cree Usted que al aplicar políticas y procedimientos de mejora continua al sistema de costos la empresa se pueda beneficiar?

a) Si b) No

ENCUESTA N°2
SOBRE EL SISTEMA DE COSTOS AL
PERSONAL DE AGENCIAS RANSA SA- PAITA
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, ESCUELA DE CONTABILIDAD

La presente encuesta tiene como propósito obtener información sobre el sistema de costos, para ello se requiere que exprese con total sinceridad las respuestas a las preguntas que se le formularan a continuación, marcando con un aspa "X" la respuesta que considere correcta.

MATERIA PRIMA:

1. ¿Considera que la empresa debe tener un sistema de costos bien estructurado por los servicios que brinda?
a) Si b) No

2. ¿En la empresa existen flujogramas de los procesos de calidad por los servicios que brinda?
a) Si b) No

3. ¿Considera usted que la empresa tramita de manera oportuna las operaciones ante Aduanas a fin de brindar un mejor servicio?
a) Si b) No

4. ¿Existen procedimientos adecuados en el sistema de costos para la obtención de los vistos buenos de los conocimientos de embarque para mejorar los servicios que se ofrecen?
a) Si b) No

5. ¿En la empresa existen procedimientos en el sistema de costos para las Importaciones y Exportaciones de los diferentes productos?
a) Si b) No

MANO DE OBRA DIRECTA:

6. ¿Considera Usted que la empresa valora el recurso humano como pieza principal dentro de la cadena de los servicios que ofrece?
a) Si b) No
7. ¿Cree Usted que un trabajador bien remunerado realiza mejor sus funciones optimizando el servicio brindado?
a) Si b) No
8. ¿Considera Usted que es necesaria la presencia de los auxiliares de despacho durante la operación aduanera?
a) Si b) No
9. ¿Cree Usted que la capacitación del personal va en función de las labores que realiza?
a) Si b) No
10. ¿Los auxiliares de despacho tienen conocimiento que para hacerle frente a la competencia se debe brindar un servicio de calidad con menores costos?
a) Si b) No

COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN:

11. ¿La empresa tiene costos indirectos de fabricación en su sistema de costos?
a) Si b) No
12. ¿Existen procedimientos claros en el sistema de costos, sobre el buen uso de la luz, agua y teléfono?
a) Si b) No
13. ¿Existen políticas para cuidar los servicios en el sistema de costos?

a) Si b) No

14. ¿Considera Usted que la prestación de servicios de terceros es oportuna para realizar la labor operativa del servicio que se ofrece?

a) Si b) No

15. ¿Cree Usted que la empresa se beneficia al contar con un sistema de costos que determine que el servicio del Courier satisface las expectativas de los clientes?

a) Si b) No

ANEXO N° 2 : CUADRO N°1 - OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	UNIDAD DE ANÁLISIS	TECNICAS INSTRUMENTOS
VI MEJORA CONTINUA	Mejorar la eficacia de su sistema de costos aplicando la política y objetivos de calidad, los resultados de las verificaciones de inspección, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión de la Dirección. (Norma 9000 – ISO 9001).	Son las apreciaciones de los trabajadores respecto a la mejora continua que se viven en la empresa en sus aspectos de planificar, hacer, verificar y actuar y será evaluada a través del instrumento de mejora continua.	Calidad del Servicio en el sistema de costos se medirá a través:	-Establecer políticas de Mejora continua para sistema de costos. (Número de políticas gestionadas para el sistema de Costos/ Total de políticas establecidas para el sistema de costos).	1. ¿La Empresa cuenta con políticas establecidas de mejora continua para el sistema de costos?	Representante Legal. Jefe de Operaciones. Despachadores.	Encuesta.
			- Planificar	-Satisfacción del cliente con la mejora de los procesos del sistema de costos. (Número de clientes satisfechos/ Total clientes atendidos).	2. ¿La Empresa tiene establecido objetivos y metas de mejora continua para el sistema de costos?		
			- Hacer	-Monitoreo constante de los procesos del sistema de costos. (Número de veces del monitoreo en el proceso del sistema de costos/total de procesos gestionados).	3. ¿En la Empresa se aplica controles de mejora continua al sistema de costos?		
			- Verificar	-Cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas para mejorar los procesos del sistema de costos. (Promedio de las acciones correctivas y	4. ¿En la Empresa se renueva constantemente los procesos y procedimientos de mejora continua para el sistema de costos?		
					5. ¿Las políticas y procedimientos de mejora continua se enfocan a establecer estándares de calidad para el sistema de costos?		
					1. ¿Cree Usted que las políticas establecidas de mejora continua incrementan el rendimiento del sistema de costos?		
					2. ¿Cree Usted que los objetivos y metas establecidas de mejora continua beneficiaría el sistema de costos?		
					3. ¿Cree Usted que para aplicar controles de mejora continua al sistema de costos el personal debe estar capacitado?		
					4. ¿Cree Usted que el personal debe asumir con responsabilidad la ejecución de los procesos y procedimientos de mejora continua para el sistema de costos?		
					5. ¿Cree Usted que las políticas y procedimientos de mejora continua para el sistema de costos establecen una cultura de calidad?		
					1. ¿Considera Usted que la Empresa debe contar con políticas establecidas de mejora continua para el sistema de costos?		
					2. ¿Considera que la empresa periódicamente debe revisar los objetivos y metas de mejora continua para el sistema de costos?		
					3. ¿Considera que la Empresa al efectuar análisis de mejora continua al sistema de costos esta se hace más competitiva en el mercado?		
					4. ¿Considera que la Empresa debe tener bien estructurado los procesos y procedimientos de mejora continua para el sistema de costos?		
					5. ¿Considera que las políticas y procedimientos de mejora continua para el sistema de costos satisface las expectativas de los clientes, al brindar un servicio de calidad?		
					1. ¿Estaría Usted de acuerdo con aplicar políticas de mejora continua para el sistema de costos?		
					2. ¿Considera Usted que las acciones correctivas y preventivas son necesarias para mejorar el sistema de costos?		
					3. ¿Estaría Usted de acuerdo en utilizar controles de mejora continua para el sistema de costos con la finalidad de tener clientes satisfechos?		

