



UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE NEGOCIOS

PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD

Los sistemas de información en la empresa Filipho S.A.C. y su incidencia en los costos y gastos en los arriendos de los equipos

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Contador Público

AUTOR(ES)

Gonzales Arquinigo, Kattia Meliza	0000-0003-3296-355X
Caceres Condori, Adelaida Rocio	0000-0002-8913-2565

ASESOR(ES)

Valdivieso Virhuez, Luis Guillermo	0000-0002-8975-7557
------------------------------------	---------------------

Lima, 12 de noviembre de 2023

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a las personas que han marcado mi vida, mi madre por su ejemplo de nunca rendirse. A Filiphito, por siempre guiarme en cada paso, siendo mi soporte para seguir adelante y no rendirme ante los episodios que a veces nos hacen quebrar, enseñándome siempre a poder enfrentar cada prueba con integridad y dignidad.

Adelaida Rocio Caceres Condori

A mis amados hijos y esposo, quienes me han brindado su valioso apoyo, paciencia y amor incondicional fueron mi mayor fortaleza en esta travesía académica. Todo esto se hizo realidad gracias a Dios, quien hace posible lo que parecía imposible. Además, deseo expresar mi gratitud hacia mis padres por proporcionarme el apoyo necesario para superar los desafíos de la vida. A cada uno de ustedes gracias por este logro.

Kattia Meliza Gonzales Arquinigo

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo se llevó a cabo gracias a la dedicación y orientación de nuestro asesor, Luis G. Valdivieso Virhuez, quien nos guio de manera constante y comprometida en cada etapa de asesoría, proporcionándonos las directrices esenciales para culminar con éxito esta investigación.

Expresamos nuestro agradecimiento a las personas que contribuyeron a la realización de este proyecto de suficiencia profesional, específicamente a Bardo, Fernanda, Leslie y Marcos. A pesar de sus ocupaciones, dedicaron tiempo para proporcionar la información necesaria, demostrando su paciencia y empatía al cumplir con las solicitudes de nuestro equipo.

También deseamos expresar nuestra gratitud a nuestra Alma Mater, la Universidad de Ciencias Aplicadas UPC, por impartir conocimientos en sus aulas con integridad y valores, los cuales son fundamentales para marcar la diferencia como estudiantes de la UPC en todas las actividades que llevamos a cabo.

Resumen

En el presente Trabajo de Suficiencia Profesional, se abarcará aspectos importantes relacionados a la identificación y determinación de los costos del arriendo de los dispensadores de agua a cargo de la empresa Filiphó S.A.C. la importancia de ello radica en la heterogeneidad de variables a distintas dimensiones que se involucran junto a un producto y los problemas que se generan si estos no son identificados y considerados a la hora de colocar el precio a un servicio.

La tendencia en el pasado ha enfocado los esfuerzos por entender los costos relacionados al producto; sin embargo, es de vital importancia ahora que se recurra al mismo interés metodológico para comprender los costos vinculados también a los servicios de modo que no se categoricen como gasto.

Por tal razón, se ha determinado como punto de interés que una estructura de costos que no se analiza oportunamente, traerá sesgos en la rentabilidad producida a nivel comercial, y operativamente no se logrará equiparar la expectativa del valor respecto al costo para la mano de obra involucrada ni los riesgos que trae un servicio post-venta.

Palabras claves: Equipos e instalaciones; Costos; Arriendo; Venta de agua; Sistemas de información.

Abstract

In this Professional Sufficiency Work, important aspects related to the identification and determination of the costs of renting water dispensers by the company Filiphó S.A.C. will be addressed. The importance of this lies in the heterogeneity of variables of various dimensions that are involved alongside a product, and the problems that arise if these are not identified and considered when setting the price for a service.

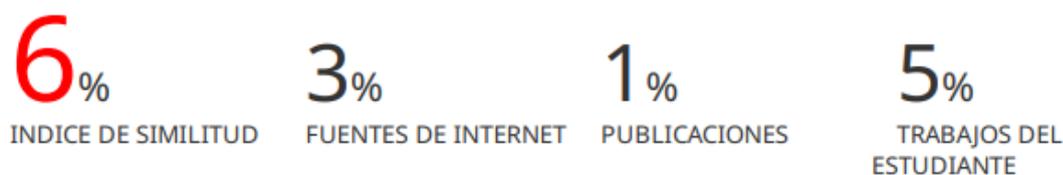
In the past, the trend has focused on understanding costs related to the product; however, it is now of vital importance to apply the same methodological interest to understand costs related to services so that they are not categorized as expenses.

For this reason, it has been determined as a point of interest that a cost structure that is not analyzed in a timely manner will introduce biases in the profitability generated at the commercial level, and operationally, it will not be possible to match the value expectation with the cost for the labor involved or the risks associated with a post-sale service.

Keywords: Equipment and facilities; Costs; Rent; Sale of water; Information systems.

u201318340_Gonzales Arquino, Kattia Meliza_Los sistemas de informaci3n en la empresa Filiph S.A.C. y su incidencia en los costos y gastos en los arriendos de los equipos

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	3%
2	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	musazejat.weebly.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	<1%

Excluir citas

Apagado

Exclude assignment
template

Activo

Excluir bibliograf3a

Activo

Excluir coincidencias

< 20 words

Tabla de contenido

Resumen.....	4
Tabla de contenido.....	7
Lista de tablas.....	8
Lista de figuras.....	9
Capítulo 1: Presentación de la situación problemática	10
1.1. Contexto de la organización	10
1.2. Descripción de la organización.....	11
1.3. Descripción de la situación problemática.....	12
1.3.1 Detalle de la situación problemática abordada.....	12
1.3.2. Identificación de los elementos clave de la situación problemática	12
Capítulo 2: Identificación de las alternativas para la situación problemática y discusión	14
2.1. Marco teórico- conceptual	14
2.1.1. Revisión de antecedentes de investigación relacionados con la situación problemática.....	14
2.1.2. Conceptos clave relacionados con la situación problemática	15
2.1.3. Identificación de las teorías y/o modelos existentes que respalden el análisis y solución de la situación problemática.	16
2.2. Justificación de la relevancia de la situación problemática	18
2.3. Alternativas propuestas.....	19
Capítulo 3: Discusión de la alternativa elegida e Implicancias de dicha decisión	21
3.1. Análisis comparativo de las alternativas identificadas.	21
3.2. Justificación de la alternativa elegida	24
Conclusiones y recomendaciones.....	27
Conclusiones	27
Recomendaciones	28
Referencias bibliográficas	29
Anexos	31

Lista de tablas

Tabla 1	Información Jurada Anual del crecimiento en los dos últimos años	12
Tabla 2	Gastos de instalación de equipos en arrendamiento	13
Tabla 3	Matriz FODA	17
Tabla 4	Matriz de consistencia Cualitativa	20
Tabla 5	Ventajas y desventajas	21
Tabla 6	Indicadores de Costos	24

Lista de figuras

Figura 1	Análisis del Problema principal	18
Figura 2	Áreas relacionadas a la situación problemática.....	18
Figura 3	Costo por capacitación	22
Figura 4	Cotización de servicio del MOF.....	23
Figura 5	Diagrama de GANTT	23

Capítulo 1: Presentación de la situación problemática

1.1. Contexto de la organización

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la problemática de la organización que en adelante llamaremos “Filipho S.A.C.” debido a que la empresa no autorizó la publicación de su nombre; cabe mencionar sin embargo que la información que se ha utilizado es real. Filipho S.A.C. es una empresa transnacional con 05 años en el mercado y tiene sedes en Chile, México y Perú. Nuestra investigación se focalizará en Perú realizando el análisis, toma de muestra en el año 2022. La empresa actualmente brinda servicios de soluciones integrales de higiene y bienestar a sus clientes otorgando mediante sus servicios un ambiente laboral cómodo, seguro y aumentando la productividad del personal.

