



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO



FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

TESIS:

**“SISTEMA DE COSTOS DE SERVICIO PARA OPTIMIZAR LA
LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS MILY,
BAGUA GRANDE, 2019”**

PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICA

BACHILLER:

Bach. Becerra Fernandez, Maribel

ASESOR:

Mg. Quiroz Zuñiga, Rogger Remberto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas

PIMENTEL,

PERÚ, 2020.

**“SISTEMA DE COSTOS DE SERVICIO PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ DE LA
EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS MILY, BAGUA GRANDE, 2019”**

BACH. BECERRA FERNÁNDEZ, MARIBEL
AUTORA

MG. ROGER REMBERTO QUIROZ ZÚÑIGA
ASESOR

Aprobado por el siguiente jurado:

MG. JULIO CESAR SÁNCHEZ VÁSQUEZ
PRESIDENTE

CPCC PASCUAL ROSALES ABAD
SECRETARIO

MG. MANUEL ANTONIO VELÁSQUEZ PINILLOS
VOCAL

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, Maribel y Lito, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hija, son los mejores padres.

Por último, y no menos importante, a mi hija Isabella, por ser el mayor motivo para seguir creciendo y convertirme en lo que soy; y a Iván por impulsarme a seguir desarrollándome profesionalmente.

Maribel.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I.INTRODUCCIÓN	9
II.DESARROLLO	12
III.METODOLOGÍA	25
3.1. Tipo de investigación	25
3.2. Diseño de investigación	25
3.3. Variables de Estudio	26
3.4. Población y Muestra de Estudio	27
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.6. Procedimientos de recolección de datos	30
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	30
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	31
V.CONCLUSIONES	62
VI.RECOMENDACIONES.....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS.....	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro Resumen de las ventas	38
Tabla 2 Cuadro Resumen de los costos.....	38
Tabla 3 Cuadro Resumen Utilidad Operativa	39
Tabla 4 Estado de Resultados año 2019.....	39
Tabla 5 Estado de Situación Financiera año 2019	39
Tabla 6 Cuadro Resumen de las ventas	44
Tabla 7 Cuadro Resumen de los costos.....	44
Tabla 8 Cuadro Resumen Utilidad Operativa	44
Tabla 9 Estado de Resultados año 2020.....	44
Tabla 10 Estado de Resultados año 2021.....	45
Tabla 11 Estado de Resultados comparativo de los años 2019 al 2021.....	45
Tabla 12 Estado de Situación Financiera año 2020	46
Tabla 13 Estado de Situación Financiera año 2021	47
Tabla 14 Estado de Situación Financiera Comparativo año 2019 al 2021.....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estructura de los costos del periodo.....	16
Figura 3 Costos Tradicionales.....	50
Figura 4 Estructura de la Contabilidad General.....	51
Figura 5 Propuesta de valor de los Costos del Servicio	53
Figura 6 Sistema de acumulación de costos para empresas de servicio	54
Figura 7 Estructura de Costos basados en metas del servicio	56

RESUMEN

La presente investigación denominada “Costos de servicio para optimizar la liquidez de la empresa Distribuidora de gas Mily, Bagua Grande, 2019”, ha sido elaborada con el objetivo de proponer la estructura de costos y mejorar los índices de liquidez de la empresa. Para ello se empleó un enfoque de investigación cuantitativa de tipo descriptiva. La población está conformada por ocho trabajadores, de los cuales se aplicó la muestra a dos trabajadores: el Gerente General y el Contador Externo. La hipótesis demostró que, si se propone los Costos de Servicios, entonces se optimizará la liquidez de la empresa. El objetivo general precisó que, al implementar estos costos, la empresa mejorará su liquidez. Con relación a la metodología de la investigación, fue del tipo descriptiva, explicativa, propositiva y no experimental y para llevar a cabo la operacionalización de las variables, se trabajó con la guía de encuesta y con la guía de entrevista, basados en las técnicas de recolección de datos como la encuesta y la entrevista.

Se llegó a la conclusión que, el Índice de la Prueba Defensiva, considerada como el Ratio de Liquidez total de la empresa, obtiene un carente resultado de 1.29 en el año 2018, y para el año 2019 mejora sustancialmente dicho resultado, ubicándose en 2, debido a la propuesta de los Costos del Servicio.

Palabras Clave: **Costos del servicio, Liquidez, Precio.**

ABSTRACT

This research called "Service Cost System to Optimize the Liquidity of the Mily Gas Distributor Company, Bagua Grande, 2019", has been developed with the aim of proposing this cost system and improving the liquidity rates of the company. In this sense, its determination will allow the company to accurately set the value of each gas ball, as well as determine its prices. For this purpose, the following problem was raised Will the Service Cost System improve the liquidity of the Mily Gas Distributor, Bagua Grande, 2019? The hypothesis showed that if the Service Cost System is proposed, then the company's liquidity will be improved. The overall objective was that by implementing this system, the company will improve its liquidity. With regard to the methodology of the research, it was of the descriptive, explanatory, purposeful and non-experimental type and to carry out the operationalization of the variables, the survey guide and interview guide were worked on, based on data collection techniques such as survey and interview. It was concluded that the Defensive Test Index, considered as the company's total Liquidity Ratio, obtains a meager result of 1.29 in 2018, and for 2019 it improves substantially, reaching 2, due to the proposal of the Service Costs System.

Key words: **Cost of service, liquidity, price.**

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la innovación continua, el progreso tecnológico y la competitividad laboral, demanda que las empresas se preparen, innoven y mejoren constantemente todas sus áreas para producir y obtener una ventaja competitiva sobre sus competidores, por lo que, muchas empresas tienden a decaer, ocasionando una insuficiencia de liquidez; básicamente, esto se debe a la falta de una estructura de costos predeterminado. Una de las deficiencias que presentan gran parte de las empresas es que no cuentan con una adecuada estructura de costos, sobre todo aquellas que prestan servicios, cuyos costos son determinados empíricamente, con cálculos básicos, sin necesidad de profundizar los montos de costos incurridos en sus procesos operativos, por tal razón es que la incertidumbre en la determinación de sus costos va en aumento, generando una perturbación en cada una de las empresas. Por otro lado, existen deficiencias para fijar estratégicamente los costos de servicios generando insuficiente liquidez para amortizar las obligaciones o compromisos en el corto plazo. En el caso de la ciudad de Bagua Grande, en las dos últimas décadas se ha tenido un crecimiento bastante sostenido y las actividades propias de la compra y venta de gas doméstico son también un potente impulsor de este crecimiento. Por lo mencionado, se vió necesario conocer en detalle, la actual estructura de costos utilizados, y así proponer el nuevo tipo de costos, en beneficio de la liquidez de la empresa, que involucrará realizar toda una reingeniería al proceso logístico y enfrentar adecuadamente a la competencia, que en este sector es bastante fuerte.

La empresa “Distribuidora de Gas Mily”, es un negocio dedicado a la comercialización de gas doméstico (GLP) domiciliario y para empresas, mediante la venta directa y a través del servicio delivery. Se encuentra en el esquema tributario de Persona Natural con Negocio. Desde su fundación, la empresa siempre tuvo inconvenientes para determinar adecuadamente el costo de sus servicios, asignando el precio de los mismos a criterio de su propietaria, sin los menores estudios técnicos que le permitieran establecer si estos se encontraban bien calculados y si las ventas realizadas le procuraban mantener niveles de liquidez adecuados para operar sin ningún tipo de contratiempos. Estos inconvenientes

presentados en la determinación adecuada del costo de sus servicios, no le está permitiendo a la empresa satisfacer en su totalidad la gran demanda del mercado que actualmente presenta la localidad de Bagua Grande, siendo importante señalar que para llevar a cabo la investigación, se realizó una entrevista, tanto al gerente general, como al contador, a fin de establecer el nivel actual de la estructura de costos, cuyas respuestas fueron totalmente contundentes, en el sentido de que los costos no se vienen aplicando debidamente, generando una serie de inconsistencias en la adecuada asignación del precio de los productos. Centrándonos en la **problemática** de la empresa Distribuidora de gas Mily, ubicada en la ciudad de Bagua Grande, se detectó que una de las debilidades que más se ha caracterizado, es el nivel de sus precios, los mismos que siempre se han determinado sin los debidos criterios técnicos, por no tenerse implementado una estructura de costos del servicio y como es natural, han tenido un efecto negativo en su liquidez; por lo tanto, se realizó el análisis de los costos que actualmente vienen siendo determinados y posteriormente se hizo la comparación de dichos costos con los que se obtienen a través de la estructura de costos propuesto en la presente investigación. Por lo expuesto, se ha llegado a determinar que la estructura de Costos de Servicio propuesto, permitirá optimizar la liquidez de la empresa Distribuidora de gas Mily, y determinar con exactitud, el precio de los productos que comercializa, pudiendo mencionar asimismo, que la principal fortaleza con la que cuenta el negocio, es la ubicación del local, bien comunicado, en una zona eminentemente comercial y en donde confluye una gran cantidad de viviendas y restaurantes que son parte de nuestros principales clientes.

La situación actual que presenta la empresa conllevó a **formular el siguiente problema** de investigación: ¿De qué manera los Costos de Servicio optimizará la liquidez de la empresa Distribuidora de gas Mily, Bagua Grande, 2019? Se **justifica** la investigación ya que va a permitir determinar en primer lugar si la empresa Distribuidora de gas Mily tiene implementado alguna estructura de costos y de ser así, establecer cómo se vienen aplicando y que inconvenientes presenta en relación con el costo del servicio y con los procedimientos operativos que no vienen aplicándose adecuadamente y de esta manera poder determinar correctamente su liquidez. Se puede señalar, que la investigación tuvo como **objetivo general**,

proponer una estructura de Costos de Servicio para optimizar la liquidez de la empresa Distribuidora de gas Mily, Bagua Grande, 2019 y como **objetivos específicos**: 1) Analizar los costos de servicio que se aplican actualmente en la empresa Distribuidora de gas Mily, Bagua Grande, 2019, 2) En base a su actual estructura de costos, evaluar los índices de liquidez en la empresa Distribuidora de gas Mily, Bagua Grande, 2019, y finalmente, 3) Rediseñar la estructura de costos y gastos en la empresa Distribuidora de gas Mily, Bagua Grande, 2019.

II. DESARROLLO

MARCO TEORICO

ANTECEDENTES

INTERNACIONALES

(López, 2015). Argentina. En su tesis *“Optimización de la logística de abastecimiento del gas” para obtener el título de maestría en la universidad de Buenos Aires*, señaló que Argentina atraviesa por un contexto propicio para las inversiones basado en el rol que cumplirá el gas en el futuro y como enfrentará a las importaciones. El desarrollo tecnológico permite iniciar una producción muy viable. Así se tiene que la principal hipótesis para el inicio del trabajo se relaciona con las cuantiosas inversiones que se van a realizar en las ampliaciones de estas obras y que involucran el desarrollo de la tecnología para reducir costos operativos por parte de las operadoras en el transporte del gas a los domicilios a precios totalmente accesibles para la población conjuntamente con la oferta proveniente de las demás áreas que se encuentran en plena productividad y en donde la demanda será básica para toda clase de usuarios. ... (p. 39). Se concluyó; que, hay necesidad de continuar ampliando la oferta de gas desde Bolivia para abastecer la creciente demanda de gas en Cordova y San Jerónimo; y la necesidad de mejorar el acceso de gas a las Centrales Termicas del GBA.

Según (García, 2017). México. En su tesis *“Panorama del mercado de Gas Licuado de Petróleo en el sector residencial frente al fortalecimiento de Gas natural en México”*, para optar el grado de Maestría en el Instituto Politécnico Nacional, señaló que el Gas es el mejor de los combustibles por sus propiedades físicas y químicas, por esta razón los estados han considerado su uso como un servicio básico y público y en el país el GLP es subsidiado para uso doméstico. En la actualidad, el uso de gas licuado en el sector residencial es el que predomina, aunque su oferta a nivel nacional ha descendido al igual que sus ventas, señalándose que se debe reconocer los costos asociados a estas existencias para luego reducirlos razonablemente y racionalizarlo debidamente mediante el ahorro significativo de recursos familiares que ya puede contar con el servicio del gas en sus domicilios... (p. 6)

Según **(Torres, 2015)**. Colombia. En su tesis *“Análisis financiero con la implementación de las NIIF en Colombia” para optar el grado de Maestría en finanzas corporativas, en el Colegio de Administración de Colombia*, señaló que los índices de la liquidez son un conjunto de indicadores para medir la capacidad de las empresas en pagar sus deudas y obligaciones corrientes, es decir si tienen facilidad o dificultad para cancelar sus pasivos a corto plazo, o también si la empresa cuenta con la capacidad para pagar deudas antes de los 90 días o mucho antes. Los activos considerados como no financieros, se espera recibir de ellos efectivo en su liquidación, siendo importante que el evaluador sepa identificar aquellos activos no financieros como las obligaciones con los trabajadores que podrían ser consideradas como otras razones de liquidez... (p. 24). Se concluyó que, en ambas dimensiones, tanto la cualitativa como la cuantitativa se ven impactadas de forma importante por la implementación de las NIIF, razón por la cual se requiere comunidad académica, los analistas, gerentes e inversores comiencen a jugar un papel activo en el desarrollo del nuevo estándar que permita dar un paso a nuevas oportunidades.

NACIONALES

Según **(Alva & Saavedra, 2016)**. En su tesis *“El sistema de costos y su incidencia en la determinación del costo y utilidad de la empresa Rafia Norte el Rey SAC.”* Para obtener el Título Profesional de Contador Público en la universidad privada Antenor Orrego. Señaló que esta investigación permitió analizar cada uno de los procesos de producción de la empresa y clasificar los costos y gastos en los que incurre para poder desarrollar cada uno de estos procesos. También se logró determinar que la empresa no aplica procedimientos, ni documentos que le permitan efectuar un control eficiente de la materia prima e insumos que utiliza en la producción de la rafia, con la aplicación del sistema de costos por procesos se logró demostrar que este contribuye a reducir el costo de producción, controlar cada uno de sus procesos, manejar información útil, y maximizar sus utilidades.

Se permitió llegar a la conclusión que, su contabilidad es externa, por lo tanto, no cuenta con un sistema de costos, las fijaciones de los precios de sus productos terminados son calculados en base a estimaciones y valuación del mercado, por lo que no puede determinar con exactitud los costos en los que incurre para realizar

el proceso productivo.

LOCALES

Según **(Martínez, 2018)**. En su tesis *“Sistema de gestión para una microempresa. Caso empresa distribuidora de Gas Chino”* para optar el título de licenciado en administración de empresas por la universidad Santo Toribio de Mogrovejo, señala que la investigación tiene como objetivo general elaborar un sistema de gestión, debido a que su operación en el mercado ha sido el resultado de la experiencia del microempresario en el rubro, laborando de una manera empírica, enfocándose en las ventas, mas no en una gestión profesional de su negocio, puesto que sus acciones carecen de eficiencia, orden y control en los diferentes procesos que realiza. Para el desarrollo del objetivo general se basó en el Modelo de Gestión Sistémico para pequeñas empresas familiares por (Díaz, 2014), la metodología que se utilizó es de enfoque mixto, tipo aplicada, de nivel exploratoria y descriptiva, las técnicas utilizadas fueron la observación, encuesta y entrevistas. La investigación permitió generar un sistema de gestión que contenga una visión integral en cada uno de los subsistemas de la empresa. ... (p. 55). Se llegó a concluir que, el nuevo sistema de gestión propuesto permitirá integrar todo un trabajo en conjunto generando eficiencia en cada una de las áreas, logrando que la reorganización que se realice en la empresa sea factible y sostenible en el tiempo.

