



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“Costos del servicio para la toma de decisiones de la Empresa SEVEND
INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C, Nuevo Chimbote Periodo 2018”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Bachiller en Contabilidad**

AUTORES:

Pretell Muñoz Andrea Sttefany (ORCID:0000-0001-6127-3895)

Saavedra Saavedra, Omar (ORCID: 0000-0002-1057-4644)

ASESOR:

Mg. Alfredo Denis Alfaro Navarro (ORCID:0000-0002-1884-1022)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

CHIMBOTE- PERÚ

2019

Dedicatoria

Este trabajo de investigación se lo dedicamos a Dios por brindarnos bienestar y así poder estar en esta etapa de nuestras vidas.

Se lo dedicamos a nuestros padres que gracias a su apoyo tanto emocional como económico, nos ayudó a seguir con la carrera. Todo esto es gracias a su esfuerzo, amor y confianza que nos brindaron, por ello retribuimos todo ello con nuestra dedicación para culminar nuestros estudios, infinitas gracias a ellos.

Por último a nuestros docentes, que formaron parte de nuestro desarrollo profesional académico, por guiarnos y compartir sus conocimientos día a día y así poder realizar el presente trabajo.

Los Autores

Agradecimiento

Gracias a nuestras familias por el apoyo incondicional, alentarnos a seguir con nuestra carrera y así poder desarrollarnos académicamente, gracias a Dios por darnos salud y bienestar de poder disfrutar este proceso de nuestras vidas.

A nuestros docentes por sus enseñanzas en la formación académica, gracias por compartir sus conocimientos, por las asesorías en el desarrollo del presente trabajo y así poder llegar a este punto de nuestra carrera profesional.

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Índice	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. Introducción	1
II. Método	5
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	5
2.3. Población, muestra y muestreo:	5
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	5
2.5. Procedimiento	6
2.6. Método de análisis de datos	6
2.7. Aspectos éticos	6
III. Resultados	7
IV. Discusión	8
V. Conclusiones	10
VI. Recomendaciones	10
Referencias	11
Anexos	12

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Costos del servicio para la toma de decisiones de la empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C. Nuevo Chimbote periodo 2018”, se ha planteado con el objetivo general de determinar los Costos del servicio para la toma de decisiones de la empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C. Nuevo Chimbote periodo 2018, como objetivos específicos Identificar el método de Costeo del servicio de la empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C. Nuevo Chimbote periodo 2018 y reconocer las etapas en el proceso de toma de decisiones de la empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C. Nuevo Chimbote periodo 2018. El tipo de investigación es descriptivo, el diseño de investigación es no experimental y de enfoque cualitativo. La población está conformada por los 4 empleados de la empresa y la muestra es el Gerente y la técnica utilizada fue la entrevista. Se concluye que la empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C. utiliza el método tradicional para hallar el costo del servicio, pero no maneja ni identifica adecuadamente sus costos lo cual no le permite tomar decisiones correctamente para el buen funcionamiento de las actividades de la empresa.

Palabras clave: Costo del servicio, toma de decisiones, empresa.

ABSTRACT

This research paper entitled “Service costs for decision making by the company SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C. New Chimbote period 2018 ”, has been raised with the general objective of determining the Costs of the service for the decision making of the company SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C. Nuevo Chimbote period 2018, as specific objectives Identify the Costing method of the company's service SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C. New Chimbote period 2018 and recognize the stages in the decision-making process of the company SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C. New Chimbote period 2018. The type of research is descriptive, the research design is non-experimental and qualitative approach. The population is made up of the 4 employees of the company and the sample is the Manager and the technique used was the interview. It is concluded that the company SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C. It uses the traditional method to find the cost of the service, but does not properly manage or identify its costs, which does not allow it to make decisions correctly for the proper functioning of the company's activities.

Keywords: Cost of service, decision making, company.

I. INTRODUCCIÓN:

El mundo empresarial en el cual nos encontramos hoy en día es muy cambiante, según Avalos, San Andrés, Orna, Vallejo e Izurieta (2018) las mypes determinan sus costos de manera empírica, por falta del uso de un sistema de costeo adecuado, lo cual no le permite un adecuado control y genera altos costos. Muchas veces por ello surgen problemas en las grandes empresas, por lo cual Cuevas (2001) indica que deben contar con un sistema de costeo para que este les brinde datos que ayude a los ejecutivos a tomar decisiones gerenciales en lo cual traiga consigo beneficios cuantitativos para la empresa. Choy (2012) indica que las empresas de servicios son las que más problemas tienen en cuanto a la determinación de sus costos, lo cual perjudica en el momento de tomar decisiones.