Aspectos económicos

Las operaciones económicas de la empresa Filipho S.A.C. se basan en el modelo de negocios llamado B2B (Business-Business), estos negocios a su vez suelen ser muy susceptibles a las variaciones en los mercados y modelos macroeconómicos y microeconómicos de su entorno, la inflación, el tipo de cambio en el mercado de valores y otros factores se terminan involucrando en las proyecciones de gasto y costo que deben considerar las empresas que constituyen los potenciales clientes de la empresa Filipho S.A.C. que giran entorno a estos factores.

En la actualidad, la economía del país se encuentra golpeada por factores que han ido surgiendo en los últimos años, hay organizaciones que no terminan de salir del declive generado por la pandemia del COVID-19, empresas que están iniciando sus inversiones están saliendo con mucho esfuerzo de deudas y otras más que aún se encuentran envueltas en ellas sin poder salir de este torbellino (Flores, 2022).

Aspectos sociales

Los servicios que ofrece la empresa Filipho S.A.C. se caracterizan por entregar productos que generan confort y un alto grado de seguridad a los colaboradores de nuestros clientes, además de salubridad y cuidado para ellos.

Actualmente algunas empresas no comprenden la importancia de estos atributos y el impacto que esto ocasionaría en la eficiencia de los colaboradores.

Sin duda la empresa Filipho S.A.C. enfrentará diversas barreras de entrada, una de ellas la constituyen los diversos paradigmas que siguen considerando de los servicios de la empresa Filipho S.A.C. algo no indispensable o incluso algo innecesario.

Aspectos culturales

Los servicios que presta Filipho S.A.C. van alineados a las soluciones que involucra la reducción en el uso y consumo de agua, la purificación del aire y más prestaciones que podría presentarse como un aliciente para enfrentar el impacto ambiental.

El mercado objetivo lo conforman empresas que tienen una cultura organizacional donde se valore y se dé la importancia de brindar a sus colaboradores un ambiente laboral donde no solo se desenvolverá como trabajador, también encontrará un ambiente de

satisfacción que lo hará sentir valorado y de esta forma ayude a incrementar su productividad.

Aspectos políticos

La incertidumbre presente en el escenario político actual influye en la restricción de inversiones por parte de los inversores, lo que resulta en un menor crecimiento empresarial. Cuando las empresas no logran crecer, los servicios ofrecidos por Filipho S.A.C. pasan a un segundo plano, lo que a su vez conduce a una disminución en las ventas de dichos servicios.

1.2. Descripción de la organización

Actividades relevantes

Actualmente, Filipho S.A.C. ofrece servicios de venta y arrendamiento de equipos como purificadores de aire, secador de manos, aromatizadores, dispensadores de agua, máquinas de café, griferías automáticas, contenedores higiénicos y desfibrilador externo, la empresa ofrece servicios que son comunes en el mercado. Sin embargo, los equipos que ofrece Filipho S.A.C. se diferencian de la competencia, ya que cuenta con equipos con certificación internacional, de origen americano e inglés únicos en el mercado nacional.

Planeamiento estratégico

Misión

Satisfacer las necesidades de sus clientes al proporcionar productos y servicios de excelencia mediante un equipo de expertos bien capacitados, y aplicar soluciones integrales para promover la higiene y el bienestar en el entorno laboral.

Visión

Establecerse como una empresa líder en el mercado, destacando su excelencia en la calidad del servicio y cuidado del medio ambiente.

Valores

Sus valores más destacados son: Integridad, Honradez, Sofisticación, Seguridad, Estabilidad, Sustentabilidad e Innovación.

Posicionamiento en el sector

Filipho S.A.C. Tiene una alianza con las empresas Biozone, Biodray y Biodryer quienes son los proveedores de purificadores y secadores de mano. En América Latina, Filipho S.A.C. es la única distribuidora de estas marcas que son los productos estrella en el mercado. Esto nos da una diferencia con los equipos de la competencia porque los productos son buenos por esta razón se puede otorgar una garantía de siete a dos años según la gama del equipo. Se ha entrado en el mercado un equipo nuevo que son los dispensadores de agua, se tiene una proyección de buena aceptación en el mercado, Cada uno de los equipos que ofrece la empresa tiene una calificación alta en calidad y cuenta con certificaciones internacionales que nos dan un respaldo en la calidad y presentación del equipo.

Información financiera relevante

A continuación, se presenta información financiera de la empresa que muestra que las ventas están en aumento y a pesar de que tiene poco tiempo en el mercado no cuenta con obligaciones a largo plazo con entidades bancarias, porque sus ingresos han permitido seguir

operando.

En casi 03 años de actividades en Perú la empresa tiene un óptimo crecimiento con una proyección de ventas favorable para el cierre del 2023. A continuación, se presenta la Información Económica Financiera.

Tabla 1

Información Jurada Anual del crecimiento en los dos últimos años

INFORMACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA	2022	2021
Ingresos Netos	S/1,279,466	S/428,369
Resultado Bruto (Utilidad o Pérdida)	S/ 830,769	S/ 331,518
Resultado antes de participaciones e impuestos (antes de ajustes tributarios)	S/ 145,044	-S/ 143,157

Nota. Adaptado de "Reporte Tributario", por Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), 2023.

En la tabla presentada se puede visualizar el crecimiento en los ingresos netos de la empresa durante el período comprendido entre 2021 al 2022, experimentando un triple aumento. Este crecimiento se ha producido en el contexto de la pandemia, lo que ha contribuido a que el resultado sea favorable. Se prevé que este crecimiento positivo continúe en 2023 y en adelante.

1.3. Descripción de la situación problemática

1.3.1 Detalle de la situación problemática abordada

El área de estudio es el departamento de administración y operaciones realizando un análisis de los costos y gastos operativos.

1.3.2. Identificación de los elementos clave de la situación problemática

A medida que va creciendo la empresa, se está notando un problema en definir si la empresa está cubriendo los costos y gastos para determinar el margen de utilidad al brindar el servicio.

Como parte del servicio de arrendamiento Filiphó S.A.C. asume los costos de instalación. Sin embargo, se ha presentado que en algunas ocasiones los costos de instalación son muy altos, al estar en pleno crecimiento, es necesario saber identificar los costos y gastos operativos que puede asumir la empresa para obtener el margen de utilidad, esto es necesario porque se tiene proyectado cerrar negocios de arrendamiento de varias unidades. No es lo mismo incurrir en una pérdida de S/1,000.00 debido a los costos y gastos de alquiler de un equipo que sufrir una pérdida de S/47,000.00 en concepto de gastos de instalación.