Según **(Coronel & Mondragón, 2018)**. En su tesis *“Análisis financiero prospectivo en la decisión de inversión para aperturar una sucursal de estación de servicios en la ciudad de Chiclayo, departamento Lambayeque, período 2016-2017”* para optar el título de Contador por la universidad Santo Toribio de Mogrovejo, señala que uno de los problemas que se ha detectado en la ciudad de Chiclayo son que existe mayor demanda de vehículos nacionales e importados, los espacios limitados como para cubrir la demanda de largas colas que ocasiona dificultad en vender otros productos, la falta de máquinas especiales (surtidores) para la mayor abastecimientos en combustible y la lentitud en el crecimiento que ocasionado por desabastecimiento al consumidor. Esta investigación está dirigida a los consumidores locales, eventuales como los turistas y los que con frecuencia transitan en el mismo. El objetivo del estudio es evaluar o realizar un análisis de

factibilidad basado en un análisis financiero prospectivo de la empresa para la toma de decisión de implementar o apertura una sucursal en la ciudad de Chiclayo, departamento Lambayeque... (p. 56). Se concluye que de acuerdo al análisis del flujo de caja proyectados determina un alto nivel de ingresos en comparación con años anteriores, precisando que hay una mayor demanda de hidrocarburo esto nos da una pauta de implementar una sucursal en la zona central de Chiclayo presentando un servicio amplio con característica mejoradas basadas en los requerimientos y preferencias de la estación principal.

BASE TEORICA

Según **(Robles, 2014)**, la palabra costos tiene dos acepciones básicas: puede significar la suma de esfuerzos y recursos que se han invertido para producir algo; en tanto que la segunda acepción se refiere a lo que sacrifica o se desplaza en lugar de la cosa elegida; en este caso, el costo de una cosa equivale a lo que se renuncia o sacrifica con el objeto de obtenerla.

(Raffino, 2019). El costo, también llamado coste, es el gasto económico ocasionado por la producción de algún bien o la oferta de algún servicio. Este concepto incluye la compra de insumos, el pago de la mano de trabajo, los gastos en las producción y administrativos, entre otras actividades. El modo de calcular los costos de una empresa puede variar. Pero normalmente suelen ser realizadas cuatro categorías que luego son adicionadas con el fin de estimar el costo total que se ha realizado en un determinado lapso de tiempo.

1. Costo industrial. Esta primera categoría incluye tanto los costos generales como los básicos.
2. Costo financiero. La segunda categoría que puede ser mencionada incluyen los costos de financiamiento.
3. Costo de explotación. En tercer lugar, esta categoría hace referencia a los costos generales ya sea de venta o administración.
4. Costo directo. La última categoría es la de coste directo, donde pueden ser mencionados la energía utilizada, la mano de obra y el uso de las materias primas.

Según **(Gómez, 2017)**, la contabilidad de costos se refleja en la información obtenida a partir de un conjunto de operaciones diarias, expresada de una forma clara, que permite evaluar la gestión administrativa y gerencial, convirtiéndose en una herramienta fundamental para la consolidación de las entidades. El costeo por departamentos ayuda a la gerencia a controlar los costos indirectos y a medir el ingreso. Un departamento es la principal división funcional de una empresa, en el que se incurren los costos.

Según **(Choy, 2012)**. Señala que, para calcular los costos de servicios, se debe tomar en consideración ciertas particularidades de cada empresa y sobre todo de las empresas de servicios que se caracterizan por lo siguiente: los servicios no pueden inventariarse, por lo que las empresas de servicios no elaboran informes de valoración de inventarios. Los informes financieros limitan la estructura de los informes de costos, debiendo establecer las empresas de servicios sus propios esquemas de informes. Las unidades de medida de los servicios deben valerse en unidades mixtas, tales como metros cúbicos, kilómetros cuadrados, días, horas, distancias, etc. Los CIF en una empresa industrial o comercial equivalen a los costos indirectos de producir servicios. El costo del servicio se basa en los análisis y evaluaciones de una serie de combinaciones de costos, antes y después del servicio ofrecido, independientemente de la satisfacción recibida. El costo del servicio se basa también en conocer los costos asociados en toda la cadena de suministro para determinar la rentabilidad del servicio y si este aportará los índices de liquidez esperada. El costo del servicio se puede determinar conociendo debidamente su contribución marginal e identificando adecuadamente los CIF que se asocian al servicio, identificando correctamente su contribución marginal, es decir el ingreso por ventas menos los costos directos por el servicio dado. Los costos del período se pueden designar según detalle:

Figura 1

Estructura de los costos del periodo

$$\text{Costo del período} \left\{ \begin{array}{l} . \text{Gastos operacionales de admón} \\ . \text{Gastos operacionales de ventas} \\ . \text{Gastos no operacionales – financieros} \end{array} \right\}$$

(Hau, 2020). El Costo del Servicio o llamado costo del servicio al cliente o costo de servir, contribuye a la búsqueda de la rentabilidad y se basa en que, al proveer un servicio a un cliente, se consumen recursos de la empresa y según el tipo de cliente, por lo tanto, se tendrá que no todos ellos proporcionarán la misma rentabilidad a la empresa, pero en definitiva si contribuyen al incremento de las ventas.

Según **(Herrera & Betancourt, 2016).** La liquidez se considera como la capacidad que tienen las empresas para saldar sus obligaciones corrientes que ha adquirido a medida que éstas se venzan y se refieren a las finanzas totales de la empresa y a su habilidad para convertir en efectivo ciertos activos y pasivos a corto plazo. Es decir, miden la habilidad de la empresa para pagar sus deudas y obligaciones inmediatas. Para evaluar por lo tanto los estados de situación financiera y los estados de resultados de los últimos años, para tal efecto aplicará las siguientes razones financieras: el índice de solvencia o liquidez corriente mide los fondos disponibles para atender las obligaciones a corto plazo o, dicho en otras palabras, muestra la habilidad de la Gerencia para pagar sus obligaciones a corto plazo.

$$\text{Liquidez Corriente} = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$$

Índice de la Prueba ácida o liquidez severa, es la capacidad de la empresa para atender sus pasivos a corto plazo con los activos corrientes disponibles, una vez deducidos sus inventarios.

$$\text{Índice prueba ácida} = \text{Activo corriente} - \text{inventarios} / \text{Pasivo corriente}$$

Índice de la Prueba defensiva o ratio de tesorería, mide la capacidad de la empresa en el corto plazo solamente con la partida efectivo y equivalente de efectivo, previa deducción del pasivo corriente.

$$\text{IPD} = \text{Activo Cte.} - \text{inventarios} - \text{cuentas por cobrar} - \text{gastos}$$

$$\text{Razón de Efectivo} = \text{Disponible en Caja y Bancos} / \text{Pasivo Corriente}$$

Finalmente, el Capital de Trabajo, muestra el efectivo disponible después de haberle deducido al activo corriente su pasivo corriente.

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

Según (Luna, 2018). La liquidez financiera de una empresa es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones inmediatas. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo. No hay que confundir la liquidez financiera con la solvencia de una empresa, que es la capacidad de un negocio para generar fondos con los que hacer frente a sus obligaciones de pago en las condiciones y plazos pactados con terceros. Tampoco con el de rentabilidad, que es entendida como la medida comparativa del nivel de beneficio alcanzado y los recursos utilizados para ello:

$$\text{Rentabilidad económica de la empresa} = \text{Beneficio} / \text{Activo Total}$$

Según **(Granel, 2018)**. Mantener un buen nivel de liquidez es fundamental para la supervivencia de la empresa, ya que supone la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones de pago. A diferencia de la liquidez en términos económicos, que representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero en efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor; la liquidez de la empresa en contabilidad o liquidez financiera es la capacidad que tiene la entidad para obtener dinero en efectivo y, de esa forma, responder a sus obligaciones de pagos en el corto plazo. Por tanto, se dirá que una empresa es líquida si gran parte de sus activos está en forma de dinero en efectivo o si éstos se pueden convertir rápidamente en dinero efectivo. La administración de una empresa tiene que tener idea de cuál es la capacidad que la misma tiene para responder a sus obligaciones, es decir, de cuál es una liquidez. Esta capacidad se puede medir utilizando varios indicadores, siendo el más común el que explicamos a continuación: la razón de liquidez o razón corriente. La razón de liquidez o corriente es un indicador que mide la capacidad de un negocio para hacer

frente a sus obligaciones a corto plazo. Esta razón nos indica qué proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por el activo corriente de la empresa.

ENFOQUES CONCEPTUALES

Liquidez; capacidad que tiene una persona, una empresa o una entidad bancaria para hacer frente a sus obligaciones financieras.

Costos de Servicio; Son los costos asociados a todos los insumos materiales utilizados en la prestación del servicio.

Costo de producción; son los gastos necesarios para mantener un proyecto, línea de procesamiento o un equipo en funcionamiento.

Ratio Capital de Trabajo; Es una relación entre los Activos Corrientes y los Pasivos Corrientes.

Índice de Liquidez; Es un conjunto de indicadores y medidas que tienen la finalidad de diagnosticar la capacidad de una empresa para generar suficiente dinero en efectivo.

Índice de Prueba Ácida; Se trata de un indicador más exigente ya que en él se descartan del total del activo corriente las cuentas que no son realizables de manera fácil.

Índice de Prueba Súper Ácida; mide la capacidad de la empresa para dar respuesta o cubrir sus Pasivos de corto plazo con sus Activos Corrientes en un periodo no mayor a 30 días.

DATOS Y HALLAZGOS MAS IMPORTANTES

COSTOS DE SERVICIO

De acuerdo a (Artieda, 2015) en la Revista Publicando, determinó en su artículo que la mayoría de empresas, independientemente de la clase de actividad a la que se dediquen, poseen como prioridad competitiva la necesidad de reducir sus costos, básicamente en aquellas empresas de

servicios, donde prevalecen los costos de servicio por ser estos muy representativos.

Por otro lado, menciona que comprender el comportamiento de los costos, conlleva a analizar la reciprocidad entre las causas y tareas que las generan. Dentro de la contabilidad gerencial, el costo es en otros términos, la función de una sola causa: el volumen del servicio. Las causantes de costos, será en pocas palabras toda aquella medición de una salida que genere el uso de recursos costosos, constituyendo las bases de asignación realizadas para la fijación de costos a determinados servicios. (p.98)

Según (Talavera, 2017) a través de la Revista Asesora Pyme, señala que antes de abarcar los costos de servicio es importante conocer la definición de lo que se refiere servicio; a ello define que es toda acción o actividad que puede ser ofrecida entre una a dos partes y principalmente es considerada intangible, cuya producción no se vincula a algún producto de manera física. En cuanto a los costos de una empresa de servicios es son complejos y diversos, y su cálculo depende mucho de la actividad que ésta realice, bien sea un banco, empresa de transporte o comercializadora de gas natural.

En tal sentido, el costo de producir cualquier tipo de servicio, comprende tres componentes:

1. Materiales: aquellos costos relacionados a todos los insumos materiales empleados en la prestación del servicio.
2. Mano de obra: consiste en los costos asociados al trabajo empleado al servicio brindado.
3. Gastos generales: son aquellos gastos que se incurren en las operaciones, pero no van relacionados directamente con el servicio que se brinda.

Costos de servicios por orden de trabajo

Este tipo de costos se adecúan a las empresas de servicios profesionales tales como; abogados auditoría y consultoría, actividades de diseño o ingeniería, servicios de reparación, entre otros.

En adelante, se trata el esquema de costos de servicios por procesos, mediante el procedimiento que puede ser utilizado para su cálculo.

Caso de un taller mecánico:

Registro de costos de servicios de una orden de trabajo

Orden de trabajo: 123

Cliente: Pedro Pérez

Recursos	Nro. de unidades	Valor unitario	Costo
Aceite por galpón	1	54	54
Filtro	1	35	35
Mano de obra	0.5	80	40
Total del servicio			129

Fuente: (Talavera, 2017) – Elaboración propia

En este caso, se deduce que los costos de los recursos ya incluyen los gastos generales.

Costos de servicios por procesos

En este caso, se adecúan las empresas que prestan servicio homogéneo, estandarizado e iterativo. Sería el caso de una lavandería, transporte de mercaderías, bancos o compañías de seguros.

En este tipo de empresas, los servicios se prestan de forma continua por una o más áreas, que poseen capacidad instalada y un personal designado.

Para determinar los costos de cada unidad de servicio, se requiere del costo total de operación del área y dividirse entre las unidades de servicio prestadas.

A continuación, un ejemplo de este esquema de costos de servicio

Caso de lavandería:

Costos del servicio del área de lavado en seco por mes

Concepto	Importe
Personal de operación (2)	5,000
Electricidad	500
Mantenimiento de equipo	200
Material de empaque	300
Otros insumos	150
Gastos generales	1,000
Total costo	7,150

Fuente: (Talavera, 2017) – Elaboración propia

En el caso de la lavandería si tiene más áreas, debe considerarse solo la parte proporcional de gastos generales (alquiler local, sueldos, impuestos, etc) que le corresponda a esta área.

Otro de los datos y hallazgos importantes de los costos de servicio, (Fariza, 2020) mediante la Revista El País-España, encontró que, si bien las marcas tradicionales centran sus esfuerzos de inversión en transformar gradualmente sus estaciones de servicio en centrales eléctricas e incluso en generadores para adaptarse a la nueva era de la industria de automoción, las estaciones de servicio de bajo costo han encontrado un terreno fructífero para desarrollarse.

Según datos de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), en España la discrepancia del precio entre las gasolineras más económicas, son las de bajo costo, sin servicio directo, mientras que las marcas más conocidas son más costosas entre el 15% y 20% como es el caso de Diesel y un poco menos, entre 10% a 15% para la gasolina. No obstante, en algunas ciudades, los ahorros superan con creces estos montos.

LIQUIDEZ

Según la (Revista Deloitte, 2020) señala que, para la gran parte de las organizaciones, los escasos ingresos originados por el impacto del coronavirus a significado una presión mortificante para sus líneas de capital, tanto de explotación como de liquidez. Se podría traducir que esta situación se encuentra afectando solo a aquellas empresas con necesidades de financiamiento urgentes. Los efectos de esta crisis sanitaria se están dejando de sentir en aquellas que si disponen de una adecuada solvencia económica.

Todas estas empresas, sin excepción, afrontan un conjunto de problemas constantes al momento de recurrir a un financiamiento y líneas de crédito adicionales como:

- Retraso en los plazos de aprobación de créditos.
- Limitación de la tolerancia de riesgo de las entidades bancarias para un solo crédito.
- Poca claridad en los paquetes de seguridad realizados para dar apoyo a, nuevo financiamiento, en razón a la disposición limitada de garantías.

En el caso de las empresas que aún no se hayan visto perjudicadas por escasa liquidez como efecto de las perturbaciones generadas por el coronavirus, la revista recomendó tomar medidas de anticipación.

