



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Los costos ocultos y su efecto en la rentabilidad de la Droguería Unilap S.A.C.,
Trujillo, año 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORA:

Cinthia Jackelin Hernández Velásquez (ORCID: 0000-0002-0988-7360)

ASESORA:

Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TRUJILLO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios por darme sabiduría y salud para alcanzar mi objetivo de terminar esta tesis y permitirme seguir adelante, siendo mejor persona y poder realizarme de manera profesional.

A mi madre Leti por su compañía, comprensión y apoyo incondicional para cumplir mi meta. Con todo mi amor a mi hijo Esthéfano por ser mi fuente de inspiración a ser mejor cada día y a mi esposo David por sus palabras de aliento, confianza y comprensión.

Agradecimiento

A Dios, ante todo porque es el quien permite hacer las cosas bien, por poner a mi alcance a todas aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi familia por su apoyo incondicional, por todas y cada una de aquellas palabras para seguir adelante en cada decisión de mi proyecto de vida. A ustedes les debo lo que soy.

Al profesor Felipe Solano un sincero agradecimiento por su conocimiento y apoyo para el desarrollo del presente trabajo.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo Cinthia Jackelin Hernández Velásquez, con DNI N° 43279129, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Trujillo, 16 de Julio del 2019



CINTHIA JACKELIN HERNÁNDEZ VELÁSQUEZ

DNI N° 43279129

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
INTRODUCCIÓN	1
I. MÉTODO.....	20
2.1. Tipo y diseño de investigación	20
2.2. Variables	20
2.3. Población y muestra.....	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	22
2.5. Procedimiento	23
2.6. Métodos de análisis de datos.....	23
2.7. Aspectos éticos.....	23
II. RESULTADOS	24
III. DISCUSIÓN.....	32
IV. CONCLUSIONES.....	35
V. RECOMENDACIONES.....	36
VI. PROPUESTA	37
REFERENCIAS	39
ANEXOS.....	44

Resumen

El presente trabajo de investigación se desarrolló con la finalidad de identificar y analizar los costos ocultos y su efecto en la rentabilidad de la Droguería Unilap S.A.C., en el año 2018. En esta investigación descriptiva, de diseño no experimental, se planteó como objetivo principal determinar el efecto de los costos ocultos en la rentabilidad de la Droguería Unilap S.A.C. año 2018, y para ello se aplicó la técnica de análisis documental, teniendo como población y muestra a la empresa Droguería Unilap S.A.C., año 2018, analizando la información y documentación de la empresa se pudo detectar que los costos ocultos no son considerados adecuadamente para la determinación real de la composición financiera ,la determinación de los precios de venta no cuentan con una estructura adecuada y no cuenta con herramientas necesarias para poder controlar sus costos, procesos, y por lo tanto la información necesaria para la adecuada toma de decisiones, es por ello se llega a la conclusión que los costos ocultos representan un 9.98 % de las ventas del ejercicio 2018 y afectan negativamente la rentabilidad de la Droguería Unilap S.A.C. en 176, 006.89 soles menos de la utilidad neta del ejercicio que presenta la empresa en sus estados financieros , teniendo incidencia por lo tanto en la rentabilidad de los productos, es así que debemos tomarlos en cuenta para la determinación del precio de venta, de lo contrario no estaremos cumpliendo con el margen de rentabilidad deseada.

Palabras clave: costos ocultos, rentabilidad.

Abstract

The present research work was developed with the aim of identifying and analyzing the hidden costs and their effect on the profitability of the Drugstore Unilap SAC, in 2018. In this descriptive research, of non-experimental design, the main objective was to determine the effect of hidden costs on the profitability of the Drugstore Unilap SAC year 2018, and for this the documentary analysis technique was applied, having as a population and showing the company Drugstore Unilap SAC, year 2018, analyzing the information and documentation of the company it was detected that the hidden costs are not considered adequately for the Real determination of the financial composition, the determination of the sale prices do not have an adequate structure and do not have the necessary tools to control their costs, processes, and therefore the necessary information for the adequate decision making, is for this leads to the conclusion that the hidden costs negatively affect the profitability of the Drugstore Unilap SAC, thus having an impact on the profitability of the products, so we must take them into account for the determination of the sale price, otherwise we will not be fulfilling the desired profit margin.

Keywords: hidden costs, profitability.

INTRODUCCIÓN

La economía actual se sustenta hoy en día en la competencia, pero el auge, sostenimiento o declive de las empresas no solo dependerá de la facultad que tengan las empresas para competir en el mercado sino también de los medios que utilicen para controlar de manera eficiente sus recursos, costos, procesos productivos y comerciales, y así poder alcanzar una alta calidad del producto o servicio y al mejor precio posible que pueda brindar a su cliente y que le genere la mayor rentabilidad a la vez. En nuestro país la mayoría de empresas, por no decir todas son creadas con fines de lucro, es decir el dueño, gerentes, trabajadores y demás colaboradores de las mismas sobreviven por la rentabilidad o ingresos que puedan generar éstas. Es por ello muy importante la reducción de costos que se puedan generar de acuerdo al rubro de cada empresa, y que no perjudiquen la rentabilidad y liquidez de las mismas para afrontar sus obligaciones.

Sabemos muy bien de los costos que implicaría el giro principal del negocio, pero existen costos ocultos en las organizaciones que no son visibles ya sea en los estados financieros, notas contables u otro documento que refleje los movimientos de la empresa o el estado en que se encuentra, pero sin embargo siempre están presentes, nos referimos a aquellos gastos que son innecesarios y que se generan por disfuncionamientos en la organización y el poco compromiso de los colaboradores para realizar las operaciones y procesos dentro de la misma, éstos tienen poca relevancia en la operación, pero en realidad tienen incidencia en la productividad, eficiencia y eficacia con que se realicen los procesos, afectando de esta manera la rentabilidad de la empresa. Estos costos no son medidos y tampoco se les da una debida importancia en la dirección o administración, ya sea por desconocimiento, por ocultamiento de las personas interesadas u otros factores que hacen que estos costos lleguen a ser tan incuantificables o no contabilizados dentro de una cuenta, y que hace ver a los gerentes una falaz rentabilidad en sus empresas, no tomando en cuenta posibles desvíos de fondos que a manera futura impiden un notable crecimiento.

Estos costos ocultos se presentan con mayor notoriedad en distintos sectores de la empresa, ya sea recursos humanos, logística, ventas, entre otros. Por lo que es importante identificarlos para poder tomar medidas correctivas, estableciendo herramientas y estrategias que conlleven a evitar estos errores que perjudiquen el desarrollo de las

empresas. El propósito de esta investigación será determinar y analizar los costos ocultos presentes en la empresa Droguería Unilap S.A.C. y su impacto en la rentabilidad de la misma, proponer alternativas para evitar estos costos ocultos y de existir realizar lo posible para eliminarlos.

Para poder realizar esta investigación se buscó y analizó varios trabajos de investigación que nos ayuden a tener evidencias del problema planteado, es así que se obtuvieron los siguientes trabajos a nivel internacional y nacional.

En primer lugar tenemos a Lucero (2018) y su tesis titulada “Los costos ocultos y su impacto con la rentabilidad de las compañías de servicios complementarios de alimentación del cantón Ambato”, investigación de carácter cualitativo y cuantitativo(p.47), utiliza un tipo de investigación descriptiva y su objetivo general se enmarca en instaurar un plan de estrategias que enfrente la deficiente planificación presupuestaria de las empresas que brindan el servicio complementario de alimentación(p.15), teniendo el estudio como conclusiones finales:

Como primera conclusión, que el análisis instaurado por la empresa en lo concerniente a la identificación de los costos ocultos dentro del plan de desarrollo y las actividades de ejecución no son idóneos para una identificación de los estados financieros lo que conlleva a que no se tenga una información verídica del costo de cada uno de sus menús. (Lucero, 2018, p.77)

Y como segunda conclusión, que la errónea determinación de los costos, la cual no toma en cuenta los rubros requeridos para la ejecución de las actividades, genera que el precio establecido por la empresa para los respectivos servicios afecta la rentabilidad de las entidades. (Lucero, 2018, p.77)

En segundo lugar, se tiene a Souza (2018), con la investigación que lleva como título “Determinación de los costos implícitos en la relación laboral de empleados de comercio y los efectos que acarrear la existencia de estos costos hacia el trabajador y el empleador, en el periodo 2015-2018”, utilizó una investigación de diseño mixto y de tipo descriptiva (p.8), trazándose como objetivo general: Determinar los principales costos implícitos en la relación laboral de empleados de comercio dedicados a la venta de indumentaria en el periodo 2015-2018 y evaluar qué efectos acarrear la existencia de dichos costos sobre el trabajador y empleador (p.8). Las evidencias presentadas en el presente

trabajo permiten delinear las siguientes conclusiones: “Sobre la base del análisis de empresas dedicadas a la venta de indumentaria puede afirmarse que las contribuciones patronales que pagan los empleadores del convenio colectivo de empleados de comercio se encuentran elevadas y en aumento progresivo” (p.75).

También concluye de la siguiente manera:

Ante la existencia de los costos implícitos tales como, provisión de indumentaria y útiles de trabajo, licencias, feriados pagos, exámenes pre ocupacionales, seguro de retiro, aportes Sindical AEC, Contribución patronal INACAP, Multas y Enfermedad o accidente inculpable, podemos ratificar nuestra hipótesis diciendo que, se perciben como un alto costo laboral por parte del empleador, y generan, efectos negativos al trabajador como, la registración por media jornada, empleo en negro y registración laboral camuflada mediante el pago de Monotributo. (pp. 75-76).

El autor también indica:

Existen también otros costos implícitos a los cuales el empleador no toma en cuenta al momento de configurarse una relación laboral. Asimismo, el empleador debe comprender que lo que hoy se ve como alto costo, mañana puede traducirse en uno mucho mayor, como juicios laborales, multas por no cumplir con las obligaciones legales, entre otros. (p.55).