Elementos clave de la situación problemática

El objetivo que persigue la investigación es ayudar a la empresa a determinar los costos y gastos operativos que puede asumir en los costos de instalación, además de innovar en formatos y procedimiento con datos reales que ayuden en adelante a tener claros los costos y procesos.

Información relevante y datos estadísticos que respalden la existencia y relevante del problema.

A continuación, se envía como muestra los costos de instalación del mismo equipo en dos versiones diferentes.

Tabla 2

Gastos de instalación de equipos en arrendamiento

Cantidad	Concepto	Gasto común	Gasto en exceso
3	Canaletas	S/30.00	S/50.00
3	Sonda	S/21.00	S/84.00
1	Silicona	S/3.00	S/8.00
1	Llave de paso	S/27.00	S/27.00
2	Tubos de abasto	S/32.00	S/32.00
2	Conector de bronce	S/24.00	S/24.00
1	Unión rápida conector neumático	S/12.00	S/12.00
1	Reductor campana bronce	S/24.00	S/24.00
1	Cinta teflón	S/1.00	S/1.00
1	Transformador		S/30.00
1	Electrobomba		S/700.00
1	Acople neumático		S/29.00
Total Gasto		S/174.00	S/1,021.00

Nota. En esta tabla se muestra la diferencia del gasto común en comparación del gasto exceso que se ha tenido por diferentes factores en la instalación de equipos.

Descripción del proceso utilizado para recopilar los datos necesarios para el análisis de la situación problemática.

Para recopilar los datos que nos ayudarán en el estudio de investigación se analizará aspectos importantes, para determinar la estructura de costos y poder definir los procesos comerciales que nos ayudará a tener un punto de referencia en determinar los costos y gastos para poder conocer el margen de utilidad en la instalación de equipos de arrendamiento. Para llegar a elegir la mejor alternativa en rentabilidad sobre gastos operacionales, se tendrá como punto de referencia herramientas de recolección de datos como:

- Fuentes primarias de la empresa como estadística de gastos operacionales y programación de servicios del año 2022.
- Entrevistas abiertas a plana gerencial Leslie Escobar (Gerente de Administración y operaciones) y Fernanda Marín (Director Comercial) y Marcos De Freitas (Ex Country Manager - Perú).

Capítulo 2: Identificación de las alternativas para la situación problemática y discusión

2.1. Marco teórico- conceptual

2.1.1. Revisión de antecedentes de investigación relacionados con la situación problemática.

Toda empresa debe tener clara su estructura de costos y gastos con el fin de poder determinar el margen de utilidad de su producción o servicios. Por esta razón es importante tener un punto de partida que ayude a poder cumplir el objetivo de toda empresa que es la rentabilidad en las actividades que realiza.

Hernández et al. (2014) nos señala que cuando ya se ha definido el problema de estudio, se procede a respaldarlo con fundamentos teóricos. Este proceso involucra la exposición y análisis de teorías, conceptos, investigaciones previas y antecedentes relevantes que contextualizan el estudio. Es fundamental entender que un "marco teórico" no es sinónimo de una "teoría". En otras palabras, no todos los estudios que cuentan con un marco teórico están necesariamente basados en una teoría.

Según Ramírez et al. (2010) señalan en su libro que la contabilidad de costos inicialmente surgió a las necesidades de organizaciones manufactureras, con el paso de los años también se aplicó en las empresas de servicios. Cada actividad desarrollada dentro de la empresa sea de servicios o producción debe tener un control para la utilización óptima de sus recursos.

Cardenas (2016) analiza de qué manera el sistema de contabilidad de costos nos conduce a obtener una investigación exhaustiva, minuciosa y puntual sobre cualquier aspecto que influye en la rentabilidad de una empresa, cumpliendo así un papel fundamental en la contabilidad de costos.

Jiménez (2010) nos indican que los Costos como la asignación de recursos monetarios o el gasto financiero es necesario para obtener un producto o servicio, presentando así una definición que abarca un contexto financiero más extenso.

Apaza (2003), nos dice en su libro que el Costo basado en Actividades es una herramienta valiosa que proporciona datos precisos de costos para mejorar la toma de decisiones en una empresa. Se refiere a métodos para calcular los costos de las actividades empresariales, lo que mejora la gestión y la precisión en la asignación de costos a productos y servicios.

Por otro lado, Amaya (2010) nos señala que para tomar decisiones que tengan un impacto positivo en la organización es importante identificar alternativas y eventos que nos permitan optimizar procesos, posteriormente es necesario analizar el resultado para optimizar una secuencia de decisiones que en el tiempo pueden ser parecidas. Sin embargo, el objetivo es optimizar situaciones que tengan como resultado mejora en los procesos.

Según Camacho et al. (2017) el Control Interno es una característica fundamental que rige como un elemento esencial que desempeña un papel significativo en la mejora general de la mayoría de las empresas, al disminuir de manera efectiva los riesgos y los desafíos a los que

estas organizaciones empresas se ven expuestas en su desarrollo y actividades diarias.

La Importancia del proceso de gestión, según Münch (2015), consiste en la capacidad de asegurar que la implementación de los planes sea coherente con la estructura organizativa establecida, las decisiones estratégicas se tomen de manera apropiada, la comunicación fluya eficazmente dentro de la empresa y los líderes apliquen sus habilidades de manera efectiva.

La contabilidad administrativa, evalúa y presenta datos financieros y no financieros con el objetivo de respaldar las decisiones tomadas por la alta dirección, permitiendo así la formulación, comunicación y ejecución de estrategias. Es importante destacar que la contabilidad administrativa no se adhiere a reglas rígidas o principios predefinidos. (Horngrén et al., 2012)

Sinisterra (2006) en su libro nos señala que la información que prepara la contabilidad gerencial es utilizada de diferentes formas según la actividad del usuario, realizando reportes más específicos a gerencia para que puedan tomar una decisión y suplir su necesidad de conocer y comprender los estados financieros que se han obtenido. Del mismo modo otros usuarios internos también pueden tener información más detallada de los costos incurridos en el proceso de fabricación.

Bernal y Sierra (2008) en su libro nos muestra como objetivo principal la identificación y descripción exhaustiva de las diversas funciones asociadas a los puestos de trabajo, con el propósito de esclarecer de qué manera estas funciones influyen en el progreso de la planificación funcional.

2.1.2. Conceptos clave relacionados con la situación problemática

- Estructura de Costos: La estructura de costos implica desglosar y examinar todos los gastos y costos relacionados con la prestación de servicios o productos. Esta estructura se utiliza para comprender en detalle cómo se distribuyen los costos en la operación de la empresa y cómo afectan la rentabilidad y la toma de decisiones.
- Gasto: Un gasto en una empresa se define como un desembolso de dinero o una salida de recursos financieros, estos gastos son necesarios para mantener y operar el negocio.
- Costo: Los costos son los desembolsos económicos que la empresa incurre específicamente para entregar sus servicios o productos que generar retorno a través del tiempo.

Hansen y Mowen en el libro “Administración de costos: contabilidad y control” indican que:

La administración de costos tiene un enfoque mucho más amplio que el de los sistemas de costeo tradicionales. No solo se ocupa de cuánto cuesta algo, sino también de los factores que generan costos, como el tiempo del ciclo, la calidad y la productividad de los procesos. (Hansen & Mowen, 2007, p.4)

Siguiendo la descripción del autor, la gestión de costos desempeña una función esencial en la formulación de estrategia, ya que, al disponer de información detallada sobre los costos, es posible establecer una gestión eficaz de los mismos, lo que, a su vez, permite mantener o fortalecer una ventaja competitiva en función de la situación actual de la empresa.