En el Perú ha habido un aumento de micro, pequeñas y medianas empresas tratándose del rubro de servicio, estas no son ajenas al problema que pasan las empresas del resto del mundo es por ello que De la Cruz (2017) en la revista “Actualidad Empresarial” se debe hacer énfasis en los costos incurrido lo cual permitirá calcular el precio correcto que permita a la entidad lograr lo propuesto y tomar decisiones adecuadas y eficientes.

La empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C., con RUC 20531987595 está ubicada en Nuevo Chimbote, inicio sus operaciones el 01 de mayo de 2011, constituida como empresa prestadora de servicios de publicidad, su sistema de costos del servicio es de manera empírica, lo que no facilita la toma de decisiones al instante, de manera rápida y fluida lo cual crea un inconveniente para continuar con las operaciones del día a día de la empresa, ya que como resultado se obtiene un inadecuado control para evaluar y plantear acciones correctivas. Por las razones expuestas anteriormente, el enunciado del problema es el siguiente: ¿Cuál es el costo del servicio para la toma de decisiones de la empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C. Nuevo Chimbote periodo 2018?

Para la presente investigación se ha considerado como sustento algunos estudios anteriores con relación a nuestra investigación, los cuales sirven como antecedentes:

A nivel internacional, en Argentina, Perata (2016) en su tesis titulada “Un sistema de información basado en costos para la toma de decisiones sobre precios: Caso aplicado a una empresa multiproductora del sector gastronómico” se concluyó que un sistema integrado en costos es útil y práctico para el mejor desempeño en cuanto a la adecuada toma de decisiones. Así mismo, Figueroa (2016-2017) en su tesis titulada “La información contable como herramienta para la toma de decisiones en la empresa Arroz Garabí S.A.” concluyó que la compañía al llevar una contabilidad sin un sistema especializado disminuye la capacidad de control por parte de la empresa.

A nivel nacional Arriaga y Cumpa (2015) en su tesis titulada “Costos estimados y su influencia en la toma de decisiones gerenciales en la empresa DANPER S.A.C. de la ciudad de Trujillo 2015” concluyen que la falta de conocimiento sobre costos repercute de manera negativa en la toma de decisiones. Al mismo tiempo Atahualpa (2015) en su tesis titulada “Los costos de servicios y su relación en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC” concluye que las empresas de servicios son vulnerable al no reconocer y medir la totalidad de sus costos aplicando un adecuado sistema.

A nivel local Alegre (2017) en su tesis titulada “Evaluación de los costos y propuesta de un sistema de costeo ABC para la Institución Educativa Particular LA EDAD DE ORO S.R.L., Chimbote – 2017” concluye que al no determinar de forma exacta los costos, distorsiona la toma de decisiones, por lo cual se planteó un costeo ABC y así poder identificar sus verdaderos costos en cada lugar que opera. No obstante Campos (2014) en su tesis titulada “Análisis del sistema de costos actual y propuesta de un sistema de costos basado en actividades para la empresa de SERVICIOS MÚLTIPLES CYMSA S.A.C. en Chimbote 2014” concluye que la entidad aplica el método por absorción y se basa en el precio determinado por el mercado.

Con respecto a las variables establecidas se menciona las bases teóricas que respaldan la investigación, Accounting Dictionary (2019) define a la empresa de servicio como un generador de entrada de dinero al brindar un servicio a comparación de una empresa industrial la cual produce un determinado producto. Por su parte Rodriguez (2014) define el costo del servicio como la suma de mano de obra y otros costos relacionados al momento de brindar el servicio, incluyendo costos por supervisión y otros costos indirectos. Dearden (1978) señala que las

empresas de servicios utilizan el método tradicional basado en costos de empresas industriales. Por lo cual Cugini & Pilonato (2013) indica la importancia de elegir un adecuado sistema de costeo para llevar el control del costo del servicio que ofrecen las empresas a sus clientes. Y Amistead, Bowman & Newton (1995) recalca lo importante de clasificar de manera correcta los costos y gastos de una empresa que brinda servicio.