En tercer lugar, tenemos a Coronel y Espinoza (2016), con la investigación: “Análisis de los costos ocultos laborales para la mejora del desempeño organizacional en el terminal terrestre de Huancayo S.A. en el año 2015”, cuyo tipo de investigación es aplicada; de nivel descriptivo y de diseño no experimental (pp.53-55), argumenta que los costos ocultos que están relacionados a los trabajadores en los ámbitos de rotación, faltas justificadas e injustificadas y el presentismo; deben ser tomados en cuenta en la estructuración y desempeño organizacional de la empresa. Además, expone que estos forman parte de los resultados sociales del sector proletario, el cual llega a afectar los resultados económicos. (p.122)

En cuarto lugar, García (2016), con su trabajo de investigación titulado “Estrategias para detectar y reducir los costos ocultos en el área de producción de una empresa productora de esencias y colorantes a través del modelo socioeconómico de las organizaciones” de tipo de investigación cuantitativo, de diseño no experimental, describe un fenómeno en un momento determinado, en otras palabras se muestra la situación real de la empresa, por lo que no es posible manipular los disfuncionamientos y costos ocultos actuales, pero si es importante evidenciarlos mostrando sus efectos. La presente investigación termina concluyendo así:

En el caso de investigación de la empresa en estudio, se detectaron 2 situaciones básicas: una relacionada a aquellos disfuncionamientos que a través de frases comunes dichas por los propios actores de la empresa sobre situaciones que viven día a día y que muchas veces no se dicen en las empresas pero que están y que afectan el equilibrio de la misma; y dos, las cifras en dinero de lo que ese desequilibrio, propiciado por los disfuncionamientos, genera así como el impacto que tiene en la situación financiera de la empresa. (p.181)

En quinto lugar, tenemos a Mina y Toledo (2015), con el trabajo de estudio: “Análisis de los costos ocultos del área de logística para determinar su incidencia en la empresa Casa de Rulimán del Ecuador S.A. Carrulesa”, haciendo uso de un método analítico sintético y descriptivo, y de tipo de investigación no experimental, da a conocer que dicha empresa contiene costos ocultos del 4.13% con respecto a la totalidad de los costos en el área de logística y de control de inventario. (p.106)

A su vez, la empresa no tiene procesos claramente definidos para el área de logística, no existe un control en lo que respecta al despacho de la mercadería, almacenamiento, correcto embalaje, seguimiento, todo ello en conjunto con el cliente, que permita evitar las devoluciones de los productos, por lo que en este caso se presenta no solo una deficiencia de plan estratégico de trabajo sino también un problema en la infraestructura de los almacenes de la empresa. (p.106)

Por último, señala que el encargado del área de logística no cuenta con un buen control sobre los gastos y costos que se generan en su campo por lo que no le permite tener un conocimiento claro acerca de la solventación de los costos y si son considerados en el presupuesto general. (pp.107-108)

Las teorías relacionadas al tema que se tomaron en cuenta para la realización del trabajo de investigación son las que se pasan a detallar:

En palabras de López (citado en Lucero, 2018), los costos ocultos representan las deficiencias en la toma de decisiones administrativas y operativas en base a los recursos disponibles de una determinada empresa, puesto que, aunque estos costos ocultos se manifiestan de manera global en los estados financieros es muy difícil ubicarlos por lo que al no detectarlos terminan desarrollando una disminución de utilidades. (pp.30-31)

Dicha información es corroborada por Lucero (2018) al mencionar que los costos ocultos interfieren de manera negativa en el desempeño general de la organización, ya sea en la rentabilidad, eficacia, calidad de funcionamiento, conceptos arraigados a la calidad y productividad económica global de la empresa. Es por ello que señala que las causas más comunes se pueden observar en el tipo de comportamiento, sistemas de información, sincronización, mantenimiento, etc. (p.31)

Por su lado Niza (citado en Lucero, 2018) ahonda en la definición de los costos ocultos al señalar que estos se presentan en las actividades cotidianas de las empresas, pero paradójicamente no aparecen en las proyecciones de la contabilidad de costos y mucho menos en las proyecciones financieras, puesto que son generadas por un mal funcionamiento en la organización, esto quiere decir que la deficiencia no es provocada por un solo individuo sino que es la acumulación de la interacción de varias personas o departamentos dentro de la misma organización. (p.31).

Por lo que de la mano de, Santos (citado en Coronel & Espinoza, 2016), se puede añadir que los costos son considerados como datos que son evidenciados por el sistema de información contable de la empresa, los cuales llegan a presentar tres características fundamentales que son: una denominación, una medida y un sistema de control (p.2), lo que permite concluir que si un costo no cuenta con las mencionadas características llega a ser un costo oculto.

El autor Santos (citado en Coronel & Espinoza, 2016), también recalca que los costos ocultos pueden traducirse como las perturbaciones generadas por disfuncionamientos

dentro de la empresa, es decir como resultado de la diferencia entre funcionamiento esperado y el funcionamiento real que se da por el comportamiento de los trabajadores.

(p.2)

Así pues, Savall (citado en Coronel & Espinoza, 2016), aporta un concepto diferente acerca de los costos ocultos, el cual los clasifica en dos categorías que se enmarcan en que dichos costos en algunas ocasiones son anexados a cuentas de cargas que de alguna manera los tornan visibles, es decir se encuentran registrados en diferentes cuentas de los estados financieros, y otra clasificación son los costos que no están registrados en las cuentas de ingresos siendo considerados como pérdidas (p.27).

Lo que lleva a entender que los costos ocultos no deben ser tomados como pérdida o un déficit, sino que reflejan una fuente de recursos mal gestionados y que de alguna manera son aprovechables, lo que quiere decir que son una fuente de recursos potenciales y de mejoramiento en el funcionamiento general de la empresa.

Estos costos ocultos se encuentran presentes en cada área de una empresa, así que hablaremos de los más importantes o relevantes como son:

Mejía ,2008 indica:

Los costos ocultos por operación logística, que en muchas ocasiones el costo oculto está en la logística y la distribución, donde surgen costos adicionales por faltas de despachos, tiempos de entrega, sobre-costos de almacenamiento, seguros, seguridad, pérdidas en inventario y otros males semejantes. Son clásicos los costos de transporte por despachos en cantidades insuficientes para optimizar el flete. (p. 2).

Dentro de los mencionados costos ocultos en el área de logística, Mina y Toledo (2015) menciona que estos aparecen por problemas como la obsolescencia; deterioro del inventario; retrasos en el despacho de la mercadería y las devoluciones en ventas. Para poder entender estos conceptos es preciso definirlos; por lo que basándose en lo expresado por los autores podemos exponer que la obsolescencia y deterioro del inventario se refiere a la rotura del stock, lo que significa su no existencia en el momento del despacho por irregularidades en las cantidades inventariadas. (p. 27).

Todo lo expuesto anteriormente nos permite deducir que los costos ocultos generados en el área de logística generan en gran medida consecuencias críticas como pérdidas de clientes, mercados, daño de la imagen institucional, exceso de inventarios, aumento de costo por tiempo de ejecutivos, administración de quejas y reprocesos, lo que concierne a la producción y comercialización. (Mina & Toledo, 2015, p. 27)

Otro dato importante aportado es lo respectivo a los retrasos de la mercadería, es en este punto en donde alude sobre la mano de obra calificada como ociosa, los cuales corresponden a los tiempos de ocio pagados por los salarios remunerados por tiempo improductivo ocasionado ante la falta de pedidos, averías en máquinas, falta de herramientas y una organización poco eficiente. (Mina & Toledo, 2015, p.28)

En lo que respecta a las devoluciones en ventas, es explícito en aportar que estas se pueden deber a un mal embalaje o un mal acondicionamiento del producto, puesto que el embalaje es de suma importancia para la ambientación de la mercadería; actividad que tiene como objetivo proteger las características y calidad de los productos durante el proceso de manipulación y transporte; ya sea nacional o internacional. Este proceso genera un cuidado y protección en todas las operaciones de traslado, transporte y manejo; puesto que logra que los productos lleguen al destino principal, que viene a ser el consignatario, sin que haya sufrido ningún problema desde las instalaciones en donde se realizó la producción o acondicionamiento. (Mina & Toledo, 2015, p.29)

Por lo que gracias a todos los puntos referidos se puede concluir que el almacenaje viene a ser un conjunto de actividades realizadas para el resguardo de los diversos artículos y una conservación en condiciones óptimas que permitan una utilización desde su origen de producción hasta que son del requerimiento del cliente.

Otro ámbito a considerar dentro de los costos ocultos son los costos ocultos laborales, es por ello que Chiavenato (Citado en Coronel & Espinoza, 2016) comenta que estos son de índole netamente social, lo que quiere decir que están en relación con la comodidad y satisfacción que genera en las personas, por lo que permite el establecimiento de conexiones con el capital humano organizacional generando un mejor direccionamiento. (p.50)

Así tenemos como principales costos ocultos laborales a la rotación de personal, el ausentismo y el presentismo.

En primer lugar, tenemos la rotación de personal, para Idalberto Chiavenato (citado en

Coronel & Espinoza, 2016) esta se utiliza para conceptualizar la fluctuación del personal entre los ámbitos de organización y ambiente; lo que quiere decir es que el intercambio de personas entre la organización del ambiente está definido por la cantidad de personas que ingresan y salen de una respectiva organización. La respectiva medición de la rotación del personal ya sea en periodos mensuales, trimestrales, semestrales o anuales tienen el fin de evaluar periodos antiguos. (p.42)

Por lo tanto, se le debe considerar como un efecto que arrastra los hechos ocurridos en una organización, así como también es de suma importancia poder conocer las causas de la rotación personal basándose en datos cualitativos y que para ello existen fórmulas para el respectivo cálculo del índice de rotación personal. (p.43)

Chiavenato (2007) aclara que los costos primarios de la rotación personal son aquellos que se relacionan de manera directa con el retiro de cada uno de los empleados y su posterior reemplazo lo que incluye costo de reclutamiento y selección; costo de registro y documentación y por último costo de desvinculación. También se encuentra el ausentismo, que para el autor es de importante estudio y de relevancia ya que genera costos e implicancias negativas hacia la empresa, por consecuente deben tener un control para evitar una ineficiencia en la empresa. (pp. 44-45)

Para Peiró, (citado por Coronel & Espinoza, 2016) el ausentismo es un problema en las empresas que resulta inevitable puesto que es un fenómeno característico del mundo laboral, sin embargo, afirma que cuando las conductas de ausencia sobrepasan los límites considerados normales se considera un problema de organización, puesto que va en contra de los objetivos planteados. Ahora bien, en conjunción con las causas del absentismo, este problema también puede estar indicando ciertos problemas de salud en los trabajadores que puede ser a causa de su actividad laboral, al estudiar el absentismo se debe tener en cuenta que esta equivale innumerables factores y causas, por lo que es un conjunto de experiencias y conductas laborales y no laborales. (p.19)

En tercer lugar, tenemos el presentismo laboral, que para García (2011), consiste en la jornada de trabajo pero referida a la parte de actividades realizadas que no guardan relación con las tareas propias del puesto que se ocupa ya sea consulta de páginas web, el uso del correo electrónico o diferentes redes sociales que muchos lo relacionan con el absentismo presencial al uso de las nuevas tecnologías, pero en realidad es una práctica antigua, por ejemplo en otras

épocas consistían en leer el periódico, hacer llamadas telefónicas o escribir a distintos familiares, actividades que a la larga siguen persistiendo hasta nuestros días. (p.114)

Cabe resaltar que la falta de motivación se debe muchas veces a la ausencia y presentismo de los colaboradores de la organización o empresa y que posibles causas de ello son la falta de motivación de los trabajadores, la falta de cambios que permitan que las tareas no se vuelvan monótonas o rutinarias, para evitar de esta manera que los empleados no se encuentren en la misma sintonía que los directores o dueños de la empresa que buscan cumplir con los objetivos y proyectos de la misma. (García, 2011, p.116).