(Gonzales, 2020) para la Revista El País, España, indicó que las cifras se tornan negativas en los últimos meses en la economía española, de acuerdo al último barómetro de los gestores administrativos. Más de 700,000 pequeñas y medianas empresas presentaron problemas de solvencia y liquidez.

Estos resultados enfatizan que el 26% de las pymes traspasa inconvenientes de liquidez, mientras que el 8% ha incurrido en impagos a la Seguridad Social y Hacienda. Otro de los problemas económicos a los que se enfrentan las

pymes en un 14% es el pago del alquiler, mientras que un 17% de los negocios tiene clientes morosos. El informe del autor, también destaca que el 13% de las pequeñas y medianas empresas no vienen realizando los pagos a sus acreedores y el 10 % está en deuda con las entidades bancarias.

Con respecto a los datos basados a la solvencia empresarial, el informe refleja que el 32% de las empresas generaron pérdidas al finalizar el mes de junio. Cabe precisar que solamente el 23% de los negocios se conserva igual o mejor que antes de la crisis sanitaria. Estos problemas han ocasionado que 130.000 empresas estén en concurso de acreedores.

Por otro lado, se encontró en la revista (Diario Gestión, 2019) que el riesgo de liquidez de las empresas peruanas se obtuvo una mejora a finales del 2018, a comparación con el año anterior, y hoy en día se halla en los niveles similares a los obtenidos en el año 2016. Luego de un difícil 2017, con continuos desastres climatológicos, y problemas de corrupción y convulsión política, en el año 2018 el progreso económico aceleró considerablemente en la segunda mitad del año.

De las empresas peruanas evaluadas por Moody's, el 46% presentaba un riesgo de financiamiento elevado en el año 2018, cifra menor al 55% obtenido en el 2017, lo mismo ocurrió en el 2016. A finales del 2018, el 38% presentaban un riesgo de liquidez menor, esta cifra fue mayor al del 2017(36%) y 2016(31%).

Las empresas con menor riesgo de liquidez han tenido mejoras sostenibles desde el 2015. Moody's afirma que los negocios con menor riesgo de liquidez tenían suficiente efectivo y flujo de efectivo libre a fines del 2018, para atender a su deuda de corto plazo y vencimientos a largo plazo, gastos operacionales y de capital hasta mediados del 2020.

III. METODOLOGÍA

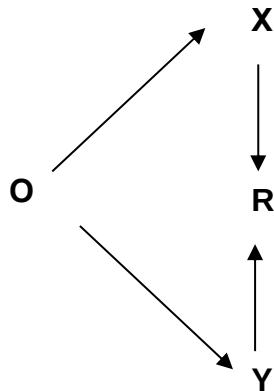
3.1. Tipo de investigación

(Arias, 2020). El tipo de investigación descriptiva, se encarga de analizar las características de una población o fenómeno sin entrar a conocer las relaciones entre ellas, es decir, no se centra en analizar el porqué del comportamiento de unas respecto a otras. En la investigación se realizó el enfoque cuantitativo, del tipo descriptiva porque buscó establecer una situación en particular, identificando los rasgos más característicos, a través de la descripción detallada de las actividades, procesos y personas, así como analizó y describió las actividades realizadas por Distribuidora de Gas Mily, con la finalidad de identificar debidamente sus costos actuales y proponer una estructura de Costos del Servicio. Así mismo es de tipo correlacional, porque que recogió las variables de estudio con la finalidad de evaluarlas y determinar su comportamiento; sobre esta base, se evaluó también su operacionalización.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación planteado es del tipo No experimental, ya que no se manipularon las variables dependiente e independiente. Lo que se hizo, fue observar su desarrollo, de acuerdo a como se han presentado en la investigación, recogiendo la información según las técnicas planteadas, la misma que fue analizada, tabulada y graficada a fin de aceptar o rechazar las hipótesis formuladas. Según (Raffino, 2020) es un tipo de investigación que no extrae conclusiones determinantes a través de un conjunto de acciones en un ambiente controlado para realizar experimentos, sino que, no manipula de forma deliberada las variables que se desean interpretar, solo tiende a observar los hechos de su interés en un contexto natural.

El diseño de investigación fue graficado según detalle:



Donde:

O: Observación.

X: Variable Independiente.

Y: Variable Dependiente.

R: Resultados.

3.3. Variables de Estudio

Variable Independiente: Costos del Servicio

(Hau, 2020). El Costo del Servicio o llamado costo del servicio al cliente, contribuye a la búsqueda de la rentabilidad y se basa en que, al proveer un servicio a un cliente, se consumen recursos de la empresa y según el tipo de cliente, por lo tanto, se tendrá que no todos ellos proporcionarán la misma rentabilidad a la empresa, pero en definitiva si contribuyen al incremento de las ventas.

Variable Dependiente: Liquidez

(Sevilla, 2015), la liquidez es la capacidad para cumplir con sus obligaciones en el corto plazo. La forma más eficaz de calcular el ratio de liquidez de una empresa es dividir el activo corriente (recursos más líquidos de la empresa) entre el pasivo corriente (deudas a corto plazo de la empresa).

Por esta razón se considera que la liquidez es uno de los ratios financieros más importantes sobre los que se evalúa a la empresa y dependiendo del grado de su liquidez, se juzgará su capacidad para atender sus obligaciones corrientes.

3.4. Población y Muestra de Estudio

3.4.1. Población

(Lugo , 2020) define a la población como el conjunto o la totalidad de elementos que se van a estudiar. Los elementos de una población lo conforman cada uno de los individuos asociados, debido a que comparten alguna característica en común.

La población está conformada por los ocho (08) trabajadores de la empresa Distribuidora de Gas Mily.

a. Criterio de inclusión:

Revista Alergia México (2016). Son todos los rasgos especiales que deben tener un tema u objeto de investigación para que forme parte de la investigación. Estos rasgos pueden ser especialmente: edad, sexo, antecedentes educativos, nivel socioeconómico, tipo específico de enfermedad, etapa de la enfermedad y estado civil. Además, en el caso de una población numerosa, es conveniente expresar consentimiento para aceptar su participación a través de un formulario de consentimiento informado, y expresar consentimiento para los niños.

b. Criterio de exclusión:

(Arias & Villasís, 2016). Se refiere a las condiciones o características que presentan los participantes, que pueden cambiar o modificar los resultados para que no cumplan con las condiciones de la investigación. Por lo general, estos criterios de exclusión están relacionados con la edad, la raza, la presencia de comorbilidades, la gravedad de la enfermedad, la presencia de

embarazo o las preferencias de la paciente. Es importante señalar que estas características no coinciden con el "opuesto" de los criterios de inclusión; por ejemplo, si la definición del estudio incluye mujeres, entonces los hombres no deben ser indicados en la categoría de exclusión, o si el estudio serán adultos, excluir a los niños como incorrecto. (Arias & Villasís, p. 204)

3.4.2. Muestra

(Lugo , 2020) La muestra comprende aquella parte representativa de una población donde sus elementos comparten características comunes o similares. Se utiliza para estudiar a la población de una forma más factible, debido a que se puede contabilizar fácilmente.

La muestra está constituida por dos (2) trabajadores (el Gerente General y el Contador Externo) de la empresa Distribuidora de Gas Mily, por ser una población pequeña.

3.4.3. Muestreo

(Otzen & Manterola, 2017). Definen muestreo como “un proceso que permite estudiar las relaciones existentes entre la distribución de una variable y en una población z y la distribución de esta variable en la muestra a estudio”.

En este caso, se aplicó un muestreo No Probabilístico, de Conveniencia.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas de recolección de datos

Observación

(Rosero, 2016). Esta técnica consiste en observar fenómenos, elementos, sucesos o personas, con la finalidad de obtener información necesaria para una investigación.

Se visitó la empresa motivo de estudio y se obtuvo información de la situación actual de los costos utilizados por la empresa con la finalidad de

visualizar los procesos que se vienen llevando a cabo y por lo tanto se utilizó como instrumento la guía de observación.

Entrevista

(Troncoso & Amaya, 2016) la entrevista es el instrumento aplicado para enriquecer el desarrollo de una investigación. Además, proporciona al investigador el manejo confiable en base a una conversación directa con los participantes de estudio.

Se hicieron entrevistas con preguntas abiertas a la gerente general y al contador de la empresa Distribuidora de Gas Mily, quienes proporcionaron información oportuna para entender y definir los costos del servicio y para tal efecto se utilizó como instrumento la guía de entrevista.

3.5.2. Instrumentos de recolección de datos

Guía de observación

(Criollo, 2020). Es aquel instrumento basado en una lista de indicadores que pueden delinearse como afirmaciones o interrogantes orientadas a un trabajo de estudio, y que señalan aspectos importantes para el mismo.

Dicho instrumento se hizo a través de las visitas a la empresa Distribuidora de Gas Mily y permitió recoger información de la situación actual de los costos del servicio.

Guía de entrevista

(Cime, 2020) es aquel instrumento basado en un documento que contiene temas, preguntas formuladas y aspectos a evaluar en una entrevista entre dos o más personas.

Dicho instrumento permitió elaborar y aplicar preguntas abiertas relacionadas al problema de la investigación y de fácil entendimiento para el gerente general y el contador de la empresa.

3.6. Procedimientos de recolección de datos

(Vásquez & Vélez, 2017). Son etapas que consisten en recolectar los datos pertinentes sobre los atributos, conceptos o variables de las unidades de análisis o casos (participantes, grupos, organizaciones, entre otros). Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico.

Mediante una guía de entrevista aplicada al gerente general y al contador de la empresa, se obtuvo información relevante, la misma que mediante el análisis, permitió determinar la viabilidad de la investigación, así como establecer los resultados y las correspondientes conclusiones y recomendaciones.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Al fin de procesar la información a través de la contrastación de la hipótesis y la correspondiente valoración de las variables dependiente e independiente.

A fin de recoger información de los costos aplicados en el servicio, analizarla, procesarla y presentarla con los respectivos resultados de las entrevistas efectuadas al gerente general y al contador de Distribuidora de Gas Mily y análisis documental, se aplicó el método descriptivo.

A fin de analizar, evaluar y ordenar la entrevista al gerente general y al contador de Distribuidora de Gas Mily y analizar los documentos con el fin de emitir una opinión más pormenorizada de la situación actual de los costos de la empresa, se aplicó el método analítico.

Además, la información ha sido procesada a través de los programas Microsoft Word y Excel para realizar el análisis e interpretación correspondiente, en base a las fuentes obtenidas en el presente estudio.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Presentación y análisis de la información

Objetivo 1: Analizar los costos de servicio que se aplican actualmente en la empresa Distribuidora de gas Mily, Bagua Grande, 2019.

Con la finalidad de obtener información sobre la actual estructura de costos que se viene aplicando en la empresa, se realizó una entrevista al Gerente General y al Contador de la empresa.

Entrevista

Personal entrevistado: Gerente General.

1. ¿Podría señalar que estructura de costos se viene aplicando actualmente en la empresa?

Se viene operando con la estructura de costos tradicional o mejor dicho a través de costos empíricos, que no nos permite determinar debidamente a cuánto ascienden realmente los mismos.

2. ¿Cuáles considera que son las causas principales por las que la empresa viene incurriendo en una deficiente gestión de sus costos?

Considero que la falta de experiencia en la gestión de la empresa, así como en desconocer su propia operatividad.

3. ¿De acuerdo a los indicadores de eficiencia, cuáles cree que han sido los niveles de productividad alcanzados durante los últimos tres años?

Cabe señalar que a la fecha no contamos con indicadores de eficiencia que nos permita valorar de manera adecuada los niveles de productividad alcanzados durante los últimos años.

4. ¿Cómo responsable de la empresa, no han considerado implementar una nueva estructura de costos?

Definitivamente que tenemos planificado implementar una nueva estructura de costos a fin de mejorar los controles operativos y por ende mejorar los niveles de liquidez de la empresa.

5. ¿Considera que esta nueva estructura de costos del servicio le va a generar a la empresa una mayor productividad?

Por supuesto que, si consideramos que esta nueva estructura de costos le va a generar a la empresa una mayor productividad, siendo esta una de las razones principales por las cuales nos encontramos en plena evaluación de esta estructura.

6. ¿Podría indicar cuánto representan los costos del servicio en función a los costos totales?

Básicamente y al no contar con una estructura adecuada de costos, no podemos determinar de manera fehaciente, cuánto representan los costos del servicio en función a los costos totales.

7. ¿Cuáles cree que son las razones por las que los índices de liquidez de la empresa no han sido de lo más alentadores?

Resulta básicamente del hecho de administrar la empresa desde la perspectiva de las ventas y no de la caja.

8. ¿Qué medidas han tomado para afrontar el descenso de los índices de liquidez de la empresa?

Una de las medidas que se tomaron fue crear las condiciones más favorables para gerenciar adecuadamente la caja mediante cronogramas pre establecido de gastos y de pagos.

9. ¿Cuál es el volumen de ventas mensual que tienen respecto a los balones de gas que tienen mayor rotación?

De acuerdo al nivel de ventas, el balón de gas de 10 Kg., tiene mayor rotación que el balón de gas de 45 Kg., por ser el primero de uso doméstico y porque el segundo es adquirido por la mayoría de establecimientos de venta de comida.

10. ¿La liquidez obtenida por la empresa hasta la fecha ha cubierto sus expectativas y de no ser así, cuales considera que son las principales razones?

Definitivamente no ha cubierto nuestras expectativas y esto en razón de que no contamos con una estructura de costos adecuada que nos permite determinar adecuadamente nuestra rentabilidad.

11. ¿Desde cuándo la empresa no viene renovando su capacidad instalada, tanto en mobiliario como en balones de gas?

Desde el año 2015.

12. ¿Podría señalar cual es la capacidad de compras de la empresa, atendiendo a sus niveles de liquidez?

Lo único que podría señalar es que en más de una ocasión no hemos podido atender nuestros requerimientos de balones de gas, por no contar con los recursos necesarios para dicho fin.

Personal entrevistado: Contador General.

1. ¿Podría señalar que estructura de costos se viene aplicando actualmente en la empresa?

A la fecha se viene aplicando una estructura de costos totalmente empírico, basado en los costos de los balones, incrementándoles los gastos y al resultado se le asigna un porcentaje de la utilidad que se desea.

2. ¿Cuáles considera que son las causas principales por las que la empresa viene incurriendo en una deficiente gestión de sus costos?

Básicamente se debe por no contar con una eficiente estructura de costos y que en más de una ocasión le ha generado no determinar adecuadamente sus márgenes de ganancia.

3. ¿De acuerdo a los indicadores de eficiencia, cuáles cree que han sido los niveles de productividad alcanzados durante los últimos tres años?

No podría responder su pregunta ya que la empresa no cuenta con indicadores de eficiencia que le permita establecer los niveles de productividad alcanzados durante los últimos tres años.

4. ¿Cómo responsable de la contabilidad de la empresa, no han considerado implementar una nueva estructura de costos?

Este es un tema que se tiene en agenda conjuntamente con la gerencia general de la empresa y que esperamos implementarlo a la brevedad posible.

5. ¿Considera que esta nueva estructura de costos del servicio le va a generar a la empresa una mayor productividad?

Definitivamente que esta estructura de costos del servicio si le va a generar a la empresa mayores índices en su productividad, ya que se podrá estructurar de manera eficiente los costos y gastos.

6. ¿Podría indicar cuánto representan los costos del servicio en función a los costos totales?