<p>VD SISTEMA COSTEO</p>	<p>El costo. - Es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio. El costo de producción establece el precio de venta al público del bien en cuestión. (Pérez Julián 2008)</p>	<p>Es la apreciación de los trabajadores respecto al sistema de costeo que utiliza la empresa para ejecutar sus labores, desde los aspectos de materia prima, mano de obra directa y costos indirectos de fabricación, la medición se hará en base al instrumento del sistema de costeo.</p>	<p>Elementos Costo:</p> <p>-Materia Prima.</p> <p>-Mano de obra directa.</p> <p>-Costos indirectos fabricación</p>	<p>preventivas/Total de acciones gestionadas).</p> <p>Costos incurridos en la prestación servicio:</p> <p>-Compras que realiza la empresa para ofrecer servicio. (Número de compras efectuadas/Total compras generadas.</p> <p>-Sueldo de los trabajadores</p> <p>(Costo de la planilla/total de operaciones brindadas).</p> <p>Gastos indirectos para brindar el servicio como: Energía, agua, teléfono, etc.</p> <p>(Gastos indirectos para realizar servicio/Gastos totales).</p>	<p>4. ¿Cree Usted que al estar bien estructurado los procesos y procedimientos de mejora continua para el sistema de costos se puedan conocer los costos reales por el servicio ofrecido?</p> <p>5. ¿Cree Usted que al aplicar políticas y procedimientos de mejora continua al sistema de costos la empresa se pueda beneficiar?</p> <p>1. ¿Considera que la empresa debe tener un sistema de costos bien estructurado por los servicios que brinda?</p> <p>2. ¿En la empresa existen flujo gramas de los procesos de calidad por los servicios que brinda?</p> <p>3. ¿Considera usted que la empresa tramita de manera oportuna las operaciones ante Aduanas a fin de brindar un mejor servicio?</p> <p>4. ¿Existen procedimientos adecuados en el sistema de costos, para la obtención de los vistos buenos de los conocimientos de embarque para mejorar los servicios que se ofrecen?</p> <p>5. ¿En la empresa existen procedimientos en el sistema de costos, para las Importaciones y Exportaciones de los diferentes productos?</p> <p>1. ¿Considera Usted que la empresa valora el recurso humano como pieza principal dentro de la cadena de los servicios que ofrece?</p> <p>2. ¿Cree Usted que un trabajador bien remunerado realiza mejor sus funciones optimizando el servicio brindado?</p> <p>3. ¿Considera Usted que es necesaria la presencia de los auxiliares de despacho durante la operación aduanera?</p> <p>4. ¿Cree Usted que la capacitación del personal va en función de las labores que realiza?</p> <p>5. ¿Los auxiliares de despacho tienen conocimiento que para hacerle frente a la competencia se debe brindar un servicio de calidad con menores costos?</p> <p>1. ¿La empresa tiene costos indirectos de fabricación en su sistema de costos?</p> <p>2. ¿Existen procedimientos claros en el sistema de costos sobre el buen uso de la luz, agua y teléfono?</p> <p>3. ¿Existen políticas para cuidar los servicios en el sistema de costos?</p> <p>4. ¿Considera Usted que la prestación de servicios de terceros es oportuna para realizar la labor operativa del servicio que se ofrece?</p> <p>5. ¿Cree Usted que la empresa se beneficia al contar con un sistema de costos que determina que el servicio del Courier satisface las expectativas de los clientes?</p>	<p>Coordinador Administrativo</p> <p>Trabajadores</p>	<p>Encuesta.</p>
---------------------------------	--	--	---	--	--	---	------------------