- Rentabilidad: La rentabilidad es un indicador crítico para evaluar la salud

financiera y su viabilidad a largo plazo de la empresa. Las empresas deben equilibrar eficazmente la calidad de sus servicios, la fijación de precios adecuados y la gestión de costos para lograr una rentabilidad sostenible.

CCaccya (2015) define que la rentabilidad como:

Una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y/o financieros con el fin de obtener ciertos resultados. Bajo esta perspectiva, la rentabilidad de una empresa puede evaluarse comparando el resultado final y el valor de los medios empleados para generar dichos beneficios. (p. 1)

- Arrendamiento: El arrendamiento de un producto se define a un acuerdo contractual en el cual la empresa permite que su cliente utilice su producto en la propiedad del cliente a cambio de una prestación por el alquiler del producto.
- Servicios de Instalación: Se define como un conjunto de actividades y tareas realizadas por un proveedor de servicios con el propósito de poner en funcionamiento y configurar equipos, sistemas, dispositivos o componentes en un entorno específico.

2.1.3. Identificación de las teorías y/o modelos existentes que respalden el análisis y solución de la situación problemática.

Reconocer los sistemas de información destinados a calcular los costos y gastos de la empresa es imperativo, ya que posibilita evaluar cuánto se puede gastar para lograr ganancias. Algunas empresas emplean estrategias como la determinación del punto de equilibrio, sistemas de costeo como el ABC, y diversos indicadores. Finalmente, cada uno de los sistemas que utilice la empresa tiene como objetivo buscar la rentabilidad.

Descripción de la aplicación de las teorías y/o modelos a la organización y situación problemática del estudio.

Según Pons (2011) la aplicación del método ABC en empresas de servicio y manufactura ofrece una visión detallada de cómo implementar y utilizar este método para mejorar la gestión de costos en diferentes tipos de organizaciones.

“La estructura de costos es uno de los nueve elementos que conforma al modelo de Canvas. Con él se puede visualizar la infraestructura, oferta, clientes y situación financiera de tu organización para detectar deficiencias y hacer un análisis de rendimiento” (Rodrigues, 2021, párr. 16).

Enfoque metodológico

El enfoque metodológico elegido es el enfoque cualitativo descriptivo de corte transversal. Se utilizará la técnica de entrevista cuya herramienta es la guía de entrevista. Este enfoque será direccionado a ciertas personas claves de la empresa con la finalidad de obtener más información para identificar la mejor solución en el problema de estudio.

Justificación de la relevancia de la situación problemática

Frente a un crecimiento acelerado de la empresa Filiph S.A.C. necesita una adecuada planificación de los costos y gastos no previstos para generar una mayor rentabilidad de la prestación del servicio de arrendamiento de los dispensadores de agua.

Análisis de causas, factores internos y externos

Tabla 3
Matriz FODA

OPORTUNIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de empresas en sectores de servicios o manufacturas. • Facilidades en la participación de licitaciones del estado y empresas privadas. • Fácil adaptación a nuevas tecnologías. • Mayor concientización de empresas en mejorar el clima laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de certificación internacional. • Soporte técnico inmediato. • Experiencia en atención de clientes. • Alianzas exclusivas con las Marcas Biozone, Biodray y Biodryer en América Latina. • Capacitación constante.
AMENAZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Competidores que ofrecen servicios a bajo precio y calidad. • Empresas ya posicionadas en el mercado. • Incertidumbre económica producida por la inestabilidad Política. 	<ul style="list-style-type: none"> • No posee oficina física en Perú. • Poco tiempo en el mercado peruano. • Poco conocimiento del modelo de dispensador de agua en Perú.

Nota. Información de la Matriz FODA se utilizará como una herramienta de análisis para visualizar y organizar información relevante sobre la empresa.

Análisis del impacto de la situación problemática en la organización

Según las siguientes fuentes de información:

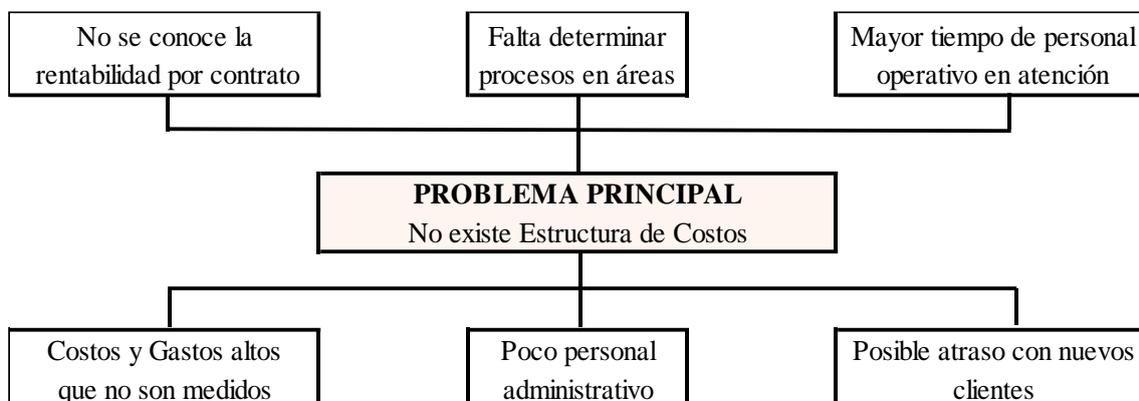
- Entrevista a Gerente de Administración y Operaciones
- Entrevista al Director Comercial
- Entrevista a ex Country Manager
- Gastos de reporte del Área de Operaciones

Debido a su rápido crecimiento, la empresa en la actualidad se enfrenta a las siguientes situaciones:

- Falta de estructura de Costos: No se realiza el análisis al término del contrato de arriendo, cuanto fue la rentabilidad del servicio.
- Procesos no definidos: Cada una de las áreas de la empresa está trabajando según la experiencia y problemas que se presentan en el día a día.
- No se tiene un seguimiento óptimo de costos y gastos según las programaciones realizadas del área de operaciones.

Análisis de la importancia estratégica de abordar el problema y su relevancia en el logro de objetivos de la organización

Figura 1
Análisis del Problema principal

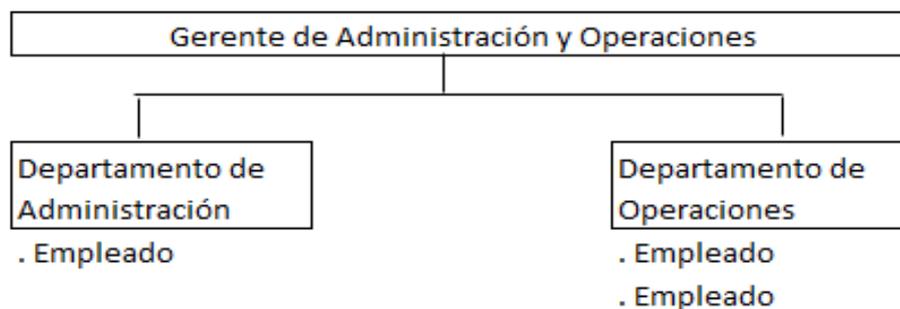


Nota. En el siguiente diagrama se podrán analizar con mayor precisión tanto las causas como las consecuencias que generan el problema principal.