Almeida, Domingos & Marchisotti (2018) la toma de decisiones en las empresas son etapas donde se selecciona entre diferentes alternativas siendo razonables, y se reflejara en los resultados, de los cuales los encargados serán responsables. Por otra parte Liang & Li (2019) nos mencionan que es un proceso activo y secuencial desde la evaluación hasta los resultados.

Por su parte Vélez (2006) señala que el proceso de toma de decisiones conlleva el analizar el problema, proponer un objetivo, plantear alternativas y elegir la alternativa de solución. Además Hass & Hanchar (2017) nos dicen que la toma de decisiones está influenciada por el análisis de la economía y finanzas de una empresa. Además Anónimo (1988) indica que se debe tener la información relevante con el fin de realizar una buena toma de decisiones.

La justificación del presente proyecto de investigación es fundamentada en la determinación de los costos del servicio, ya que influye en todas las fases y niveles del organismo empresarial, por lo cual el conocimiento de ello es de gran importancia para la toma de decisiones y como resultado obtener información verídica y efectiva. En cuanto a la justificación metodológica, la metodología ejercida el proyecto de investigación justifica su elaboración como base o sustento de conocimiento sobre los Costos del Servicio para la toma de decisiones. Que servirá para otras investigaciones, trabajos o como referencia para los ejecutivos al momento de tomar sus decisiones gerenciales en sus respectivas empresas. Como Justificación Práctica, se realizó con el propósito de brindar un adecuado manejo de costos de su servicio y así poder lograr la eficiencia al momento de tomar decisiones gerenciales, justificándose socialmente de que la población se encuentre informada de manera oportuna, en tiempo real para poder satisfacer sus necesidades.

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar el Costo del servicio para la toma de decisiones de la empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C. Nuevo Chimbote periodo 2018. De igual manera para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos: Identificar el método de Costeo del servicio de la empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C. Nuevo Chimbote periodo 2018 y reconocer las etapas en el proceso de toma de decisiones de la empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C. Nuevo Chimbote periodo 2018.

Nuestro presente trabajo de Investigación es de carácter descriptivo por lo cual carece de una hipótesis.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo, porque solo se limitara a describir las variables de investigación, sin manipular ninguna variable.

El diseño descriptivo simple debido a que se recolectan datos referentes a un hecho previsto, sin controlar sobre estos.

M → O

M= Representa la empresa a la que se realizara el estudio.

O= Representa los documentos de la empresa.

2.2. Operacionalización de Variables:

Independiente: Costo del servicio

Dependiente: Toma de decisiones

2.3. Población, muestra y muestreo:

Población: La población está constituida por los 4 trabajadores de la Empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS SAC.

Muestra: Es el Gerente de la empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS SAC., se seleccionó de acuerdo al muestreo criterial, ya que decidimos a propio criterio y en base a los objetivos del trabajo de investigación de la empresa

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

La técnica de recolección de datos utilizada es la entrevista ya que nos permitirá reconocer de manera detallada el proceso de toma de daciones de la empresa.

El instrumento que se utiliza es la guía de entrevista donde se detallará las preguntas que darán una respuesta para analizar. (ANEXO N° 3)

Validez y confiabilidad

Para otorgar validez a nuestros instrumentos se utilizó el juicio de expertos, que consistió en la revisión del instrumento a utilizar, la cual fue realizada por 3 personas expertas en la línea de investigación.

2.5. Procedimiento

Se recolectó los datos visitando la empresa, mediante la entrevista se obtuvo información de los costos y el proceso de toma de decisiones de la empresa, llenando la guía de entrevista con las respuestas dadas por el Gerente.

2.6. Método de análisis de datos

Se analizó los datos mediante el método de estadística descriptiva el cual reúne los datos y describe con el apoyo de tablas o gráficos.

2.7. Aspectos éticos

- El trabajo de investigación se desarrolló con consentimiento de la persona involucrada (gerente de la empresa), respetando el tiempo que él estableció.
- El trabajo de investigación se desarrolló con el sustento de la información otorgada por la empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS SAC., y mediante las técnicas de recolección de datos.
- El trabajo de investigación se llevó a cabo respetando la recopilación de información teórica, citando los autores y referenciando mediante normas APA.