En este contexto Souza, 2018 indica:

Existen también otros costos implícitos a los cuales el empleador no toma en cuenta al momento de configurarse una relación laboral. Asimismo, el empleador debe comprender que lo que hoy ve como alto costo, mañana puede traducirse en uno mucho mayor, como juicios laborales, multas por no cumplir con las obligaciones legales, entre otros. (p.55), “que suelen tener un gran impacto económico y generan erogaciones en el empleador”. (p.64).

Para Souza, 2018, “Los altos costos laborales ocultos y no ocultos existentes desincentivan a muchos empleadores a la hora de tomar decisiones para mejorar los ingresos de su personal y para incorporar a nuevos trabajadores” (p.65) y “son percibidos como una amenaza en términos económicos, lo que muchas veces lleva a los mismos actuar de manera incorrecta”. (p.66)

Así tenemos que dentro de las herramientas que aplica el empleador para hacer frente a la relación laboral son:

La registración laboral parcial, que consiste en “registrar a un trabajador por medio tiempo, así sus costos laborales se ven reducidos a la mitad” (p.67). “Los empleadores suelen negociar dicha modalidad con los empleados, aunque ellos trabajen la jornada completa legal” (Souza, 2018, p.67).

Otra herramienta utilizada es “el trabajo no registrado, mal trabajo en negro, que consiste en la no registración de la relación laboral ante el estado” (p.68). “Esta omisión de registración puede tener dos formas distintas: la registración lisa y llana, donde el empleador

contrata a trabajadores sin inscribirlos en los registros especiales” (p.68), y por otro lado esta “la registración defectuosa, donde el empleado queda parcialmente registrado, ya sea porque se lo inscribe falseando la fecha de ingreso, la categoría que le corresponde o sus ingresos” (Souza, 2018, p.68).

Existen otros costos ocultos como son los financieros, que para Berrocal (citado por Lucero, 2018): son los costos originados en lo que respecta a la producción de bienes y servicios y se determina por el total de monto de los inventarios y la distribución exitosa que es necesaria para su correcta distribución hasta el cliente final, para muchas de las empresas costos no se encuentran reflejados en la determinación de los precios de venta y por consiguiente no son significativos. (p.35)

Así mismo Berrocal (citado por Lucero, 2018) afirma que los costos financieros, simbolizan a la posibilidad de eventos inesperados no deseados que de alguna manera perjudican la rentabilidad de una empresa, estos costos están acompañados de a los movimientos en los precios, las probabilidades de facturas no pagadas, la falta de compras o de ventas, entre otras posibilidades de perdidas resultado de sistemas inadecuados en la realización de las operaciones de la empresa. (p.35).

Por otro lado, encontramos los costos ocultos por desempeño o modernización, para Cuervo y Osorio (citado por Lucero, 2018) estos costos se presentan cuando no se apuesta por incurrir en costos relacionados a la modernización de la empresa, por lo que no se considera importante o relevante invertir en herramientas o actividades que permitan mejorar el desempeño de la misma. (p.32).

Por su parte el autor Mejía (citado en Lucero 2018) aporta lo siguiente: La falta de modernización en las empresas suele afectar los costos sociales y económicos, que los directores de las mismas no consideran importantes y por ello deciden no invertir en infraestructura, por ejemplo. El autor lo cataloga como costo social porque dentro de la organización se encuentran a trabajadores que suelen quejarse de la rutina, las condiciones de trabajo, los materiales; que a su vez repercuten en costos económicos por horas extras, sobretiempos, salarios elevados porque se tiene que contratar más personal por consecuencia de la falta de producción y falta de estrategias para la realización del trabajo, todo ello que representan más costos. (pp.32-33)

Por dichas razones para Berrocal. los costos ocultos por modernización convienen que para adquirir recursos actualizados e innovadores para la organización se incurre en gastos que las empresas no toman atención, habiendo así una demora, ausencia o nulidad en lo que respecta a la modernización de las mismas, pero en consecuencia esta falta de modernización sería un costo social y económico, ya que aparecen los problemas de repetitividad en el trabajo. (pp.32- 33)

También tenemos a los costos ocultos por revaluación y para el autor Berrocal (citado en Lucero 2018), estos costos se presentan cuando la empresa u organización dispone realizar de manera más analítica realizar inspecciones a cada etapa de desarrollo o producción del bien y servicio que comercializa y ofrece a sus clientes , esto con el fin de descubrir y evaluar los procesos de la producción para medir y comparar que tan competitiva es la empresa en relación con el resto de empresas de su rubro ya sean nacionales e incluso extranjeras , por lo que los costos de esta inspección del bien o servicio dependerá de la variabilidad razonable que estos experimenten.(p.33).

Para Mejía (citado en Lucero, 20,18), la revaluación trae como consecuencia pérdidas, haciendo que el producto sea menos competitivo en relación a los productos de las demás empresas, es por ello que una de las causas principales de los costos ocultos por revaluación es que los márgenes de venta de los productos sufren un deterioro (Lucero, 2018, p.33). También concluye que el valor razonable del activo revaluado tiene una significativa variación en los libros contables y necesitaran ser revaluados en tiempos específicos cada cierto periodo de tiempo, y esto dependerá de los cambios que experimenten. (Lucero, 2018, p.33)

Además, tenemos a los costos ocultos por reposición, al respecto Mejía (citado en Lucero 2018), indica que estos costos ocultos se presentan cuando en la organización o empresa se necesita reemplazar un activo que ya existe y que por tiempo de trabajo y usos ya se encuentra desfasado o en deterioro y es por ello necesita ser reemplazado. (p.33)

Para el autor Sastre (citado en Lucero 2018) los costos ocultos por reposición también se originan con continuidad cuando en una empresa se decide realizar la adquisición de un activo nuevo para reemplazar a un activo actual, pero que, por cuestión de ahorrar

costos, se busca adquirir lo más económico que a lo largo del tiempo sale a resultar una mala inversión. (p.34).

Los costos ocultos por reposición, se encuentran presentes porque según Lucero (2018) al momento de realizar cambio de infraestructura tecnológica en una organización y con la finalidad de evitar adquirir equipos obsoletos que al transcurrir el tiempo se deberán reponer nuevamente en corto tiempo, sería mejor comprar equipos de última tecnología que serán mucho mejor aprovechados y brindarán mejores resultados en el desarrollo del trabajo logrando el crecimiento de la producción sin mayor inversión. (p.34)

Otra clase de costos ocultos son los costos ocultos por inflación que en palabras de Mejía (2008), afirma que se trata de un costo oculto que trae como consecuencia la pérdida de valor del dinero y que se encuentra presente en la actualidad para toda organización, las alzas de precios se dan de manera periódica y todo ello es debido a la inflación. dado que nos hace perder el valor del dinero. De hecho, toda organización tiene presente que habrá alzas de precios periódicamente debido al motivo de inflación y debe estar preparada para ello. Los sistemas de ajustes por inflación que existen en algunas legislaciones con inflaciones elevadas, buscan normalizar los márgenes de utilidad por el efecto inflación para evitar que las empresas pierdan valor o solvencia repartiendo a sus accionistas utilidades que, en realidad, en pesos de hoy, no existen. (p.2)

Así también el autor refiere:” Los modelos de fijación de precios en algunos casos consideran el efecto de inflación o el incremento en el costo de los insumos como tarifas de servicios públicos o de gasolina, por ejemplo”. (p.2).

En una empresa u organización también podemos encontrar a los costos ocultos por obsolescencia y para el autor Navarro (citado en Lucero 2018), la obsolescencia ocasiona el deterioro del margen de utilidad esperado o planeado y muchas veces hasta lo vuelve perdida , por lo consiguiente este costo oculto que no se toma en consideración con frecuencia tampoco se tomara en cuenta para determinar estrategias de precios de venta y la acertada toma de decisiones , que permitan obtener la mayor rentabilidad para el bienestar de la organización.(p.34).

Fernández (citado en Lucero 2018) afirma que los impactos de los costos por obsolescencia

afectan directamente al área comercial y marketing de la empresa ya que se proyecta un margen de utilidad o ganancia en determinado tiempo y por determinado producto, que por no tener la promoción debida y muchas veces teniéndolo en stock no resulta venderlo fácilmente. (pp. 34-35).

En otras palabras, el autor Fernández (citado por Lucero, 2018), indica que los costos por obsolescencia se encuentran desde el momento en que hace la adquisición de la mercadería hasta la realización de la venta, por ello podemos concluir que varios de los tipos de mercadería pierden su valor debido a la obsolescencia. (p.35).

También existen los costos ocultos por mala calidad y para Amat (citado en Lucero, 2018), nos refiere que los costos por mala calidad son los costos generados para lograr que los productos, ya sean bienes o servicios, los procesos y sistemas cumplan con los requerimientos para ser clasificados ya sea en costos de evolución o de prevención (p.35).

Para Mejía (2008), “Costos por mal servicio o mala calidad.” Es uno de los” costos ocultos más significativos y menos cuantificados: pérdida de imagen o de clientes”. (p.2).

Así mismo refiere que:

Pocas empresas manejan el concepto del “PYG del mal servicio calidad”, es común encontrar que muchas compañías no saben ni siquiera que se fueron. Donde lo hacen, saben el alto costo que este fenómeno significa, por concepto de oportunidades perdidas o de la necesidad de reposición de clientes y negocios. (p.2)

Dentro del entorno legal en una empresa, podemos hablar de los costos ocultos por normas legales, y el autor Gonzáles (citado en Lucero, 2018), indica que específicas condiciones tributarias, legales y aduaneras se vuelven costos ocultos con importante significado y que muchas veces nos son identificables de manera simple, estos pueden ser los beneficios fiscales o legales que se obtienen con determinados tratamientos de tributación y elusión aprovechando las mismas normas legales. En esta interpretación los costos ocultos por normas legales se encargan de verificar todos los aspectos legales que determinan un servicio. (Lucero, 2018, p36).

Para concluir tenemos los costos ocultos por energía eléctrica, al respecto Cuervo y Osorio (citado en Lucero, 2018), indica por ejemplo que en la mayoría de las organizaciones el uso de la energía de manera adecuada no se toma en cuenta, es por ello que muchas veces los aparatos eléctricos se quedan encendidos en horas que no se están usando o en horas que no se requieren, elevando así el consumo de energía eléctrica de manera innecesaria, pagando altos consumos en el recibo que pudieron haberse evitado si se usara los materiales de trabajo de manera consciente y siempre tratando de minimizar costos, de esta manera el consumo excesivo de energía eléctrica se convierte en un costo oculto para la empresa. (pp. 36-37).

Por otro lado, el costo oculto por energía eléctrica, resulta fácil disminuir o eliminar si se cuenta con una cultura de ahorro eléctrico, el uso adecuado de la energía eléctrica, traerá beneficios no solo a la empresa, sino a quienes formen parte de ella, la reducción de gastos mensuales, aumentará la rentabilidad de la organización y el ahorro de energía también significa un aporte ecológico. (Lucero, 2018, p.37)

Analizando la segunda variable, rentabilidad, se tomaron en cuenta las siguientes teorías: “La rentabilidad es una relación porcentual que nos indica cuanto se obtiene a través del tiempo por cada unidad de recurso invertido” también indica “la rentabilidad es el cambio en el valor de un activo, más cualquier distribución en efectivo, expresado como un porcentaje del valor inicial. Es la relación entre los ingresos y los costos” (Córdoba, 2012, p.15).