No podemos determinar de manera correcta a cuánto ascienden los costos del servicio en función a los costos incurridos, en razón de que no se vienen asignando debidamente.

7. ¿Cuáles cree que son las razones por las que los índices de liquidez de la empresa no han sido de lo más alentadores?

Considero que se debe fundamentalmente a que se ha descuidado trabajar con flujos de caja y con los correspondientes presupuestos.

8. ¿Qué medidas han tomado para afrontar el descenso de los índices de liquidez de la empresa?

Ampliar las operaciones de la empresa a la mayor cantidad de caseríos de la provincia y mejorar las condiciones de gastos y de pagos.

9. ¿Cuál es el volumen de ventas mensual que tienen respecto a los balones de gas que tienen mayor rotación?

Según los reportes de ventas alcanzados, debo afirmar que los balones de gas de 10 Kg., son más vendidos que los balones de gas de 45 Kg.

10. ¿La liquidez obtenida por la empresa hasta la fecha ha cubierto sus expectativas y de no ser así, cuales considera que son las principales razones?

Puedo señalar que no se han cubierto las expectativas de la empresa por carecer de una estructura de costos eficaz y que vaya acorde con el servicio brindado y con los productos ofertados.

11. ¿Desde cuándo la empresa no viene renovando su capacidad instalada, tanto en mobiliario como en balones de gas?

De acuerdo a los reportes contables no se ha renovado la capacidad instalada en mobiliario, ni en balones de gas desde el año 2015.

12. ¿Podría señalar cual es la capacidad de compras de la empresa, atendiendo a sus niveles de liquidez?

En más de una oportunidad no se han podido realizar compras en grandes volúmenes por no contar con la liquidez necesaria.

INTERPRETACIÓN:

Gracias a la entrevista dada por parte del Contador General y el Gerente General, nos indica que se viene aplicando una estructura de costos totalmente empírico; por ello se carece de una estructura de costos eficaz acorde con el servicio que brinda la empresa y afecta los márgenes de ganancia. Sin embargo, el Gerente General ha contemplado en su agenda implementar una estructura de costos y que esperan ponerlo en marcha a la brevedad.

DISCUSIÓN:

El resultado coincide con lo señalado con el autor Martínez, A. (2018). En su tesis “Sistema de gestión para una microempresa. Caso empresa distribuidora de Gas Chino”, llega a concluir que es necesario elaborar un sistema de gestión, debido a que su operación en el mercado ha sido de una manera empírica, enfocándose en las ventas, mas no en una gestión profesional de su negocio, puesto que sus acciones carecen de eficiencia, orden y control en los diferentes procesos que realiza.

Objetivo 2: En base a su actual estructura de costos, evaluar los índices de liquidez en la empresa Distribuidora de gas Mily, Bagua Grande, 2019

1. Capital de Trabajo

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

Año 2019

$$\text{Capital de Trabajo} = S/19650 - S/11786$$

$$\text{Capital de Trabajo} = S/ 7864$$

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede señalar que el Capital de Trabajo de la empresa en el año 2019 se obtuvo S/ 7864. El Capital de Trabajo, es lo que le queda a la empresa después de saldar sus deudas inmediatas.

2. Índice de Liquidez

$$\text{Índice de Liquidez} = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$$

Año 2019

$$\text{Índice de Liquidez} = \text{S/ 19650} / \text{S/ 11786}$$

$$\text{Índice de Liquidez} = 1.66$$

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede señalar que el Índice de Liquidez de la empresa, antes de implementarse la propuesta de la estructura de costos del servicio, en el año 2019 se obtuvo 1.66. Si el ratio de liquidez es igual o mayor a 2, quiere decir que no hay problemas de liquidez y la empresa puede hacer frente a todos sus pagos sin problemas.

3. Índice de la Prueba Ácida

$$\text{Índice Prueba Ácida} = \text{Activo Corriente} - \text{Existencias} / \text{Pasivo Corriente}$$

Año 2019

$$\text{Índice Prueba Ácida} = \text{S/ 19650} - \text{S/ 8000} / \text{S/ 11786}$$

$$\text{Índice Prueba Ácida} = 0.98$$

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede señalar que el Índice de la Prueba Ácida de la empresa para el año 2019 fue de 0.98, lo que indica que tiene problemas para afrontar sus responsabilidades a corto plazo y que se deberán realizar algunos ajustes para alcanzar el ratio mínimo de 2 que significa que la empresa cuenta con los recursos necesarios para hacer frente y responder a sus deudas y pasivos.

4. Índice de la Prueba Súper Ácida o Prueba Defensiva

$$\text{Prueba Súper Ácida} = \text{Efectivo y Equivalentes} / \text{Pasivo Corriente}$$

Año 2019

Prueba Súper Ácida = 15200 / 11786

Prueba Súper Ácida = 1.29

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede señalar que el Índice de la Prueba Súper Ácida o Prueba Defensiva para el año 2019 fue de 1.29, resultado bastante preocupante para los intereses financieros de la empresa, lo que indica que se deberán realizar algunos ajustes para alcanzar el ratio mínimo de 2. Este ratio mide la capacidad de la empresa para dar respuesta o cubrir sus Pasivos de corto plazo con sus Activos Corrientes en un periodo no mayor a 30 días, es decir, de manera totalmente inmediata.

INFORMACION FINANCIERA

Se ha creído por conveniente presentar la información financiera del año 2019 recogida de la misma empresa y que comprenderá básicamente el Cuadro Resumen de las ventas, costos, utilidad operativa y los Estados Financieros.

Tabla 1

Cuadro Resumen de las ventas

PARTIDAS	2019
PRECIO DE LOS BALONES DE GAS	40.00
COMPRA DE BALONES DE GAS EN UNIDADES	740
VENTA DE BALONES DE GAS EN SOLES	355,200.00

Tabla 2

Cuadro Resumen de los costos

PARTIDAS	2019
COSTO DE LOS BALONES DE GAS	32.00
VENTA DE BALONES DE GAS EN UNIDADES	740
COSTO DE BALONES DE GAS EN SOLES	284,160.00

Tabla 3*Cuadro Resumen Utilidad Operativa*

PARTIDAS	2019
VENTA DE BALONES DE GAS	355,200.00
COSTO DE BALONES DE GAS	284,160.00
GASTOS ADMINISTRATIVOS	63,400.00
UTILIDAD OPERATIVA	7,640.00

Tabla 4*Estado de Resultados año 2019*

PARTIDAS	2019
VENTAS NETAS	355,200.00
COSTO DE VENTAS	284,160.00
UTILIDAD BRUTA	71,040.00
GASTOS ADMINISTRATIVOS Y DE VENTAS	63,400.00
UTILIDAD OPERATIVA	7,640.00
OTROS INGRESOS	0.00
OTROS EGRESOS	0.00
UTILIDAD NETA	7,640.00

Tabla 5*Estado de Situación Financiera año 2019*

PARTIDAS	2019
ACTIVO	
ACTIVO CORRIENTE	
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES	15,200.00
CUENTAS POR COBRAR	1,450.00
EXISTENCIAS	8,000.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	24,650.00

ACTIVO NO CORRIENTE	
INMUEBLE, MUEBLES Y EQUIPOS	244,776.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	244,776.00
TOTAL ACTIVO	269,426.00
PASIVO	
PASIVO CORRIENTE	
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES	8,236.00
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	3,550.00
TOTAL PASIVO CORRIENTE	11,786.00
PASIVO NO CORRIENTE	
DEUDAS A LARGO PLAZO	
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	
TOTAL PASIVO	11,786.00
PATRIMONIO	
CAPITAL	250,000.00
RESULTADOS DEL EJERCICIO	7,640.00
TOTAL PATRIMONIO	257,640.00
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	269,426.00

DISCUSIÓN:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede señalar que el Capital de Trabajo de la empresa en el año 2019 se obtuvo S/ 7864, el Índice de Liquidez de la empresa fue 1.66, el Índice de la Prueba Ácida fue de 0.98 y el Índice de la Prueba Súper Ácida o Prueba Defensiva fue de 1.29.

El resultado se condice con lo señalado con el autor Torres, J. (2015), Colombia. En su tesis “Análisis financiero con la implementación de las NIIF en Colombia”, llega a concluir que los índices de la liquidez son un conjunto de indicadores para medir la capacidad de las empresas en pagar sus deudas y obligaciones corrientes, es decir si tienen facilidad o dificultad para cancelar sus pasivos a corto plazo, o también si la empresa cuenta con la capacidad para pagar deudas antes de los 90 días o mucho antes.

Objetivo 3: Rediseñar la estructura de costos y gastos en la empresa Distribuidora de gas Mily, Bagua Grande, 2019.

1. Capital de Trabajo

$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$

Año 2020

$$\text{Capital de Trabajo} = 27,748 - 8,510$$

$$\text{Capital de Trabajo} = 19,238.00$$

Año 2021

$$\text{Capital de Trabajo} = 39,660 - 7,320$$

$$\text{Capital de Trabajo} = 32,340.00$$

INTERPRETACION:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede señalar que el Capital de Trabajo de la empresa tiene un notable incremento después de la propuesta de la estructura de costos del servicio, observándose que en el año 2019 se obtuvo S/ 7864.00, proyectándose S/ 19238.00 para el año 2020, y S/ 32340.00 para en el año 2021, resultados que le permitirán al negocio operar sin ningún tipo de inconvenientes.

2. Índice de Liquidez

$\text{Índice de Liquidez} = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$

Año 2020

$$\text{Índice de Liquidez} = 27,748 / 8,510$$

$$\text{Índice de Liquidez} = 3.26$$

Año 2021

$$\text{Índice de Liquidez} = 39,660 / 7,320$$

$$\text{Índice de Liquidez} = 5.41$$

INTERPRETACION:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede señalar que el Índice de Liquidez de la empresa tiene un notable incremento después de la propuesta de la estructura de costos del servicio, observándose que en el año 2019 se obtuvo 1.66, que supera ligeramente el ratio establecido, proyectándose 3.26 para el año 2020, y 5.41 para el año 2021, resultados que le permitirán al negocio operar sin ningún tipo de inconvenientes.

Cabe destacar que el ratio óptimo de solvencia es 2 o > 2, por lo tanto el nivel de capacidad de endeudamiento de la empresa se encuentra totalmente asegurado.

3. Índice de la Prueba Ácida

$\text{Índice Prueba Ácida} = \text{Activo Corriente} - \text{Existencias} / \text{Pasivo Corriente}$

Año 2020

$$\text{Índice Prueba Ácida} = 27,748 - 9,920 / 8,510$$

$$\text{Índice Prueba Ácida} = 2.09$$

Año 2021

$$\text{Índice Prueba Ácida} = 39,660 - 10,880 / 7,320$$

$$\text{Índice Prueba Ácida} = 3.93$$

INTERPRETACION:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede señalar que el Índice de la Prueba Ácida de la empresa para el año 2019 fue de 0.98, lo que indica que se deberán realizar algunos ajustes para alcanzar el ratio mínimo de 2, proyectándose 2.09 para el año 2020, y 3.93 para el año 2021, mejorando el ratio obtenido el año anterior, que le permitirá al negocio operar sin ningún tipo de inconvenientes y que demuestran un notable incremento después de la propuesta de la estructura de costos del servicio.

Cabe destacar que el ratio óptimo de la Prueba Ácida es 2 o > 2 , por lo tanto, el nivel de capacidad de endeudamiento de la empresa para el año 2019 y 2020 se encuentra totalmente asegurado.

4. Índice de la Prueba Súper Ácida o Prueba Defensiva

$\text{Prueba Súper Ácida} = \text{Efectivo y Equivalentes} / \text{Pasivo Corriente}$
--

Año 2020

$$\text{Prueba Súper Ácida} = 23,140 / 8510$$

$$\text{Prueba Súper Ácida} = 2.72$$

Año 2021

$$\text{Prueba Súper Ácida} = 37,746 / 7,320$$

$$\text{Prueba Súper Ácida} = 5.16$$

INTERPRETACION:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede señalar que el Índice de la Prueba Súper Ácida para el año 2019 fue de 1.29, resultado preocupante para los intereses financieros de la empresa, lo que indica que se deberán realizar algunos ajustes, nos proyectamos 2.72 para el año 2020, y 5.16 para el año 2021, resultados que le permitirán al negocio operar sin ningún tipo de inconvenientes y que demuestran un notable incremento después de la propuesta de la estructura de costos del servicio.

Cabe destacar que el ratio óptimo de Prueba Súper Ácida o Prueba Defensiva es 1.5 o > 1.5 , por lo tanto el nivel de capacidad de endeudamiento de la empresa para el año 2020 y 2021 se encuentra totalmente asegurado.

INFORMACIÓN FINANCIERA

Con la finalidad de demostrar la viabilidad de la propuesta, se ha creído por conveniente presentar la información financiera de los años 2019 al 2022 que

comprenderá básicamente el Cuadro Resumen de las ventas, costos, utilidad operativa y los Estados Financieros según detalle:

Tabla 6

Cuadro Resumen de las ventas

PARTIDAS	2019	%	2020	%	2021
PRECIO DE LOS BALONES DE GAS	40.00	0.00	40.00	0.00	40.00
COMPRA DE BALONES DE GAS EN UND	740	10.81	820	15.85	950
VENTA DE BALONES DE GAS EN SOLES	355,200	10.81	393,600	15.85	456,000

Tabla 7

Cuadro Resumen de los costos

PARTIDAS	2019	%	2020	%	2021
COSTO DE LOS BALONES DE GAS	32.00	0.00	32.00	0.00	32.00
VENTA DE BALONES DE GAS EN UND	740	10.81	820	15.85	950
COSTO DE BALONES DE GAS EN SOLES	284160	10.81	314880	15.85	364800

Tabla 8

Cuadro Resumen Utilidad Operativa

PARTIDAS	2019	%	2020	%	2021
VENTA DE BALONES DE GAS	355,200.00	10.81	393,600.00	15.85	456,000.00
COSTO DE BALONES DE GAS	284,160.00	10.81	314,880.00	15.85	364,800.00
GASTOS ADMINISTRATIVOS	63,400.00	9.37	69,340.00	8.95	75,546.00
UTILIDAD OPERATIVA	7,640.00	22.77	9,380.00	66.89	15654.00

Tabla 9

Estado de Resultados año 2020

PARTIDAS	2020
VENTAS NETAS	393,600.00
COSTO DE VENTAS	314,880.00
UTILIDAD BRUTA	78,720.00

GASTOS ADMINISTRATIVOS Y DE VENTAS	69,340.00
UTILIDAD OPERATIVA	9,380.00
OTROS INGRESOS	0.00
OTROS EGRESOS	0.00
UTILIDAD NETA	9,380.00

Tabla 10

Estado de Resultados año 2021

PARTIDAS	2021
VENTAS NETAS	456,000.00
COSTO DE VENTAS	364,800.00
UTILIDAD BRUTA	91,200.00
GASTOS ADMINISTRATIVOS Y DE VENTAS	75,546.00
UTILIDAD OPERATIVA	15,654.00
OTROS INGRESOS	0.00
OTROS EGRESOS	0.00
UTILIDAD NETA	15,654.00