III. RESULTADOS

OBJETIVO N° 01: Identificar el método de Costeo del servicio de la empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C. Nuevo Chimbote periodo 2018.

TABLA N° 01: Método de Costo del servicio

N°	PREGUNTA	RESPUESTA
1	¿La empresa lleva un control de los materiales auxiliares utilizados para el servicio? Explicar	Si, la persona encargada tiene que revisar que materiales faltan para poder realizar el servicio.
2	¿La empresa emplea un método de costeo o determina sus costos de manera empírica?	En muchas ocasiones se determina los costos de manera empírica, sumando materia prima, materiales auxiliares, mano de obra directa y costos indirectos.
3	¿Cuántos trabajadores tiene y que actividades realizan?	Tiene 2 trabajadores, una que tiene el cargo de Sub gerente y otra persona en el área de venta.
5	¿Cuál es la jornada de trabajo y como controla la asistencia de los trabajadores?	La jornada de trabajo son 8 horas correspondientes y la asistencias se lleva por medio de un control
6	¿Se diferencia la mano de obra directa de la indirecta al momento de determinar los costos del servicio?	No, son pocas las ocasiones que se diferencia el MOD de la mano de obra indirecta.

Fuente: Guía de entrevista aplicado el día 27/11/19 al Gerente de la empresa

TABLA N° 2: Costo del servicio

COSTOS DEL SERVICIO	
MATERIALES AUXILIARES	50,087.30
MANO DE OBRA	19,631.17
Bonificaciones	25.98
COSTOS INDIRECTOS	
Energía eléctrica	4260.88
Otros servicios de terceros	608.01
Otros gastos	15642.68
TOTAL COSTO DEL SERVICIO	90,256.02

Fuente: Guía de entrevista aplicado el día 27/11/19 al Gerente de la empresa

OBJETIVO N°02: Reconocer las etapas en el proceso de toma de decisiones de la empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C. Nuevo Chimbote periodo 2018.

TABLA N °3: Proceso de toma de decisiones

N°	PREGUNTA	RESPUESTA
8	¿De qué manera usted toma las decisiones gerenciales de la empresa?	Primero analizamos el problema que pueda existir, luego cuales son las soluciones que se puedan dar y elegimos la correcta.
9	¿Qué tipo de información requiere para analizar los problemas de la empresa?	Se necesita contar con toda la información respecto al problema que exista.
13	¿Usted identifica y analiza cada alternativa de solución? ¿De qué manera?	Sí, analizamos y nos proyectamos con la alternativa de solución y así poder elegir la correcta.
15	¿De qué manera elige la mejor alternativa al momento de tomar una decisión? Explique	Analizo cada una de las alternativas, sus pro y sus contra, depende de eso elijo la más conveniente.

Fuente: Guía de entrevista aplicado el día 27/11/19 al Gerente de la empresa

IV. DISCUSIÓN

En el presente estudio titulado “Costo del servicio para la toma de decisiones de la empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C. Nuevo Chimbote periodo 2018”, luego de emplear el instrumento (guía de entrevista), se obtuvo los siguientes resultados a discutir:

Respecto al Objetivo Específico 1: Identificar el método de Costeo del servicio de la empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C. Nuevo Chimbote periodo 2018, los resultados obtenidos en la tabla N° 1, se demuestra que la empresa determina sus costos de manera empírica, sumando materia prima, materiales auxiliares, mano de obra directa y costos indirectos, lo cual no le permite tener un adecuado control, este resultado concuerda con la investigación de Figueroa (2016-2017) en su tesis titulada “La información

contable como herramienta para la toma de decisiones en la empresa Arroz Garabí S.A.” concluyó que la compañía al llevar una contabilidad sin un sistema especializado disminuye la capacidad de control por parte de la empresa y también coincide con Atahualpa (2015) en su tesis titulada “Los costos de servicios y su relación en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC” concluye que las empresas de servicios son vulnerable al no reconocer y medir la totalidad de sus costos aplicando un adecuado sistema. Respecto al Objetivo Específico 2: Reconocer las etapas en el proceso de toma de decisiones de la empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C. Nuevo Chimbote periodo 2018, los resultados obtenidos en la tabla N° 3, se demuestra que los costos si son relevantes para la toma de decisiones a parte de la información adicional dependiendo del problema y el proceso de toma de decisiones de la empresa empieza en el análisis del problema, por consiguiente planteamiento de soluciones y por último la elección, este resultado concuerda con la investigación de Según Perata (2016) en su tesis titulada “Un sistema de información basado en costos para la toma de decisiones sobre precios: Caso aplicado a una empresa multiproductora del sector gastronómico” se concluyó que un sistema integrado en costos es útil y práctico para el mejor desempeño en cuanto a la adecuada toma de decisiones y a la misma vez esta relaciona con la investigación de Arriaga y Cumpa (2015) en su tesis titulada “Costos estimados y su influencia en la toma de decisiones gerenciales en la empresa DANPER S.A.C. de la ciudad de Trujillo 2015” concluyen que la falta de conocimiento sobre costos repercute de manera negativa en la toma de decisiones.

