

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA



DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTABILIDAD DE COSTOS
PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS - CASO:
SINALSERVIS

PROYECTO DE GRADO PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE LICENCIATURA

POR: SINDEL KARINA VIDAURRE DIAZ
TUTOR: PH.D. LUIS ENRIQUE HINOJOSA RODRIGUEZ

LA PAZ - BOLIVIA
2023

RESUMEN

El tema de estudio tiene como fundamento teórico el sistema de Costos Basados en Actividades (ABC), en la implementación de un sistema de contabilidad de costos para la empresa de servicios SINALSERVIS, es una tarea de todos aquellos profesionales involucrados en el tema que estarían interesados en examinar para obtener mejores resultados.

De acuerdo a la información recopilada y un análisis de la realidad de la contabilidad de costos en nuestro país para empresas de servicios como lo es la Empresa de prestación de servicios SINALSERVIS, se realizan recomendaciones y acciones adecuadas para un manejo eficiente de los gastos de la empresa para mejorar la contabilidad de costos.

El resultado de un sistema de contabilidad de costos basados en actividades, está reflejado en la obtención del costo del servicio. El desarrollo que refleja la empresa, nos obliga a pensar que se deberán diseñar e implementar sistemas de contabilidad de costos, como el sustentado proyecto, así mismo, se muestra el correcto estudio de las actividades de la empresa y un adecuado manejo de los gastos para obtener un costo del servicio eficiente para la empresa SINALSERVIS.

ABSTRACT

The subject of study has as a theoretical basis the Activity-Based Costs System (ABC), in the implementation of a cost accounting system for the service company SINALSERVIS, is a task of all those professionals involved in the subject who would be interested in examining for better results.

According to the information collected and an analysis of the reality of cost accounting in our country for service companies such as the SINALSERVIS service provider, recommendations and appropriate actions are made for an efficient management of company expenses to improve cost accounting.

The result of an activity-based cost accounting system is reflected in the cost of the service. The development reflected by the company forces us to think that cost accounting systems should be designed and implemented, such as the sustained project, It also shows the correct study of the company's activities and proper management of expenses to obtain an efficient service cost for the company SINALSERVIS.

INDICE

	INTRODUCCION	1
	CAPITULO I	6
1.	DESARROLLO DEL PROBLEMA	6
1.1.	IDENTIFICACION DE LA SITUACION PROBLEMÁTICA	6
1.2.	FORMULACION DEL PROBLEMA	11
1.3.	OBJETIVOS	11
1.3.1.	OBJETIVO GENERAL	11
1.3.2.	OBJETIVOS ESPECIFICOS	12
1.4.	JUSTIFICACION	12
1.4.1.	JUSTIFICACION TEORICA	12
1.4.2.	JUSTIFICACION METODOLOGICA	13
1.4.3.	JUSTIFICACION PRACTICA	14
1.4.4.	JUSTIFICACION SOCIAL	14
	CAPITULO II	16
2.	MARCO TEORICO	16
2.1.	EMPRESA	16
2.1.1.	CLASIFICACION DE EMPRESA	19
2.2.	EMPRESA DE SERVICIOS	22
2.3.	SERVICIO	26
2.3.1.	CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS	29
2.4.	CONTABILIDAD	30
2.4.1.	MARCO NORMATIVO DE LA CONTABILIDAD	31
2.4.2.	CLASIFICACION DE LA CONTABILIDAD	32
2.5.	CONTABILIDAD DE COSTOS	33
2.5.1.	OBJETIVOS Y SUBOBJETIVOS DE LA CONTABILIDAD DE COSTOS	34
2.6.	COSTOS	35
2.6.1.	COSTO DE INVERSION	38
2.6.2.	COSTO DE DESPLAZAMIENTO O DE SUSTITUCION	38
2.6.3.	COSTO INCURRIDO	39
2.6.4.	COSTO DE OPERACIÓN	39
2.7.	COSTO DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS	39
2.7.1.	COSTO POR EXPLOTACIÓN DE SERVICIOS	40
2.7.1.1.	COMPOSICIÓN DEL COSTO POR EXPLOTACIÓN DE SERVICIOS	41
2.7.2.	COSTO DE OBRAS	41
2.7.3.	COSTO DE SERVICIO DE TRANSPORTE	42
2.8.	SISTEMA DE INFORMACION	43

2.8.1.	ROL DE LA FUNCIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN UNA EMPRESA	46
2.8.2.	ORGANIZACIÓN DE LA FUNCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	47
2.8.3.	IMPLICACIONES PARA EL DISEÑO Y LA COMPRESIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	48
2.9.	SISTEMA DE COSTOS ABC	48
2.9.1.	ANÁLISIS Y PROCESO DE LA SIMULACIÓN EN EL COSTEO ABC	49
2.9.2.	DIFERENCIA ENTRE EL SISTEMA ABC Y EL METODO TRADICIONAL	52
2.9.3.	PASOS PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE COSTOS ABC	53
	CAPITULO III	55
3.	MARCO NORMATIVO	55
3.1.	IMPORTANCIA DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD	55
3.2.	ADOPCION DE LAS NIIF EN BOLIVIA	55
3.3.	ALCANCE DE LAS NORMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA	56
3.4.	NORMA DE CONTABILIDAD N° 1 (NC 1) PRINCIPIOS Y NORMAS TECNICO – CONTABLES GENERALMENTE ACEPTADOS PARA LA PREPARACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	57
3.4.1.	VALUACION AL “COSTO”	57
3.4.2.	DETERMINACION DEL COSTO	58
3.4.3.	ACTIVOS INTANGIBLES	61
3.5.	DECRETO SUPREMO DE 24 DE MAYO DE 1939, POR EL QUE SE DICTA LA LEY GENERAL DEL TRABAJO, ELEVADO A LEY EL 8 DE DICIEMBRE DE 1942.	64
3.5.1.	TITULO IV.- DE LAS CONDICIONES GENERALES DEL TRABAJO	64
3.5.1.1.	CAPITULO 1.- DE LOS DIAS HABLES PARA EL TRABAJO	64
3.5.1.2.	CAPITULO II.- DE LOS DESCANSOS ANUALES	64
3.5.1.3.	CAPITULO III.- DE LA JORNADA DE TRABAJO	65
	CAPITULO IV	67
4.	MARCO METODOLÓGICO	67
4.1.	TIPO DE INVESTIGACION	67
4.2.	DISEÑO DE LA INVESTIGACION	68
4.3.	TECNICAS DE LA INVESTIGACION	68
4.4.	ALCANCE DE LA INVESTIGACION	69
4.4.1.	ALCANCE ESPACIAL	69

4.4.2.	ALCANCE TEMPORAL	69
	CAPITULO V	70
5.	PROPUESTA	70
5.1.	DESCRIPCION DE LA PROPUESTA	70
5.2.	PROPOSITO DE LA PROPUESTA	71
5.3.	REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DE LA EMPRESA	72
5.4.	PRESENTACION DE LA PROPUESTA	73
5.5.	INTERPRETACION DE LA PROPUESTA	74
5.5.1.	CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA	74
5.5.2.	DIAGNOSTICO DE LA CONTABILIDAD	78
5.5.2.1.	ANALIZAR LOS ESTADOS FINANCIEROS	79
5.5.2.2.	PLAN DE CUENTAS EMPRESA SINALSERVIS	80
5.5.2.3.	DETERMINAR LOS OBJETOS DE COSTO	81
5.5.2.4.	DEFINIR HERRAMIENTAS	82
5.5.2.4.1.	SISTEMA DE INFORMACION “SALES CLOUD” PARA LA EMPRESA SINALSERVIS	84
5.5.2.5.	DETERMINAR LOS COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS	84
5.5.2.5.1.	DETERMINACION DE LOS COSTOS DE LA EMPRESA SINALSERVIS	87
5.5.3.	DISEÑO DEL DICCIONARIO DE PROCESOS Y ACTIVIDADES	87
5.5.3.1.	DICCIONARIO DE PROCESOS Y ACTIVIDADES DE LA EMPRESA SINALSERVIS	89
5.5.4.	INFORMACION SOBRE ACTIVIDADES	90
5.5.4.1.	ESTUDIO DEL TIEMPO POR ACTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA SINALSERVIS	94
5.5.4.2.	RECURSOS UTILIZADOS POR LA EMPRESA SINALSERVIS	98
5.5.5.	IDENTIFICACION DE LOS RECURSOS CONSUMIDOS POR LA EMPRESA	99
5.5.6.	DEFINICION DE DIRECCIONADORES O CONDUCTORES	102
5.5.7.	CÁLCULO DE LOS COSTOS UNITARIOS	122
5.5.8.	CÁLCULO DEL COSTO DEL SERVICIO BASADO EN ACTIVIDADES	124
5.5.8.1.	CÁLCULO COSTO DEL CAJERO PARA EL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE	124
5.6.	ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA PROPUESTA	125
5.7.	COMPARACION DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD DE COSTOS TRADICIONALES CON EL SISTEMA DE CONTABILIDAD DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES (ABC)	125

5.8.	BENEFICIOS E IMPACTOS DE LA PROPUESTA	129
	CAPITULO VI	130
6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	130
6.1.	CONCLUSIONES	130
6.2.	RECOMENDACIONES	131
	REFERENCIAS	132
	ANEXOS	

INDICE DE FIGURAS

FIGURA N°1	PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA	73
FIGURA N°2	ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA SINALSERVIS	78
FIGURA N°3	ESTADOS FINANCIEROS	80
FIGURA N°4	CODIFICACION PLAN DE CUENTAS	81
FIGURA N°5	FORMATO PARA EL LEVANTAMIENTO DE ACTIVIDADES	88
FIGURA N°6	FORMATO DE ENCUESTA	91
FIGURA N°7	CUADRO ESQUEMÁTICO DE DIRECCIONADORES DE PRIMER NIVEL	103
FIGURA N°8	DETALLE DE LOS RECURSOS HOLISTICOS	120

INDICE DE TABLAS

TABLA N°1	CÁLCULO DE LOS DÍAS LABORALES	94
TABLA N°2	JORNADA LABORAL DE 8 HORAS DIARIAS Y 5 DIAS A LA SEMANA	95
TABLA N°3	CÁLCULO DE TIEMPO DEL GERENTE GENERAL	96
TABLA N°4	CÁLCULO DE TIEMPO DEL JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	96
TABLA N°5	CÁLCULO DE TIEMPO DEL REPRESENTANTE COMERCIAL	96
TABLA N°6	CÁLCULO DE TIEMPO DEL CAJERO	97
TABLA N°7	CÁLCULO DE TIEMPO DE LA SECRETARIA	97
TABLA N°8	RESPUESTA A LA PREGUNTA EFICIENCIA DE LA ACTIVIDAD	97
TABLA N°9	CUADRO DE RECURSOS	98
TABLA N°10	RESPUESTA A LA PREGUNTA RECURSOS UTILIZADOS	99
TABLA N°11	COSTOS INDIRECTOS DE LA EMPRESA SINALSERVIS	101
TABLA N°12	SUELDOS Y SALARIOS ANUALES	101
TABLA N°13	CÁLCULO DEL DRIVER TCE	105
TABLA N°14	CÁLCULO DEL DRIVER RTP. EQUIPO DE COMPUTACIÓN	106
TABLA N°15	CÁLCULO DEL DRIVER RTP. MATERIAL DE ESCRITORIO	107
TABLA N°16	CÁLCULO DEL DRIVER RTP. VEHICULO	107
TABLA N°17	CÁLCULO DEL DRIVER RTP. PUESTO DE TRABAJO	108
TABLA N°18	CÁLCULO DEL DRIVER RTP. VIATICOS	108
TABLA N°19	DISTRIBUCIÓN DEL SUELDO POR ACTIVIDAD. GERENTE GENERAL	109
TABLA N°20	DISTRIBUCIÓN DEL SUELDO POR ACTIVIDAD. JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	109
TABLA N°21	DISTRIBUCIÓN DEL SUELDO POR ACTIVIDAD. REPRESENTANTE COMERCIAL	110
TABLA N°22	DISTRIBUCIÓN DEL SUELDO POR ACTIVIDAD. SECRETARIA	110
TABLA N°23	DISTRIBUCIÓN DEL SUELDO POR ACTIVIDAD. CAJERO	111
TABLA N°24	DISTRIBUCIÓN DE LA DEPRECIACIÓN DE EQUIPO DE COMPUTACIÓN. GERENTE GENERAL	111
TABLA N°25	DISTRIBUCIÓN DE LA DEPRECIACIÓN DE EQUIPO DE COMPUTACIÓN. JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	112