2.2. Justificación de la relevancia de la situación problemática

Cada área de la empresa cumple actividades diferentes para llevar el negocio en marcha a pesar de que cuentan con profesionales capacitados, uno de los problemas es la sobrecarga laboral en la gerencia de administración y operaciones. A continuación, se exponen los siguientes hallazgos encontrados.

Figura 2
Áreas relacionadas a la situación problemática



Nota. En el organigrama se puede apreciar cómo se encuentra dividido la Gerencia de Administración y Operaciones.

Gerencia de Administración y Operaciones

Esta Gerencia cumple un rol importante en la organización su gerente es un contador quien tiene la responsabilidad que los departamentos de administración y operaciones cumplan con las actividades de seguimiento, planeación, programación, atención y servicio post venta a los clientes. Gerencia cuenta en el departamento de administración con una persona quien se encarga de asistencia administrativa, contable, postventa, manejo de inventarios, seguimiento a personal operativo, revisión de rendición de gastos operativos y programación de actividades de operaciones.

En el departamento de operaciones está conformado por dos técnicos quienes tienen actividades de visita a clientes como catas de máquina de café, instalación de equipos en venta y arriendo, presentación de equipos, mantención preventiva y correctiva, revisión del estado de los equipos en el almacén, validación de estado de equipos cuando llegan importaciones, compras de cotizaciones para atención a clientes etc.

2.3. Alternativas propuestas

Para tener identificados los costos y gastos del área de operaciones se requiere poder contar con toda la información ordenada por cliente, tipo de contrato, relación de gastos desde el inicio hasta el fin del contrato para evaluar cuanto fue la utilidad real obtenida en el servicio brindado. Por esta razón se sugiere las siguientes alternativas.

- Elaborar un manual de procedimientos para tener definidos los procesos, políticas y actividades a realizar por puesto de trabajo.
- Elaborar un registro de seguimiento donde se ingrese los costos, gastos, tiempo, cliente y servicio a realizar con el fin de poder determinar al término del contrato cuál es la rentabilidad obtenida.
- Además, contar con un ERP más completo donde se pueda añadir la información de costos y gastos en cada uno de los contratos obtenidos y tener una información más real.

Enfoques del área funcional enmarcada en la situación problemática

El área de administración y operaciones tiene actualmente un asistente quien no puede cumplir con todas las actividades planeadas y esto trae como consecuencia parte de la situación problemática, esto debido a que en la marcha de las actividades se presentan requerimientos e incidencias que requieren crear procesos, formatos cuando se presente la incidencia. Es recomendable contar con un manual de funciones de cada puesto que ayude a definir el rol, determinando procesos según la actividad realizada. Además de implementar un seguimiento de costos y gastos del área de operaciones donde se pueda determinar la rentabilidad real del servicio al término del contrato.

Enfoques de las áreas funcionales relacionadas operaciones y finanzas

Gerencia de administración y operaciones es el encargado de velar por el cumplimiento de los dos departamentos, como hacer el seguimiento de las programaciones, resultados de las actividades del área, control de costos y gastos. Por esta razón para el buen funcionamiento de la empresa se sugiere contar con el manual de funciones que tendrá como objetivo trazar las tareas del personal cumplir con los requerimientos del área, de esta forma se puede optimizar varias actividades de una forma más integral, esto les permitirá ahorrar tiempo y, como consecuencia, administrar de manera efectiva cada contrato. Podrán evaluar la rentabilidad de cada servicio proporcionado, lo que contribuirá a alcanzar las metas establecidas por la gerencia general. Estas metas se centran en maximizar las ganancias y reducir los costos en la prestación de servicios al cliente, manteniendo al mismo tiempo la calidad del servicio al cliente sin disminuirla.

Descripción de alternativas y alineamiento con los objetivos de la organización

Tabla 4

Matriz de consistencia Cualitativa

PROBLEMA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	METODOLOGÍAS
<p>Principal Determinar si la empresa viene utilizando una estructura de costos adecuada para definir correctamente el margen de utilidad al brindar el servicio de "Arriendo de equipos de dispensadores de agua"</p> <p>Problemas Específicos 1. No se conoce la rentabilidad por contrato. 2. Costos y gastos altos no son medidos.</p>	<p>Objetivo Principal: Elaborar una estructura de costos adecuado para definir correctamente el margen de utilidad al brindar el servicio de "Arriendo de equipos de dispensadores de agua".</p> <p>Objetivos Específicos: 1. Determinar cuánto es la rentabilidad para obtener por cada servicio de arriendo al termino de contrato en los dispensadores de agua de arriendo. 2. Desarrollar una estructura de costos base para inicio de análisis de resultados.</p>	<p>Tipo de Investigación: Cualitativo</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptivo de Corte Transversal</p> <p>Diseño de la Investigación: Deductivo - Inductivo</p> <p>Técnica de recolección de datos: Entrevista semiestructurada</p> <p>Herramienta: Guía de preguntas</p>

Nota. Este cuadro muestra los objetivos de la investigación realizada y el método a aplicar.

El determinar una estructura de costos y gastos adecuados es necesario para considerar cuál es la ganancia obtenida en los contratos de arriendo. Por llegar a este análisis se requiere contar con la información de gastos de personal, gastos operacionales incurridos en cada contrato de arriendo de dispensadores de agua.

Los resultados de las encuestas efectuadas y las conclusiones de los especialistas pueden ser corroborados en el apéndice adjunto.

Capítulo 3: Discusión de la alternativa elegida e Implicancias de dicha decisión

3.1. Análisis comparativo de las alternativas identificadas.

Este análisis ayuda a identificar las posibles medidas a tomar, con el fin de mejorar la gestión en el área administrativa operativa y de esta forma conocer cuál es la rentabilidad de los servicios prestados a los clientes.

- Manual de procedimientos o funciones: Esto ayudará a la empresa a establecer políticas, reglamentos y normas que ayuden a la mejor gestión interna en la empresa.
- Registro y seguimiento de costos de instalación: Se comenzaría por llevar un registro detallado de todos los costos relacionados con la instalación de los equipos de dispensadores de agua. Donde se determinen los costos directos e indirectos.
- Solicitar al proveedor de ERP tener un mejor análisis en el costeo y gasto de empresa en su sistema, trabajar juntos en esta implementación.

Análisis de ventajas y desventajas de cada alternativa

Tabla 5
Ventajas y desventajas

ALTERNATIVA	VENTAJA	DESVENTAJA
Manual de procedimientos o funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Funciones de personal detalladas • Ayuda para el ingreso de personal nuevo • Mejora relaciones con las áreas 	<ul style="list-style-type: none"> • Un manual mal desarrollado puede traer consecuencias en las tareas. • El costo puede ser alto • Si el manual no es actualizado según el avance de procesos no ayudará a futuro
Registro y seguimiento de costos de instalación	Otorga información histórica	No esta ordenada la información al no tener procesos definidos
Sistema ERP adecuado	<ul style="list-style-type: none"> • Información en el momento preciso • La plataforma se debe amoldar a las necesidades de la empresa • Reducción de costos en controles y tareas que pueden simplificarse 	<ul style="list-style-type: none"> • Costo adicional en la capacitación • Capacitación de los empleados • Tiempo de validez de los cambios

Nota. El análisis de las alternativas presentadas ayuda a poder conocer la ventaja y desventaja de las alternativas propuestas a la solución del problema de investigación.