Para Macas y Luna (2010),

Rentabilidad es la medida de productividad de los fondos comprometidos en un negocio y desde el punto de vista del análisis a largo plazo de la empresa, donde lo importante es garantizar su permanencia y crecimiento y por ende el aumento de su valor que es el aspecto más importante a tener en cuenta. (pp. 42-43)

Por su parte Lucero (2018) indica que la rentabilidad es el excedente de los ingresos sobre los egresos en una determinada actividad de la empresa y en un tiempo determinado intervalo de tiempo como puede ser un ejercicio fiscal, así también refiere que la rentabilidad o

beneficio que se obtiene es el motor que permitirá el sostenimiento y crecimiento de la organización y esto se mide en el tiempo. (p.39)

Para Sánchez (citado en Díaz, 2016) infiere que, “para obtener beneficios mayores a nuestra utilidad, es necesario que la administración de negocios tenga constante participación en el mercado, tanto así para generar suficientes recursos que le permita pagar costos y remunerar a los propietarios” (p.23), y esto significara que “ tendrá un crecimiento mayor a lo previsto, como también debe de estar acompañado con un cuidadoso control de los costos y gastos, obteniendo así una mejor proporción de rendimiento en los resultados”(p.23).

Ortiz (citado en Estrada & Monsalve, 2014)

Los indicadores de rentabilidad, denominados también de rendimiento sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa en el control de los costos y gastos, tratando de esta manera de transformar las ventas en utilidades. Igualmente, con la aplicación de estos indicadores, los inversionistas pueden analizar la manera como se produce el retorno de los valores invertidos en la empresa, en particular la rentabilidad del patrimonio y del activo total. (p.21).

Si hablamos de rentabilidad, necesariamente en una empresa tenemos que ver la rentabilidad financiera y la rentabilidad económica.

En primer lugar, tenemos a la rentabilidad financiera que es “la rentabilidad del negocio desde el punto de vista del accionista, o sea cuánto se obtiene sobre el capital propio después de descontar el pago de la carga financiera” (Córdoba, 2012, p.15).

Para Macas y Luna (2010):

La rentabilidad financiera o de los fondos propios, es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por los capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. Puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios. (p.46)

Además, una rentabilidad financiera insuficiente supone una limitación por dos vías en el acceso a nuevos fondos propios. Primero, porque ese bajo nivel de rentabilidad financiera es indicativo de los fondos generados internamente por la empresa; y segundo, porque puede restringir la financiación externa. (p.46).

Para Piña (citado en Lucero, 2018), la rentabilidad neta se obtiene de manera fácil haciendo la división entre la utilidad neta y el patrimonio y que es de relevante importancia que el empresario pueda determinar e identificar cuáles fueron los factores que incidieron en la rentabilidad, realizando el análisis podrá determinar estrategias o políticas que contribuyan al fortalecimiento de las decisiones tomadas. (pp. 42-43).

Para medir la rentabilidad financiera, tenemos como ratio el ROE (Rentabilidad sobre patrimonio neto), para Tanaka (citado por Moya, 2016), el ratio “señala la tasa de crecimiento de las ganancias de la organización por lo que la mide de forma aproximada a la utilidad por acción que ha tenido la empresa” (p.8).

Para Vergara (2014), la “rentabilidad financiera de los fondos propios, denominada en la literatura anglosajona *return on equity* (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado”. (p.31).

Fórmula:

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}}$$

Y en segundo lugar tenemos la rentabilidad económica, relacionada con los negocios y corresponde al rendimiento operativo de la empresa. Se mide por la relación entre la utilidad operativa, antes de impuestos, y el activo o inversión operativa. (Córdoba, 2012, p. 15).

Según Sánchez (2002), la rentabilidad económica en un determinado periodo de tiempo se refiere al rendimiento de los activos sin la intervención de los bancos o financiación de los mismos, es por ello que es considerada como un medidor de capacidad de los activos de una empresa específica con el objetivo de generar valor independientemente de cómo ha sido financiado, permitiendo de esta manera ser más fácil la comparación con otras empresas del

mismo rubro, ya que no existe la diferencia por el concepto de intereses y otros que afecten el valor de la rentabilidad generada.(p.5).

Para medir la rentabilidad económica, tenemos como ratio el ROA (Rentabilidad sobre activos o sobre las inversiones), Tanaka (citado por Moya, 2016) “nos señala la proporción de las inversiones realizadas, por lo que si nuestra inversión ha sido buena el resultado será alto, sin embargo, si fue mala tendrá bajos resultados” (p.8).

Fórmula:

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total}}$$

Según la opinión de Vergara (2014), indica que activo total sin considerar demasiados detalles cruciales de forma general suele considerarse como el Resultado antes de intereses e impuestos y como concepto de inversión el Activo total a su estado medio (p.31).

Para Gitman y Zutter (citado por Córdova, 2017), el análisis de los estados financieros se fundamenta en el uso de las razones financieras y este análisis incluye el uso de métodos de cálculo y de interpretación para poder determinar y fiscalizar el desempeño y funcionamiento de una empresa y estos resultados son de suma importancia para los dueños o accionistas, directores y administradores de la misma. (p.40).

Apaza (citado por Avalos, 2016) señala que un ratio o llamado también índice financiero no es más que fórmulas que nos ayudan a determinar la relación entre dos cantidades como por ejemplo las compras y las ventas, estos índices se estudian en el estado de situación financiera, así como en el estado de resultados para tener conocimiento del estado de situación real de la organización. (p.9).

En la presente investigación se planteó el siguiente problema: ¿Cuál es el efecto de los costos ocultos en la rentabilidad de la Droguería Unilap S.A.C., Trujillo, año 2018?

Considerando los criterios de Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.40), se tiene:

En primer lugar, la conveniencia o utilidad de esta investigación que permite dar a conocer a la empresa las implicancias de lo que significa tener costos ocultos en las diferentes áreas de trabajo y el efecto que tienen estos en la rentabilidad de la misma. Es por ello la importancia de realizar la medición de eficiencia, productividad, métodos en los procesos productivos, como posibles elementos generadores de ventajas competitivas.

Así mismo se tiene la relevancia social que no solo servirá a los estudiantes de esta universidad y otras universidades, sino también a los miembros de la empresa Droguería Unilap S.A.C., ya que podrán conocer los costos ocultos existentes y generados en la misma y que usualmente no se dan a conocer o no se toman en cuenta por la administración, para poder disminuirlos o eliminarlos y lograr así una eficiente gestión y una mayor rentabilidad.

La importancia de establecer procesos eficientes y evitar acciones generadoras de errores en los mismos que forman parte del giro principal de un negocio, hoy en día es una prioridad para todas las empresas teniendo en consideración el desarrollo del mercado y por ello es indispensable establecer estrategias para poder sobresalir en el mercado.

Otro criterio importante es la implicancia práctica de la presente investigación, ya que se considera que al conocer los costos ocultos de la Droguería Unilap S.A.C., esto será favorable para la empresa dado que sus procesos van a ser más eficientes y se podrán establecer parámetros que ayuden a reducir costos que hasta ahora no han sido detectados y que tienen incidencia en la rentabilidad de la misma. Además, que servirá como antecedente e instrumento de consulta a futuros estudiantes que deseen hacer una investigación similar a la presente.

Por otro lado, se consideró el valor teórico que se justifica porque ayudará a resolver los problemas existentes en los procesos de cada área de la empresa debido a la existencia de costos ocultos que tienen un efecto negativo en la rentabilidad de la Droguería Unilap S.A.C. La presente está orientada a fortalecer las bases del conocimiento y procesos del tema señalado y de esta manera aplicarlos a la realidad de la empresa sujeta de estudio.

Como otro criterio se tiene la aportación para la enseñanza del presente trabajo de investigación con una problemática real que servirá para que mis compañeros y yo reforcemos nuestros conocimientos previos y sepamos cómo responder cuando nos encontremos laborando en una empresa con el mismo problema.

Y, por último, pero no menos importante tenemos la utilidad metodológica que pretende determinar en base a la información recaudada que se incurra en lo menos posible en estos costos ocultos que conlleven a la empresa a disminuir su rentabilidad, haciendo uso del método científico para la cual se establecerá las variables causa y efecto.

Para el trabajo de investigación se formuló la siguiente hipótesis: Los costos ocultos tienen un efecto negativo en la rentabilidad de la Droguería Unilap S.A.C., Trujillo, año 2018.

Y para su desarrollo se plantearon los siguientes objetivos: Como objetivo general el determinar el efecto de los costos ocultos en la rentabilidad de la Droguería Unilap S.A.C., Trujillo, año 2018 y como objetivos específicos: Evaluar el sistema de costeo de la empresa Droguería Unilap S.A.C., año 2018, identificar los costos ocultos de la Droguería Unilap SAC., año 2018 y analizar la rentabilidad de la Droguería Unilap S.A.C., año 2018, incluyendo los costos ocultos.

I. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

1.1.1. Tipo de investigación

De acuerdo al fin que se persigue: es aplicada ya que tiene como fin la resolución de problemas prácticos.

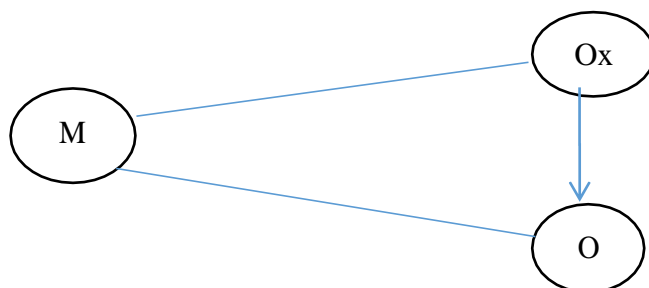
De acuerdo al nivel de investigación: La presente investigación es descriptiva porque se recogen los datos tal cual ocurren en la realidad sin modificarlos.

De acuerdo al enfoque de investigación: Es cuantitativa puesto que la variable de estudio será medida en números.

De acuerdo al régimen de investigación: Orientada porque se rige a las líneas de investigación de la escuela académico profesional de contabilidad de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad César Vallejo.

1.1.2. Diseño de investigación

Investigación de diseño no experimental, de corte transversal.