TABLA N°26	DISTRIBUCIÓN DE LA DEPRECIACIÓN DE EQUIPO DE COMPUTACIÓN. REPRESENTANTE COMERCIAL	112
TABLA N°27	DISTRIBUCIÓN DE LA DEPRECIACION DE EQUIPO DE COMPUTACIÓN. SECRETARIA	113
TABLA N°28	DISTRIBUCIÓN DEL MATERIAL DE ESCRITORIO. GERENTE GENERAL	113
TABLA N°29	DISTRIBUCIÓN DEL MATERIAL DE ESCRITORIO. JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	114
TABLA N°30	DISTRIBUCIÓN DEL MATERIAL DE ESCRITORIO. REPRESENTANTE COMERCIAL	114
TABLA N°31	DISTRIBUCIÓN DEL MATERIAL DE ESCRITORIO. SECRETARIA	115
TABLA N°32	DISTRIBUCIÓN DEL MATERIAL D ESCRITORIO. CAJERO	115
TABLA N°33	DISTRIBUCIÓN DE LA DEPRECIACIÓN VEHÍCULO. JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	116
TABLA N°34	DISTRIBUCIÓN DE LA DEPRECIACIÓN VEHÍCULO. REPRESENTANTE COMERCIAL	116
TABLA N°35	DISTRIBUCIÓN DE LA DEPRECIACIÓN VEHÍCULO. CAJERO	117
TABLA N°36	DISTRIBUCIÓN DE LA DEPRECIACIÓN DE MUEBLES Y ENSERES. GERENTE GENERAL	117
TABLA N°37	DISTRIBUCIÓN DE LA DEPRECIACIÓN DE MUEBLES Y ENSERES. JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	118
TABLA N°38	DISTRIBUCIÓN DE LA DEPRECIACIÓN DE MUEBLES Y ENSERES. REPRESENTANTE COMERCIAL	118
TABLA N°39	DISTRIBUCIÓN DE LA DEPRECIACIÓN DE MUEBLES Y ENSERES. SECRETARIA	119
TABLA N°40	DISTRIBUCIÓN DE LOS VIÁTICOS. REPRESENTANTE COMERCIAL	119
TABLA N°41	DISTRIBUCIÓN DE LOS VIÁTICOS. CAJERO	120
TABLA N°42	CÁLCULO DRIVER TCE	121
TABLA N°43	DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS HOLÍSTICOS	122
TABLA N°44	COSTOS UNITARIOS DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA SINALSERVIS	123
TABLA N°45	VARIABLES DE LA FORMULA DEL COSTO TOTAL DEL SERVICIO. EXPRESADO EN BOLIVIANOS	126

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO Nº1	COMPARACIÓN ENTRE LOS DOS SISTEMAS GRAFICAMENTE - CASO: SANTILLANA	128
----------------	---	-----

INTRODUCCION

A lo largo de los años las empresas de diferentes rubros a nivel mundial buscan definir el precio de su producto y hacer frente a la competencia en el mercado, es por ello que se ha visto la necesidad de adaptar la herramienta clave que permitirá conocer las actividades generadoras de costos, un sistema de costos basados por actividades que les permita aumentar sus ingresos y ser competentes, satisfaciendo las necesidades de los clientes internos y externos.

Las empresas de servicios son aquellas que centran su actividad principal en satisfacer las necesidades de los clientes a través de servicios, con una amplia gama de negocios en esta categoría. Han ido ganando terreno en el desarrollo de negocios en los países durante décadas, y en algunos casos, son las principales fuentes de ingresos y desarrollo.

Así mismo constituyen el sector terciario de la economía que promueven el desarrollo y crecimiento de la economía a nivel mundial, de acuerdo a la Corporación Andina de Fomento (CAF), "el sector de servicios se ha vuelto central en la economía moderna. De hecho, los servicios ya constituyen la mayor parte de prácticamente todas las economías del mundo; nueve de las diez empresas más valiosas de la bolsa americana son del sector de servicios; y nuevas métricas y bases de datos muestran que los servicios ya predominan en los flujos comerciales".

En América Latina, casi todos los países están clasificados como economías emergentes, y está claro cómo la gente está tratando de superar situaciones difíciles mediante el inicio de nuevos negocios. A pesar de la falta de grandes capitales o crédito, la mayoría de las pequeñas empresas se caracterizan por ofrecer productos intangibles o tangibles basados en políticas de servicios que aportan valor añadido a sus clientes mediante la utilización de nuevas tecnologías y patrones de consumo.

De modo que las empresas de servicios por la naturaleza de su actividad comienzan a implementar sistemas de contabilidad de costos para predeterminar, registrar, acumular, distribuir, controlar, analizar, interpretar e informar los costos del servicio, distribución,

administración y financiamiento. Dicho de otro modo, es una herramienta que ayuda a planear y controlar las actividades.

Como se menciona anteriormente una empresa de servicios buscan satisfacer las necesidades intangibles, que buscan garantizar y proteger el bienestar del consumidor final, entre estos modelos empresariales existen:

- **Empresas de servicios con actividades uniformes.**

Son aquellas que prestan servicios habituales y continuos en sectores específicos, el servicio es periódico y de manera continua, entre estas empresas son: servicio eléctrico, agua, bancos, telecomunicaciones, gestores y diseñadores.

- **Empresas de servicios con actividades puntuales**

Estas empresas existen para aquellos clientes que requieren servicios ocasionales, es decir para realizar una labor especifica, por ejemplo, una empresa de mudanza y se caracterizan por no ser de uso cotidiano.

Cabe aclarar que este tipo de empresas pertenecen al sector terciario, que se dedican a la provisión de servicios que satisfacen las necesidades de las personas. Un ejemplo de este tipo de microempresas prestadoras de servicios financieros, son aquellas que brindan servicios de inversión, financiamiento, ahorro, almacenamiento y resguardo de valores.

En América Latina, el Caribe y en Bolivia, pero muy en particular Santa Cruz de la Sierra, la actividad de las PYMEs desempeña un papel importante en la generación de empleo e ingresos para amplios sectores de la población, logrando con ello un progreso y un crecimiento económico, muy pero muy representativo para el país en las áreas de manufactura, comercio y servicios, los cuales emplean casi un 74% de trabajadores, y aportan un 50% de las ventas. Sin embargo, no debemos olvidar que las PYME todavía se siguen conformando con empleados conformados por grupos familiares, produciendo a baja escala, con tecnología atrasada y bajos niveles de productividad, atendiendo

generalmente segmentos de mercado locales y con poca iniciativa de priorizar estándares internacionales y lograr exportar. (Collao, y otros, 2011)

En el año 2020, según estudios de la Fundación Milenio, las micro y pequeñas empresas registran pérdidas de 685.000 puestos laborales, lo que representa el 66,5% del total del empleo perdido. El representante de la Confederación Nacional de la Micro y Pequeña Empresa de Bolivia (Conamype), Nestor Conde, considero que estas cifras pueden incrementarse debido al incremento salarial que determino el Gobierno y la reincorporación de los trabajadores. Advirtió que las empresas están trabajando al 35% de su capacidad y no generan las utilidades para cumplir con ese beneficio. (Agencia de Noticias Fides, 2021)

Cuando se comenzó a investigar el sector de servicios, lo definieron como todas las actividades que no se encontraban en los sectores primario o secundario, es decir, todas las actividades sobrantes que no podían estar encerradas en los otros sectores productores de bienes. Tradicionalmente, los economistas se han centrado en la definición de servicios, en contraposición a los bienes, destacando la intangibilidad e invisibilidad de los servicios debido al hecho de que requieren producción y consumo simultáneos. Sin embargo, la complejidad de los servicios modernos ha cambiado esta percepción, y ya no es necesario tener un rendimiento físico para satisfacer su consumo, ni es necesario ser intangible.

La definición que dan Clairmonte y Cavanagh es: “Los servicios comprenden la gama de actividades que están más allá de los confines de la agricultura, la minería y la industria. Esto abarcaría las amplias categorías de los servicios gubernamentales (civiles y militares), de los servicios personales de consumo y de los de apoyo a las empresas.” (Clairmonte & Cavanagh, 1986)

Méndez y Arena en su diccionario de economía señalaron que son: “Bienes que no se materializan en objetos tangibles. El servicio es la realización de trabajo de los hombres con el fin de satisfacer necesidades ajenas, capaz de lograr la satisfacción directa o indirectamente sin materializar los bienes.” (Alonso Aleman & Loor Bravo, 1998)

Desde entonces, la demanda de servicios ha provocado una dinámica innovación en ellos, además del surgimiento de otros tantos; la idea de lo que es un servicio se ha ido modificando a través del tiempo. El elevado ritmo de los cambios en la sociedad y el desarrollo de nuevas tecnologías han permitido que estemos inmersos en un cambiante mundo de prestación de servicios y por lo tanto su definición y precisión universal no ha sido posible.

SINALSERVIS es una empresa de servicios con el objetivo de brindar soluciones a empresa pequeñas, medianas y grandes de la ciudad de La Paz y El Alto, a través de los años y la experiencia adquirida en el área financiera permite brindar un servicio de calidad y responsabilidad, brindando el servicio de recuento de efectivo, asistencia en taquilla y atención al cliente en general.

Esta empresa no cuenta con un sistema de costos bien definidos, es así como se diseñó un sistema de contabilidad de costos ABC.

Los actuales sistemas de cálculo de costos solo acumulan costos en lugar de administrarlos, sin tener la capacidad de generar actividades de planificación y control que no añadan valor a los productos o servicios. Por otra parte, cuando se trata de calcular los costes de los productos o servicios, los costes indirectos de fabricación y funcionamiento no se asignan correctamente, lo que hace que las empresas no tengan costes reales para los productos o servicios que proporcionan, lo que provoca dificultades en la toma de decisiones.

El sistema de cálculo de costos ABC es un método para calcular los costos exactos porque solo proporciona costos precisos, identificando el valor de las actividades laborales que se muestran en la gestión empresarial. La teoría de costos ABC explica las especificaciones, procesos, modelos y otros principios que se estiman para el sistema. Para este proyecto, se utilizó el sistema de costos para determinar los costos. (Cuevas Villegas, Chávez, Castillo, Marino Caicedo, & Sorate, 2004)

Uno de los aspectos más fundamentales de la contabilidad de costos es que los sistemas tradicionales de contabilidad de costos asignan cantidades arbitrarias a los costos indirectos de fabricación, basados principalmente en horas de trabajo directas, pero este elemento no representa con precisión la cantidad de recursos indirectos consumidos por los productos / servicios durante un período de tiempo determinado. Como resultado, este método de asignación de los costos indirectos de fabricación resulta en una distribución de costos inexacta.

El presente estudio asume el tipo de investigación cualitativa donde se utilizó la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación para tener una adecuada interpretación del proyecto, utilizando el método narrativo y método analítico.

CAPITULO I

1. DESARROLLO DEL PROBLEMA

1.1. IDENTIFICACION DE LA SITUACION PROBLEMÁTICA

Las **empresas de servicios** ofrecen servicios a sus clientes para satisfacer necesidades requeridas por los mismos. Estas empresas se caracterizan por su elevado nivel de **especialización** dentro de la actividad o rama que integran. Suelen enfocarse en ofrecer una única respuesta a las necesidades de sus potenciales clientes, aunque existen casos de firmas que brindan más de un servicio o que combinan la generación de productos y servicios.