ANEXO: 3 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Problema general y específicos	Objetivo general y específicos	Hipótesis general y específicas	Variables e indicadores	Instrumento	Metodología	Población y muestra de estudio
<p>“Mejora continua para el sistema de costeos de los servicios que brinda Agencias Ransa SA Paita -2017”</p>	<p>Problema general: ¿De qué manera la mejora continua influye en el sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa SA Paita – 2017?</p> <p>Problemas específicos: a.- ¿En qué medida la planificación de acciones de la mejora continua, influye en los procesos del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. - 2017? b.- ¿En qué medida el proceso de hacer influye en los procesos de mejora continua del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. - 2017? c.- ¿En qué medida el proceso de verificar influye en los procesos de mejora continua del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. – 2017? d.- ¿En qué medida el proceso de actuar, influye en los procesos de mejora continua del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. – 2017?</p>	<p>Objetivo General: Determinar si la mejora continua influye en los procesos del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. Paita – 2017.</p> <p>Objetivos específicos: a.- Determinar la relación entre la mejora continua a través del proceso de Planificación y los procesos del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. Paita-2017 b.- Establecer la relación entre la Mejora continua a través del proceso de Hacer y los procesos del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. Paita-2017 c.- Analizar la relación entre la Mejora continua a través del proceso de Verificación y los procesos del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. Paita-2017 d.- Determinar la relación entre la Mejora continua a través del proceso de Actuar y los procesos del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. Paita-2017</p>	<p>Objetivo General: La mejora continua influye significativamente, en los procesos del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. Paita – 2017.</p> <p>Hipótesis específicas: a.- La planificación de acciones de la mejora continua influye significativamente, en los procesos del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. - 2017 b.- El proceso de hacer influye significativamente, en los procesos de la mejora continua del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. – 2017. c.- El proceso de verificar influye significativamente, en los procesos de la mejora continua del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. – 2017. d.- El proceso de actuar influye significativamente, en los procesos de la mejora continua del sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. – 2017.</p>	<p>Variable 1: Mejora continua - Planificar - Hacer - Verificar - Actuar</p> <p>Variable 2: Sistema de costeo. - Materia prima - Mano de obra directa - Costos indirectos de fabricación</p> <p>Indicadores: Establecer políticas de mejora continua para el sistema de Costos. -Satisfacción del cliente con la mejora de los procesos del sistema de costos. -Monitoreo constante de los procesos del sistema de costos. -Cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas para mejorar los procesos del sistema de costos.</p>	Encuesta	<p>Diseño: No experimental. Corte: Transversal</p> <p>Estudio: Correlacional.</p>	<p>Población y muestra: La población por ser pequeña también constituye nuestra muestra y estará comprendida por los dieciséis trabajadores de Agencias Ransa SA. Tipo de muestra: Probabilística aleatoria</p>

ANEXO N°4 : Confiabilidad de Instrumentos

1.- Variable. – Mejora continua

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	16	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	16	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	20

2.- Variable. - Sistema de Costeo

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	16	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	16	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,539	15

ANEXO N°5 : Validaciones de Expertos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Guisella Ocaña Palacios con DNI N° 02856965 Magister
 en Gerencia Empresarial
 N° ANR: 07-987 de profesión Contador
 desempeñándome actualmente como Docente
 en Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Encuesta

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			✓		
2. Objetividad			✓		
3. Actualidad			✓		
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 9 días del mes de Agosto del Dos mil Diecisiete.

Mgtr. : Guisella Ocaña Palacios
DNI : 02856965
Especialidad : Contador.
E-mail : guisellaocana@gmail.com.