Viabilidad

Las alternativas mencionadas anteriormente son viables porque ayudan a determinar procesos, rentabilidad de contratos. Que en un futuro ahorrará tiempo y mejorará el análisis para determinar si las contrataciones de mayor albergadura en adelante traerán rentabilidad positiva en el "Arriendo de equipos de dispensadores de agua".

Impacto en la organización

Las propuestas mencionadas tendrán un resultado positivo, porque mejorará procesos y ayudará a determinar la rentabilidad real por los servicios prestados de arriendo de dispensador de agua. El tener claro los procesos es determinante en toda organización porque reduce el tiempo en dar solución y alternativas a problemas que se presenten en el momento.

Costos y recursos

La organización en la actualidad dispone de un sistema ERP Defontana, equipos informáticos, y un registro para supervisar las rendiciones de gastos. El ERP en uso satisface los requerimientos y está bajo la supervisión de la empresa matriz. Sin embargo, en Perú, su reconocimiento es limitado y la versión disponible es de capacidad inferior a la que se utiliza en Chile. Para mejorar la gestión de costos y gastos, existe la posibilidad de coordinar con IT Defontana para realizar ciertas modificaciones en el sistema, de manera que se puedan cubrir las necesidades de un seguimiento más efectivo de los costos y gastos por área en el ERP. Dado que el contrato está por renovarse, es viable negociar con la empresa, ya que en el pasado se han realizado negociaciones que han mejorado el proceso en Perú y esta implementación podría obtenerse sin costo adicional.

Sin embargo, el costo por capacitación para esta nueva implementación tiene un costo de \$100.00 +IGV por hora se considera que con una hora es tiempo suficiente para aprender esta implementación.

Figura 3
Costo por capacitación

CANT.SERVICIO	P. UNIT.	TOTAL
1. Reunión de trabajo vía remoto (pago único) Válido por una reunión de trabajo de 60 minutos	\$100.00	\$100.00
	TOTAL	\$100.00

Nota. Fuente: Defontana (2023)

Para elaborar el manual de funciones se realizó una cotización del servicio la entrega del MOF este será entregado a 30 días después de pagar el 50% del servicio el costo del MOF para el área de administración y operaciones tiene un costo de S/ 1,000.00 + IGV.

Figura 4
Cotización de servicio del MOF

REQUERIMIENTO: Perfil de Puestos y Manual de Funciones

PUESTO	PERFIL	MOF
1	Aplica	Aplica
2	Aplica	Aplica
3	Aplica	Aplica
4	Aplica	Aplica

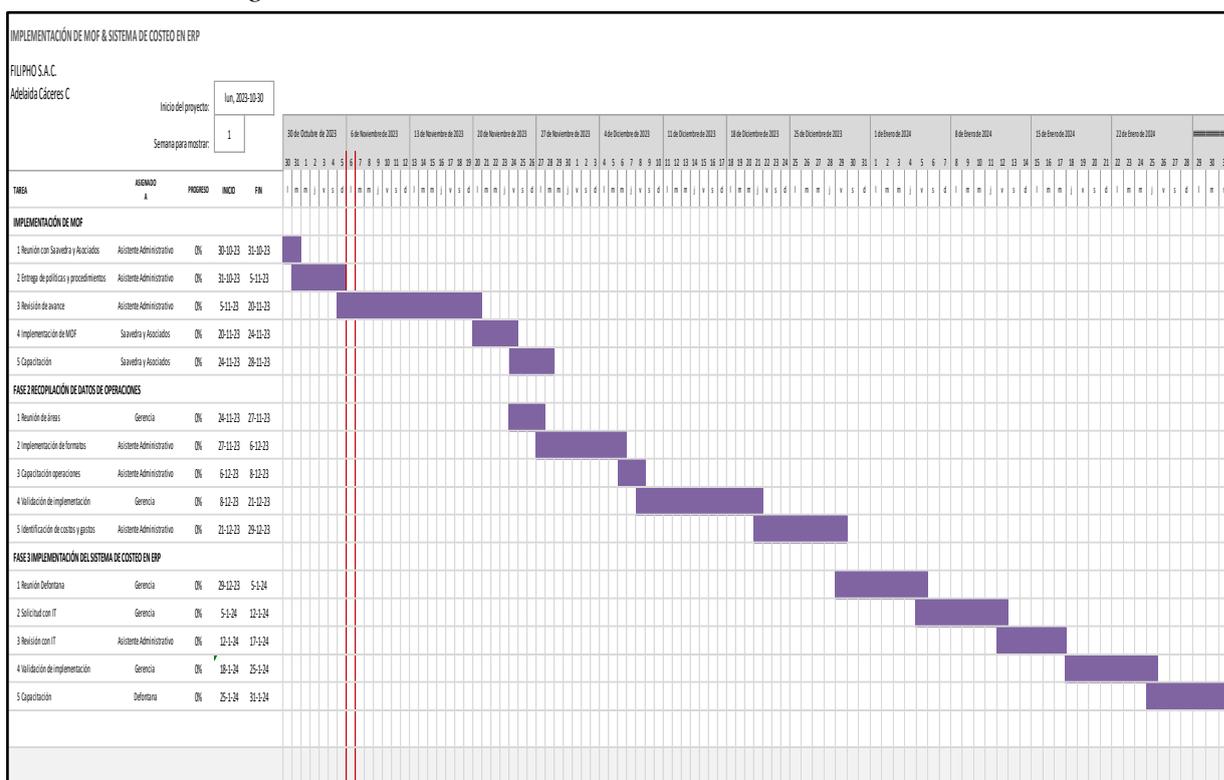
1. **COSTO:**
S/1,000 No incluye IGV

Nota. Fuente: Delia Adelheid Saavedra Taco (2023)

Plazos

Los plazos que se están considerando para realizar las alternativas propuestas se exponen a continuación:

Figura 5
Diagrama de GANTT



Nota. En el Diagrama de Gantt podremos visualizar las actividades programadas desde su inicio hasta su finalización.

Según la programación, en tres meses se daría la realización de implementación del manual de funciones, identificación de costos y gastos de operaciones, coordinación con Defontana para mejorar el reporte de costos y gastos de operaciones.

Otras consideraciones relevantes.

Actualmente el costo de instalación según el reporte de los proveedores no tendrá un impacto alto en costos para la mejora de los sistemas de información en la empresa Filiph S.A.C. debido a que el presupuesto no excederá los S/ 4,000.00 soles.

3.2. Justificación de la alternativa elegida

La alternativa se justifica para identificar y controlar adecuadamente los costos y gastos mediante el uso del sistema ERP Defontana del servicio de arriendo de los dispensadores de agua.

Tabla 6
Indicadores de Costos

ALTERNATIVAS	INDICADORES A EVALUAR
Manual de procedimientos o funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Avance en las actividades de cada puesto de trabajo • Cumplimiento de trabajo
Registro y seguimiento de costos de instalación	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de mantenimiento correctivo • Indicadores de mantenimiento preventivo • Determinar horas hombre de trabajo activo
Sistema ERP adecuado	<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad por negocio • Previsión de demanda • Costos y gastos directos e indirectos por servicio

Nota. Para validar las alternativas propuestas es necesario medir con indicadores que ayuden medir el resultado obtenido y evaluar si es el objetivo esperado.