La empresa SINALSERVIS fue creada el 12 de octubre del 2020 por la Sra. Carla Mabel Joaniquina Anara con el objetivo de brindar soluciones a empresa pequeñas, medianas y grandes de la ciudad de La Paz y El Alto, a través de los años y la experiencia adquirida en el área financiera permite brindar un servicio de calidad y responsabilidad en los servicios de recuento de efectivo, atenciones de cajas y venta de productos que corresponde a través de caja conforme al rubro de cada empresa.

MISION: Brindar servicios competentes, con responsabilidad, calidad, puntualidad y excelencia. Ampliando el mercado y ofrecer nuevas oportunidades de trabajo.

VISION: Ser una empresa reconocida a nivel nacional como el mejor proveedor de soluciones.

SINALSERVIS se dedica a la prestación de servicios de taquilla, atención al cliente en cajas, realiza recuento de efectivo, venta de entradas en eventos públicos, cobro de facturas, retiro de efectivo y otros. En pequeñas, medianas y grandes empresas.

Su actividad principal es: servicios con asignación N° 749000 consultores, servicios profesionales y técnicos.

Con registro de comercio en FUNDAEMPRESA: N° 00437149

Objeto o Actividad declarada por la sociedad o empresa unipersonal: intermediación por comisión en la prestación de servicios de atención en taquilla para eventos públicos.

Entre sus clientes principales están:

- **FERROTUDO:** Empresa de importación de material de ferretería, en la cual nuestra empresa presta los servicios de cajeros para cobros a clientes con cuentas pendientes.
- **CLUB DE SARGENTOS:** Se prestó servicio de 3 cajeros para la venta de entradas de un evento social.
- **SANTILLANA:** Prestación de servicio de cajas para el cobro por venta de libros en el Colegio Gregorio Reynolds en ambos turnos.

Cabe mencionar que tiene un Gerente general, jefe Administrador Financiero, Representante Comercial, una secretaria, y diez cajeros a disposición. De modo que tiene catorce empleados, clasificándolo como pequeña empresa que lleva funcionando por un año.

La contabilidad la empresa es realizada de manera comercial, registrando ingresos por venta de servicios y gastos efectuados en la realización de servicios, su sistema de contabilidad solo acumulan los gastos y no los administran poniendo en evidencia las actividades que no agregan valor a los servicios que ofrecen, por otro lado en el momento de costear sus servicios no se asignan de forma adecuada los costos indirectos de fabricación y los costos de operación, esto hace que las empresas no tengan costos reales de los servicios ofertados generando dificultades en el proceso de toma de decisiones.

La contabilidad que lleva la Empresa SINALSERVIS es una contabilidad no adecuada a las actividades de la empresa.

- Las cuentas de la empresa deben remitirse anualmente al registro y mensualmente de base para calcular los impuestos que te corresponden pagar con las reglas establecidas en el Plan general Contable. En la parte financiera solo

con datos contables fiables podrás tomar las decisiones estratégicas oportunas también se basa en el manual de contabilidad.

- Se lleva un registro periódico de los ingresos y los gastos de la empresa se tiene controlados los ingresos y los gastos para saber si las cosas van bien y tienes la suficiente liquidez. Se realiza una previsión de gastos futuros y una conciliación bancaria para evitar facturas impagadas.

Los documentos que actualmente se gestionan por la contabilidad son:

- **Libro diario:** se registran cronológicamente todas las operaciones diarias de la empresa.
- **Libro de ventas e ingresos:** refleja las ventas realizadas por medio de factura, más el resto de entradas de dinero.
- **Libro de registro de compras y gastos:** refleja todas las compras que se han realizado. Y en esta partida entran tanto las compras con factura.

Estos documentos son elaborados por una consultoría contable externa.

Estado de resultados

En la cual nos refleja la información relativa y los logros alcanzados por la empresa.

Se tiene las siguientes partidas:

- **Compras:** se contabilizan todas las compras de materias primas o productos.
- **Gastos de personal:** se refleja el sueldo que se paga al personal.
- **Gastos indirectos:** refleja otros gastos necesarios para la actividad, como la publicidad, la formación, las licencias del software, el dominio, el hosting, la electricidad que se consume.

Balance general

El balance general nos permite ofrecer toda la información financiera básica de la empresa SINALSERVIS, siendo la revisión al final del ejercicio, para saber cómo es la estructura financiera y patrimonial del negocio.

El balance se articula en 3 conceptos generales:

- **Activo:** se contabilizan los bienes y derechos de la empresa, junto con todas las partidas que generan ingresos.
- **Pasivo:** figuran los recursos financieros obtenidos por la empresa para el desarrollo de sus funciones.
- **Patrimonio neto:** se compone por los fondos propios y las aportaciones de los socios.

Con relación a la Gestión Administrativa y Financiera actualmente la empresa presenta problemas de eficiencia y efectividad, de acuerdo a la entrevista con la Gerente Financiero se detalló lo siguiente:

Se observo una ausencia de una adecuada determinación de costos, de tal manera la empresa durante esta última gestión se vio afectada en algunos aspectos que son importantes para la estabilización y posicionamiento en el mercado de nuestros servicios.

Por la situación descrita, la empresa atraviesa una disminución de la competitividad, así mismo, el análisis de costos es fundamental para entender la ventaja competitiva de un negocio. Mediante éste, conocemos en qué parte de la determinación de servicios se puede incrementar el valor para el cliente y en qué lugar es posible reducir los costos, y eliminar aquellas actividades que generan gastos y no aportan beneficios.

Posteriormente las observaciones y estudios de mejora fueron en consecuencia de una perdida de una licitación en la venta de un servicio, en el mes de Julio del presente año se preparó una propuesta para servicios de cajeros de ventanilla a una empresa estatal en

cual nuestros costos no fueron competitivos o atractivos para la empresa que adjudicaba el servicio, los precios por cada servicio se encontraban muy elevados a comparación de otras empresas del mismo rubro que se presentaron en dicha licitación.

Su entorno esta caracterizado por:

- Dificultad de realizar estrategias de precios eficaces para la obtención de una actividad más rentable.
- Disminución de la competitividad de la empresa.
- Ausencia de un control sobre los costos y gastos.
- Sistema de información deficiente.
- Estados Financieros que no reflejan la situación financiera de la empresa.

Tomando en cuenta que, de persistir con el mismo sistema de contabilidad tradicional, la empresa puede enfrentar una disminución de nuevos contratos siendo el resultado menor utilidad, hasta el cierre de la empresa.

A sí mismo, la empresa al no realizar el sistema de costos ABC podría tener los siguientes problemas: la incapacidad de reportar los costos de productos individuales a un nivel razonable de exactitud, evitar proporcional retro-informacion útil para la administración de la empresa a los efectos del control de las operaciones, no podrá mejorar ni medir la eficiencia, tendría dificultad en inversiones futuras, y por último podría llevar a la quiebra de la empresa al no tener un exacto cálculo de sus actividades.

La National Association of Accountants (N.A.A) de los EE.UU define la contabilidad de costos como “una técnica o método para determinar el costo de un proyecto, proceso o producto utilizado por la mayor parte de las entidades legales de una sociedad, o específicamente recomendado por un grupo de contabilidad autorizado” (National Association of Accountants, 1983)

Cecil Gillespie menciona que “la Contabilidad de Costos, aplicada a las actividades fabriles, es el procedimiento para llevar los costos de producción comuna doble finalidad; determinar el costo por unidad de los artículos producidos y facilitar diversas clases de comparaciones con las cuales se mide la ejecución productora”. (Gillespie, s.f.)

Para Kotler, Bloom y Hayes, "Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico”. (Kotler, Bloom, & Hayes, 2004)

Por último, William W. define que “el costo de servicio es un factor determinante, las características tecnológicas de una empresa rara vez se ve en su verdadera perspectiva a menos que se consideren sus bases económicas”. (Walter, s.f.)

La empresa no lleva un adecuado cálculo de sus operaciones, lo que impide el control de sus costos debido a que los cálculos de los mismos son inadecuados, no permitiendo revelar gastos menores e innecesarios, sobrecostos en los flujos de trabajo y pérdidas ocasionadas por la inactividad de trabajadores, entre otros costos que tienen impacto negativo en las finanzas de cualquier negocio.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Con la implementación de un sistema de contabilidad de costos basados en actividades que realiza la empresa “SINALSERVIS” se lograra determinar costos eficientes y una apropiada gestión de los recursos?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema de contabilidad de costos basados en actividades (ABC), que permita medir los costos y el desempeño sus actividades, mejorando de esta manera la eficiencia de sus operaciones y optimizando los recursos que tiene SINALSERVIS.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un diagnóstico de la empresa para analizar los procesos contables, administrativos y financieros. Así poder determinar los costos unitarios de cada servicio que ofrece la empresa.
- Identificar y clasificar los costos y gastos incurridos en la prestación de servicios.
- Elaborar instrumentos en base a los gastos identificados.

1.4. JUSTIFICACION

1.4.1. JUSTIFICACION TEORICA

La investigación propuesta busca la aplicación de la teoría y los referentes sobre la contabilidad de costos de servicios desde la perspectiva de los costos ABC dando solución a uno de los problemas más comunes de las empresas de servicios, de manera que, facilite una toma de decisiones oportuna y la fijación de precios competitivos.

El presente estudio consideró el sistema de contabilidad de costos ABC como una herramienta para controlar los costos y gastos en cada etapa del proceso de ventas mediante el empleo de técnicas de cálculo que conducen a una mayor rentabilidad. Esto lleva a la conclusión de que las organizaciones utilizan este sistema porque contribuye a los procesos de planificación, inversión y control de actividades.

Tomando en cuenta que los ingresos de servicio apoyan al desarrollo de otras empresas que necesitan terciarizar sus actividades, de manera que la investigación va a permitir desarrollar un sistema que facilite la determinación del costo de un servicio intangible, que actualmente no tiene un costo adecuado, lo que origina una complicación para la empresa al momento de fijar el precio del mismo a sus clientes y conocer el verdadero margen de rentabilidad, teniendo en cuenta que en este sector existen una gran variedad de empresas que se consideran competencia directa que tienen una amplia cantidad de clientes potenciales cuyas necesidades intangibles deben ser satisfechas.

Los beneficios del sistema incluyen ahorros financieros para la empresa, un mejor servicio al cliente y una mayor confianza del cliente en la empresa. Se está evaluando un sistema de estimación de costos basado en el método de cálculo del ABC. Ayudará a reducir los costos de producción mediante la gestión adecuada de los costos de inventario, mano de obra y fabricación. Además, se facilita información para mejorar la gestión de cada actividad que tenga un impacto inmediato en los costos de la empresa. Lo cual permite a las empresas obtener herramientas contables importantes e información que les permite tomar decisiones oportunas para controlar o redirigir los recursos financieros necesarios para lograr los objetivos planificados.

Así mismo, el motivo del presente trabajo es realizar un sistema de contabilidad de costos ABC para empresas de servicios, como "SINALSERVIS", de la misma manera poder determinar el costo del servicio para cubrir las necesidades de la población en general.

Por último, el aporte teórico es suministrar información adecuada sobre cada una de las fases del proceso de prestación de servicios para un buen control de los costos y gastos, generando la subsistencia y el crecimiento de la empresa.

1.4.2. JUSTIFICACION METODOLOGICA

El presente trabajo tiene un enfoque cualitativo, investigó y evaluó datos no estandarizados de la empresa "SINALSERVIS" realizando entrevistas y debates para obtener resultados y respuestas para realizar el proyecto presente.

Se uso un diseño descriptivo y explicativo ya que están orientados a describir con mayor precisión y fidelidad posibles de una realidad o fenómeno, utilizando métodos y técnicas estadísticas para la recolección de datos y análisis. Así mismo, se constituyó el conjunto organizado de principios, descubrimientos y afirmaciones, por medio del cual se interpreta una realidad.