Tabla 11

Estado de Resultados comparativo de los años 2019 al 2021

PARTIDAS	2019	%	2020	%	2021
VENTAS NETAS	355,200.00	10.81	393,600.00	15.85	456,000.00
COSTO DE VENTAS	284,160.00	10.81	314,880.00	15.85	364,800.00
UTILIDAD BRUTA	71,040.00	10.81	78,720.00	15.85	91,200.00
GASTOS ADMINISTRATIVOS Y VENTAS	63,400.00	9.37	69,340.00	8.95	75,546.00
UTILIDAD OPERATIVA	7,640.00	22.77	9,380.00	66.89	15,654.00
OTROS INGRESOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
OTROS EGRESOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
UTILIDAD NETA	7,640.00	22.77	9,380.00	66.89	15,654.00

Tabla 12*Estado de Situación Financiera año 2020*

PARTIDAS	2020
ACTIVO	
ACTIVO CORRIENTE	
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES	22928.00
CUENTAS POR COBRAR	2512.00
EXISTENCIAS	9920.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	35360.00
ACTIVO NO CORRIENTE	
INMUEBLE, MUEBLES Y EQUIPOS	232530.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	232530.00
TOTAL ACTIVO	267890.00
PASIVO	
PASIVO CORRIENTE	
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES	5830.00
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	2680.00
TOTAL PASIVO CORRIENTE	8510.00
PASIVO NO CORRIENTE	
DEUDAS A LARGO PLAZO	
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	
TOTAL PASIVO	8510.00
PATRIMONIO	
CAPITAL	250000.00
RESULTADOS DEL EJERCICIO	9380.00
TOTAL PATRIMONIO	259380.00
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	267890.00

Tabla 13*Estado de Situación Financiera año 2021*

PARTIDAS	2021
ACTIVO	
ACTIVO CORRIENTE	
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES	37744.00
CUENTAS POR COBRAR	3450.00
EXISTENCIAS	10880.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	52074.00
ACTIVO NO CORRIENTE	
INMUEBLE, MUEBLES Y EQUIPOS	220900.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	220900.00
TOTAL ACTIVO	2729740.00
PASIVO	
PASIVO CORRIENTE	
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES	5220.00
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	2100.00
TOTAL PASIVO CORRIENTE	7320.00
PASIVO NO CORRIENTE	
DEUDAS A LARGO PLAZO	
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	
TOTAL PASIVO	7320.00
PATRIMONIO	
CAPITAL	250000.00
RESULTADOS DEL EJERCICIO	15654.00
TOTAL PATRIMONIO	265654.00
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	272974.00

Tabla 14*Estado de Situación Financiera Comparativo año 2019 al 2021.*

PARTIDAS	2019	%	2020	%	2021
ACTIVO					
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES	15200.00	50.84	22928.00	64.62	37744.00
CUENTAS POR COBRAR	1450.00	73.24	2512.00	37.34	3450.00
EXISTENCIAS	8000.00	24.00	9920.00	9.68	10880.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	24650.00	43.45	35360.00	47.27	52074.00
ACTIVO NO CORRIENTE					
INMUEBLE, MUEBLES Y EQUIP.	244776.00	-5.00	232530.00	-5.00	220900.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	244776.00	-5.00	232530.00	-5.00	220900.00
TOTAL ACTIVO	264426.00	-0.57	267890.00	1.90	272974.00
PASIVO					
CUENTAS POR PAGAR COMER.	8236.00	-29.21	5830.00	-10.46	5220.00
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	3550.00	-24.51	2680.00	-21.64	2100.00
TOTAL PASIVO	11786.00	-27.80	8510.00	-13.98	7320.00
PATRIMONIO					
CAPITAL	250000.00	0.00	250000.00	0.00	250000.00
RESULTADOS DEL EJERCICIO	7640.00	22.77	9380.00	66.89	15654.00
TOTAL PATRIMONIO	257640.00	0.68	259380.00	2.42	265654.00
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	269426.00	-0.57	267890.00	1.90	272974.00

DISCUSIÓN:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se demuestran un notable incremento después de la propuesta de los de costos del servicio.

El resultado se condice con lo señalado con los autores Alva, I y Saavedra, Y. (2016). En su tesis “El sistema de costos y su incidencia en la determinación del costo y utilidad de la empresa Rafia Norte el Rey SAC.” En la que concluye que, con la aplicación del sistema de costos por procesos se logró demostrar que este contribuye a reducir el costo de producción, controlar cada uno de sus procesos, manejar información útil, y maximizar sus utilidades.

Procedimientos para la Propuesta de los Costos de Servicio para optimizar la liquidez de “Distribuidora de Gas Mily”

En primer lugar, es importante señalar que la actual estructura de costos en la empresa “Distribuidora de Gas Mily”, no le está permitiendo contar con una herramienta eficaz para la adecuada toma de decisiones.

Por lo tanto, la propuesta aborda una estructura más eficiente de costos para la prestación de sus servicios, los mismos que se tomarán de manera más detallada, identificando cada erogación económica y procurando obtener información más relevante para los objetivos empresariales.

Así mismo, para abordar debidamente la propuesta, nos enfocaremos básicamente en el problema de la investigación, con la finalidad de llevar a cabo su ejecución y que en definitiva le sirva a la gerencia de la empresa como una herramienta de planificación en la toma de decisiones, debiendo destacar que la estructura de costos que actualmente aplica el negocio solo viene acumulando costos, pero no los administran, lo que pone en evidencia aquellas actividades que no agregan valor al servicio.

En segundo lugar, la propuesta permitirá formular las siguientes interrogantes:

1. ¿Se conoce debidamente el funcionamiento de la empresa en sus múltiples procesos operativos, administrativos, financieros y contables?
2. ¿Cuáles son las actividades que se vienen generando en la empresa Distribuidora de Gas Mily?
3. ¿Se tiene el debido conocimiento de cómo proponer en la empresa una adecuada estructura de costos por servicio?
4. ¿Se cuenta con las herramientas necesarias que contribuyan a la correcta administración de los costos del servicio en la empresa Distribuidora de Gas Mily?
5. ¿Se ha determinado cuales son los niveles de liquidez que se espera alcanzar al proponer en la empresa los costos por servicio?

En tercer lugar, la propuesta permitirá llevar a cabo el diagnóstico de la actual estructura de costos aplicado en la empresa.

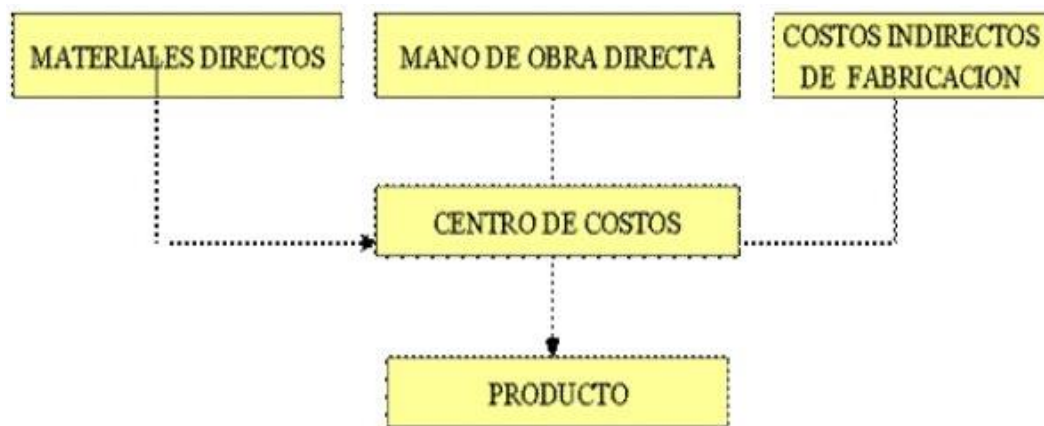
Diagnóstico de la actual estructura de costos en Distribuidora de Gas Mily

Considerando:

1. Que, la actual estructura de costos se lleva de manera tradicional.

Figura 2

Costos Tradicionales



Fuente: Hernández, Katteryn. Costos Tradicionales.

2. Que, esta estructura de costos no viene reflejando los costos reales del servicio, el cual viene afectando en las operaciones habituales del negocio.
3. Que, no se está llevando a cabo el análisis y monitoreo de todos los costos asumidos, salvo de los más relevantes.
4. Que, no se cuenta con información precisa sobre dichos costos.
5. Que, en lo relacionado a la parte operativa de la empresa, los costos se vienen cargando a un solo centro de costo, lo cual no permite identificar si se están aplicando de manera adecuada, o están generando beneficios a la empresa, por el contrario, le están ocasionando numerosas pérdidas.
6. Que, no se están llevando los costos por cada servicio realizado, sino de manera general.

7. Que, esta coyuntura operativa nos señala con total claridad que la empresa requiere identificar plenamente aquellos servicios que, si le están generando valor y por el contrario desechar aquellos que no aportan valor a sus procesos operativos, a fin de modificarlos o eliminarlos, debiendo realizar para tal efecto la distribución correcta de los costos a sus servicios.
8. Que, la propuesta de los Costos por Servicio permitirá identificar cada fase del proceso operativo que realiza la empresa, así como los recursos que consume, para conocer con total aproximación, que actividades están generando beneficios y cuáles no, para desecharlas.

Figura 3

Estructura de la Contabilidad General



Fuente: Wikipedia. La enciclopedia libre.

Se debe establecer algunos pasos fundamentales en los que se basa la propuesta:

1. Identificar y determinar las etapas más relevantes del proceso.
2. Determinar de manera eficiente los costos del servicio en función de los requerimientos de los clientes.
3. Propuesta de modelos que contengan informes de los costos totales del servicio propuesto.
4. Plantear las etapas del proceso por centros de costos.
5. Identificar plenamente los componentes del costo.
6. Asignar de manera adecuada los costos del servicio:
 - a. En función de los costos del personal.
 - b. En función de los gastos directos del servicio.
 - c. En función de los gastos administrativos.
 - d. En función del costo de ventas.
 - e. En función de la rentabilidad esperada.
7. Propuesta de modelos que contengan informes de los costos directos del servicio propuesto.
8. Propuesta de modelos que contengan informes de los costos indirectos del servicio propuesto.
9. Propuesta de modelos que contengan informes de la mano de obra directa e indirecta, inherentes a los costos del servicio propuesto.
10. Propuesta de modelos que contengan informes de los costos operativos, de los gastos de administración, gastos de ventas y de las depreciaciones.
11. Propuesta de costos que agreguen valor a la generación de mayor liquidez y mejora de la rentabilidad.

12. Propuesta de modelos que permitan diferenciar adecuadamente los costos aplicados actualmente con los costos del servicio propuesto.
13. Propuesta de modelos que permitan establecer la influencia que tendrá el costo del servicio propuesto en la realización de nuevas inversiones.
14. Propuesta de modelos que permitan determinar la influencia que tendrá el costo del servicio propuesto en la contribución marginal y su asociación mediante la liquidez esperada.

Resulta imprescindible indicar que el sector de venta de Gas Licuado de Petróleo ha tenido un importante crecimiento en los últimos años por efecto de la mejora de las economías familiares, por la calidad de los servicios brindados, y que le van a permitir a la empresa ampliar sus operaciones y su campo de acción.

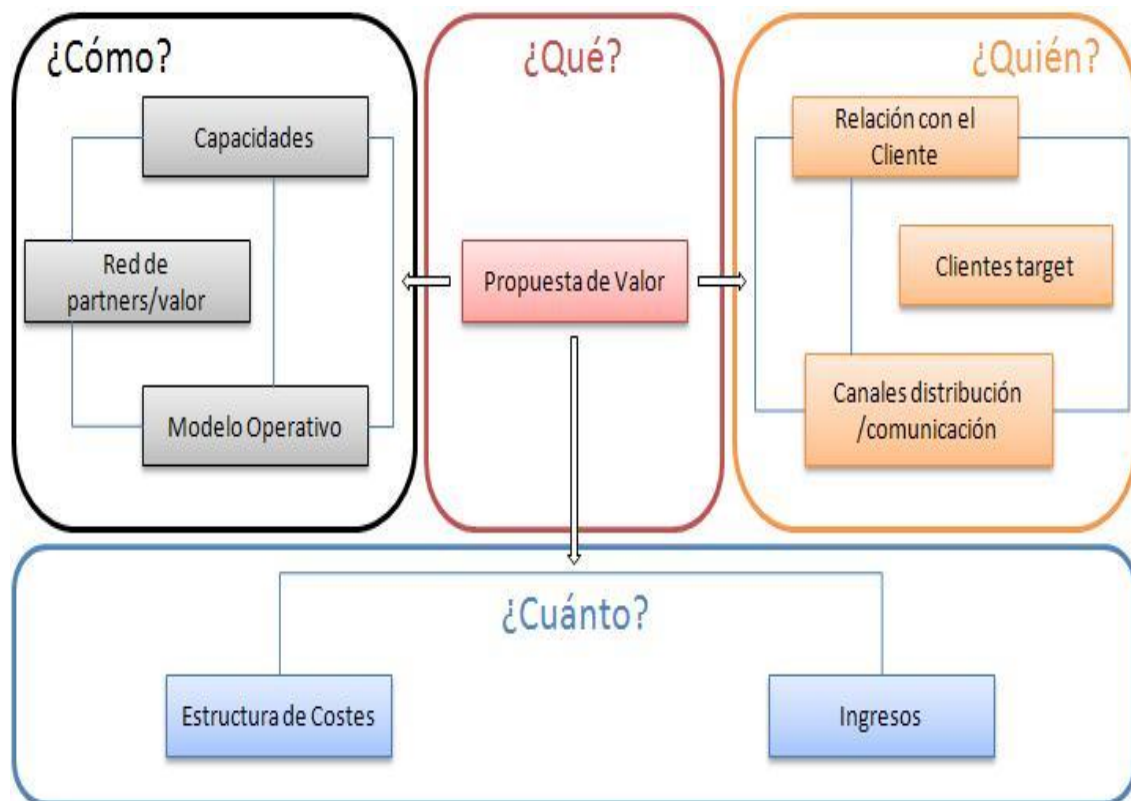
Por lo tanto, resulta necesario afirmar que los procesos a proponer se constituirán como el eje central para la búsqueda del servicio final y que servirá como fuente para lograr los objetivos trazados luego de propuesto los costos por servicio.

En tal sentido, es importante señalar que la propuesta de los costos del servicio le va a permitir también a la empresa:

- i. Identificar las fases del servicio que contienen deficiencias para así poder recomendar los correctivos necesarios a fin de lograr obtener mayores niveles de liquidez y optimizar por lo tanto los índices de rentabilidad.
- ii. Evaluar debidamente la actual estructura de costos aplicado en la empresa y los costos del servicio que se desean implementar, con la finalidad de identificar cuál de ellos será el más recomendable y si su puesta en marcha optimizará los índices de su liquidez y le generarán mayor valor.