**"MEJORA CONTINUA PARA EL SISTEMA DE COSTEO DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA AGENCIAS
RANSA S.A.PAITA-2017"**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUIA DE PAUTAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado												58									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables												58									
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación												60									
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems														67							
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.														68							

**"MEJORA CONTINUA PARA EL SISTEMA DE COSTEO DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA AGENCIAS
RANSA S.A.PAITA-2017"**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUIA DE PAUTAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado												58									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables												58									
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación												60									
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems														67							
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.														68							



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Román Villac Izco con DNI N° 02666472 Magister en Contabilidad y Finanzas
 N° ANR: 1130407 de profesión Contador Público
 desempeñándome actualmente como Docente universitario
 en Universidad Nacional de Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Encuesta

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	
				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 9 días del mes de Agosto del Dos mil Diecisiete.

Mgr. Dr. : *Román Vilchez Inga*
DNI : *02666472*
Especialidad : *Contabilidad*
E-mail : *romanvilchez@hotmail.com*


.....
Dr. Román Vilchez Inga
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. 410 RUC. 10028664



**"MEJORA CONTINUA PARA EL SISTEMA DE COSTEO DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA AGENCIAS
RANSA S.A.PAITA-2017"**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUIA DE PAUTAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					71
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					72
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					75
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					74
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					70



**"MEJORA CONTINUA PARA EL SISTEMA DE COSTEO DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA AGENCIAS
RANSA S.A.PAITA-2017"**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUIA DE PAUTAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					68
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					66
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					71
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					74
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					71



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ALFREDO VIEIRA MONTANO con DNI N° 02774955 Magister
 en ECONOMÍA - Función BANCA Y FINANZAS
 N° ANR:, de profesión CONTADOR PÚBLICO
 desempeñándome actualmente como DOCENTE
 en UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Encuesta

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			✓		
2. Objetividad			✓		
3. Actualidad			✓		
4. Organización				/	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 9 días del mes de Agosto del Dos mil Diecisiete.

Mgtr. : ALFREDO VERA FONTANA
DNI : 02774955
Especialidad : Contador Público
E-mail : alfredo.vera@gmail.com

A handwritten signature in black ink, enclosed in a hand-drawn oval. The signature reads "Alfredo Vera Fontana" and is followed by a horizontal flourish.

**"MEJORA CONTINUA PARA EL SISTEMA DE COSTEO DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA AGENCIAS
RANSA S.A.PAITA-2017"**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUIA DE PAUTAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																										
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																										
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																										
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					67					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					68					

**"MEJORA CONTINUA PARA EL SISTEMA DE COSTEO DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA AGENCIAS
RANSA S.A.PAITA-2017"**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUIA DE PAUTAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																										
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																										
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																										
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																										

ANEXO N°6 : Carta de Aceptacion



Av. Argentina 2833 Callao
T: +511 313.6000
F: +511 313.6103 / 313.6104
agenciasransa@ransa.net
www.agenciasransa.net

Paita, 03 de Julio del 2017

Señor:

MG. Jaime Yovera Jaramillo
Director de la Escuela de Contabilidad
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
PIURA

De mi mayor consideración:

Mediante la presente es grato dirigirme a Usted a fin de saludarle muy cordialmente a nombre de la empresa Agencias Ransa SA., y a la vez informar la aceptación respectiva para realizar el desarrollo del siguiente proyecto: "MEJORA CONTINUA PARA EL SISTEMA DE COSTEO DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA AGENCIAS RANSA SA"., a la estudiante Erotida Juana Nilupú Chunga del IX ciclo de la Escuela de Contabilidad, en la cual depositamos nuestra confianza para desarrollar dicho proyecto.

Agradeciendo su atención a la presente, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,
pp AGENCIAS RANSA S.A.

CARLOS ACUÑA SERNAQUE
REPRESENTANTE LEGAL
R.F. 07 L. N° 01 220 FEB 80

cc.- arch
CAS/jnch.

ANEXO N°7 : Turnitin



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Juana Nilupú
Título del ejercicio: SETIMA
Título de la entrega: Tesis Paita
Nombre del archivo: Desarrollo_Tesis_Erotida_Juana_...
Tamaño del archivo: 95.07K
Total páginas: 46
Total de palabras: 10,937
Total de caracteres: 56,978
Fecha de entrega: 08-dic.-2017 08:52a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 892605960



Tesis Paita

INFORME DE ORIGINALIDAD

17 %	17 %	0 %	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	docplayer.es Fuente de Internet	2 %
2	www.aciamericas.coop Fuente de Internet	1 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	es.slideshare.net Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	www.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
8	www.camfic.cat Fuente de Internet	1 %
9	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1 %