Dónde :

M : muestra (Droguería Unilap S.A.C., año 2018)

Ox : Observación de la variable costos ocultos

Oy : Observación de la variable rentabilidad

2.2. Variables

2.2.1. Variable independiente: Costos ocultos

2.2.2. Variable dependiente: Rentabilidad.

Tabla 2.1

Operacionalización de variables: Costos ocultos

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Costos ocultos	<p>Los costos ocultos son aquellos que se presentan en las actividades diarias de las empresas, pero no aparecen en las proyecciones de la contabilidad de costos, mucho menos en las proyecciones financieras debido a que se presentan como consecuencia económica de un disfuncionamiento dentro de la organización, no es provocado por una sola persona sino por la interacción de varias personas y varios departamentos dentro de la organización. (Lucero, 2018, p.31)</p>	<p>Esta variable se midió mediante análisis documentario</p>	logística	<p>Costos por deterioro de inventario</p> <p>Costos por retrasos en despacho de mercadería</p> <p>Costos por devoluciones en ventas</p>	intervalo
			laborales	<p>Importe por ausentismo</p> <p>importe por rotación de personal</p> <p>Importe por presentismo</p> <p>Importe por personal sin registro de pago</p>	
			Otras áreas	<p>Importe por comisiones sin registro de pago</p> <p>Importe por alquileres sin registro de pago</p> <p>Costos financieros</p> <p>Costos por no modernización</p> <p>Costos por revaluación</p> <p>Costos por mala reposición</p> <p>Costos por alza de precios -inflación</p> <p>Costos por obsolescencia</p> <p>Costos por mala calidad</p> <p>Costos por normas legales</p> <p>Costos por exceso de energía eléctrica</p>	

Nota: Se considera la teoría de Lucero 2018, para evaluar la variable en estudio.

Tabla 2.2

Operacionalización de variables: Rentabilidad

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Rentabilidad	<p>“La rentabilidad es una relación porcentual que nos indica cuanto se obtiene a través del tiempo por cada unidad de recurso invertido” también indica “la rentabilidad es el cambio en el valor de un activo, más cualquier distribución en efectivo, expresado como un porcentaje del valor inicial. Es la relación entre los ingresos y los costos” (Córdoba, 2012, p.15).</p>	Esta variable se midió mediante análisis documental	Rentabilidad financiera	Utilidad_Neta/ Patrimonio	Razón
			Rentabilidad económica	Utilidad Neta / Activo Total	

Nota: Considerando lo indicado por Córdoba 2012 para evaluar la variable de estudio

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Droguería Unilap S.A.C.

2.3.2. Muestra

Droguería Unilap S.A.C., año 2018.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la presente investigación, se aplicó la siguiente técnica e instrumento para analizar la información brindada por la Droguería Unilap S.A.C.

Tabla 2.3
Técnicas e instrumentos

Variable	Técnica	Instrumento	Fuente de información
Costos ocultos	Análisis documentario	Ficha de análisis documentario	Área de contabilidad
Rentabilidad	Análisis documentario	Ficha de análisis documentario	Área de contabilidad

Nota: Detalle de las técnicas utilizadas y el instrumento

2.5. Procedimiento

Se solicitó los permisos respectivos para posteriormente aplicar los instrumentos respectivos y pasar a analizar los datos y presentar en tablas de acuerdo a los objetivos propuestos.

2.6. Métodos de análisis de datos

En la actual investigación se tuvo como medio de procesamiento de la información el programa Excel, para posteriormente desarrollar un análisis de los resultados obtenidos y al concluir brindar a la empresa.

2.7. Aspectos éticos

Se tuvo en cuenta la fiabilidad de la información y se realizó la investigación de manera clara y precisa sin alterar datos adquiridos de la empresa. De la misma forma esta investigación se realizó de acuerdo a normas de contabilidad, así mismo, se indicó que la colaboración es estrictamente voluntaria y que la información obtenida es plenamente privada y no se usó para ningún otro fin fuera de los de ésta investigación. En la presente investigación se respetó la información utilizada, los derechos del autor dentro de los antecedentes y las teorías relacionadas al tema.

II. RESULTADOS

3.1. Generalidades

Razón Social: Droguería Unilap S.A.C

Año de Constitución: 01-01-2007

Empresa Droguería Unilap SAC, cuyo dueño y gerente general es el Sr. Edinson Padilla Arribasplata, con DNI 09082450, se encuentra registrada e en SUNAT e inicia sus actividades el 01 de enero del año 2007.

Empresa dedicada a la importación y comercialización de reactivos de bioquímica, hematología y otros, como también de equipos médicos y de laboratorio. Sus principales clientes son los hospitales, tiene ubicados representantes de ventas que abarcan las zonas de Tumbes, Piura, Chiclayo, Lambayeque, Tarapoto, Chachapoyas, Bagua, Cajamarca, Huaraz, y Trujillo. Está ubicada en Av. Húsares de Junín 608-Urb. La Merced- Trujillo. Se encuentra inscrita en REMYPE, es una pequeña empresa que cuenta con 9 trabajadores.

Misión:

Satisfacer plenamente las necesidades y los requerimientos de nuestros clientes, ofreciendo productos y equipos de excelente calidad y un servicio personalizado permanente.

Visión:

Ser la empresa líder en el mercado de productos y equipos de laboratorio clínico, equipos médicos y afines en la zona norte, centro y sur del país, con proyección internacional, optimizando el proceso integral: proveedor – UNILAP S.A.C. – cliente, en base a eficiencia, productividad y servicio. Nuestra compañía trabaja bajo los criterios de calidad, honestidad y efectividad; esto nos ha convertido en una de las mejores empresas de Trujillo especializadas en la comercialización e importación de equipos.

3.2. Sistema de costos de la empresa Droguería Unilap S.A.C, año 2018.

Tabla 3.1
Sistema de costeo de la empresa

SPINREACT										FECHA LIQUIDACION		19/10/18												
T.C.		3.361								1,102.68		Cº UNITARIO ASIGNADO												
REACTIVOS DUA : 235-2018-10-189055						FACTURA COMERCIAL		P/U		ASIG GASTOS		C/U C/U												
ARTICULO		DESCRIPCION		EXP		CANTIDAD		PRECIO UNITARIO		IMPORTE EN EUROS		IMPORTE EN DOLARES		INCLUIDO FLETE +SEGURO		DISTRIBUCION %		DISTRIBUC. GASTOS		A COSTOS		DOLARES SOLES		
41000	URIC ACID-LQ Uricase POD Enz Color 2x50ml	2020-08	100	4.53	453.00	567.38	1,043.22	10.43		30.51	336.37	3.36	13.80	46.37										
41010	GLUCOSE-LQ GOD-POD Trinder 2x50 ml	2020-08	400	2.58	1,032.00	1,292.59	2,376.61	5.94		69.49	766.31	1.92	7.86	26.41										
VALOR COMERCIAL					1,485.00					100%	5.28	21.65												
FLETE +SEGUROS Y OTROS					1,245.39	1,559.86																		
TOTALES					2,730.39																			
						3,419.83																		
GASTOS DE NACIONALIZACIÓN Y SERVICIOS PORTUARIOS		M.N.	T.C.	M.E.																				
Derecho de Aduanas		1,334.00	3.361	396.91																				
		306.00	3.361	91.04																				
PAGOS REALIZADOS		0.00	3.361	0.00																				
F/001-014923	AG VILCAPOMA	811.78	3.361	241.53																				
F/066-48306	TALMA	333.14	3.361	99.12																				
F/071-46498	TALMA	602.60	3.361	179.29																				
F/E001-64	RVD GRUPO LOGISTICO SAC	318.60	3.361	94.79																				
		3,706.12		1,102.68																				

Interpretación:

Los costos de los productos que se importan actualmente se calculan de la forma que se muestra en la tabla 3.1. Es decir, a los precios de proveedor, se le agrega el flete y seguro que viene indicado en la factura extranjera, luego se le agrega los impuestos a los que se encuentran afectos como son IGV, algunos de ellos dependiendo de la partida arancelaria a la que corresponden están afectos a advaloren y percepción, y para finalizar se le agrega los gastos de nacionalización y servicio de desaduanaje, que corresponde a los pagos por concepto de honorarios a agente de aduanas, almacenaje, transporte, custodia, etc.

A este costo del producto, puesto en oficina, se le agrega un margen del 40% para determinar el precio de venta., este precio es determinado por la gerencia, mientras que los productos nacionales solo se les agrega el 40 % para su precio final de venta.

Es decir, actualmente el sistema de costeo, es limitado y calculado los costos de los productos sin considerar todos los gastos y costos que deberían incluirse, porque en primer lugar no se está considerando el porcentaje de gastos administrativos y de ventas y mucho menos el porcentaje que significan los costos ocultos de la empresa, entonces el margen de utilidad que se agrega al costo del producto, no nos dará la utilidad esperada.

3.3. Los costos ocultos de la Droguería Unilap S.A.C., año 2018.

Tabla 3.2

Importe por personal sin de pago registro

<i>Mes</i>	<i>Importe(S/)</i>	
Enero 2018	7,000.00	
febrero 2018	8,300.00	
Marzo 2018	11,500.00	
Abril 2018	10,300.00	
Mayo 2018	10,300.00	
Junio 2018	11,700.00	
Julio 2018	11,230.00	
Agosto 2018	12,230.00	
Setiembre 2018	12,230.00	
Octubre 2018	10,630.00	
Noviembre 2018	10,630.00	
Diciembre 2018	12,490.00	
Total	128,540.00	128,540.00

Nota: Personal fuera de planilla de Unilap S.A.C. en el año 2018

Interpretación:

Existe gran rotación de personal de forma mensual, como se puede observar en la tabla 3.2, el personal se encuentra en la empresa por corto periodo de tiempo, es por ello la gerencia no considera factible ingresarlos a planilla de forma inmediata al momento de su ingreso a la empresa.

Para ello se ha tomado decisiones como:

Este personal, primero emite recibo por honorarios y después de 3 meses de prueba puede entrar en la planilla de otra empresa del mismo dueño, pero esta no tiene movimiento y se encuentra registrada en la Remype, con el fin de pagar menos impuestos y beneficios sociales, ya que para la gerencia que es la única persona que toma decisiones en la empresa, así disminuye su carga laboral. En el balance este monto está incluido dentro cuentas por cobrar diversas, pero en realidad nunca se cobrarán, ya que la empresa es del mismo dueño.

Es así que esto es un costo oculto, porque la empresa lo está considerando dentro del activo, siendo realmente un costo que está asumiendo la empresa y el cual no deduce el

gasto para efectos del impuesto a la renta, por no encontrarse el personal en la planilla de Unilap S.A.C. como corresponde.

Tabla 3.3

Importe por Comisiones sin registro de pago

<i>Mes</i>	<i>Importe(S/)</i>
Enero 2018	14,066.08
febrero 2018	355.00
Marzo 2018	580.00
Abril 2018	780.00
Mayo 2018	9,184.70
Junio 2018	6,681.60
Julio 2018	3,645.40
Agosto 2018	2,000.00
Setiembre 2018	1,925.00
Octubre 2018	28,518.80
Noviembre 2018	3,376.40
Diciembre 2018	1,125.00
Total	72,237.98

Nota: Comisiones fuera de planilla en Unilap S.A.C. año 2018

Interpretación:

La tabla 3.3 representa las comisiones pagadas al representante de ventas, y que no están registradas en la planilla de la empresa, como también las comisiones que se paga a personal de los hospitales, con el fin de tramitar de manera más rápida el pago de las facturas o por el favorecimiento en algunas compras directas, actos ilegales pero que se dan en la realidad. Estas comisiones no tienen sustento alguno y son contabilizadas en una cuenta específica para gastos sin comprobante, por dicho motivo igual que el primer caso no se utiliza o deduce el gasto para la empresa, porque son gastos que no tienen sustento.