Lo anterior permitió abordar la situación problemática, analizar y desarrollar la propuesta.

1.4.3. JUSTIFICACION PRACTICA

Con el presente estudio va a permitir la aplicación de los conocimientos adquiridos y desarrollados durante el proceso en el desarrollo de la formación en la carrera Contaduría Pública.

Así mismo se justifica encontrar una solución al problema que enfrenta la empresa, diseñando un sistema de contabilidad de costos ABC (costos basados en actividades) capaz de reflejar y controlar los gastos por elementos incurridos en el proceso del servicio, las cuentas de control, las utilidades, los registros y resolver las necesidades de planificación a los efectos de la determinación del costo real de servicio.

Finalmente, para la realización del proyecto fue preciso la obtención y procesamiento de la información como: revisión de documentos, entrevistas y tormenta de ideas.

1.4.4. JUSTIFICACION SOCIAL

El desarrollo económico y social de una región relacionado con el incremento de empresas que ofrecen servicios siendo la necesidad de crear un sistema de costos para incrementar las ganancias y eficiencia de las empresas de servicios.

Al implementar un sistema de costos ABC la empresa "SINALSERVIS" tendrá éxito en el ámbito de ofrecer servicios, generando empleo que permita manejar la tasa de desempleo del país e incrementando sus ventas, de tal manera, con más impuestos poder contribuir al desarrollo económico de la comunidad.

También en la parte tributaria el país podrá cubrir mejores impuestos que permita fortalecer la necesidad pública.

Por la importancia que tienen estas empresas con el presente trabajo coadyuba al conocimiento de los costos reales de la empresa de servicios "SINALSERVIS", no cabe duda que siempre tendrá un objetivo social debido a que se tiene un producto que vender, un servicio que ofrecer y una necesidad que cubrir a la población en general, así mismo se tiene la necesidad de conocer el costo real del servicio. El hecho de que una

actividad sea la de vender servicios no implica que este deje de tener un costo de ventas, concepto que ayudara a los que dirigen el negocio para que puedan medir el desempeño de la empresa.

En muchas ocasiones algunas empresas trabajan sin un sistema de costos bien estructurado, lo cual afecta a la eficiencia de la empresa y no se llegan a los objetivos planteados. Por ello, se proveyó un modelo de estructura de costos poniendo énfasis en los servicios de la empresa.

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

2.1. EMPRESA

Según Termes (2003) “Empresa económica o mercantil es una comunidad de personas que, aportando unas, capital y otras, trabajo, se proponen, bajo la dirección del empresario, el logro de un objetivo que constituye el fin de la empresa”.

Este objetivo, para que la empresa se justifique económica y moralmente, debe ser bifronte: por un lado, añadir valor económico, es decir, generar rentas, crear riqueza para todos los participantes en la empresa y, por otro lado, prestar verdadero servicio a la sociedad en la que la empresa se halla ubicada. Sin estas dos condiciones -prestar servicio y crear riqueza- la empresa mercantil no se justifica. Precisemos los términos. Por un lado, prestar servicio, en el sentido de verdadero servicio, es decir, un servicio que contribuya al bien común; si no es así, la empresa no se justifica moralmente. De aquí que haya empresas que, a pesar de crear riqueza, no se justifican moralmente por la naturaleza dañina, material o espiritualmente, de la actividad a que se dedican. Por otro lado, crear riqueza, añadir valor económico, es decir, generar rentas para los que integran la empresa como aportantes de capital, trabajo y dirección. Por eso hay empresas que, aun cuando la naturaleza de su actividad sea irreprochable desde el punto de vista moral, no se justifican económicamente al no llegar a generar rentas suficientes para remunerar satisfactoriamente tanto el trabajo como el capital empleados. (Termes, 2003)

El concepto de empresa refiere a una organización o institución, que se dedica a la producción o prestación de bienes o servicios que son demandados por los consumidores; obteniendo de esta actividad un rédito económico, es decir, una ganancia. Para el correcto desempeño de la producción estas se basan en planificaciones previamente definidas, estrategias determinadas por el equipo de trabajo.

El éxito de una empresa requerirá de objetivos claros y bien establecidos, además de una misión preestablecida. Por otra parte, estas deberán definir las políticas y los reglamentos según los cuales van a manejarse. Sin embargo, más allá de las reglamentaciones que decidan en forma interna e informal, deberán regirse ante todo según las leyes que determinen la regulación de su actividad y funcionamiento en la jurisdicción en la que estas operen.

Quizás desde una perspectiva más técnica se la puede definir como una unidad socioeconómica. Según esta forma, la misma utilizará todos los recursos que estén a su alcance para transformar materia prima en un bien o servicio que pueda introducir en el mercado de oferta y demanda para obtener una utilidad.

Es importante aclarar que se utiliza el término socioeconómico dado que se identifica como parte social de esta unidad el conjunto de individuos que forman parte de ella, y como económica el componente de capitales que se busca conseguir. (Editorial Etecé, 2021)

Castillo (2014, p.18) menciona: “La palabra "empresa", de origen italiano, desde siempre ha evocado la idea de emprender una acción con ciertos objetivos; en su uso hay muchas veces un dejo de admiración por alguien que emprende o inicia una empresa, en términos de intentar lograr algo con esfuerzo”.

Esta idea que desde las revoluciones industriales europeas acompañaría los esfuerzos del capital por diseñar procesos productivos que permitirían contar con nuevas formas de organización del trabajo, conservaría aquella cierta dosis de subjetividad admirativa, en términos de los retos que implican los esfuerzos por lograr los objetivos buscados. (Castillo, 2014)

Galán (2015) mencionó: “Una empresa es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. Esta unidad productiva puede contar con una sola persona y debe buscar el lucro y alcanzar una serie de objetivos marcados en su formación”.

A menudo la creación o formación de empresas responde a la necesidad de cubrir un servicio o una necesidad en un entorno determinado y mediante el cual existe la posibilidad de salir beneficiado. Para ello, el **emprendedor** o el grupo de emprendedores reúne los recursos económicos y logísticos necesarios para poder afrontar dicho reto empresarial y cumplir los objetivos que se marquen y haciendo uso de los llamados **factores productivos**: trabajo, tierra y capital. (Galán, 2015)

Según Domínguez (s.f. p.297) “Toda empresa o negocio existe si obtiene beneficios. Sin beneficios la empresa pierde su capacidad de crecer y desarrollarse. Como organización debe competir con otras que realizan idénticos productos o servicios”. Una empresa que no obtenga beneficios, a pesar de la buena voluntad de sus gestores, tiene que gestionar perfectamente sus recursos, tanto disponibles como obtenibles para alcanzar aquellos, tratando por todos los medios de conseguir un óptimo equilibrio entre los mismos.

En un entorno donde por lo general dichos recursos escasean, el empresario debe aplicar fórmulas para persuadir y motivar continuamente a los inversores o fuentes de capital, para que apoyen su proyecto empresarial.

La mayoría de las empresas son de propiedad privada y se las conoce como SECTOR PRIVADO. Una empresa o Departamento del Estado entra dentro del SECTOR PÚBLICO. Aunque ambos tipos de organización tienen que administrar recursos de la forma más eficaz, no ha sido preciso hasta ahora que las empresas del gobierno obtengan beneficios, porque existen diferencias entre los objetivos financieros de las empresas del sector privado y las del Gobierno.

Una característica por lo general idéntica para las organizaciones de ambos sectores es la necesidad de tener en cuenta como objetivo final de su actividad al Cliente o Consumidor. (Domínguez, s.f.)

2.1.1. CLASIFICACION DE EMPRESA

Clasificación de las empresas según su forma jurídica

La forma jurídica de una empresa es la identidad que asume legalmente una compañía teniendo en cuenta la titularidad y la responsabilidad de sus propietarios.

Esta clasificación de las empresas según sus tipos de forma jurídica:

- **Persona física:** esta empresa se constituye por un emprendedor o un autónomo, que cotizará mensualmente su boletín de autónomo y será el máximo responsable de cualquier deuda de la compañía respondiendo con su patrimonio profesional y personal, al igual, que también será quien obtenga la totalidad de los beneficios.
- **Varias personas** (personas físicas y personas jurídicas): es la unión de varias personas que se unen para desarrollar un negocio conjunto, en el caso de personas físicas, podrán constituir sociedades civiles o comunidades de bienes, las cuales, serán las responsables de las deudas.
- **Unión Temporal de empresas:** similar a la anterior, pero en el caso de personas jurídicas, que se unen para llevar a cabo una unidad productiva.
- **Persona jurídica o sociedad:** su objeto es la realización de una actividad comercial con ánimo de lucro, donde se unen uno o más individuo para conseguir unos beneficios. Los tipos de sociedades dependerá de la relación entre los socios, la responsabilidad, el riesgo y el objeto social de la misma.

Clasificación de las empresas según su tamaño

Este tipo de clasificación de las empresas según su tamaño viene fijado por el Reglamento de la Unión Europea nº 651/2014, y consiste en:

- **Grandes empresas:** son las que manejan grandes capitales, suelen tener propias instalaciones, sus ventas son superiores a 50 millones de euros y tienen más de

250 trabajadores, tienen un sistema de administración avanzado y préstamos importantes con entidades financieras nacionales e internacionales.

- **Medianas empresas:** su negocio es inferior a 50 millones de euros con menos de doscientos cincuenta trabajadores, tienen sus áreas definidas por funciones y sus procedimientos estarán automatizados.
- **Pequeñas empresas:** tienen un volumen de negocio inferior a 10 millones de euros y menos de cincuenta trabajadores, son entidades independientes y rentables, las cuales, no predominan en el sector de la industria.
- **Microempresas:** con un volumen de negocio inferior a dos millones de euros y con menos de diez trabajadores, usan sistemas de fabricación artesanales, el propietario se encarga de los asuntos administrativos, producción y ventas.

Clasificación de las empresas según su capital

Otro importante **criterio de clasificación de empresas** es el origen de su capital, en este caso tendríamos:

- **Público:** una empresa pública es aquella donde el estado tiene la participación total o mayoritaria. Son creadas para ofrecer bienes y servicios a la población, sobre todo de primera necesidad.

Sus **principales características** son:

→ Más del 50% del capital social pertenece al Estado o a cualquier nivel de descentralización (provincial o municipal)

→ Suelen ofrecer servicios básicos y de primera necesidad

→ Aparecen en sectores de comunicaciones para ofrecer información de interés público

→ Estas empresas pueden competir o no con empresas privadas

- **Privada:** una empresa privada es aquella que el capital proviene de personas particulares, es decir, de sociedades mercantiles.

También son una alternativa a las entidades de crédito, ya que, pueden ofrecer préstamos a todo tipo de clientes, tanto negocios como particulares.

- **Mixtas:** son empresas que combinan capital público con capital privado, es decir, tendrán inversionistas privados y al Estado, aunque normalmente, la mayoría de la inversión proviene del fondo público, ya que, sus objetivos están centrados en actividades de interés público.

Existen muchas empresas públicas que finalmente terminan convirtiéndose en mixtas debido a:

→ Proviene de empresas públicas que se han ido privatizando poco a poco, como, por ejemplo, Iberia

→ Empresas de nueva creación que optan por la colaboración del sector privado y el público, como, por ejemplo, empresas de servicios del ayuntamiento.

Clasificación de las empresas según su sector económico

Dentro de esta **clasificación de empresas** destacamos las siguientes:

- **Sector primario:** dedicados a obtener productos de la naturaleza, es el sector agrario, ganadero, pesquero y minero
- **Sector secundario:** dedicados a la transformación de las materias primas, es decir, sector industrial, energético, construcción, etc.
- **Sector terciario:** sector servicios como transporte, comunicaciones, comercio, turismo, etc.
- **Sector cuaternario:** son servicios de información y creación, investigación y desarrollo e innovación.

Clasificación de las empresas según su actividad.

Por último, la clasificación de las empresas según su actividad podemos agruparlas en tres modalidades:

Industriales:

- Son las que producen bienes o servicios a partir de su extracción o producción.
- Agricultura e industria.