3.2.1. Alineación con los objetivos de la organización

La finalidad de toda organización es obtener rentabilidad, la propuesta del trabajo de investigación se alinean con los objetivos de la empresa, identificando contratos con mayor margen de ganancia para la organización, tener información histórica nos ayudaría a identificar cuáles son los arriendos en los dispensadores de agua que generen mayor beneficio, sobre todo antes de participar en licitaciones de mayor alcance.

3.2.2. Factibilidad y viabilidad

Después de las entrevistas realizadas a los tres invitados que conocen el rubro, se determinó que, si es factible y viable la propuesta señalada, luego de solicitar las cotizaciones a los proveedores la implementación no representa un costo alto, ya que somos clientes a nivel de la región del sistema de ERP.

Recursos necesarios (humanos, financieros, tecnológicos, entre otros).

El cumplimiento de las tareas de acuerdo al manual de organización y funciones plasmado en el diagrama de GANTT se deberían implementar previa capacitación de los mismos. Asimismo, se cuenta con los recursos financieros necesarios para el cumplimiento de estos objetivos, para ello se cuenta con los recursos tecnológicos necesarios.

Análisis de la capacidad de la organización para implementar la alternativa

La Gerencia General al empezar con el trabajo de suficiencia profesional sobre las mejoras en la empresa dio su aprobación y apoyo para la realización del mismo. Ya que al estar en crecimiento las ventas y servicios trae como consecuencia que se requiere implementar nuevos procesos que son parte del crecimiento de toda organización.

Por esta razón se cuenta con todo el apoyo de la Gerente de Administración y Operaciones para implementar las alternativas presentadas y comentadas en la entrevista.

Beneficios y resultados esperados

Se espera que luego de implementar las propuestas esto traiga consigo beneficios como la adecuada identificación de la rentabilidad por cliente, así como un análisis detallado de costos y gastos que generen los arriendos de los dispensadores.

Sostenibilidad y efectos a largo plazo

Actualmente la organización está en crecimiento en el mercado y aunque no es la líder en los servicios, se está diferenciando de la competencia de la siguiente manera:

- Se cuenta con productos de buena calidad con certificación internacional.
- Se manejan contratos de exclusividad con los proveedores lo cual nos permite que los purificadores, secadores y dispensador de agua de sus marcas puedan ser adquiridos en todo América Latina por Filipo S.A.C.

Discusión de resultados de la aplicación de la alternativa elegida

Análisis de la solución a la situación problemática en relación a los antecedentes, teorías/modelos propuestos.

Al término de las entrevistas se validó la importancia de contar con la identificación de costos y gastos para conocer la rentabilidad real de los servicios prestados al término del contrato.

Las propuestas presentadas van alineadas al objetivo de la empresa, y de acuerdo a la visión de la empresa.

Además, se trabajará con una empresa consultora que se encargará de desarrollar un manual de funciones, para el área de administración y operaciones, estableciendo una relación clara con el área comercial. Este enfoque busca aumentar la eficiencia y el control en las actividades diarias de los empleados.

Implicancias de la decisión en la organización

Implicancia operativa

El haber identificado la necesidad de conocer la rentabilidad real al término de contrato en los servicios de arriendo en los dispensadores de agua, es esencial llevar a cabo la implementación, coordinación y asegurarse del compromiso del personal del área de administración y operaciones.

Implicancia administrativa

La negociación con el proveedor de ERP Defontana es viable ya que nos favorece que somos integrantes de una de las tres sedes en América Latina.

Implicancia financiera

Al evaluar los costos de la consultora Saavedra Asociados, así como como el proveedor de ERP Defontana se pueden implementar para la mejora de procesos. La gerencia evaluará las propuestas presentadas por la consultora Saavedra Asociados y el ERP Defontana, y emitirá sus comentarios antes de la aprobación.

Otras implicancias relevantes

Implementar la mejora de procesos en los sistemas de información en la empresa trae beneficios significativos, porque nos permite estar preparados ante el crecimiento de la organización y garantiza que los procesos estén en sintonía con los objetivos empresariales.

Recomendaciones para situaciones problemáticas similares en el futuro.

Como egresadas de la carrera de contabilidad al realizar el análisis de la empresa se sugiere realizar las recomendaciones de implementación del Manual de Funciones y la negociación con el proveedor actual del ERP. Estas sugerencias contribuirán a mantener un orden y claridad en los procedimientos a medida que la organización crece, evitando futuras deficiencias en el control de costos no identificados en los servicios.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

El presente trabajo de investigación de la situación actual de Filipho S.A.C. tuvo como objetivo realizar el análisis de la problemática actual de la empresa y proponer alternativas que ayuden en identificar mejoras en los sistemas de información de los costos y gastos operativos en los arriendos de los dispensadores de agua, se concluye lo siguiente:

- Contar con un manual de procedimientos es importante ante el crecimiento de la organización porque ayuda en definir actividades a ejecutar en cada tarea asignada según el puesto de acuerdo con las políticas y normas de la empresa mejorando su eficiencia.
- Las entrevistas realizadas a los tres invitados validan la importancia de contar con un sistema de ERP donde se pueda determinar de manera eficiente los gastos y costos que se ha incurrido en cada contrato y cuál es la rentabilidad obtenida al término de estos.
- Los costos del área de operaciones requieren mayor control y seguimiento para evitar gastos que no son necesarios según las actividades programadas.
- Las alternativas propuestas al área de administración y operaciones mejoraran los resultados en la empresa, reducción de tiempos, identificación correcta de costos y gastos y será un inicio en la implementación de procesos para las otras áreas de la organización.
- El control de los costos y gastos en los arriendos de dispensadores de agua para nuestros clientes, puede significar pérdidas significativas en las instalaciones de los mismos. Por esto es importante la implementación de sistema de ERP Defontana según la necesidad de la empresa.
- Por los puntos señalados es importante que la empresa tenga definidos los procesos de control de gastos, herramientas tecnológicas adecuadas que ayuden a tomar decisiones acertadas en bien de la empresa.

Recomendaciones

- En el presente trabajo de investigación se ha analizado la problemática del área de administración y operaciones. Es necesario implementar un manual de procedimientos esto permitirá a la empresa tener procesos claros en esta área.
- Aplicar la recomendación de los entrevistados de tener identificados los costos y gastos del área de operaciones en la instalación de dispensadores de agua para toma de decisiones en contratos a largo plazo de mayor alcance en el futuro.
- Desarrollar formatos que ayuden y se ajusten a las necesidades de operaciones para conocer detalles que se requieran antes de la instalación de los equipos, Esto es importante como conocer presión de agua, para determinar que otros gastos adicionales se incurrirán en el contrato de arriendo.
- Incorporar las alternativas en el área de administración y operaciones permite a la empresa un inicio de mejoras en sus procesos.
- Identificar los costos y gastos presupuestado dentro del contrato de arriendo, ello permite controlar las variaciones que se puedan presentar al inicio de la instalación de los equipos.
- Finalmente, presentar un requerimiento al proveedor del ERP Defontana para implementar la identificación adecuada de costos y gastos que son necesarios para determinar la rentabilidad individual en cada uno de los clientes.