Tabla 3.4

Importe por alquileres sin registro de pago

Enero 018	4,670.40	
febrero 2018	4,670.40	
Marzo 2018	4,670.40	
Abril 2018	4,670.40	
Mayo 2018	4,670.40	
Junio 2018	4,670.40	
Julio 2018	4,670.40	
Agosto 2018	4,670.40	
Setiembre 2018	4,670.40	
Octubre 2018	4,670.40	
Noviembre 2018	4,670.40	
Diciembre 2018	4,670.40	
Total	56,044.80	56,044.80

Nota: Alquileres no registrados en Unilap S.A.C., año 2018

Interpretación:

El dueño de la empresa utiliza como domicilio fiscal su propio domicilio, pero los pagos realizados por alquiler de local que se muestran en la tabla 3.4, no son declarados, ya que no existe un contrato de alquiler formal de por medio, así tampoco se paga el impuesto a la renta de 1ra categoría y, por lo tanto, al no hacer uso del gasto no se puede reducir el impuesto a la renta. Actualmente la empresa viene pagando el préstamo hipotecario que está a nombre del gerente, y esta salida de dinero se contabiliza como pago de préstamo a gerencia.

3.4. Rentabilidad de la Droguería Unilap SAC., año 2018, incluyendo los costos ocultos.

Tabla 3.5.

Efecto de los costos ocultos en la rentabilidad de la empresa Droguería Unilap S.A.C., año 2018

Ratios	Formula	Razón según lo presentado por la empresa	Razón con costos ocultos identificados	Comentario
Rentabilidad del activo (ROA).	Utilidad neta	7 %	1 %	Esto significa que por cada unidad monetaria invertida en los activos se produjo un rendimiento de 7 % sobre la inversión. Considerando los costos ocultos en el estado de resultados en realidad el rendimiento es de 1 %.
	Activos			
Rentabilidad patrimonial (ROE).	Utilidad neta	12 %	2 %	La capacidad de la empresa para generar utilidades a favor del inversionista es del 12 %, incluyendo los costos ocultos en el estado de resultados en realidad el rendimiento es del 2 %, habiendo una disminución significativa.
	Patrimonio			

Nota: Se detalla la diferencia de la rentabilidad actual y la rentabilidad considerando los costos ocultos.

3.2. Contratación de hipótesis

En la presente investigación se planteó la siguiente hipótesis: Los costos ocultos tienen un efecto negativo en la rentabilidad de la Droguería Unilap S.A.C., Trujillo, año 2018, los cuales repercuten en lo siguiente:

Durante el desarrollo de la presente investigación se llegó a la conclusión que existe una incidencia negativa en la rentabilidad de la empresa, encontrando una diferencia al incluir los costos ocultos en el estado de resultados por el monto de S/ 176,006.89, disminuyendo el beneficio económico, debido a la deficiente estructura de sus costos, la mala planificación y control de las operaciones, decisiones erradas que conllevaron a presentar una información financiera que no es real.

III. DISCUSIÓN

Esta investigación planteó como objetivo general determinar el efecto de los costos ocultos en la rentabilidad de la empresa Droguería Unilap S.A.C., como estrategia institucional para dar respuesta a la necesidad del conocimiento y hacer un buen manejo de los recursos financieros ,reconocer que estos costos llamados ocultos, porque no son fáciles de identificar a simple vista, generan a corto plazo pérdidas financieras de enormes magnitudes, obligando a los directivos de las instituciones a tomar decisiones radicales en las que se ven involucrados de manera directa el recurso humano y el bienestar de la empresa misma.

De acuerdo a los resultados obtenidos durante la investigación se demostró que no existe un control de los recursos de la empresa, sus costos, sus procesos, y estas deficiencias afectan significativamente la rentabilidad de la empresa, mostrándose en sus estados financieros una utilidad que no es la real y por lo tanto tampoco se conoce el costo real de sus productos, teniendo gran incidencia los costos ocultos en la rentabilidad de la misma como en la determinación de los precios de venta de sus productos.

Para Lucero (2018), en el análisis efectuado respecto a la identificación de los costos ocultos dentro del desarrollo y ejecución de actividades de operación se pudo medir que no son adecuadamente considerados para la determinación efectiva de la composición financiera, esto genera que las empresas no tengan información real del costo de cada uno de sus menús. (p.77)

Con lo referido anteriormente, la investigación se encuentra de acuerdo con el autor y con nuestro primer objetivo específico, al no existir una adecuada estructura de costos en la empresa, no se conoce el costo real de los productos que comercializa la empresa y la determinación del precio de venta de los productos no se está realizando en base a un costo real. Así, también lo indica, Mina y Toledo (2015), “el jefe del área de logística no tiene un control sobre los costos y gastos que se generan en su departamento y si están siendo correctamente utilizados” (p.107) así como “no tiene conocimiento si sus costos están siendo solventados por las ventas de la empresa y si estos son considerados o no en el presupuesto general” (p.108).

Para Souza (2018), existen también otros costos implícitos a los cuales el empleador no toma en cuenta al momento de configurarse una relación laboral. Asimismo, el empleador debe comprender que lo que hoy se ve como alto costo, mañana puede traducirse en uno mucho mayor, como juicios laborales, multas por no cumplir con las obligaciones legales, entre otros. (p.55), se percibe como un alto costo laboral por parte del empleador, y generan, efectos negativos al trabajador como, la registración por media jornada, empleo en negro y registración

laboral camuflada mediante el pago de Monotributo. (pp. 75-76)

De acuerdo a nuestro segundo objetivo, identificar los costos ocultos en la empresa Droguería Unilap S.A.C., se identificó que existe personal que no se encuentra registrado en planilla de la empresa, así como las comisiones que perciben el personal de ventas, esto debido a que los administrativos consideran que significa un alto costo laboral el tener a todo el personal registrado dentro de la planilla de la empresa, pero el importe del personal fuera de planilla asciende a la suma de 128,540.00 soles , representando un 4.99 % de las ventas del año 2018, así como las comisiones percibidas por el personal de ventas asciende a 72,237.98 soles, representando un 2.81% , estos costos ocultos no están representados en los estados financieros, ya que se encuentran camuflados en otras cuentas del estado de situación financiera, ya explicados en la tabla 3.2.1. , pero que son significativos para la determinación de los costos de los productos y por lo tanto tienen gran incidencia en la rentabilidad de la empresa, si fuesen registrados de manera correcta en los registros contables y brindar así una real información financiera para una correcta toma de decisiones. También se identificó que existen pagos por alquiler que no son tratados como tal, y que ascienden al importe de 56,044.80 durante el año 2018, representando un 2.18 % de las ventas de ese año. Estos costos ocultos, al no ser contabilizados correctamente como gasto, no pueden ser deducibles para efectos del impuesto a la renta, resultando de esta manera el pagar un alto impuesto y presentar en su estado de resultados una utilidad irreal.

Para Coronel y Espinoza (2016), los costos ocultos laborales, como la rotación de personal, el ausentismo y el presentismo, son costos que a simple vista no se pueden percibir, pero que se deben tomar en cuenta para un buen desempeño organizacional en la empresa” (p.122); además el indica “que estos tres indicadores forman parte de los resultados sociales que provienen de los trabajadores, y estos afectan también en los resultados económicos”. (p.122).

Con lo referido anteriormente, la presente investigación se encuentra en acuerdo con el autor, ya que debido a la gran rotación de personal, ausentismo y presentismo laboral que se ha dado también en la empresa Droguería Unilap S.A.C., en el año 2018, es que la gerencia ha determinado no registrar en planilla al personal que ingrese a laborar en la empresa de manera automática, sino que deberá pasar un tiempo para que demuestre fidelización a la empresa, porque se ha encontrado con personal no calificado y no comprometido en el cumplimiento de las funciones encomendadas y otros factores, pero no toma en cuenta que, tomando esta decisión, se está perjudicando económicamente la empresa, ya que no puede hacer uso del gasto para efectos tributarios.

Para Lucero (2018), debido a que la determinación de los costos no considera cada uno de los rubros requeridos para la ejecución de sus actividades el precio que se establece por los servicios no son los correctos afectando directamente a la rentabilidad de las entidades debido a la presentación de información inexacta y proporcionando una base incorrecta para la toma de decisiones. (p.77).

Con lo referido por el autor, la investigación está de acuerdo, si no se cuenta con una estructura de costos establecida y de manera correcta, no se podrá conocer el costo real de sus productos, por ello tampoco se podrá determinar de manera más cercana el margen de utilidad que desea la empresa obtener, es decir, si no contamos con costos reales, la rentabilidad de la empresa se verá afectada. Es así que se calcularon precios de venta para el año 2018 en la empresa, sin tomar en cuenta los gastos administrativos, gastos de ventas y los costos ocultos incurridos, teniendo como resultado que el porcentaje de utilidad agregado al costo obtenido de manera incorrecta de los productos, se extingue, por no contar con una adecuada estructura de costos, es por ello la utilidad presentada en el estado de resultados de la empresa por 211,372.50, no es la real y se encuentra una diferencia significativa y relevante, siendo la utilidad calculada incluyendo los costos ocultos 35,365.6. Para medir la rentabilidad económica y financiera de la empresa utilizamos el ROA y ROE, obteniendo que para el año 2018, incluyendo los costos ocultos tuvo un ROA del 1% y un ROE del 2%, en comparación al estado presentado por la empresa donde el ROA es del 7% y el ROE el 12%, estas diferencias se deben a que la utilidad presentada en el estado de resultados del año 2018, no es real.

A simple vista nos podemos dar cuenta que todas las organizaciones en general no se escapan de este tipo de situaciones que generan costos ocultos, y cuando estos son fuertes, su impacto incide significativamente en los costos de los productos y por consiguiente en la rentabilidad de las empresas.

Una vez identificados los costos ocultos de la empresa se podrá tomar decisiones pertinentes con respecto a los hallazgos como implementación de modelos de control, de calidad, de costos, herramientas que permitan lograr eficiencia y eficacia en cada uno de los procesos y utilización de los recursos de la empresa, ya que la rentabilidad de la empresa no es razonable debido a la falta de análisis e inclusión de costos en la ejecución de las actividades, misma problemática que no permite ser más competitivo y rentable.

Por cada una de las razones expuestas se confirma nuestra hipótesis, y por lo tanto es aceptada.