Servicios:

- Ofrecen servicios gracias al capital humano y a los medios materiales.
- Empresas de transporte, asesoramiento, enseñanza y sanitaria.

Comerciales:

- No producen, se encargan de la venta de los bienes y servicios.
- Son intermediarios mayoristas o minoristas.

(Peña, 2020)

2.2. EMPRESA DE SERVICIOS

Según Sandoval Niño de Guzmán, Sandoval Terceros, y Sandoval Terceros (2016 p.67-68) "Las empresas de servicios son aquellas que tienen por objetivo el de vender servicios y entre estos servicios podemos citar los siguientes: Asesoría, Asistencia, Asistencia, Publicidad, Transporte, Implantación de Sistemas, Servicios Hoteleros, y Servicios Públicos en General".

Las empresas de servicios pueden ser: PUBLICAS y PRIVADAS. Su actividad general es la atención a las necesidades generales de la sociedad y su actividad ESPECIFICA según a la naturaleza y actividad que desarrolle, por ejemplo: Servicio de Energía Eléctrica, Servicio de Telefonía Local Nacional e Internacional, Servicio de aprovisionamiento de agua potable, Servicio de aprovisionamiento de gas natural y de gas licuado, Servicio de Salud, Servicio de Educación; y los resultados que se obtengan en la prestación de estos servicios y en esta clase de organizaciones su costo será de OPERACIONES, y sus unidad básica de costo será de acuerdo al servicio o producto que se demande por la misma, por ejemplo: en las empresa que se dedican a la venta de

Energía Eléctrica su unidad básica será Kilovatio-hora; para las empresas que se dedican a la venta de los servicios de telefonía será la llamada telefónica o la tarifa fija y las empresas que presten servicios de la venta de aprovisionamiento de agua potable, su unidad básica será el metro cubico-litros y las demás unidades de medida etc. En las empresas que se dedican al servicio de transporte, la unidad básica será kilometro-persona y kilometro por kilo y para las empresas que prestan los servicios de salud la unidad básica de su costo será paciente-día. La prestación de estos servicios por estas empresas será de acuerdo a la naturaleza del servicio que llegue a prestar.

Las empresas de servicio de CREDITO, actividad GENERAL es de ser un intermediario de créditos entre la sociedad y su actividad ESPECIFICA, es la prestación de servicios CREDITICIOS y los resultados que obtengan son el costo de OPERACIÓN y la unidad básica de costo, será cuentas corrientes, cuentas de cheques utilizados y manejados por las mismas.

Las empresas de servicios de SEGUROS Y REASEGUROS, su actividad GENERAL es la atención a las necesidades de seguros de riesgos, siniestros y otros de esta naturaleza y su actividad ESPECIFICA es la prestación de seguros y los resultados que obtengan serán costos de OPERACIÓN, la unidad básica de costo será la póliza de seguro y reaseguro expedida, la póliza de fidelidad expedida, etc.

Las empresas de servicio de TRANSPORTE, su actividad GENERAL es el de vender servicios de transporte Aéreo, terrestre y Fluvial; en el área nacional e internacional y su actividad ESPECIFICA es la venta de pasajes, y la transportación de carga, y los resultados que se obtienen en estas empresas de servicio de transporte serán costos de OPERACIÓN, la unidad básica de costo será pasajero-kilometro, y para la transportación de carga será tonelada-kilometro o quintal-kilometro.

Las empresas que se dedican a la prestación de servicios en la rama HOTELERA, GASTRONOMIA, RESTAURANTES y otros, su actividad GENERAL es la presentación de servicios a las necesidades generales de esta actividad, es VARIADA, y su actividad ESPECIFICA es DIVERSA, y los resultados que se

obtienen en estas empresas son los costos de OPERACIÓN, y la unidad básica de costo será las habitaciones-día hora, comida, bebida y según la naturaleza del servicio que vaya a presentar, etc. (Sandoval Niño de Guzmán, Sandoval Terceros, & Sandoval Terceros, 2016)

Como su nombre indica, las empresas de servicios son las que proporcionan servicios, es decir, elementos no tangibles que cubren necesidades específicas. Los ejemplos más habituales los encontramos en sectores como **la electricidad, el agua, el gas, el transporte de mercancías, las comunicaciones, la cultura, el espectáculo, los hoteles o el turismo**, entre otros.

Esto implica que **las empresas de servicios cuentan con un alto nivel de especialización en su rama o actividad**. Aunque existen excepciones o incluso ejemplos de empresas que ofrecen tanto servicios como productos tangibles, por lo general se centran en **dar respuesta a una sola necesidad entre su público**.

Las empresas de servicios tienen características únicas que las define y diferencia entre sí. En cualquier caso, **existen cuatro atributos clave de este tipo de negocios**. Son los siguientes:

- 1. Intangibles.** A diferencia de los productos, la mayoría de los servicios no se pueden experimentar ni consumir hasta que se realiza el contrato y esto puede suponer un reto para los negocios de este tipo, ya que los clientes pueden sentir que deben tomar una decisión de compra sin la información adecuada.
- 2. Inseparables.** Los productos pueden producirse por partes e incluso en diferentes localizaciones, sin embargo, los servicios son únicos porque generalmente se brindan y se consumen al mismo tiempo en la misma ubicación.
- 3. Efímeros.** Los servicios, a menudo son perecederos, lo que significa que la capacidad no utilizada no se puede almacenar para su uso o venta en el futuro. Por ejemplo, un restaurante podría estar lleno una noche y medio vacío el siguiente. Si el

restaurante funciona con un modelo de personal inflexible, los gastos serán, a pesar de todo, los mismos en ambos casos.

4. Variables. Los productos manufacturados tienden a basarse en procesos automatizados y procedimientos de garantía de calidad que resultan en un producto consistente. Sin embargo, la calidad de un servicio puede variar según muchos factores, incluido quién lo proporciona, dónde se proporciona, cuándo se proporciona y cómo se proporciona. Cuanto más dependa un negocio de los seres humanos para proporcionar servicios, más susceptible será a la variabilidad.

Cuáles son las empresas prestadoras de servicios: Ejemplos

- **Empresas de actividades uniformes:**

Son aquellas que mantienen estables los valores esenciales del negocio. Por ejemplo, los gastos en mano de obra, los costes de producción, las vías de ejecución del servicio y, sobre todo, la actividad en sí misma.

Los ejemplos más destacados de este tipo de empresas los encontramos en sectores como la limpieza, la reparación y mantenimiento de ascensores, las consultorías, la asesoría o la entrega de paquetería, entre otros.

- **Empresas de gestión de proyectos:**

En este caso, además de prestar un servicio puntual y definido, se trata de empresas que desarrollan proyectos de duración media o corta, es decir, con unas actividades y fases definidas de antemano, como por ejemplo la programación web, la consultoría especializada o los procesos de selección de personal, entre otros.

A diferencia de las primeras, estas empresas no necesariamente mantienen sus costes de producción; como se trata de proyectos, sus perspectivas iniciales pueden variar, al igual que su presupuesto e inversión. Y aunque pueden operar en diversos campos, su línea de servicios no se modifica en absoluto.

- **Empresas de servicios combinadas:**

A esta última categoría pertenecen aquellas empresas que combinan la oferta de un servicio con la venta de productos. Es bastante habitual encontrarlas en sectores como la hostelería, los servicios de reparación del hogar o las funerarias, entre otros. (Anónimo, 2022)

2.3. SERVICIO

El término “servicios” o “sector servicios” se ha utilizado y se utiliza muy a menudo para referirse a un conjunto de actividades económicas sumamente heterogéneas. Las actividades de los servicios que pertenecen al sector terciario se suelen definir en un sentido muy general como “las actividades que no producen bienes”. Entre ellas se encuentran la distribución, el transporte y las comunicaciones, las instituciones financieras y los servicios a las empresas y los servicios sociales y personales. Aunque todos estos servicios son muy diferentes unos de otros, puede hacerse una distinción entre los servicios públicos y los privados, los mercantiles o destinados a la venta y los no mercantiles, los servicios destinados a los productores o a las economías domésticas, etc.

El empleo y las actividades del sector terciario se define frecuentemente de una forma general o de acuerdo con las características que supuestamente los distinguen del sector secundario: baja productividad del trabajo, baja intensidad del capital, mayor dispersión del tamaño de las empresas, mayor dispersión del tamaño de las empresas, mayor proporción de mano de obra femenina, mayor concentración de puestos de trabajo a tiempo parcial, etc. Este enfoque global es esquemático y algo engañoso. El sector servicios constituye, de hecho, un grupo extraordinariamente heterogéneo, una yuxtaposición de actividades dispares cuyos niveles de productividad y tasas de crecimiento, estrategias de los agentes privados y públicos implicados, estructuras ocupacionales y salariales – y por lo tanto, la capacidad para crear puestos de trabajo – son extraordinariamente diferentes.

Para J. Gershuny e I. Miles (1983), “el término “servicios” se aplica a una amplia variedad de actividades llevadas a cabo por las industrias consideradas como pertenecientes al sector terciario”. Según estos autores, el término “servicios” puede tener cuatro acepciones analíticamente distintas:

- Industrias de servicios: abarca todas aquellas empresas cuya producción final es un artículo intangible o efímero o, alternativamente, “el conjunto residual de entidades productivas de la economía formal cuyo producto final no es un bien material”
- Productos de servicios: estos no deben necesariamente ser producidos por las industrias de servicios; las empresas industriales producen frecuentemente servicios en el proceso de sus operaciones de fabricación y los venden a los consumidores, aisladamente, o, más a menudo, en conjunto con las mercancías.
- Ocupaciones de servicios: los trabajadores empleados en ocupaciones de servicios están presentes en toda la gama de industrias, y se ocupan en actividades “no productivas” que van desde el proceso de datos hasta las reparaciones y el mantenimiento, desde los servicios de limpieza y hostelería hasta los educativos y sanitarios. En ocasiones, la mayor parte de estas actividades están incluidas en industrias de servicios especializados, y a veces suponen la “terciarización” de la mano de obra encuadrada en el sector industrial. Es decir, existe una diferencia entre “empleo en las industrias de servicios” y “ocupaciones de servicios”
- Funciones de servicios: incluyen a las personas que realizan trabajos de servicios, que no tienen por qué llevarse a cabo en el ámbito de la economía monetaria o formal: las asociaciones voluntarias, los hogares y las personas pueden generar sus funciones de servicios finales en su tiempo libre (por ejemplo, llamadas telefónicas, las lavadoras que sustituyen a los servicios de lavandería, la máquina de afeitar que sustituye al transporte público, etc.): al hacerlo utilizan bienes y productos característicos del sector servicios que se obtienen de la economía formal.

Por su parte, R. Kent (1985) “distingue cinco categorías de servicios que en lo básico guardan un paralelismo con las fases del desarrollo económico”:

- Servicios personales no cualificados: históricamente, los servicios domésticos y personales de todo tipo han sido las fuentes principales de la actividad de servicios en las sociedades tradicionales. Estos tipos de empleos permitían la absorción de la mano de obra excedente en la economía.
- Servicios personales cualificados: al incrementarse la productividad en las sociedades agrícolas, de modo que esa producción rebaso los requerimientos de subsistencia, y se inició la Revolución Industrial, se abrieron oportunidades para nuevos tipos de servicios (comercio, administración, etc.). Asimismo, la proliferación de los servicios públicos que suministran infraestructura y servicios sociales a las nuevas industrias y a la población urbana floreciente, brindó oportunidades de nuevos empleos en los servicios.
- Servicios industriales: al tiempo que compiten en el mercado, las industrias se hacen más complejas y requieren servicios altamente cualificados. Estos pueden proporcionarlos, con más eficiencia, las organizaciones de servicios especializados (bancos, compañías aseguradoras, gabinetes jurídicos, etc.).
- Servicios de consumo masivo: el creciente poder adquisitivo ha dado lugar a una serie de nuevos servicios a gran escala: restaurantes, hoteles, actividades de ocio, sanidad, ... En todas estas industrias de servicios, los mercados masivos posibilitan la eficiencia económica.
- Servicios empresariales de alta tecnología: la introducción de las nuevas tecnologías ha traído consigo una auténtica revolución en los servicios para las empresas. La automatización, el procesamiento electrónico de datos y otras innovaciones han sido adoptadas por un conjunto de nuevas empresas con el objetivo de prestar servicios técnicos de más avanzado nivel a la industria.