V. CONCLUSIONES

En concordancia con los objetivos planteados y el instrumento utilizado durante el desarrollo del trabajo de investigación, se puede concluir que:

- Se determinó el Costo del servicio de la empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C. del periodo 2018 y con relación a la información recolectada se puede concluir que no diferencian los costos y gastos, solo los totalizan lo cual le brinda un costo erróneo.
- Se identificó el método de costeo que utiliza la empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C., el cual es el método tradicional y no lo utilizan de manera correcta ya que solo determinan sus costos de manera empírica, lo cual no le permite conocer sus costos reales.
- Se reconoció el proceso de toma de decisiones de la empresa., el cual empieza en el análisis del problema, luego el planteamiento de soluciones y por último la elección, para lo que necesitan de información necesaria como los costos para poder llevar a cabo una correcta toma de decisiones.

VI. RECOMENDACIONES

- Se indica como recomendación al encargado de la gerencia de la empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C realizar un control de sus costos con ayuda de un asesor contable para diferencia los costos y gastos. Todo esto para establecer un costo real y a partir de ello poder tomar decisiones correctas.
- Así mismo es necesario que si continúan con el método de costeo tradicional realizarlo de manera correcta, con el fin de apoyar a la determinación de sus costos, ya que se pudo observar que no diferenciaban los elementos del costo.
- Finalmente continuar con el proceso de toma de decisiones pero plasmarlos en documentos, donde se sustente la elección correcta con el apoyo de información de costos y otra que se requiera.

REFERENCIAS

- Alegre, L. (2017). *Evaluación de los costos y propuesta de un sistema de costeo ABC para la institución educativa particular LA EDAD DE ORO S.R.L., Chimbote-2017* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.
- Anónimo. (1988). What Does an Appropriate Level of Service Cost? *International Journal of Physical Distribution & Materials Management*, 18(2), 23-29. doi: 10.1108/eb014678
- Armistead, C., Bowman, C., & Newton, J. (1995). Managers' perceptions of the importance of supply, overhead and operating costs. *International Journal of Operations & Production Management*, 15(3), 18-28. doi:10.1108/01443579510080526
- Arriaga, D., & Cumpa, M. (2015). *Costos estimados y su influencia en la toma de decisiones gerenciales en la empresa DANPER S.A.C. de la ciudad de Trujillo 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Atahualpa, J. (2015). *Los costos y su relación en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS SAC* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú.
- Avalos, F., Sanandrés, L., Orna, L., Vallejo, D., & Izurieta, M. (2018). *Estructura de costos en medianas y pequeñas empresas del Ecuador*. Ecuador: Observatorio de la Economía.
- Campos, L. (2014). *Análisis del sistema de costos actual y propuesta de un sistema de costos basado en actividades para la empresa de SERVICIOS MÚLTIPLES CYMSA S.A.C. en Chimbote 2014* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.
- Choy, E. (2012). El dilema de los costos en las empresas de servicios. *Quipukamayoc*, 20(37), 7-14.
Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/index>
- Cuevas, C. (2001). Contabilidad de costos: un enfoque gerencial. *Estudios Gerenciales*, 1(79), 119-126. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21207907>
- Cugini, A., & Pilonato, S. (2013). The Cost Accounting System in B-to-B Service Companies: Cost Centers or Activity-Based Costing? *GSTF Business Review*, 2(4), 122-129. doi:10.5176/2010-4804_2.4.260
- De la Cruz Guerra, P. (2017). Estructura de Costos en Empresas de Transporte. *Actualidad Empresarial*, 9(65), 1-2. Recuperado de <http://sesiondeaprendizaje.jimdo.com/app/download/9633141719/empresa+de+servicio+s+transporte.pdf?t=1424298236>
- Dearden, J. (1978). Cost accounting comes to service industries. *Harvard Business Review*, 56(5), 132-140. Recuperado de <https://europepmc.org/article/med/10237527>
- Dictionary, A. (2019). *My Accounting Course*. Recuperado de <https://www.myaccountingcourse.com/accounting-dictionary/service-company>