Figura 4

Propuesta de valor de los Costos del Servicio

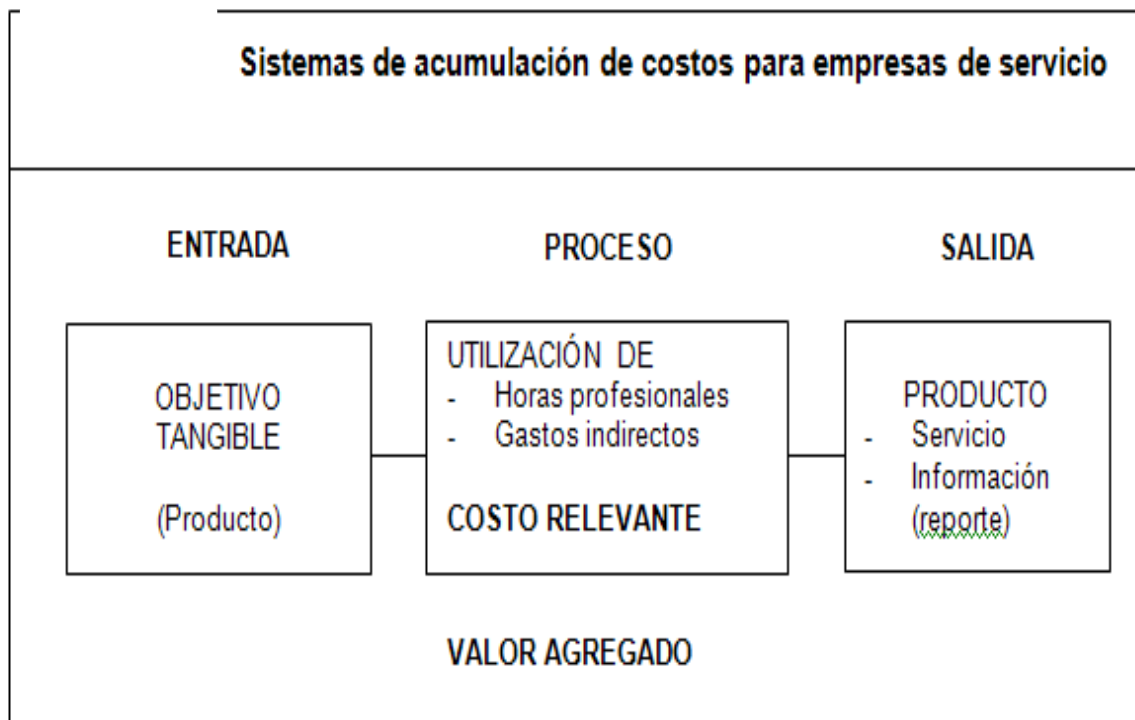


Fuente: Business Model Generation de Alex Osterwalder
Advenio Growing Startups

- iii. Determinar si la propuesta de los costos de servicio le va a permitir al negocio expandir sus actividades, mejorar los procesos de sus servicios, identificar las fases a corregirse y sobre todo, cuales deberían ser los procedimientos a adoptarse.
- iv. Evaluar la liquidez de la empresa a fin de conocer cuáles son los parámetros que se han venido aplicando y que no han podido ser mejorados con las actuales estructuras de costos.
- v. Establecer si la propuesta de los costos por servicio le permitirá a la empresa monitorear adecuadamente el cumplimiento de los objetivos propuestos en materia de calidad, presupuestos y conservación de los productos.

Figura 5

Sistema de acumulación de costos para empresas de servicio

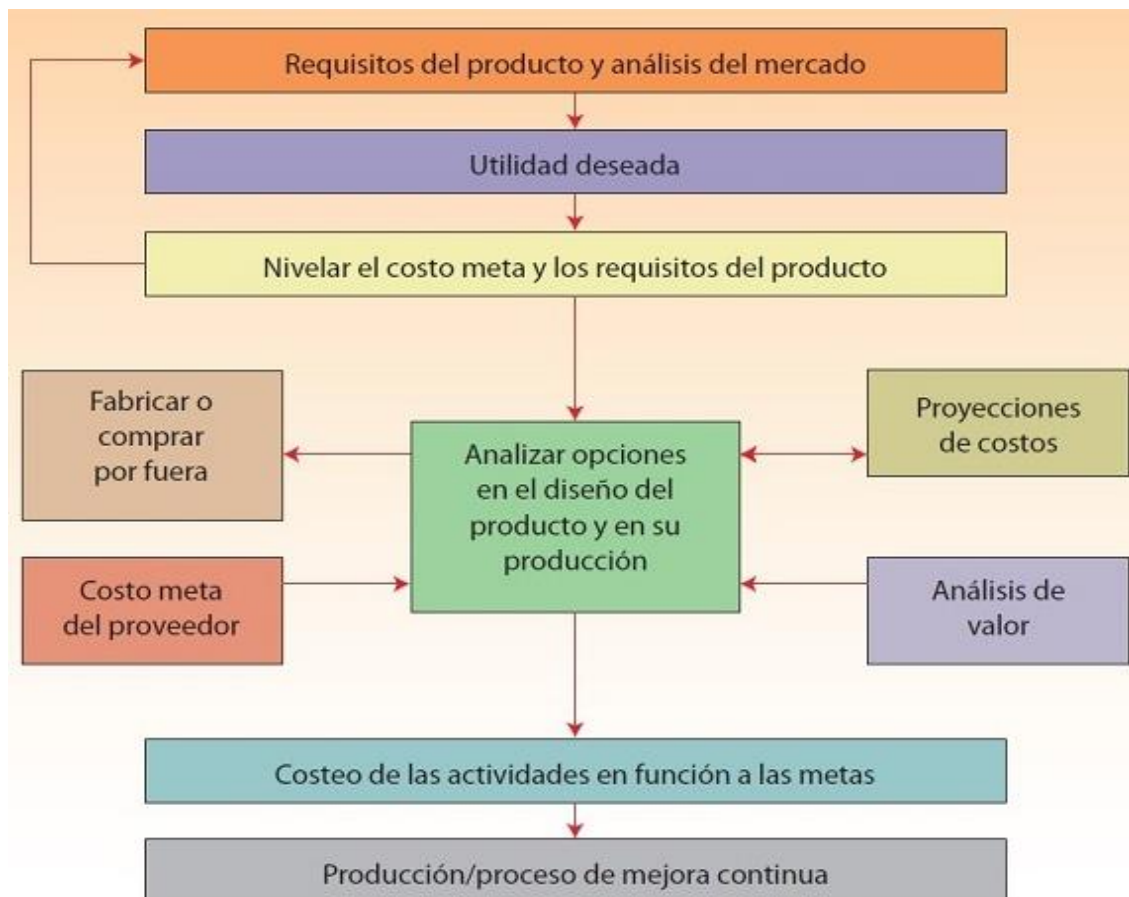


Fuente: Manual de Contabilidad de Costos. Monografías.com.

- vi. Identificar si la propuesta le permitirá al negocio la debida racionalización de los tiempos en los procesos de la prestación del servicio a fin de que no se den demasiadas mermas por fugas de gas o por evaporación.
- vii. Considerar de manera prioritaria el nivel del impacto medioambiental que tendrán las actividades de la empresa al incrementar su productividad.
- viii. Realizar de manera adecuada el cálculo del plan de inversiones, de los gastos operativos, de administración y financieros.
- ix. Proponer planes de ventas que le permitan cubrir adecuadamente sus costos operativos y de servicios.
- x. Llevar a cabo una eficaz estructura de almacenamiento a fin de que permita su monitoreo permanente.
- xi. Efectuar una debida racionalización del consumo de los servicios básicos.

Figura 6

Estructura de Costos basados en metas del servicio



Fuente: Costos basados en metas del servicio. Revista los Costosinfo.

ESTUDIO ECONÓMICO PARA LA PROPUESTA DE LOS COSTOS DEL SERVICIO EN DISTRIBUIDORA DE GAS MILY

COSTOS DEL SERVICIO: estarán constituidos por los recursos necesarios que requerirá la empresa “Distribuidora de Gas Mily” para la prestación de sus servicios.

Los costos serán parte del capital de trabajo y se asociarán física y directamente al servicio que la empresa ofrecerá a sus clientes. Estos costos se clasificarán en costos fijos y variables:

1. Costos Fijos: serán todos aquellos costos que intervendrán en la venta y distribución de los productos y que no variarán si aumenta o disminuye el volumen de dichas ventas o los niveles del servicio y se encuentran compuestos por:

- a. Sueldos del personal de ventas y repartidores.
- b. Sueldos del personal administrativo y almacenero.
- c. Gastos de mantenimiento de local.
- d. Servicios básicos: luz, agua, telefonía, cable, internet.
- e. Licencia de funcionamiento.
- f. Arbitrios municipales.
- g. Depreciaciones.

2. Costos Variables: serán todos aquellos costos que aumentarán o disminuirán dependiendo:

- a. Del nivel de ventas de las diferentes marcas y pesos de los balones de gas.
- b. Las veces de los repartos de los balones de gas en la movilidad de la empresa.
- c. El consumo de gasolina y lubricantes.
- d. El valor de las promociones.
- e. Los gastos de publicidad.
- f. Las horas extras del personal.
- g. Las comisiones por ventas.

3. Plan de Inversiones en inmovilizado material e inmaterial: serán todas aquellas inversiones que realizará la empresa para mejorar su operatividad:

- a. Acondicionamiento y reacondicionamiento del local y del almacén.
- b. Equipamiento de mobiliario.
- c. Equipamiento con equipos de cómputo.
- d. Adquisición de unidades vehiculares.
- e. Adquisición de balones de gas de diferente peso.
- f. Adquisición de extintores.
- g. Avisos luminosos.
- h. Adquisición de software.
- i. Gastos de capacitación.
- j. Certificado de OSINERGMIN.
- k. Certificado de Defensa Civil.

4. Capital de Trabajo: tendrá notable importancia en el flujo de caja de la empresa, ya que será utilizado básicamente para adquirir los balones de gas, venderlos y repartirlos. El capital de trabajo será recuperado de manera inmediata con las ventas diarias y será rentabilizado con la propuesta de los costos del servicio, lo que implicará que el dinero de las ventas será destinado exclusivamente para readquirir los productos a comercializar.

RATIOS FINANCIEROS

RAZONES DE LIQUIDEZ

5. Capital de Trabajo

$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$

Año 2019

$$\text{Capital de Trabajo} = 19650 - 11786$$

$$\text{Capital de Trabajo} = 7864.00$$

Año 2020

$$\text{Capital de Trabajo} = 27748 - 8510$$

$$\text{Capital de Trabajo} = 19238.00$$

Año 2021

$$\text{Capital de Trabajo} = 39660 - 7320$$

$$\text{Capital de Trabajo} = 32340.00$$

Comentarios:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede señalar que el Capital de Trabajo de la empresa tiene un notable incremento después de la propuesta de los costos del servicio, observándose que en el año 2019 se obtuvo S/ 7864.00, en el año 2020 se obtuvo S/ 19238.00, mientras que en el año 2021 se obtuvo S/ 32340.00, resultados que le permitirán al negocio operar sin ningún tipo de inconvenientes.

6. Índice de Liquidez

$\text{Índice de Liquidez} = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$

Año 2019

$$\text{Índice de Liquidez} = 19650 / 11786$$

$$\text{Índice de Liquidez} = 1.66$$

Año 2020

$$\text{Índice de Liquidez} = 27748 / 8510$$

$$\text{Índice de Liquidez} = 3.26$$

Año 2021

$$\text{Índice de Liquidez} = 39660 / 7320$$

$$\text{Índice de Liquidez} = 5.41$$

Comentarios:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede señalar que el Índice de Liquidez de la empresa tiene un notable incremento después de la propuesta de los costos del servicio, observándose que en el año 2019 se obtuvo 1.66, que supera ligeramente el ratio establecido, en el año 2020 se obtuvo 3.26, mientras que en el año 2021 se obtuvo 5.41, resultados que le permitirán al negocio operar sin ningún tipo de inconvenientes. Cabe destacar que el ratio óptimo de solvencia es 2 o > 2, por lo tanto el nivel de capacidad de endeudamiento de la empresa se encuentra totalmente asegurado.

7. Índice de la Prueba Ácida

$\text{Índice Prueba Ácida} = \text{Activo Corriente} - \text{Existencias} / \text{Pasivo Corriente}$

Año 2019

$$\begin{aligned}\text{Índice de Prueba Ácida} &= 19650 - 8000 / 11786 \\ \text{Índice de Prueba Ácida} &= 0.98\end{aligned}$$

Año 2020

$$\begin{aligned}\text{Índice de Prueba Ácida} &= 27748 - 9920 / 8510 \\ \text{Índice de Prueba Ácida} &= 2.09\end{aligned}$$

Año 2021

$$\begin{aligned}\text{Índice de Prueba Ácida} &= 39660 - 10880 / 7320 \\ \text{Índice de Prueba Ácida} &= 3.93\end{aligned}$$

Comentarios:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede señalar que el Índice de la Prueba Ácida de la empresa para el año 2019 fue de 0.98, lo que indica que se deberán realizar algunos ajustes para alcanzar el ratio mínimo de 2, en el año 2020 se obtuvo 2.09, mejorando el ratio obtenido el año anterior, mientras que en el año 2021 se obtuvo 3.93, resultado que le permitirá al negocio operar sin ningún tipo de inconvenientes y que demuestran un notable incremento después de la propuesta de los costos del servicio. Cabe destacar que el ratio óptimo de la

Prueba Ácida es 2 o > 2, por lo tanto el nivel de capacidad de endeudamiento de la empresa para el año 2019 y 2020 se encuentra totalmente asegurado.

8. Índice de la Prueba Súper Ácida o Prueba Defensiva

$\text{Prueba Súper Ácida} = \text{Efectivo y Equivalentes} / \text{Pasivo Corriente}$
--

Año 2019

$$\text{Prueba Súper Ácida} = 15200 / 11786$$

$$\text{Prueba Súper Ácida} = 1.29$$

Año 2020

$$\text{Prueba Súper Ácida} = 23140 / 8510$$

$$\text{Prueba Súper Ácida} = 2.72$$

Año 2021

$$\text{Prueba Súper Ácida} = 37746 / 7320$$

$$\text{Prueba Súper Ácida} = 5.16$$

Comentarios:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede señalar que el Índice de la Prueba Súper Ácida o Prueba Defensiva para el año 2019 fue de 1.29, resultado bastante preocupante para los intereses financieros de la empresa, lo que indica que se deberán realizar algunos ajustes para alcanzar el ratio mínimo de 2, en el año 2020 se obtuvo 2.72, mejorando el ratio obtenido el año anterior, mientras que en el año 2021 se obtuvo 5.16, resultados que le permitirán al negocio operar sin ningún tipo de inconvenientes y que demuestran un notable incremento después de la propuesta de los costos del servicio. Cabe destacar que el ratio óptimo de Prueba Súper Ácida o Prueba Defensiva es 1.5 o > 1.5, por lo tanto el nivel de capacidad de endeudamiento de la empresa para el año 2020 y 2021 se encuentra totalmente asegurado.

V. CONCLUSIONES

1. El no tener debidamente estructurado los costos en la empresa Distribuidora de gas Mily, no le ha permitido contar con los instrumentos necesarios para mejorar sus procesos, ni tampoco disponer oportunamente con la información necesaria sobre los costos reales de los servicios ofrecidos. Así mismo, no se cuenta con análisis adecuados relacionados a la actual estructura de costos que se viene aplicando en la empresa.
2. La empresa Distribuidora de gas Mily, cuenta con información empírica, la cual no permite evaluar con precisión los índices de liquidez y sobre todo que esta información se encuentre basada en su actual estructura de costos y en la estructura de costos del servicio propuesto.
3. Después de las proyecciones y evaluaciones realizadas a los Estados Financieros mediante Ratios, se ha llegado a establecer que tanto la liquidez como los resultados obtenidos por la empresa en los años 2019, 2020 y 2021 mejorarían considerablemente con la propuesta de los Costos del Servicio. El Índice de la Prueba Defensiva que se le considera como el Ratio de Liquidez total de la empresa, obtiene un carente resultado de 1.29 en el año 2019 y para el año 2020 mejora sustancialmente ubicándose en 2.72 y es a partir del año 2021 en que se demuestra en su totalidad el efecto de la propuesta de los Costos del Servicio, al incrementarse el ratio a 5.16, resultado que de manera inevitable le permitirán al negocio operar sin ningún tipo de inconvenientes.