En resumen, los cuatro enfoques analizados parten, unos, de las características de consumo de los servicios, y otros, de las peculiaridades de la producción. Los basados en

las características de consumo parecen proporcionar una mejor comprensión de la dispar naturaleza de los servicios que los fundamentados en las características propias de la producción de servicios. Aquellas ponen de manifiesto que la economía de servicios puede analizarse en función de los servicios que intervienen en la producción, distribución y consumo de bienes materiales, así como de aquellos servicios que se producen para el consumo directo o para atender a la distribución y consumo de otros servicios. Pero tal descripción por sí misma dice poco sobre el empleo en el sector servicios. Para comprender las tendencias del pasado y las perspectivas futuras es necesario considerar no solo los tipos de consumo y los niveles de producción, sino también la organización y estructura de la producción. En definitiva, ambos tipos de enfoques, los basados en el consumo y los fundamentados en la producción, son complementarios. (González Moreno, del Río Gómez, & Domínguez Martínez, s.f.)

Se dice que un servicio es heterogéneo debido a que, atendiendo a diferentes factores, raramente suelen coincidir entre sí y usualmente son diseñados y realizados en atención a cada cliente individualmente. En otras palabras, no existen cadenas de producción en masa como sí sucede en la fabricación de bienes.

Por otro lado, al ser los servicios principalmente intangibles o no materiales (más adelante ahondaremos al respecto), un consumidor no los puede poseer. Un claro ejemplo de este tipo serían los servicios de atención al cliente, habituales en grandes marcas.

En definitiva, el significado de servicio es tan amplio como importante. Por ello, vamos a ver las características de los mismos.

2.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

Las características más importantes de los servicios son las siguientes:

- **Intangibles:** No se pueden ver, ni tocar. No son como un bien que lo tocamos, lo utilizamos, lo guardamos.

- **Indivisibles:** Aunque se pueden comprar paquetes de servicios por separado, hay una unidad mínima indivisible. Cuando vamos a un hotel, estamos pagando por un servicio. Podríamos incluso pagar por horas, pero el servicio es ese. No podemos tener medio cuerpo dentro del hotel y medio cuerpo fuera.
- **Heterogéneos:** Son muy diversos y variados. A eso nos referíamos con la amplitud de su significado. Podemos encontrar servicios relacionados con la consultoría, la banca, la contabilidad, hostelería u ocio.
- **No se pueden conservar:** Por norma general, no se pueden almacenar los servicios. En este sentido, prestación del servicio y consumo son simultáneos. Por ejemplo, si un camarero nos atiende en un restaurante (sector servicios), no podemos almacenar ese servicio o guardarlo. Por ejemplo, un billete de avión con una fecha determinada (a menos que cambiemos la fecha), si no lo utilizamos se pierde. Ese avión ya no vuelve a viajar ese día a esa misma hora. Puede que lo haga otro día, pero no en ese instante. (Sánchez Galán, 2016)

2.4. CONTABILIDAD

Según Gil (2015) contabilidad “Es una herramienta clave para conocer en qué situación y condiciones se encuentra una empresa y, con esta documentación, poder establecer las estrategias necesarias con el objeto de mejorar su rendimiento económico”. Por ejemplo, si compramos madera para fabricar sillas tendremos que contabilizar esa compra para saber qué cantidad tenemos, cuanto nos ha costado, quién es el vendedor, en qué fecha la compramos, etc. De todo eso y más se encarga la contabilidad.

La contabilidad es un recurso del que se dispone para administrar los **gastos** e **ingresos** de una compañía. Cualquier empresa en el desarrollo de su actividad realiza operaciones de compra, venta, financiación como consecuencia de esas actividades su patrimonio varía y obtiene un beneficio o una pérdida.

Todas las empresas son conscientes de que deben gestionar de forma adecuada los parámetros contables. Este concepto involucra tanto a las denominadas pequeñas y medianas empresas (**PYMES**) como a las grandes multinacionales. Del mismo modo, obedece tanto a razones de índole financiera —de términos de asegurar la adecuada rentabilidad—, como a disposiciones fiscales, debido a la presión de los fiscos federales, provinciales y locales sobre cada formación corporativa. (Gil, 2015)

Según Siles (2019, p.1-4) “La contabilidad es una ciencia de naturaleza económica – financiera que registra de manera cronológica y ordenada todas las operaciones mercantiles, registrado las mismas en libros especiales, para que al final de un determinado periodo se pueda obtener información expresados en los Estados Financieros”.

La contabilidad, permite conocer con exactitud la real situación económica-financiera de una empresa; a través de control que ejerce sobre las operaciones y sobre quienes las realizan, así mismo a partir de la permanente y oportuna información que brinda apoyo a los ejecutivos de la institución en el tomo de decisiones más acertadas.

La información contable es elaborada para diversos usuarios, cuyos intereses pueden verse afectados por los resultados del ente (empresa). Los usuarios de la información contable son importantes protagonistas del proceso contable, ya que sus necesidades condicionan los objetivos y requisitos del sistema contable.

El objeto principal de la contabilidad es el de proporcionar información, que sea clara, amplia, contable, útil y oportuna para la toma de decisiones. Esta información debe ser base importante, al momento de tomar decisiones por los diferentes usuarios de la información ya sean internos o externos.

2.4.1. MARCO NORMATIVO DE LA CONTABILIDAD

Analizando el marco normativo de la contabilidad podemos sintetizar que el mismo está enmarcado en dos tipos de normas que son:

- a) Marco Legal
 - b) Marco Teórico
- a) Entendemos por el marco legal a las diferentes normativas legales y disposiciones administrativas y de directorio que regulan en funcionamiento de la contabilidad como ser:
- Código de Comercio.
 - Código Tributario.
 - Ley 843 Texto Ordenado.
 - Decreto Supremo 24051
 - Otras
- b) Entendemos por el marco teórico a las diferentes normas que emiten instancias profesionales ya sea a nivel local o internacional que informan criterios contables particulares de la contabilidad como ser:
- Normas de Contabilidad.
 - Normas Internacionales de Contabilidad.
 - Normas Internacionales de Información Financiera.
 - Normas de Auditoria.
 - Normas Internacionales de Auditoria.
 - Otras.

2.4.2. CLASIFICACIÓN DE LA CONTABILIDAD

La contabilidad general puede ser clasificada de diferentes maneras, una de ellas es de acuerdo a su actividad, que se clasifica de la siguiente manera:

- a) Contabilidad Comercial
- b) Contabilidad Industrial
- c) Contabilidad de Servicios

Las empresas comerciales se caracterizan por comprar y vender productos ya elaborados que reciben el nombre de mercaderías, en cambio las empresas industriales compran materiales lo procesan o transforman en un producto terminado. Pero tanto

empresas comerciales como industriales se caracterizan por que comercializan productos tangibles, en cambio las empresas de servicio compran materiales e insumos para posteriormente prestar un servicio que por lo general es intangible. (Siles Rodriguez, 2019)

2.5. CONTABILIDAD DE COSTOS

Etecé (2021) mencionó que: “La contabilidad de costos nos ofrece información real y concreta de todos los costos y gastos que tiene una empresa para producir. Establecer el costo de un producto sirve para tener control sobre la producción, la venta del producto, la administración y la financiación del mismo”.

El costo es el valor que se paga para la obtención de bienes o servicios. El costo provoca una reducción de activos. Los costos de una empresa se relacionan con las actividades que se realizan a diario.

Al realizar una contabilidad de costos, se evalúa el trabajo administrativo y gerencial. Siempre es necesario comparar los ingresos de la empresa y los costos que han proyectado previamente.

Conocer al detalle los costos de producción permiten un mayor control de las operaciones. La contabilidad de costos ofrece a la empresa toda la información que necesita para tomar decisiones oportunas y correctas en base a información real y concreta.

Esta información es útil para desarrollar nuevos proyectos y evaluar las actividades realizadas dentro de la empresa. Como decíamos al iniciar este artículo, conocer el costo de un producto nos sirve para tener control sobre la producción, la venta del producto, la administración y la financiación del mismo.

La contabilidad tiene siempre como objetivo brindar datos útiles a los directivos de una empresa o entidad para poder tomar decisiones correctamente en el área económica. Los datos arrojados se inscriben en documentos contables que muestran la situación

económica de la empresa en cuestión. En general, la contabilidad de costos busca objetivos a corto plazo para que la empresa obtenga beneficios y no pérdidas.

Además, la empresa sabrá con exactitud a cuánto vender el producto de acuerdo con los gastos totales del mismo, que excede la materia prima, ya que se tienen en cuenta la mano de obra y la administración. La empresa encuentra así un estado de equilibrio entre los ingresos y los costos, y de esta manera podrá tomar decisiones, que en última instancia es el objetivo primordial de una empresa. (Equipo editorial, Etecé, 2021)

Por su parte, Funes (2019, p.1-10) mencionó que: “La contabilidad de costos es un sistema de información aplicado en una empresa para registrar las operaciones conforme a las normas contables nacionales e internacionales y disposiciones legales vigentes, controlar, determinar los costos, analizar e interpretar toda la información relacionada con los costos de producción, comercialización, administración y financiamiento; dicha información permite tomar decisiones adecuadas y oportunas a usuarios internos y externos de la empresa”.

También se conoce como una contabilidad analítica porque suministra información detallada de los que cuesta adquirir, producir, explotar y distribuir un producto o un servicio.

2.5.1. OBJETIVOS Y SUBOBJETIVOS DE LA CONTABILIDAD DE COSTO

Los objetivos que persigue la Contabilidad de Costos, se pueden resumir en: que permite un control adecuado de las operaciones y de los costos, proporcionando información amplia y oportuna, y SUBOBJETIVOS, entre las principales se tiene:

En términos generales el conocimiento del costo unitario es esencial para el empresario, pues sobre el descansan los planes de operación de la empresa.

- Valuar la producción del periodo (productos terminados, en proceso, defectuosa, averiada, perdida o desperdicio anormal)

- Conocer el costo de producción de los artículos vendidos.
- Fijar el precio de venta de cada producto, determinado el margen de utilidad probable en función de la oferta y demanda imperante en el mercado.
- Fijar normas o políticas de operación o explotación de cada producto.
- Tomar decisiones sobre comprar, fabricar o mandar maquillar.
- Servir de indicativos para la planeación y control presupuestarlo.

También se puede señalar, que con la determinación de los costos se presenta a los gerentes, usuarios internos y externos la información necesaria para el desempeño de sus funciones en forma efectiva y para que pueda tomar decisiones oportunas. Mas concretamente, indican las consecuencias económicas de ejecutar, o de haber ejecutado, una actividad cualquiera, por ejemplo: si un gerente está estudiando la aceptación de un contrato desea conocer si del mismo se derivará o no un beneficio adecuado y, en caso de que haya aceptado del contrato, debe saber cuánto es el beneficio o pérdida que se ha derivado de él, de tal manera que en sus acciones futuras pueda aprovechar las experiencias anteriores. (Funes Orellana, 2019)

2.6. COSTOS

Los costos representan una porción del precio de adquisición de artículos, propiedades o servicios, los cuales deben diferenciarse de los gastos y pérdidas.

Según Sáez (s.f.) “Los gastos son costos que se han aplicado contra el ingreso de un periodo determinado; por ejemplo, los sueldos administrativos, son gastos que se aplican al periodo durante el cual se producen”.