Referencias bibliográficas

- Amaya, J. (2010). *Toma de Decisiones Gerenciales Métodos Cuantitativos para la Administración* (2a ed.). Ecoe Ediciones
<https://elibro.upc.elogim.com/es/ereader/upc/69113>
- Apaza Meza, M. (2003). *Costos: Herramienta para incrementar la rentabilidad y la competitividad empresarial*. Real editores.
- Bernal, C. & Sierra, H. (2008). *Proceso Administrativo para las Organizaciones del siglo XXI*. Pearson Prentice Hall. <https://fundacion-rama.com/wp-content/uploads/2022/02/1207.-Proceso-Administrativo-para-las-...-Bernal-y-Sierra.pdf>
- Camacho, W. A., Gil, E. D., & Paredes, T. J. (2017, Marzo). Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, Marzo. <https://ideas.repec.org/a/erv/observ/y2017i22933.html>
- Cardenas, R. (2016). *Costos I*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. https://books.google.com.pe/books?id=nF9yDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Ccaccya, D. (2015). Análisis de Rentabilidad de una Empresa. *Análisis Empresarial*, 341, VII -1 – VII - 2. <https://es.scribd.com/document/323771967/Rentabilidad-Bussiness>
- Flores, H. (2022,16 de marzo). Tres cambios que la pandemia provocó en las empresas peruanas. *Forbes Perú*. <https://forbes.pe/negocios/2022-03-16/tres-cambios-que-la-pandemia-provoco-en-las-empresas-peruanas>
- Hansen Don, R. & Mowen, M. (2007). *Administración de costos: Contabilidad y control*. (5a ed). Cengage Learning Editores.
- Hernández Sampieri, R., Fernandez-Collado, C. F., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). McGraw-Hill /Interamericana Editores.
- Hornngren, C., Datar, S., & Rajan, M. (2012). *Contabilidad de costos un enfoque gerencial*. (14a ed). Pearson Educación
- Jiménez, W. (2010). *Contabilidad de Costos*. Fundación para la Educación Superior San Mateo.
- Múnch, L. G. (2015). *Proceso administrativo, clave del éxito empresarial*. (3a ed). Pearson educación.
- Pons, J. (2011). *Costos ABC: Aplicación y control en empresas de servicio y manufactura*.

Edinumen

Ramírez Molinares, C., García Barbosa, M. & Pantoja Algarín, C. (2010). *Fundamentos y Técnicas de Costos*. Editorial Universidad Libre.

https://www.unilibre.edu.co/cartagena/pdf/investigacion/libros/ceac/FUNDAMENTO_S_Y_TECNICAS%20DE%20COSTO.pdf

Rodrigues, N. (2021). *Estructura de costos: qué es y cómo crearla*. HubSpot. Recuperado el 07 de Octubre de 2023, de <https://blog.hubspot.es/sales/estructura-costos>

Sinisterra, G. (2006). *Contabilidad de Costos*. Ecoe Ediciones

<https://elibro.upc.elogim.com/es/ereader/upc/69014>

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2023). *Reporte Tributario*. SUNAT.

Anexos

PROBLEMA DE INVESTIGACION	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	CATEGORÍAS	PREGUNTAS
<p>Determinar si la empresa viene utilizando una estructura de costos adecuada para definir correctamente el margen de utilidad al brindar el servicio de "Arriendo de equipos de dispensadores de agua"</p>	<p>¿Cuál es el impacto de no utilizar una estructura de costos adecuado para definir correctamente el margen de utilidad al brindar el servicio de "Arriendo de equipos de dispensadores de agua"?</p>	<p>Determinar cuál es el impacto de no utilizar una estructura de costos adecuado para definir correctamente el margen de utilidad al brindar el servicio de "Arriendo de equipos de dispensadores de agua" de la empresa Filiph S.A.C.</p>	<p>Categoría A - Herramientas: Estructura costos adecuada.</p> <p>Categoría B - Meta: Definir correctamente el Margen de Utilidad de los dispensadores de agua al término del contrato.</p>	<p>Categoría A:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si pudiera definir sus 1 o 3 productos o servicios "estrella" ¿cuáles serían? 2. ¿Cuáles son los equipos de arriendo que le otorgan mayor ingreso a la empresa? 3. ¿Los dispensadores de agua son un servicio crítico para la operación? ¿Por qué? 4. ¿Considera que los dispensadores de agua se encuentran consolidado dentro de los servicios prestados? 5. ¿Cómo se mide la rentabilidad de cada servicio entregado? ¿Por cliente? ¿Por temporada? 6. ¿De qué forma determinan los precios en los servicios ofrecidos? ¿Tienen tarifas fijas por lugar? ¿Por cliente? ¿Por temporada? 7. ¿Como controlan los gastos proyectados vs los gastos realizados? 8. ¿Qué importancia le da usted a una estructura de costos en una empresa de servicio? ¿Por qué? 9. ¿Qué estructura de costos se utiliza para identificar el incremento adicional que genera el traslado del servicio por distrito? 10. ¿Qué ventajas obtendríamos al identificar los costos y gastos de instalación en los dispensadores de agua para poder determinar la rentabilidad en el servicio por contrato? 11. ¿Qué proyecto se tiene pensando para implementar una estructura de costos dentro de la empresa? 12. ¿Qué sistema de Información de Software cree usted que sería el más adecuado para identificar los costos y gastos por servicio? ¿Cuáles? <hr/> <p>Categoría B:</p> <ol style="list-style-type: none"> 13. De acuerdo a su análisis ¿Cuál ha sido la evaluación en los costos y gastos de instalación de dispensadores agua para los últimos meses? 14. ¿Qué ventajas obtendríamos al identificar los costos y gastos de instalación en los dispensadores de agua para poder determinar la rentabilidad en el servicio por contrato? 15. ¿Cuál sería el objetivo de la empresa para un mejor control y seguimiento de los servicios prestados a nuestros clientes? 16. ¿Cuál sería el objetivo de la empresa para un mejor control y seguimiento de los servicios prestados a nuestros clientes? 17. ¿Cree que los dispensadores de agua de la empresa tienen alguna ventaja con los de la competencia? ¿Cuáles sería estas ventajas?

ENTREVISTADO	CARGO	EXPERIENCIA	ENLACE	CONCLUSIÓN
Fernanda Marin	Director Comercial	05 años en la empresa	https://www.youtube.com/watch?v=aHe_gD0J1Fo&t=10s	Es necesario conocer los costos de instalación antes de los contratos para evaluar y negociar con el cliente.
Leslie Escobar	Gerente de Adminis. Y Operaciones	05 años en la empresa	https://www.youtube.com/watch?v=PzTFuOzeNo&t=1s	Es importante tener claro la estructura de costos y gastos reales para determinar la rentabilidad de la empresa. El ERP Defontana cumple con las necesidades en Chile sin embargo podemos ver con el proveedor cambios.
Marcos De Freitas	Ex Country Manager Perú	22 años de experiencia en comercial y marketing	https://www.youtube.com/watch?v=e4Lr9Th3H7E&t=34s	El servicio que ofrece la empresa no es líder en el mercado pero sus equipos son buenos y pueden posicionarse en el mercado.