VI. RECOMENDACIONES

La Gerencia General de la empresa Distribuidora de gas Mily, deberá estructurar los costos acordes con la operatividad de sus actividades, que le permita contar con los instrumentos necesarios para mejorar sus procesos, y disponer oportunamente con información necesaria sobre los costos reales de los servicios que viene brindando.

La Gerencia General de la empresa Distribuidora de gas Mily, deberá realizar análisis adecuados relacionados a la actual estructura de costos que se viene aplicando en la empresa, así como emitir reportes detallados que indiquen que demuestren de manera fehaciente si esta estructura le viene reportando resultados positivos al negocio; así mismo deberá contar con información oportuna y veraz que le permita evaluar los índices de liquidez obtenidos en los últimos cinco años y sobre todo que esta información se encuentre basada en su actual estructura de costos y en la estructura de costos del servicio propuesto.

La Gerencia General de la empresa Distribuidora de gas Mily, deberá establecer el proceso adecuado, a fin de llevar a cabo la propuesta de los costos del servicio y de esta manera optimizar los índices de su liquidez.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Recovered from:
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0065461/cap03.pdf>
- Araujo, A. (2016), Ecuador. "State Demands Gas Marketers" Daily El Comercio.
Recovered from:
https://www.google.com/search?ei=UuYNXoDTHY_E5OUPnLimuAE&q=Araujo%2C+A.+%282016%29%2C+Ecuador.+Estado+demand+a+comercializadora+s+de+gas&oq=Araujo%2C+A.+%282016%29%2C+Ecuador.+Estado+demand+a+comercializadoras+de+gas&gs_l=psy-ab.3...7917.12040..12967...0.0..1.230.2118.0j2j8.....2....1..gws-wiz.BwsQIhIIQLI&ved=0ahUKEwiAxMC9-eTmAhuPIrkGHRycCRcQ4dUDCAs&uact=5
- Alva, I and Saavedra, Y. (2016). "The cost system and its impact on the determination of the cost and usefulness of the company Rafia Norte el Rey SAC." At the private university Antenor Orrego. p. 46. Recovered from:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2347/1/RE_CONT_IVE.MARQUINA_YANNIRA.SAAVEDRA_EL.SISTEMA.DE.COSTOS.POR.PROCESOS_DATOS.PDF
- Arias, E. (2020). Investigación descriptiva. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- Avalos, V., Sanandr s, L. and Orna, L. (2018), Ecuador. "Cost Structure in Medium and Small Enterprises of Ecuador". Observatory of Latin American Economics for Eumednet Magazine, (p. 19). Recovered from:
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/03/costos-empresas-ecuador.html>
- Multi Bank Bank (2015). Colombia. "Liquidity," Art. Banco Multi Bank Magazine, p. 5.
Recovered from: <https://www.multibank.com.co/aprender/laliquidez.html>
- Barragán, A. (2014). Spain. "Liquidity". University of Jaén, Mahou S.A. p. 12. Recovered from: <http://www.pymerang.com/emprender/que-necesito-para-iniciar-un-negocio/recursos-necesarios/recursos-economicos/477-el-efectivo-un-gran-aliado-del-empresario>

- Baz, Serrra, Ramírez and Moreno (2015), Mexico. "It is possible to restructure energy subsidies" Ed. Research Center for Development A.C. CIDAC, (p. 5). Recovered from:
https://www.academia.edu/11814951/Es_posible_..._reestructurar_los_subsidios_energ%C3%A9ticos
- Bassecourt, P. (2015). Spain. "State of gas technology: applications to new products and services", to obtain the degree of doctor from the polytechnic university of Valencia, p. 51. Recovered from: <https://riunet.upv.es/handle/10251/53239>
- Canales, M. (2012). "Incidence of working capital in gas marketers in the city of Huancayo" at the University of the Center, p.27 Recovered from: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/2367>
- Shut up, R. (2013). "Oil Liquefied Gas Sale Distributor (LPG) for Cooking" Recovered from:
https://www.academia.edu/24716251/Unidad_de_Negocio_Distribuidora_de_gas_licuado_de_petr%C3%B3leo_GLP_para_cocina
- Coronel, J. y Mondragón, H. (2018). *"Análisis financiero prospectivo en la decisión de inversión para aperturar una sucursal de estación de servicios en la ciudad de Chiclayo, departamento Lambayeque, período 2016-2017"* en la universidad Santo Toribio de Mogrovejo. P. 56. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1423/1/TL_CoronelNeiraJuanMondragonAguilarHeyner.pdf
- Criollo, M. (2020). *Guía de observación*. Recuperado de: <https://aleph.org.mx/que-es-una-guia-de-observacion-y-ejemplo>
- Cruz, L. y Palacios, B. (2014). *"Plan de negocio para la venta, instalación y mantenimiento de biodigestores para el servicio de gas para el consumo humano en el distrito de Pomalca"*, p. 42. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/58/1/TL_CruzHuancaLeninPalaciosSandovalBryan.pdf p. 42

- Choy, E. (2012). Perú. “Costo de Servicios”. Ed. San Marcos, vol. 20, N° 37, p. 7 – 14.
Recuperado de:
[https://www.academia.edu/10326252/El dilema de los costos en empresas de servicios](https://www.academia.edu/10326252/El_dilema_de_los_costos_en_empresas_de_servicios)
- Echeverría, W. (2013). México. “Costos del Servicio”. Art. Revista Énfasis Logística, p. 16. Recuperado de: <http://www.logisticamx.enfasis.com/articulos/67229-analisis-del-costo-servicio-al-cliente-estrategia-competitiva->
- Faustor, A. & Isla, R. (2016). “Implementación de mejora en la distribución y venta de una empresa distribuidora de gas licuado de petróleo dirigida al uso doméstico y de negocio” para optar el grado de Magister en administración de empresas por la Universidad Peruana de Ciencias. P. 37. Recuperado de: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/592854?show=full&locale-attribute=es>
- Fondo para la Estabilización del Precio de los Combustibles y sus derivados Instituto Peruano de Economía – IPE (2014). “Precio de los Combustibles” Recuperado de: <http://www.ipe.org.pe/content/fondo-de-estabilizacion-de-los-precios-de-los-combustibles>
- García, E. y Martínez, J. (2018), Colombia. “Diseño de un modelo de costos de producción para microempresa” en la Universidad Javeriana. Recuperado de: [http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/10062/Dise%C3%B1o modelo costos.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/10062/Dise%C3%B1o_modelo_costos.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, J. (2017). México. “Panorama del mercado de Gas Licuado de Petróleo en el sector residencial frente al fortalecimiento de Gas natural en México”, en el Instituto Politécnico Nacional, Recuperado de: <https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/24147/Panorama%20del%20mercado%20de%20gas%20licuado%20de%20petr%C3%B3leo%20en%20el%20sector%20residencial%2C%20frente%20al%20fortalecimiento%20del%20gas%20natural%20en%20M%C3%A9xico.pdf?sequence=1&isAllowed=y> p. 6
- Giménez, C (2012). Argentina. “Los Costos” Ed. Fundación UADE, Ed. 1ª ed., p. 56.
Recuperado de:

https://www.biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/results?qu=COSTOS&ps=300

Granel, M. (2018). “*Mantener un buen nivel de liquidez*”. España. Revista Rankia.cl. Recuperado de: <https://www.rankia.cl/blog/analisis-ipsa/4006400-que-liquidez-empresa-contabilidad-ejemplos>

Gómez, G. (2017). “*Empresas de servicios*”. Recuperado de:

<https://docplayer.es/19191107-Asociacion-espanola-de-contabilidad-y-administracion-de-empresas-servicio-infoaeca.html>

Herrera, H. (2016). “*Razones Financieras de Liquidez en la gestión empresarial en la toma de decisiones*” en la Universidad Mayor de San Marcos, Ed. San Marcos, Vol. 24, N° 46, P. 178. Recuperado de: [file:///C:/Users/Sony/Desktop/Downloads/13249-Texto%20del%20art%C3%ADculo-45984-1-10-20170527%20\(7\).pdf](file:///C:/Users/Sony/Desktop/Downloads/13249-Texto%20del%20art%C3%ADculo-45984-1-10-20170527%20(7).pdf)

Hornigren, C. & Datar, S. & Rajan, M. (2012). “*Costo de servicio*”. México. Ed. Pearson Educación, Ed. 14ª ed., p. 99. Recuperado de: <https://profefily.com/wp-content/uploads/2017/12/Contabilidad-de-costos-Charles-T.-Hornigren.pdf>

Lambretón, V. (2015). “*La importancia del análisis y la estimación de costos*” Revista Conexión ESAN, Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/08/03/importancia-analisis-estimacion-costos/>

Latorre, F. (2016), Ecuador. “*Estado del Arte de la Contabilidad de Costos*”, Revista Publicand.org, Vol. 3, N° 8, p 513. Recuperado de: <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/317>

López, M. (2015). Argentina. “*Optimización de la logística de abastecimiento del gas*”, para obtener el título de maestría por la universidad de Buenos Aires, p. 39. Recuperado de: <https://www.ceare.org/tesis/2016/tes14.pdf>

- Lugo, Z. (2020). Población y muestra. Revisión Científica. Obtenido de: <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>
- Luna, N. (2018). "*La liquidez financiera*". España, Revista Entrepreneur.com Recuperado de: <https://www.entrepreneur.com/article/307396>
- Martínez, A. (2018). "*Sistema de gestión para una microempresa. Caso empresa distribuidora de Gas Chino*" en la universidad Santo Toribio de Mogrovejo. P. 55. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1335/1/TL_MartinezOrdinolaAdriana.pdf.pdf
- Mongilardi, M. (2012). "*El impulso del sector servicios*" Cámara de Comercio de Lima. Recuperado de: https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion818/edicion_818.pdf
- Osinergrmin (2015). "*Gas Licuado de Petróleo o GLP*". Recuperado de: <http://glp.perueventos.org/10-glp/44-el-mercado-de-glp-en-el-peru>
- Osinergrmin (2015). "*Banda de Precios*" Recuperado de: http://www.legislacionambientalspda.org.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=566&Itemid=3581
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Revista Scielo. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037
- Pacheco, M. (2016), en Chile. "*Energía 2050*" Senado de Chile. Ed. Congreso de la República. (p. 43). Recuperado de: http://www.energia.gob.cl/sites/default/files/energia_2050_-_politica_energetica_de_chile.pdf
- Portal de noticias de Radio Programas del Perú (2015). "*Perú será importador de GLP desde el 2,016 ante creciente demanda*" citando a Pluspetrol, Recuperado de: <https://rpp.pe/>
- Quenta, L. (2017). "*Determinación del costo de producción y rentabilidad en la fabricación*

de cocinas a gas en la ciudad de Juliaca". En la universidad nacional del altiplano, Recuperado de: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4829/Quenta_Fuentes_Lizeth_Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y p. 15

Raffino, E. (2019). Argentina *"El costo"* Recuperado de: <https://concepto.de/costo/#ixzz60BX3u95e>

Raffino, M. (06 de julio de 2020). "Investigación no Experimental". Argentina. <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>

Revista Alergia México (2016). Metodología de la investigación. Recuperado de: <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>

Revista especializada Kisgal (2016). *"Balón de Gas"*. Recuperado de: <https://www.kisgal.com/balon-de-gas-10kg/>

Revista Consultora GM Consulting, (2015). *"Cómo hacer un análisis de liquidez y solvencia de su empresa"*, Recuperado de: <https://www.gmconsulting.pro/sin-categoria/analisis-de-liquidez-y-solvencia/>

Robles, C. (2014). *"Costos México"*. Ed. Red Tercer Milenio. 1ª ed., p. 43. Recuperado de: http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Costos_historicos.pdf

Romero, Y. y Bahamon, J. (2014). Bogotá. *"Plan de mercadeo ABBA, cocinas a gas, 2013"* en la universidad EAN, p. 9. Recuperado de: <https://docplayer.es/5027446-Plan-de-mercadeo-abba-electrodomesticos-2013-yohana-romero-jenny-bahamon-jose-luis-botero-asesor.html>

Rodríguez, E. (2016). *"Los Costos"*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/Esrodrig2009/unidad1>

Rosario, C. (2016). *"Influencia del control de las existencias en la rentabilidad de la empresa gas Antonio SAC"* en la universidad Leonardo Da Vinci, p. 19. Recuperado de: <http://www.tecnologiacontable.com.pe/cmsimplexh/?Investigaciones/Teorias->

Referenciales/Auditoria/El-Control-interno-de-las-Cuentas-por-cobrar-y-la-Rentabilidad/Trabajos-Previos

- Rosero, V. (20 de abril, 2016). "Técnica de observación". Recuperado de: <https://es.slideshare.net/VictorPeafielRosero/la-tnica-de-observacin-61159897>
- Silupu, S. (2019). "*Caracterización del Control interno administrativo en las empresas envasadoras y comercializadoras de Gas licuado de petróleo del Perú*", en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. P. 30. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8791/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_EMPRESAS_ENVASADORAS_%20SILUPU_GUTIERREZ_%20SEGUND_FRANCISCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Stark, K. (2017). México. "*Costos del Servicio*". Art. Revista Evaluando CRM.COM, p. 12. Recuperado de: <http://www.evaluandocrm.com/control-costos-la-atencion-al-cliente/>
- Torres, J. (2015), Colombia. "*Análisis financiero con la implementación de las NIIF en Colombia*" en el Colegio de Administración de Colombia, p. 24. Recuperado de: https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/1090/MFC_399.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Troncoso, C. (30 de octubre, 2016). "Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación". Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>
- Verona, L. (2018). "*Desarrollo de un programa de prevención de riesgos y control de incendios para la planta envasadora de gas licuado de petróleo de la empresa Jebicorp SAC., en la provincia de Trujillo*" en la universidad Pedro Ruiz Gallo. P. 30. Recuperado de: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/3927/BC-TES-TMP-2710.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zamora, E. (2016), España. "*Análisis de la liquidez*" para la Revista INEAF Business School, (p. 5). Recuperado de: <https://www.contabilidae.com/ratio-liquidez/>

ANEXOS

Anexo 1. Declaración de Autenticidad del autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD(AUTOR)

Yo, Maribel Becerra, adscrito a la escuela profesional de **CONTABILIDAD Y TRIBUTACION**, de la Universidad Particular de Chiclayo, identificado con DNI N°70561554. Con la tesis "Costos de Servicio para Optimizar la Liquidez de la empresa Distribuidora de Gas Mily – Bagua Grande 2019"