Las pérdidas son reducciones en la participación de la empresa por las que no se ha percibido ningún valor compensatorio, sin incluir los retiros de capital; por ejemplo, un incendio. (Sáez Molina, s.f.).

Los costos se consideran como las cantidades mínimas de recursos, medidas en términos monetarios, para poder elaborar un producto o prestar un servicio. En este contexto, los costos se pueden generar por las actividades que hay que desarrollar en

investigación y desarrollo, diseño e ingeniería, compras y almacenamiento, producción (materiales, mano de obra y costos indirectos de fabricación), mercadeo (promoción, publicidad, ventas, distribución del producto, etc.), servicio al cliente, gestión de recursos financieros y otras.

Los conceptos de costos y gastos, desde el punto de vista de las finanzas, significan lo mismo, ambos términos se manejan cuando se habla de desembolso de dinero. Sin embargo, desde el punto de vista contable, algunos autores consideran que son diferentes, en el sentido de que el concepto de costos lo asocian con desembolsos de dinero o no, aplicados a los procesos de manufactura (costos de producción) que se aplican a los ingresos del periodo de una manera mediata y paulatina. Los gastos los asocian con desembolsos de dinero o no, que no se adicionan al valor de los productos elaborados, sino que se cargan a los ingresos del periodo de una manera directa, inmediata y en su totalidad.

En cualquiera de los casos, tanto los costos como los gastos influyen de una manera directa en los ingresos afectando la utilidad del periodo respectivo, por tanto, los costos de producción se deben sumar a los gastos (costos del periodo) y así determinar un costo total de operación.

Uno de los objetivos básicos de los sistemas de costos es la determinación de los costos unitarios de producción, para la fijación de los precios. Este aspecto debe ser analizado y estudiado en los siguiente: Tradicionalmente solo una vez terminado el bien o servicio, se podían determinar los costos de producción, los gastos de administración y ventas, los impuestos y la utilidad; y en función de ello se calculaba el precio de los productos o servicios, que podría no ser competitivo en el mercado. Hoy día se está hablando de un costo objetivo o costo meta (target cost) impulsado por los japoneses. Por medio del target cost se pasa de una gestión de la estabilidad a una gestión del cambio. Al respecto, Rincón (2000), señala que las empresas para lograr nuevos mercados o penetrar en determinados nichos de mercados, deben garantizar la calidad total de los productos, en términos de, satisfacer las necesidades de los clientes, ofrecer

un precio que asegure la demanda en el mercado y que les permita un beneficio adecuado, para finalmente, determinar el costo máximo en que pueden incurrir. (Rincón de Parra, 2001)

En términos generales: Costo, es el valor que se paga por algún bien o servicio, es decir, es lo que cuesta.

El diccionario enciclopédico ilustrado Sopena, indica respecto a la palabra "COSTO"

- Lo que cuesta una cosa
- Trabajo, esfuerzo, sacrificio

En el mismo diccionario, COSTEAR significa:

- Pagar o satisfacer los gastos de alguna cosa
- Producir una cosa lo suficiente para cubrir los gastos que ocasiona

Según el diccionario de Kohler: COSTO, significa: "erogación o desembolso en efectivo, en otros bienes, en acciones de capital o e servicios, o la obligación de incurrir en ellos, identificados con mercancías o servicios adquiridos o con cualquier pérdida incurrida y, medidos en función de dinero en efectivo pegado o por pagar, o del valor de mercado de otros bienes, acciones de capital o servicios proporcionados en cambio".

La Palabra "Costo" es muy ambigua, pero si aditamentamos algunas palabras a este término, como por ejemplo "Costo de producción", "Costo de Administración", "Costo de Distribución", etc. Ya es más comprensible. Para el propósito que se sigue en el presente texto indicaremos que la palabra costo tiene dos acepciones básicas:

- a) Puede significar la suma de esfuerzos y recursos que se han invertido para producir u obtener algo, así, por ejemplo, se dice: "su examen de contabilidad de costos le costó tres días de estudio", lo que significa que utilizó tres días para estudiar o resolver prácticas de la asignatura.
- b) La segunda acepción se refiere a lo que se 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 se

sacrifica con el objeto de obtenerla, así, por ejemplo: “su examen le costó no ir a la fiesta de cumpleaños de su primo”, quiere expresar que el precio del examen fue el sacrificio de la asistencia a la fiesta de cumpleaños.

En el primer concepto, aun cuando no se aplicó al aspecto fabril, expresa los factores técnicos e intelectuales de la producción y el segundo manifiesta las consecuencias obtenidas por la alternativa elegida.

A la primera acepción se conoce como costo de inversión y a la segunda costo de desplazamiento o e sustitución.

2.6.1. COSTO DE INVERSIÓN

Según Funes (2019) “Es el costo de un bien, constituye el concepto de esfuerzos y recursos aplicados con el fin de producir algo, la inversión esta presentada en: tiempo, esfuerzos o sacrificio, y recursos o capitales”.

La producción de un bien requiere un conjunto de factores tales como:

- a) Una materia prima o material directo para transformar a un producto distinto ya sea para la venta o consumo.
- b) Una cantidad determinada de horas/hombre, remunerables por su servicio.
- c) Bienes inmuebles, maquinarias, equipos, muebles, herramientas y vehículos que coadyuvan en el proceso de transformación de material a un producto acabado.

2.6.2. COSTO DE DESPLAZAMIENTO O DE SUSTITUCIÓN

“En la moderna teoría económica el costo significa desplazamiento de alternativas, o sea, el costo de una cosa es el de aquella otra que fue escogida en su lugar. Si se eligió algo, su costo estará re presentado por lo que ha sido sacrificado o desplazado para obtenerlo”.

Contantemente el ser humano toma decisiones frente a varias alternativas, por ejemplo, cuando un estudiante se decide por la carrera de Contaduría Pública en lugar de Economía, entonces el no ser Economista es el costo de la carrera de Contaduría Pública. Una vez elegida la alternativa se convierte en costo de inversión.

2.6.3. COSTO INCURRIDO

Se denomina así a la inversión realizada durante el periodo en los elementos del costo de producción -costo de material, costo de labor directa y costos indirectos de producción-. Es decir, son los recursos invertidos en el mes o periodo de costos sin incluir el costo de inventario inicial de productos en proceso.

2.6.4. COSTO DE OPERACIÓN

Es el costo incurrido en la conducción de las actividades principales y ordinarias de una empresa, por lo tanto, incluye lo que cuesta administrar (gastos de administración), lo que cuesta comercializar (gastos de ventas) y lo que cuesta financiar (gastos financieros). (Funes Orellana, 2019)

2.7. COSTOS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS

En la actualidad las empresas prestadoras de servicios han cobrado vital importancia dentro de la actividad económica de un país (en España, por ejemplo, las empresas de servicios tienen más de 60% de participación en el PNB y generan más de 55% del empleo. Según datos de la Organización Mundial de Comercio (OMC) en 1995 el comercio mundial ascendió a US\$6,06 billones de los cuales el 19.31 % correspondió a servicios, y en 1998 de los US\$6,5 billones el 20% correspondió a este mismo sector) 10 Por su parte, Peter Drucker asegura que en el nuevo orden económico mundial que está emergiendo, transnacional, regionalmente integrado y de uso intensivo de información, las transnacionales del mañana no serán probablemente compañías manufactureras. La economía de servicios se está volviendo transnacional.

La responsabilidad de los administradores no se limita a cumplir con el encargo de los propietarios; además, deberán estar conscientes del impacto social de su labor. En el caso de entidades estatales la responsabilidad es aún mayor, pues no sólo deberán garantizar la supervivencia de la institución sino su crecimiento a través de una adecuada prestación de servicios, atendiendo criterios de oportunidad y calidad, garantizando a los usuarios unos precios fijados sobre actividades eficientes, consecuencia del cuidadoso manejo de los costos, cuya principal herramienta es un sistema de información que responda a estas necesidades no sólo con calidad sino también con oportunidad. (Gómez Restrepo, 1999)

2.7.1. COSTO POR EXPLOTACIÓN DE SERVICIOS

Actualmente las empresas hoteleras se caracterizan por utilizar el sistema de costos por operaciones o por departamentos, trabajando de la mayoría de los casos con costos reales. Los costos nos son otra cosa que la acumulación sistemática y racional de los costos para cada uno de sus servicios, como ser:

- Costo por Servicio de Habitación
- Costo por Servicio de Restaurante
- Costo por Servicio de Confitería
- Costo por Servicio de Lavandería
- Costo por Servicio de Sauna
- Costo por Servicio de Discoteca
- Costo por Servicio de Bar
- Otros

Los elementos del costo de producción en una empresa industrial están compuestos por el material directo (MD), mano de obra directa (MOD), costos indirectos de fabricación (CIF), se puede utilizar la misma lógica para realizar similar clasificación para una empresa hotelera, incluso clasificar por tipo de servicio.

2.7.1.1. COMPOSICIÓN DEL COSTO POR EXPLOTACIÓN DE SERVICIOS

- a) Materiales e insumos
- b) Mano de obra directa
- c) Gastos varios
 - Mano de Obra Indirecta
 - Energía Eléctrica de Prod.
 - Agua de Prod.
 - Combustibles y Lubricantes de Prod.
 - Seguros de Prod.
 - Limpieza de Prod.
 - Ropa de Trabajo de Prod.
 - Depreciación Edificaciones
 - Depreciación Enseres de Habitación
 - Depreciación Maquinaria en Gral.
 - Depreciación Herramientas en Gral.
 - Depreciación Menaje de Cocina
 - Otros.

2.7.2. COSTO DE OBRAS

Las empresas constructoras determinan el costo de cada obra, acumulando de manera sistemática y racional, los mismos que son identificados de acuerdo a los elementos del costo, como ser:

- a) Materiales
- b) Mano de obra
- c) Gastos varios de obra
 - Mano de Obra Indirectas
 - Energía Eléctrica de Obras

- Combustibles y Lubricantes de Obras
- Seguros de Obras
- Ropa de Trabajo de Obras
- Depreciación Maquinaria en Gral.
- Depreciación Herramientas en Gral.
- Otros.

2.7.3. COSTO DE SERVICIO DE TRANSPORTE

Los diferentes costos que originan las operaciones propias del sector de transporte están resumidos en tres elementos que son:

- a) Combustibles y Lubricantes**, entre estos podemos mencionar: el costo de los combustibles utilizados por los vehículos y aceites.
- b) Mano de Obra Directa**, comprende la remuneración al personal de servicio como ser choferes y ayudantes, incluidas las obligaciones sociales patronales.
- c) Gatos Varios de Transporte**, son los elementos necesarios para presentar el servicio de transporte, pero que no pueden ser identificados como Materiales y Repuestos o Mano de Obra Directa.

Las empresas de transporte, determinan del servicio, acumulado de manera sistemática y racional los diferentes costos relacionados con la prestación del servicio, los mismos que son identificados de acuerdo a los elementos del costo, como ser:

- a) Combustibles y lubricantes**
- b) Mano de obra directa**
- c) Gastos varios de transporte**
 - Repuestos y Accesorios
 - Mano de Obra Indirecta
 - Seguros del Sector
 - Ropa de Trabajo del Sector
 - Depreciación Vehículos

- Depreciación Maquinaria en Gral.
- Depreciación Herramientas en Gral.
- Viáticos del Sector
- Otros

(Siles Rodriguez, 2019)

2.8. SISTEMA DE INFORMACION

Durante los últimos años los sistemas de información constituyen uno de los principales ámbitos de estudio en el área de organización de empresas. El entorno donde las compañías desarrollan sus actividades se vuelve cada vez más complejo. La creciente globalización, el proceso de internacionalización de la empresa, el incremento de la competencia en los mercados de bienes y servicios, la rapidez en el desarrollo de las tecnologías de información, el aumento de la incertidumbre en el entorno y la reducción de los ciclos de vida de los productos originan que la información se convierta en un elemento clave para la gestión, así como para la supervivencia y crecimiento de la organización empresarial. Si los recursos básicos analizados hasta ahora eran tierra, trabajo y capital, ahora la información aparece como otro insumo fundamental a valorar en las empresas.