IV. CONCLUSIONES

1. Debido a que la determinación de los costos no considera cada uno de los rubros requeridos, el precio que se establece por los productos no son los correctos afectando directamente a la rentabilidad de la empresa en 176, 006.89 soles menos de la utilidad presentada por la empresa en su estado de resultados, es así que la información es inexacta y se proporciona una base incorrecta para la toma de decisiones.
2. La empresa no cuenta con una adecuada estructura de costos, esto genera que la empresa no tenga información real del costo de sus productos, por lo tanto, la determinación de los precios de venta no es efectiva y su rentabilidad no es real., ya que no se está tomando en consideración el 9.98 % que representan los costos ocultos de la empresa y se ha demostrado que estos tienen incidencia en la determinación del precio de venta de los productos y por lo tanto en la rentabilidad general de la empresa.
3. En el análisis efectuado respecto a la identificación de los costos ocultos en la empresa Droguería Unilap S.A.C. año 2018, se encontraron personal fuera de planilla que representan un 4.99 %, comisiones pagadas sin registro por un 2.81% y alquileres sin registro de pago por 2.18%, en total costos ocultos por 9.98 % en relación a las ventas del año 2018.
4. Debido a que la determinación de los costos no es la correcta, los costos ocultos no son considerados dentro del estado de resultados porque se encuentran dispersos de forma incorrecta en las diferentes cuentas contables de la empresa, presentando así un estado de resultados con una rentabilidad muy lejana a la realidad. Es así que su ROA y ROE incluyendo los costos ocultos son de 1 % y 2 % respectivamente, y considerando la información que presenta la empresa en su estado de resultados es de 7 % y 12 %, diferencia que se justifica porque la rentabilidad que figura en su información financiera y contable no es correcta.

V. RECOMENDACIONES

1. Implementar y estructurar una serie de controles que permitan identificar y disminuir los costos ocultos dentro de la organización, que los procesos se realicen de la manera más eficiente y eficaz, y evitar así costos innecesarios, que afecten negativamente la rentabilidad de la misma.
2. Sugerir que la empresa elabore una adecuada estructura de costos en donde se pueda controlar todos aquellos costos reconocidos y no reconocidos como son los costos ocultos debido al impacto que generan dentro de la determinación de los precios de venta de los productos y la rentabilidad de la empresa.
3. Identificar claramente todos los costos de la empresa y a su vez establecer que todos los costos sean reconocidos como tal, el personal y las comisiones deben estar en la planilla de la empresa, los alquileres deben ser registrados y formalizados para poder reducir el pago del impuesto a la renta.
4. Planificar estrategias que permitan mejorar y adecuar correctamente cada actividad y analizar cada decisión que se tome en la organización, de tal forma que se cumplan los objetivos y metas trazados por la empresa. Dentro de ellos obtener la mayor rentabilidad al menor costo posible, y sobre todo que se conocer y verificar una utilidad real.

VI. PROPUESTA

Nombre de la propuesta:

Identificar y considerar en los registros y controles contables todo el costo, incluyendo los ocultos para obtener un resultado real que nos muestre la situación financiera y económica real de la empresa Droguería Unilap S.A.C., año 2018, para la toma de decisiones.

Fundamentación:

La teoría de los Costos Ocultos, señala que los disfuncionamientos o diferencias presentadas entre el funcionamiento deseado y el real al interior de una organización, generados por la interacción entre las estructuras organizacionales y el comportamiento humano, afectan el resultado económico de las organizaciones y presentan un control muy pobre ya que no son plenamente identificados por los sistemas contables tradicionales. El presente documento busca evidenciar la importancia que la teoría de los costos ocultos debe tener en el proceso estratégico, partiendo de algunas nociones de estrategia, para posteriormente centrarse en la contabilidad de gestión, enfatizando en la información útil que la misma genera para la toma de decisiones estratégicas. Teniendo en cuenta esto, podemos afirmar que es importante dentro del proceso estratégico de una organización la gestión de los costos ocultos.

En el análisis que se realizó a la empresa se observó que cuenta con un alto porcentaje de costos ocultos que al momento de elaborar los estados financieros no fueron tomados en cuenta, la empresa no cuenta con una adecuada estructura de costos establecida que nos lleve a obtener un costo más real de los productos y por lo tanto la determinación de precios no se está realizando de manera correcta, todo esto trae como resultado que la rentabilidad mostrada en sus estados financieros no es real. Es por eso que es importante identificar todos los costos que se incurren en las operaciones de la empresa, incluyendo los que no se encuentran a simple vista, aquellos llamados ocultos, realizando los controles necesarios para considerarlos y evitarlos y al final obtener un resultado real, y que no se vea afectada la rentabilidad de la empresa.

Objetivo General:

Mostrar la utilidad real en los estados financieros de la empresa Droguería Unilap S.A.C, considerando todos los costos, incluido los ocultos.

Objetivos Específicos:

1. Mejorar los controles contables y no contables de la empresa, de manera que permita identificar y disminuirlos de manera progresiva los costos ocultos y no ocultos para mejorar la rentabilidad de la empresa.
2. Elaborar bien los estados financieros, considerando todos los costos incurridos (ocultos y no ocultos) durante un determinado periodo y obtener así un resultado real de la situación de la empresa.
3. Supervisar frecuentemente que el personal sea el adecuado para el cumplimiento de sus funciones, y que los procesos de operación de lleven a cabo de manera eficiente de tal manera que se logren cumplir los objetivos y metas establecidos por la empresa.

Beneficiarios

1. Personal de la empresa (colaboradores)
2. Gerente- dueño (empleador)

Al disminuir costos, se podrá obtener una mayor rentabilidad, que permitirá que la empresa crezca, mejores sueldos o incentivos al personal, etc.

Factibilidad

Las formas de evitar o disminuir los costos ocultos se pueden implementar porque es debido a los disfuncionamientos que existen en una organización, el personal de las diferentes áreas de la empresa y los controles deficientes de la misma, el por qué se incurren en ellos, y es sabido que una empresa debe lograr reducir sus costos con el fin de obtener una mayor rentabilidad, que beneficie a todos.

REFERENCIAS

- Amat, O. (2000). Costes de calidad y de no calidad. Madrid: Ediciones Gestión.
- Apaza. (2010). Estado financiero, análisis para interretaciones conforme a las NIFFs y al Pcg. Lima: Instituto Pacifico.
- Berrocal, R. (2013) *Impacto económico de los costos ocultos en el área de manufactura de la empresa Assa Abloy México, S.A. de C.V.* (tesis de maestría) Instituto Politécnico Nacional, México. Recuperado de <http://docplayer.es/13472707-Instituto-politecnico-nacional-tesis-impacto-economico-de-los-costos-ocultos-en-el-area-de-manufactura-de-la-empresa-assa-abloy-mexico-s-a-de-c-v.html>
- Córdoba Padilla, Marcial (2012). Gestión financiera. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Córdova, A. (2017) Gestión financiera y contable para incrementar la rentabilidad en una empresa industrial, Lima 2017. Universidad Norbert Wiener. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1550/TITULO%20-%20Cordova%20Yacolca%2C%20%20Ana%20Karina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coronel, E. y Espinoza Y. (2016). *Análisis de los costos ocultos laborales para la mejora del desempeño organizacional en el terminal terrestre de Huancayo S.A. en el año 2015.* (Tesis para la obtención de título profesional de contador público) Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1629/TESIS-COSTOS%20OCULTOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato Idalberto, “Administración de Recursos Humanos, El capital de las organizaciones”, octava edición, México, 2007.
- Cuervo, J., y Osorio, J. (2007). Costeo basado en actividades. Ecoe Ediciones.
- Días, V. (2016). *Gestión de marketing y rentabilidad de la empresa repuestos motor´s Mejía E.I.R.L., año 2014, ciudad de Moyobamba.* Universidad Cesar Vallejo. Recuperadodehttp://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10321/diaz_nv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Estrada V. y Monsalve S. (2014). Diagnostico financiero de la empresa Procopal S.A. Universidad de Medellín. Recuperado de

<https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/1172/Diagn%C3%B3stico%20financiero%20de%20la%20empresa%20Procopal%20S.A..pdf?sequence=1>

Fernández, N. (2013). Costos ocultos. *Gestión*, 1-4.

García, J. (2005). *Salazar, P.* Primavera: Universidad de Chile.

García, M. (2011). Problemática multifactorial del absentismo laboral, el presentismo y la procrastinación en las estructuras en las que se desenvuelve el trabajador. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57n223/especial2.pdf>

García, N. (2016). *Estrategias para detectar y reducir los costos ocultos en el área de producción de una empresa productora de esencias y colorantes a través del modelo socioeconómico de las organizaciones.* (Tesis para obtener el grado de maestría en ciencias en administración de negocios) Instituto Politécnico Nacional, México. Recuperado de <https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/24082/1/MAN2017%20G337n%20Nalleli%20Monserrat%20Garc%C3%ADa%20Cruz.pdf>

Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera.* México: Pearson.

Gonzalez, J. (2005). *Contabilidad de costes y de gestión.*

Lavolpe, A. (2011). Evolución histórica de los Sistemas de Contabilidad de Gestión.

López, Armando Franco (2004) *Administración de la empresa restaurantera.* San Diego, Estados Unidos: Editorial Trillas S.A.

Lucero, M. (2018). *Los costos ocultos y su impacto con la rentabilidad de las compañías de servicios complementarios de alimentos del Cantón de Ambato* (Tesis de titulación para la obtención de grado académico de magister en dirección financiera de empresas) Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28399/3/T4315M.pdf>

Mejía, C. (2008). *Los costos Ocultos.* Medellín: Planning S.A.

Mina, R. y Toledo E. (2015). *Análisis de costos ocultos del área de logística para determinar su incidencia en la empresa casa del Rulimán del Ecuador S.A. Carrulesa* (tesis para la obtención del título de ingeniero en contabilidad y auditoría) Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9948/1/UPS-GT001074.pdf>

Ministerio de Salud. (2006). *Gestión de Recursos Humanos*. Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud.

Moreira, M. (2011). *Reducción de los costos ocultos en la administración de alimentos y bebidas del hotel Howard Johnson de la ciudad de Guayaquil a través de una propuesta de mejoramiento continuo de procesos*. (Tesis de posgrado) Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, Guayaquil. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2672/16/UPS-GT000301.pdf>

Navarro, A. (2012). *Gestión Financiera*. Lima: Ministerio de salud.

Niza, J. (2012). *Efecto de los costos ocultos en el canal de ventas de Nereida Contact Center*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9451/1/Tesis%20revisada%20indice.pdf>

Macas, Y. y Luna G. (2010). *Análisis de rentabilidad económica y financiera y propuesta de mejoramiento en la empresa comercializadora y exportadora de bioacuáticos "Coexbi S.A." del Cantón Huaquillas en los periodos contables 2008-2009* Tesis de posgrado. Universidad Nacional de Loja. Ecuador. Recuperado de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1388/1/tesis%20ing.%20en%20contabilidad.pdf>

Morillo, M. (2001). Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos. *Actualidad Contable*, 35-48.

Moya, D. (2016). La gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de servicios GBH S.A. en la ciudad de Trujillo, año 2015. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/364/moya_gd.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ortiz Gómez, Alberto. (2005, Abril). *Gerencia Financiera y Diagnóstico Estratégico*. Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.