- Figuroa, C. (2016-2017). *“La información contable como herramienta para la toma de decisiones en la empresa Arroz Garabí S.A. (Tesis de pregrado). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.*
- Haas, E., & Hanchar, J. (2017). Auto Guidance Systems on Farms: Benefits and Costs for Decision Making Technology Tools. *DAIRYBUSINESS & HOLSTEINWORLD*, 1(17), 26-28. Recuperado de <https://hdl.handle.net/1813/45812>
- Liang, G., & Li, X. (2019). Decision-making Ability of Professional Managers Based on Neurocognitive. *Translational Neurosciencie*, 10(1), 129-134. doi:10.1515/tnsci-2019-0022
- Marchisotti, G., Domingos, M., & Almeida, R. (2018). Decision-Making at the first management level: The interference of the organizational culture. *Revista de Administração Mackenzie*, 19(3), 210-240. doi:10.1590/1678-6971/eramr180106
- Perata, A. (2016). *Un sistema de información basado en costos para la toma de decisiones sobre precios: Caso aplicaso a una empresa multiproductora del sector gastronómico.* (Tesis de maestría). UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR, Bahía Blanca, Argentina.
- Rodríguez Chávez, A. (2014). Reconocimiento de costo de producción de servicio en la empresa: Clasificación y Normas. *Quipukamayoc*, 22(41), 193-200. doi:10.15381/quipu.v22i41.10087
- Vélez Evans, M. (2006). El proceso de toma de decisiones como un espacio para el aprendizaje en las organizaciones. *Revista Ciencias Estratégicas*, 14(16), 153-169. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151320326003>

ANEXOS

ANEXO N° 1: MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
COSTO DEL SERVICIO	Rodriguez (2014) define el costo del servicio como la suma de mano de obra y otros costos relacionados al momento de brindar el servicio, incluyendo costos por supervisión y otros costos indirectos.	Los costos del servicio sera determinados mediante la aplicacion de la tecnica de observación en la empresa Sevend Inversiones y Servicios S.A.C	Suministros	• Repuestos	Entrevista	Escala nominal
			Mano de obra directa	• Sueldos • Beneficios sociales		
			Costos indirectos del servicio	• Seguros • Mano de obra indirecta		
TOMA DE DECISIONES	Almeida, Domingos & Marchisotti (2018) la toma de decisiones en las empresas es un proceso donde se selecciona entre diferentes alternativas siendo razonables, y se reflejara en los resultados, de los cuales los encargados serán responsables.	Las etapas del proceso de toma de decisiones serán reconocidas mediante la técnica de entrevista en la empresa Sevend Inversiones y Servicios S.A.C	Prospección	• Análisis del problema	Entrevista	Escala nominal
			Concepción	• Soluciones alternativas		
			Decisión	• Eleccion de alternativa		

ANEXO N° 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TÍTULO: COSTOS DEL SERVICIO PARA LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C. NUEVO CHIMBOTE PERIODO 2018				
PROBLEMA	OBJETIVOS	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p>Problema Principal: ¿Cuál es el costo del servicio para la toma de decisiones de la empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C. Nuevo Chimbote periodo 2018?</p>	<p>Objetivo General: Determinar el Costo del servicio para la toma de decisiones de la empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C. Nuevo Chimbote periodo 2018.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el método de Costeo del servicio de la empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C. Nuevo Chimbote periodo 2018. 2. Analizar las etapas en el proceso de toma de decisiones de la empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C. Nuevo Chimbote periodo 2018. 3. Establecer el costo y gasto del servicio para la toma de decisiones de la empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C. Nuevo Chimbote periodo 2018. 	Suministros	<ul style="list-style-type: none"> • Repuestos 	Guía de Entrevista
		Mano de obra directa	<ul style="list-style-type: none"> • Sueldos • Beneficios sociales 	
		Costos indirectos del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Seguros • Mano de obra indirecta 	
		Prospección	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis del problema 	
		Concepción	<ul style="list-style-type: none"> • Soluciones alternativas 	
		Decisión	<ul style="list-style-type: none"> • Elección de alternativa 	