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

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

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

Chiclayo, 10 de noviembre de 2021


.....
Maribel Becerra Fernández
DNI: 70561554

Anexo 2. Declaración de Autenticidad del Asesor



ACTA DE CONTROL DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **ROGGER REMBERTO QUIROZ ZÚÑIGA**, Docente de la Escuela de Contabilidad y Tributación de la Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios, he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe presentado por la bachiller: **MARIBEL BECERRA FERNANDEZ** titulado: **“SISTEMA DE COSTOS DE SERVICIO PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS MILY, BAGUA GRANDE, 2019”**, elaborado por el estudiante **MARIBEL BECERRA FERNANDEZ**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **23%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN**.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 06 de agosto del 2021

Mag. CPC **ROGGER R. QUIROZ ZÚÑIGA**
Docente FACEN
DNI: 17533472

Anexo 3. Operacionalización de Variables

Operacionalización de Variables					
Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	INSTRUMENTO
Variable Independiente. COSTOS DE SERVICIO.	El costo del servicio identifica, analiza, depura, selecciona y agrupa los costos en que incurren las empresas de servicios. (Lambretón, V., 2015).	El costo del servicio mide el costo operacional, administrativo, de ventas y financiero en que incurren las empresas de servicios.	Contabilidad de costos. Costos asociados en la cadena de suministro Estructura de costos	Costos del Servicio. Recursos asignados. Asignación de costos Indirectos. Gastos directos e indirectos.	Entrevista/ Guía de entrevista Análisis documental / Fichaje

Variable Dependiente. LIQUIDEZ.	Es la capacidad de pago que tiene la empresa para atender sus compromisos, deudas y obligaciones contraídas con sus trabajadores, accionistas y terceros de la empresa. (Castro, F., 2019).	Valora la capacidad de los activos para generar liquidez y disminuir por lo tanto los compromisos asumidos en el pasivo y en el patrimonio de la empresa.	Liquidez corriente. Liquidez financiera Rentabilidad económica.	Capital de Trabajo. Gastos Corrientes. Inversión en Inmovilizado Material. Nivel de beneficio alcanzado	Entrevista/ Guía de entrevista

Anexo 4. Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN
¿De qué manera los Costos de Servicio, optimiza la liquidez de la empresa Distribuidora de gas Mily, Bagua Grande, 2019?	Proponer una estructura de Costos de Servicio para optimizar la liquidez de la empresa Distribuidora de gas Mily, Bagua Grande, 2019.	Hipótesis (hi): Los Costos de Servicios en la empresa Distribuidora de gas Mily, optimizará su liquidez. Bagua Grande, 2019.	VARIABLE 1 Costos del Servicio. Recursos asignados. Asignación de costos Indirectos. Gastos directos e indirectos.	Enfoque Cuantitativo Descriptiva, Correlacional	No experimental	La población está conformada por los ocho (08) trabajadores de la empresa Distribuidora de Gas Mily.
	OBJETIVO ESPECÍFICOS	Hipótesis (ho): Los Costos de Servicios en la empresa Distribuidora de gas Mily, no	VARIABLE 2			MUESTRA

	Analizar los costos de servicios que se aplican actualmente en la empresa Distribuidora de gas Mily, Bagua Grande, 2019. Evaluar los índices de liquidez en la empresa Distribuidora de gas Mily, Bagua Grande, 2019 en base a su actual estructura de costos. Rediseñar la estructura de costos y gastos en la empresa Distribuidora de gas Mily, Bagua Grande, 2019.	optimizará su liquidez. Bagua Grande, 2019.	Liquidez Capital de Trabajo. Gastos Corrientes. Inversión en Inmovilizado Material. Nivel de beneficio alcanzado .			La muestra está constituida por dos (2) trabajadores (el Gerente General y por el Contador externo) de la empresa Distribuidora de Gas Mily, por ser una población pequeña.
INSTRUMENTOS				MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS		
Guía de Entrevista				La información ha sido procesada a través de los programas Microsoft Word y Excel para realizar el análisis e interpretación correspondiente, en base a las fuentes obtenidas en el presente estudio.		

GUÍA DE ENTREVISTA

Objetivo: Determinar los mecanismos pertinentes que le permitan a la empresa Distribuidora de Gas Mily, proponer la estructura de Costos de servicios a fin de optimizar su liquidez.

Personal entrevistado: Gerente General.

1. ¿Podría señalar que estructura de costos se viene aplicando actualmente en la empresa?
2. ¿Cuáles considera que son las causas principales por las que la empresa viene incurriendo en una deficiente gestión de sus costos?
3. ¿De acuerdo a los indicadores de eficiencia, cuáles cree que han sido los niveles de productividad alcanzados durante los últimos tres años?
4. ¿Cómo responsable de la empresa, no han considerado implementar una nueva estructura de costos?
5. ¿Considera que esta nueva estructura de costos del servicio le va a generar a la empresa una mayor productividad?
6. ¿Podría indicar cuánto representan los costos del servicio en función a los costos totales?
7. ¿Cuáles cree que son las razones por las que los índices de liquidez de la empresa no han sido de lo más alentadores?

8. ¿Qué medidas han tomado para afrontar el descenso de los índices de liquidez de la empresa?
9. ¿Cuál es el volumen de ventas mensual que tienen respecto a los balones de gas que tienen mayor rotación?
10. ¿La liquidez obtenida por la empresa hasta la fecha ha cubierto sus expectativas y de no ser así, cuales considera que son las principales razones?
11. ¿Desde cuándo la empresa no viene renovando su capacidad instalada, tanto en mobiliario como en balones de gas?
12. ¿Podría señalar cual es la capacidad de compras de la empresa, atendiendo a sus niveles de liquidez?

GUÍA DE ENTREVISTA

Objetivo: Determinar los mecanismos pertinentes que le permitan a la empresa Distribuidora de Gas Mily, proponer la estructura de Costos de servicios a fin de optimizar su liquidez.

Personal entrevistado: Contador General.

1. ¿Podría señalar que estructura de costos se viene aplicando actualmente en la empresa?
2. ¿Cuáles considera que son las causas principales por las que la empresa viene incurriendo en una deficiente gestión de sus costos?

3. ¿De acuerdo a los indicadores de eficiencia, cuáles cree que han sido los niveles de productividad alcanzados durante los últimos tres años?
4. ¿Cómo responsable de la contabilidad de la empresa, no han considerado implementar una nueva estructura de costos?
5. ¿Considera que esta nueva estructura de costos del servicio le va a generar a la empresa una mayor productividad?
6. ¿Podría indicar cuánto representan los costos del servicio en función a los costos totales?
7. ¿Cuáles cree que son las razones por las que los índices de liquidez de la empresa no han sido de lo más alentadores?
8. ¿Qué medidas han tomado para afrontar el descenso de los índices de liquidez de la empresa?
9. ¿Cuál es el volumen de ventas mensual que tienen respecto a los balones de gas que tienen mayor rotación?
10. ¿La liquidez obtenida por la empresa hasta la fecha ha cubierto sus expectativas y de no ser así, cuales considera que son las principales razones?
11. ¿Desde cuándo la empresa no viene renovando su capacidad instalada, tanto en mobiliario como en balones de gas?
12. ¿Podría señalar cual es la capacidad de compras de la empresa, atendiendo a sus niveles de liquidez?

Anexo 6. Validación del Instrumento

VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS

Estimado Docente/ Licenciado/ Magister/ Doctor.

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegir como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del cuestionario que se pretende utilizar.

A continuación, se presenta una lista de preguntas relacionadas a cada concepto teórico. Lo que se le solicita es marcar con un aspa (X), si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o variable que se pretende medir y de ser necesario especificar alguna observación o sugerencia con la finalidad de mejorar el presente instrumento.

Los resultados de esta evaluación, servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido de la presente encuesta.

Información sobre el especialista.

Nombre : LUIS FERNANDO CAMPOS CONTRERAS
Grado académico : DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
Años de Experiencia : 39 años
Lugar de trabajo : UNPRG – DOCENTE PRINCIPAL
Teléfono : 979940271

TITULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

SISTEMA DE COSTOS DE SERVICIO PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS MILY, BAGUA GRANDE, 2019.

Marque con una (X) la respuesta correcta.

N°	PREGUNTAS	Aplica		Observaciones
		SI	NO	
1	¿Podría señalar que sistema de costos se viene aplicando actualmente en la empresa?	X		

2	¿Cuáles considera que son las causas principales por las que la empresa viene incurriendo en una deficiente gestión de sus costos?	X		
3	¿De acuerdo a los indicadores de eficiencia, cuáles cree que han sido los niveles de productividad alcanzados durante los últimos tres años?	X		
4	¿Cómo responsable de la contabilidad de la empresa, no han considerado implementar un nuevo sistema de costos?	X		
5	¿Considera que este nuevo sistema de costos del servicio le va a generar a la empresa una mayor productividad?	X		
6	¿Podría indicar cuánto representan los costos del servicio en función a los costos totales?	X		
7	¿Cuáles cree que son las razones por las que los índices de liquidez de la empresa no han sido de lo más alentadores?	X		
8	¿Qué medidas han tomado para afrontar el descenso de los índices de liquidez de la empresa?	X		
9	¿Cuál es el volumen de ventas mensual que tienen respecto a los balones de gas que tienen mayor rotación?	X		
10	¿La liquidez obtenida por la empresa hasta la fecha ha cubierto sus expectativas y de no ser así, cuales considera que son las principales razones?	X		
11	¿Desde cuándo la empresa no viene renovando su capacidad instalada, tanto en mobiliario como en balones de gas?	X		
12	¿Podría señalar cual es la capacidad de compras de la empresa, atendiendo a sus niveles de liquidez?	X		


 Lic. Arlen Luis A. Campos Contreras
 CLAD 02216

ORCID 0000-0002-3710-9232

VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS

Estimado Docente/ Licenciado/ Magister/ Doctor.

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegir como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del cuestionario que se pretende utilizar.

A continuación, se presenta una lista de preguntas relacionadas a cada concepto teórico. Lo que se le solicita es marcar con un aspa (X), si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o variable que se pretende medir y de ser necesario especificar alguna observación o sugerencia con la finalidad de mejorar el presente instrumento.

Los resultados de esta evaluación, servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido de la presente encuesta.

Información sobre el especialista.

Nombre : Victor O. Ramon Fernandez
Grado académico : Maestro
Años de Experiencia : 07 años
Lugar de trabajo : IES RFA
Teléfono : 979474083

TITULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

SISTEMA DE COSTOS DE SERVICIO PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS MILY, BAGUA GRANDE, 2019.

Marque con una (X) la respuesta correcta.

N°	PREGUNTAS	Aplica		Observaciones
		SI	NO	
1	¿Podría señalar que sistema de costos se viene aplicando actualmente en la empresa?	X		

2	¿Cuáles considera que son las causas principales por las que la empresa viene incurriendo en una deficiente gestión de sus costos?	X		
3	¿De acuerdo a los indicadores de eficiencia, cuáles cree que han sido los niveles de productividad alcanzados durante los últimos tres años?	X		
4	¿Cómo responsable de la contabilidad de la empresa, no han considerado implementar un nuevo sistema de costos?	X		
5	¿Considera que este nuevo sistema de costos del servicio le va a generar a la empresa una mayor productividad?	X		
6	¿Podría indicar cuánto representan los costos del servicio en función a los costos totales?	X		
7	¿Cuáles cree que son las razones por las que los índices de liquidez de la empresa no han sido de lo más alentadores?	X		
8	¿Qué medidas han tomado para afrontar el descenso de los índices de liquidez de la empresa?	X		
9	¿Cuál es el volumen de ventas mensual que tienen respecto a los balones de gas que tienen mayor rotación?	X		
10	¿La liquidez obtenida por la empresa hasta la fecha ha cubierto sus expectativas y de no ser así, cuales considera que son las principales razones?	X		
11	¿Desde cuándo la empresa no viene renovando su capacidad instalada, tanto en mobiliario como en balones de gas?	X		
12	¿Podría señalar cual es la capacidad de compras de la empresa, atendiendo a sus niveles de liquidez?	X		


 Mag. CPC. Victor O. Ramon Fernandez
 Mat. N° 04-1597
 16600-572

VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS

Estimado Docente/ Licenciado/ Magister/ Doctor.

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegir como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del cuestionario que se pretende utilizar.

A continuación, se presenta una lista de preguntas relacionadas a cada concepto teórico. Lo que se le solicita es marcar con un aspa (X), si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o variable que se pretende medir y de ser necesario especificar alguna observación o sugerencia con la finalidad de mejorar el presente instrumento.

Los resultados de esta evaluación, servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido de la presente encuesta.

Información sobre el especialista.

Nombre : LITO RODSWELL BÉCERRA ANGULO
Grado académico : MAESTRO
Años de Experiencia : 22 AÑOS
Lugar de trabajo : UDCH y GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
Teléfono : 980 740 589

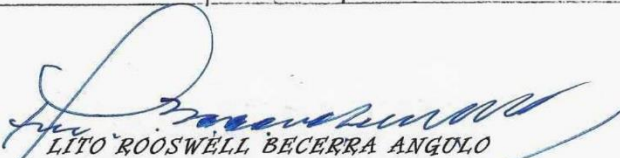
TITULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

SISTEMA DE COSTOS DE SERVICIO PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS MILY, BAGUA GRANDE, 2019.

Marque con una (X) la respuesta correcta.

N°	PREGUNTAS	Aplica		Observaciones
		SI	NO	
1	¿Podría señalar que sistema de costos se viene aplicando actualmente en la empresa?	X		
2	¿Cuáles considera que son las causas principales por las que la empresa viene incurriendo en una deficiente gestión de sus costos?	X		

3	¿De acuerdo a los indicadores de eficiencia, cuáles cree que han sido los niveles de productividad alcanzados durante los últimos tres años?	X		
4	¿Cómo responsable de la contabilidad de la empresa, no han considerado implementar un nuevo sistema de costos?	X		
5	¿Considera que este nuevo sistema de costos del servicio le va a generar a la empresa una mayor productividad?	X		
6	¿Podría indicar cuánto representan los costos del servicio en función a los costos totales?	X		
7	¿Cuáles cree que son las razones por las que los índices de liquidez de la empresa no han sido de lo más alentadores?	X		
8	¿Qué medidas han tomado para afrontar el descenso de los índices de liquidez de la empresa?	X		
9	¿Cuál es el volumen de ventas mensual que tienen respecto a los balones de gas que tienen mayor rotación?	X		
10	¿La liquidez obtenida por la empresa hasta la fecha ha cubierto sus expectativas y de no ser así, cuales considera que son las principales razones?	X		
11	¿Desde cuándo la empresa no viene renovando su capacidad instalada, tanto en mobiliario como en balones de gas?	X		
12	¿Podría señalar cual es la capacidad de compras de la empresa, atendiendo a sus niveles de liquidez?	X		


LITO ROOSWELL BECERRA ANGULO
 Maestro en Derecho - SUNEDU- 16ENE17
 Abogado Registro ICAL N°917
 DNI N°16414240

Anexo 7. Consentimiento Informado

CONSTANCIA DE APLICACIÓN

Yo, Dolores Violeta Fernández Segura en calidad de gerente de la empresa Distribuidora de Gas Mily, por medio del presente documento hago constar que autorizo la aplicación del instrumento de recolección de datos (encuesta) correspondiente a la investigación "SISTEMA DE COSTOS DE SERVICIO PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS MILY, BAGUA GRANDE, 2019" presentado por el Bachiller. Maribel Becerra Fernández para obtener el título profesional de Contador Público.

Bagua Grande 15 de Febrero del 2019.



D.N.I. N° 33647240