Peiró José M. "El Absentismo laboral" Valencia, 2008.

Piña, R. (2009). *Contabilidad de Costos*. La paz: Tecnológico de estudios superiores del oriente.

- Sánchez Ballesta, Juan Pedro (2002): "Análisis de Rentabilidad de la empresa", [en línea]
Recuperado de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>
- Sánchez, B. (2005). *Análisis de rentabilidad de la empresa*. (5 ed.) España: McGraw-Hill
- Sastre, R. (2012). Los costos ocultos en la toma de decisiones. *Revista del Instituto Internacional de Costos*, 6-27.
- Savall Henri, Zardet Veronique, Bonnet Marc. (2008). *Mejorar los desempeños ocultos de las empresas a través de una gestión socioeconómica*. (Segunda Edición). Italia: OIT- ISEOR
- Souza, N. (2018). *Determinación de los costos implícitos en la relación laboral de empleados de comercio y los efectos que acarrearán la existencia de estos costos hacia el trabajador y el empleador, en el periodo 2015-2018*. Tesis de posgrado. Universidad Abierta Interamericana. Recuperado de file:///E:/determinacion%20de%20los%20costos%20ocultos%20en%20la%20relacion%20laboral.%202018_unlocked.pdf
- Tanaka, G. (2005). *Análisis De Estados Financieros Para La Toma Decisiones*. Lima -Perú: Fondos Editorial de La Pontificia Universidad Católica Del Perú.
- Ubillus, J. (2013). *Los costos y su influencia en la fijación de precios de las comidas y bebidas del restaurante de la hostería Bascún en el año 2011*. Universidad técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de <file:///E:/FUENTES/ubillus%20juan%20tesis%20costos%20ocultos.pdf>
- Valera, D. (2015). *Los costos ocultos del presentismo laboral en las empresas manufactureras de lima: 2012*. (Tesis para obtener el grado académico de doctor en ciencias contables y empresariales) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4090/Valera_ld.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vergara, C. (2014). *Capacitación y rentabilidad de las mype comerciales- rubro librería de la ciudad de Piura, periodo 2012*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/43/VERGARA_C

HORRES_CATHERINE_YESSENIA_CAPACITACION_Y_RENTABILIDA
D_%20RUBRO_LIBRERIA.pdf?sequence=7&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES / DIMENSIONES E INDICADORES	POBLACIÓN	MÉTODO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ANTECEDENTES
<p>¿Cuál es el efecto de los costos ocultos en la rentabilidad de la Droguería Unilap S.A.C., Trujillo, año 2018?</p>	<p>Objetivo General: Determinar el efecto de los costos ocultos en la rentabilidad de la Droguería Unilap S.A.C., Trujillo, año 2018</p>	<p>Variable N° 01: Costos Ocultos Dimensiones: Logística subdimensiones - Costos por deterioro de inventario - Costos por retrasos en despacho de mercadería - Costos por devoluciones en ventas Laborales subdimensiones - Importe por ausentismo - Importe por rotación de personal - Importe por presentismo - Importe por personal sin registro de pago - Importe por comisiones sin registro de pago Otras áreas Subdimensiones - Importe por alquileres sin registro de pago - Costos financieros - Costos por no modernización - Costos por revaluación - Costos por mala reposición - Costos por alza de precios – inflación - Costos por obsolescencia - Costos por mala calidad - Costos por normas legales - Costos por exceso de energía eléctrica</p>	<p>Empresa Droguería Unilap S.A.C., año 2018</p>	<p>Nivel de Investigación: Es Descriptiva Diseño de Investigación: Es No Experimental</p>	<p>Análisis Documentario</p>	<p>Internacionales: Lucero (2018), realizó la tesis “Los costos ocultos y su impacto con la rentabilidad de las compañías de servicios complementarios de alimentación del cantón Ambato” Souza (2018), con su tesis titulada “Determinación de los costos implícitos en la relación laboral de empleados de comercio y los efectos que acarrear la existencia de estos costos hacia el trabajador y el empleador, en el periodo 2015-2018” Mina y Toledo (2015), en su tesis titulada: “Análisis de los costos ocultos del área de logística para determinar su incidencia en la empresa Casa de Rulimán del Ecuador S.A. Carrulesa</p>

HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES / DIMENSIONES E INDICADORES	MUESTRA	MÉTODO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ANTECEDENTES
Los costos ocultos tienen un efecto negativo en la rentabilidad de la empresa	Objetivo Específico: - Evaluar el sistema de costeo de la empresa Droguería Unilap S.A.C., año 2018. - Identificar los costos ocultos de la Droguería Unilap S.A.C., año 2018.	Variable N° 02: Rentabilidad Dimensiones: -Rentabilidad financiera. (ROE) -Rentabilidad económica. (ROA)	Empresa Droguería Unilap S.A.C., año 2018.	Nivel de Investigación: Es Descriptiva Diseño de Investigación: Es No Experimental	Análisis Documentario	Nacionales: Coronel y Espinoza (2016), “Análisis de los costos ocultos laborales para la mejora del desempeño organizacional en el terminal terrestre de Huancayo S.A. en el año 2015

Droguería Unilap S.A.C. Año 2018.	- Analizar la rentabilidad de la empresa Droguería Unilap S.A.C., año 2018.	García (2016), “Estrategias para detectar y reducir los costos ocultos en el área de producción de una empresa productora de esencias y colorantes a través del modelo socioeconómico de las organizaciones”
--	---	--

Anexo 2: Autorización de uso de información



UNILAP S.A.C.

Anexo N°2

CARTA DE AUTORIZACION DE USO DE INFORMACION DE EMPRESA PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Institución:

UNILAP SAC

Yo, Edinson Marcial Padilla Arribasplata

identificado con DNI. 09082450, como representante Legal de la empresa/institución UNILAP SAC.

con RUC. N° 20481492433

Autorizo,

Al señor(a)(ita) Cinthia Jackelin Hernández Velásquez

Identificado(a) con DNI.N° 43279129, estudiante de la Universidad César Vallejo de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad.

Para que utilice la información de esta empresa/institución; con la finalidad de desarrollar su Proyecto de Investigación () y Desarrollo del proyecto de investigación (), de esta manera optar al Título Profesional.

Trujillo, 16 de Julio del 2019

UNILAP SAC
Edinson M. Padilla Arribasplata
Edinson M. Padilla Arribasplata
GERENTE GENERAL

Anexo 3: Información otorgada por la empresa

Tabla:		
<i>Estado de resultados actual de la empresa</i>		
ESTADO DE RESULTADOS (Por Función)		
Al 31 de Diciembre del 2018		
(Expresado en Soles)		
Descripción	Periodo 2018	Porcentaje
Ventas Netas (ingresos operacionales)	2,574,772.74	100%
Descuentos rebajas y bonificaciones	-81,144.48	3.15%
Costo de ventas	-1,486,675.94	57.74%
Utilidad Bruta	1,006,952.32	
Gastos Operacionales		
Gastos de Ventas	-249,612.39	9.69%
Gastos de Administración	-348,829.75	13.55%
Utilidad Operativa	408,510.18	
Otros Ingresos (gastos)		
Ingresos Financieros	30.00	0%
Gastos Financieros	-101,841.64	3.96%
Otros Ingresos		
Otros Gastos	-65.04	0%
Resultados antes de impuestos	306,633.50	
Impuesto a la Renta y Partidas Extraordinarias		
Participaciones		
Impuesto a la Renta	-95,261.00	3.70%
Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio	211,372.50	8.21%
Nota : Se detalla el estado de resultados de la empresa Droguería Unilap S.A.C., año 2018		

Tabla:

Estado de resultados incluyendo los costos ocultos de la empresa

ESTADO DE RESULTADOS (Por Función)		
Al 31 de Diciembre del 2018		
(Expresado en Soles)		
Descripción	Periodo 2018	Porcentaje
Ventas Netas (ingresos operacionales)	2,574,772.74	100.00%
Descuentos rebajas y bonificaciones	-81,144.48	3.15%
Costo de ventas	-	
	1,486,675.94	57.74%
Utilidad Bruta	1,006,952.32	
Gastos Operacionales		
Gastos de Ventas	-249,612.39	9.69%
Gastos de Administración	-348,829.75	13.55%
Utilidad Operativa	408,510.18	
Otros Ingresos (gastos)		
Ingresos Financieros	30.00	0.00%
Gastos Financieros	-101,841.64	3.96%
Otros Ingresos		
Otros Gastos	-65.04	0.00%
Costos ocultos		
Personal fuera de planilla	-128,540.00	4.99%
Comisiones pagadas	-72,237.98	2.81%
Alquileres	-56,044.80	2.18%
Resultados antes de impuestos	49,810.72	
Impuesto a la Renta y Partidas Extraordinarias		
Participaciones		
Impuesto a la Renta	-14,445.11	0.56%
Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio	35,365.61	1.37%

Nota: Se detalla el estado de resultados de la empresa Droguería Unilap S.A.C., año 2018

Tabla: 3.3.1.1

Rentabilidad del activo (ROA), sin incluir costos ocultos

Formula	Importe (S/)	Razón
Utilidad neta	211,372.50	7 %
Activos	2,944,042.99	

Nota: Se detalla el porcentaje de rentabilidad obtenida por sus activos de la empresa, sin incluir los costos ocultos.

Tabla: 3.3.1.2

Rentabilidad del activo (ROA), incluyendo costos ocultos

Formula	Importe (S/)	Razón
Utilidad neta	35,365.41	1 %
Activos	2,944,042.99	

Nota: Se detalla el porcentaje de rentabilidad obtenida por sus activos de la empresa, incluyendo los costos ocultos.

Interpretación:

Mediante esta razón financiera se determinó que la empresa Droguería Unilap S.A.C, en el periodo 2018 que por cada sol invertido en los activos esto generó una rentabilidad de 7%, sin considerar los costos ocultos, mientras que se obtiene una rentabilidad del 1%, si se incluyen los costos ocultos.

Tabla: 3.3.2

Rentabilidad patrimonial (ROE), sin incluir los costos ocultos

Formula	Importe (S/)	Razón
Utilidad neta	211,372.50	12 %
Patrimonio	1,722,055.63	

Nota: en esta tabla se detalla el porcentaje de rentabilidad obtenida de los accionistas, sin incluir los costos ocultos.

Tabla: 3.3.2.1

Rentabilidad patrimonial (ROE), incluyendo los costos ocultos

Formula	Importe (S/)	Razón
Utilidad neta	35,365.41	2 %
Patrimonio	1,722,055.63	

Nota: en esta tabla se detalla el porcentaje de rentabilidad obtenida de los accionistas, incluyendo los costos ocultos.

Interpretación:

Esta razón financiera determinó que la empresa Droguería Unilap S.A.C., en el periodo 2018 por cada sol invertido por los accionistas obtuvo un 12 % de rentabilidad en su patrimonio, esto sin incluir los costos ocultos, mientras que obtuvo una rentabilidad del 2 %, considerando los costos ocultos de la empresa.