ANEXO N° 4: GUÍA DE ENTREVISTA

GUÍA DE ENTREVISTA

INSTRUCCIONES:

Buenas tardes estimado gerente:

La presente entrevista tiene por finalidad recoger información sobre la investigación titulada “Costo del servicio para la toma de decisiones de la empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C. Nuevo Chimbote periodo 2018”, por lo cual se solicita a usted responder con sus propias palabras lo que considere pertinente, respuesta que será muy importante para el desarrollo del trabajo mencionado, agradecerle su participación.

Nombre de la Empresa: SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS SAC.

Nombre del Entrevistador: Omar Saavedra Saavedra

Giro de la Empresa: Publicidad – Prestadora de Servicios

Fecha: 27/11/2019

Pregunta 1: ¿La empresa lleva un control de los materiales auxiliares utilizados para el servicio?

Explicar

Pregunta 2: ¿La empresa emplea un método de costeo o determina sus costos de manera empírica?

Pregunta 3: ¿Cuántos trabajadores tiene y que actividades realizan?

Pregunta 4: ¿La empresa cuenta con planilla de trabajadores?

Pregunta 5: ¿Cuál es la jornada de trabajo y como controla la asistencia de los trabajadores?

Pregunta 6: ¿Se diferencia la mano de obra directa de la indirecta al momento de determinar los costos del servicio?

Pregunta 7: ¿La empresa maneja sus costos de servicio presupuestados?

Pregunta 8: ¿De qué manera usted toma las decisiones gerenciales de la empresa?

Pregunta 9: ¿Qué tipo de información requiere para analizar los problemas de la empresa?

Pregunta 10: ¿Usted analiza el problema primero antes de tomar alguna decisión? Explique.

Pregunta 11: ¿Cree usted que cuando toma decisiones, plantearse soluciones alternativas es muy útil? ¿Por qué?

Pregunta 12: ¿Considera usted un límite de cantidad al plantear alternativas de solución? ¿Por qué?

Pregunta 13: ¿Usted identifica y analiza cada alternativa de solución? ¿De qué manera?

Pregunta 14: ¿Considera usted que para tomar decisiones necesita de información sobre costos?

Pregunta 15: ¿De qué manera elige la mejor alternativa al momento de tomar una decisión?
Explique

Pregunta 16: ¿Las decisiones que se toman en la empresa están plasmados en documentos?

Pregunta 17: Después de todo el proceso de toma de decisiones, ¿Se logra obtener resultados favorables

ANEXO N° 5: PRIMERA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (GUÍA DE ENTREVISTA)

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Alvaro Lozano Jimenez Duval
titular del DNI N° 41299986 de profesión
Contador Público ejerciendo actualmente como
Socio-Auxiliar en la Institución
Jimenez & Asociados S.Civil

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación (guía de entrevista), a los efectos de su aplicación al gerente de la empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C.

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud del contenido			X	
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Chimbote, a los 25 días del mes de Noviembre del 2019


FIRMA

ANEXO N° 6: SEGUNDA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (GUÍA DE ENTREVISTA)

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo LAURA DEISI RIVERA TETADA VDA. DE MATIENZO
titular del DNI N° 18211080 de profesión
CONTADOR PÚBLICA COLEGIADA ejerciendo actualmente como
DOCENTE, en la institución
CÉSAR VALLEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación (guía de entrevista), a los efectos de su aplicación al gerente de la empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C.

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud del contenido			X	
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

En Chimbote, a los 26 días del mes de NOVIEMBRE del 2019.


FIRMA

ANEXO N° 7: TERCERA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (GUÍA DE ENTREVISTA)

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo William David Carranza Luján
titular del DNI N° 18021070 de profesión
Contador Públicos ejerciendo actualmente como
Decano, en la institución
UCV - Chimbote

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación (guía de entrevista), a los efectos de su aplicación al gerente de la empresa SEVEND INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C.

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			T	
Amplitud del contenido			x	
Redacción de los ítems			x	
Claridad y precisión			x	
Pertinencia			x	

En Chimbote, a los 26 días del mes de Noviembre del 2019


FIRMA