A la hora de definir un sistema de información existe un amplio abanico de definiciones¹. Tal vez la más precisa sea la propuesta por Andreu, Ricart y Valor (1991), en la cual un sistema de información queda definido como: “conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo a las necesidades de la empresa, recopila, elabora y distribuyen selectivamente la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes, apoyando, al menos en parte, los procesos de toma de

¹ Otra definición de sistema de información sería las propuestas por K. y J. Laudon (1996), para los cuales un “sistema de información es aquel conjunto de componentes interrelacionados que capturan, almacenan, procesan y distribuyen la información para apoyar la toma de decisiones, el control, análisis y visión de una organización”.

decisiones necesarios para desempeñar funciones de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia”.

Todo sistema de información va a poseer unos objetivos principales, los cuales se resumen a continuación:

- apoyar los objetivos y estrategias de la empresa: el sistema de información ha de suministrar a la organización toda la información necesaria para su correcto funcionamiento. La información manejada abarcará desde la actividad rutinaria de la empresa hasta aquella necesaria para el proceso de planificación a largo plazo de la empresa.
- proporcionar información para el control de la totalidad de actividades de la empresa, pudiendo comprobar el cumplimiento de las metas establecidas por la organización. Los sistemas de información abarcan a todos los departamentos de la empresa y a la gestión global de la organización.
- adaptar las necesidades de información a la evolución de la empresa: conforme la empresa va creciendo y desarrollándose, surgen nuevas necesidades de información que han de ser satisfechas por el sistema de información, evolucionando este último adecuándose a las nuevas circunstancias del entorno.
- interactuar con los diferentes agentes de la organización, permitiendo que estos empleen el sistema de información para satisfacer sus necesidades de un modo rápido y eficaz. La interactividad y flexibilidad de los sistemas de información constituyen un punto clave en el éxito o fracaso.

Sin embargo, la clasificación más útil es la propuesta por K y J Laudon (1996). En ella los sistemas de Información se agrupan según su utilidad en los diferentes niveles de la organización empresarial. La organización consta de 4 niveles básicos: un nivel operativo referido a las operaciones diarias de la organización, un nivel del conocimiento que afecta a los empleados encargados del manejo de la información

(generalmente el departamento de informática), un nivel administrativo (abarcaría a los gerentes intermedios de la organización) y un nivel estratégico (la alta dirección de la empresa).

Según estos niveles, K y J Laudon establecen la siguiente clasificación de sistemas de información:

- a) Sistema de Procesamiento de Operaciones (SPO): sistemas informáticos encargados de la administración de aquellas operaciones diarias de rutina necesarias en la gestión empresarial (aplicaciones de nóminas, seguimiento de pedidos, auditoría, registro y datos de empleados). Estos sistemas generan información que será utilizada por el resto de sistemas de información de la compañía siendo empleados por el personal de los niveles inferiores de la organización (Nivel Operativo)
- b) Sistemas de Trabajo del Conocimiento (STC): aquellos sistemas de información encargados de apoyar a los agentes que manejan información en la creación e integración de nuevos conocimientos para la empresa (estaciones de trabajo para la administración); forman parte del nivel de conocimiento
- c) Sistemas de automatización en la oficina (SAO): sistemas informáticos empleados para incrementar la productividad de los empleados que manejan la información en los niveles inferiores de la organización (procesador de textos, agendas electrónicas, hojas de cálculo, correo electrónico,); se encuentran encuadrados en el nivel de conocimiento al igual que los Sistemas de Trabajo del Conocimiento
- d) Sistemas de información para la administración (SIA): sistemas de información a nivel administrativo empleados en el proceso de planificación, control y toma de decisiones proporcionando informes sobre las actividades ordinarias (control de inventarios, presupuestación anual, análisis de las decisiones de inversión y financiación). Son empleados por la gerencia y directivos de los niveles intermedios de la organización.

- e) Sistemas para el soporte de decisiones (SSD): sistemas informáticos interactivos que ayudan e los distintos usuarios en el proceso de toma de decisiones, a la hora de utilizar diferentes datos y modelos para la resolución de problemas no estructurados (análisis de costes, análisis de precios y beneficios, análisis de ventas por zona geográfica). Son empleados por la gerencia intermedia de la organización.
- f) Sistemas de Soporte Gerencial (SSG): sistemas de información a nivel estratégico de la organización diseñados para tomar decisiones estratégicas mediante el empleo de gráficos y comunicaciones avanzadas. Son utilizados por la alta dirección de la organización con el fin de elaborar la estrategia general de la empresa (planificación de ventas para 4 años, plan de operaciones, planificación de la mano de obra).

Todos esto sistemas de información a su vez podrían analizarse según las diferentes áreas de la empresa: ventas y mercadotecnia, manufactura y producción, finanzas, contabilidad y recursos humanos. Para cada una de estas áreas existe un conjunto específico de aplicaciones informáticas y equipos, los cuales han de estar coordinados entre sí. Si ello no se realizara, una empresa tendrá problemas de intercambio de datos entre las diferentes áreas, aparecerá la existencia de redundancia de datos y la existencia de ineficiencias e incrementos de costes de comunicación. Por ello resulta clave la correcta planificación y desarrollo de los sistemas de información tal como veremos en los apartados posteriores. (Hernandez Trasobares, s.f.)

2.8.1. ROL DE LA FUNCIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN UNA EMPRESA

Hemos visto que las empresas necesitan sistemas de información para operar en la actualidad y que utilizan muchos tipos distintos de sistemas. Pero, ¿quién es el responsable de hacerlos funcionar? ¿Quién es responsable de asegurarse que el hardware, software y demás tecnologías utilizadas por estos sistemas funcionen apropiadamente y estén actualizados? Los usuarios finales administran sus sistemas

desde un punto de vista de negocios, pero para administrar la tecnología se requiere una función de sistemas de información especial.

En todas las empresas excepto las más pequeñas, el departamento de sistemas de información es la unidad organizacional formal responsable de los servicios de tecnología de la información. El departamento de sistemas de información es responsable de mantener el hardware, software, almacenamiento de datos y las redes que componen la infraestructura de TI de la empresa. En el capítulo 5 describimos con detalle la infraestructura de TI.

2.8.2. ORGANIZACIÓN DE LA FUNCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Existen varios tipos de empresas de negocios, y hay muchas formas de organizar la función de TI dentro de la empresa. Por lo general, una compañía muy pequeña no cuenta con un grupo formal de sistemas de información. Podría tener un empleado responsable de mantener en funcionamiento sus redes y aplicaciones, o usar consultores para estos servicios. Es común que las compañías más grandes tengan un departamento separado de sistemas de información, el cual puede estar organizado a lo largo de varias líneas distintas, dependiendo de la naturaleza y los intereses de la empresa. Nuestra Trayectoria de aprendizaje describe formas alternativas de organizar la función de los sistemas de información dentro de la empresa.

La cuestión acerca de cómo se debe organizar el departamento de sistemas de información es parte del aspecto más extenso de la gobernanza de TI. La gobernanza de TI (IT Governance) incluye la estrategia y las políticas para usar la tecnología de la información dentro de una organización. Especifica los derechos de decisión y el marco de trabajo para la rendición de cuentas, a fin de asegurar que el uso de la tecnología de la información apoye las estrategias y objetivos de la empresa. ¿Qué tan centralizada debe ser la función de los sistemas de información? ¿Qué decisiones hay que tomar para asegurar la administración y el uso efectivos de la tecnología de la información, incluyendo el rendimiento sobre las inversiones de TI? ¿Quién debe tomar estas

decisiones? ¿Cómo se tomarán y supervisarán estas decisiones? Sin duda, las empresas con una gobernanza de TI superior tendrán definidas claramente las respuestas (*Weill y Ross, 2004*).

2.8.3. IMPLICACIONES PARA EL DISEÑO Y LA COMPRENSIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Para ofrecer beneficios genuinos hay que construir los sistemas de información con una clara comprensión de la organización en la que se van a utilizar. En nuestra experiencia, los factores organizacionales centrales que se deben considerar al planear un nuevo sistema son:

- El entorno en que debe funcionar la organización
- La estructura de la organización: jerarquía, especialización, rutinas y procesos de negocios
- La cultura y las políticas de la organización
- El tipo de organización y su estilo de liderazgo
- Los principales grupos de interés afectados por el sistema y las posturas de los trabajadores que utilizarán el sistema
- Los tipos de tareas, decisiones y procesos de negocios en los que el sistema de información está diseñado para ayudar

(Laudon & Laudon, 2016)

2.9. SISTEMA DE COSTOS ABC²

El método de costeo ABC fue presentado por Kaplan y Cooper como una mejor alternativa a los métodos tradicionales de contabilidad de costos (Cooper & Kaplan, 1988).

De acuerdo con Cooper et al., (1992) algunas de las ventajas que presenta un sistema de costo ABC son:

² (ABC) Activity Based Costing que traducido al español significa, Costos Basados en Actividades.

- Mejora la exactitud y pertinencia del costo de cada uno de los productos,
- Proporciona información oportuna y adecuada del costo, lo que contribuye a facilitar la toma de decisiones.
- Permite un seguimiento más detallado de los objetivos relacionados con los costos indirectos de fabricación (CIF).

También se ha encontrado que el sistema de costos ABC ofrece costos más precisos de manera individual; debido a que la asignación de los gastos generales se realiza sobre la base de las actividades necesarias en la fabricación o producción, esto en comparación con el sistema de asignación de costos indirectos tradicional que se realiza con base en las horas de mano de obra consumida, -por ejemplo- representa obtener tasas de asignación diferentes de acuerdo con el consumo de actividades.

2.9.1. ANÁLISIS Y PROCESO DE LA SIMULACIÓN EN EL COSTEO ABC

Millán y Sánchez (2014) mencionaron que: “Los sistemas de costos tradicionales a menudo se refieren a sistemas de contabilidad basados en la absorción. Esto es, la manera como los costos indirectos de fabricación se asignan a los procesos y a los productos asociados”.

Esta asignación arbitraria de costos es claramente diferente de los sistemas de causa y efecto, tal como el costeo ABC. Esta es la situación por la que el modelo ABC busca proporcionar un método para el seguimiento de los costos dentro del proceso productivo y direccionarlo hacia las actividades individuales. Esto con el fin de lograr una mejor gestión del proceso fabril.

La simulación Montecarlo es una excelente herramienta para la aplicación de procesos estocásticos a la metodología ABC en las labores de costeo. En primer lugar, el proceso puede ser dividido en actividades discretas, individuales (se les da el tratamiento de variables no continuas), tales como: montaje, transporte, acoplamiento, acarreo, etc., a continuación, cada una de estas actividades se puede modelar como una distribución de probabilidad en función del tiempo y el costo, con el fin de mostrar las variaciones en

la productividad (AbouRisk y Halpin 1992). Esto significa que el tiempo total para realizar una determinada cantidad de trabajo y el costo asociado a dicha actividad pueden modelarse ambos como variables aleatorias. Típicamente, el costo de una actividad es una función del tiempo necesario para realizar esta actividad. Sin embargo, algunos de los costos no se basan en el tiempo y se comportan como variables independientes.

En segundo lugar, la relación entre estas actividades (que son altamente variables) se puede estudiar en detalle, analizado como un proceso compuesto por una colección de actividades individuales. La interacción de estas actividades permite estimar el tiempo total transcurrido necesario para completar cualquier cantidad de ciclos a través del proceso.

Estas relaciones pueden ser descritas en términos de un proceso con un diagrama de flujo (Halpin y Riggs 1992). Este diagrama de flujo del proceso se convierte a continuación en una entrada para el software apropiado a ser utilizado en la simulación. Existen varias aplicaciones para llevar a cabo una simulación de tipo Montecarlo basado en eventos, tales como simular, Risk, ABC-SIM (actividad basada en la simulación de costos). (Millán Sorate & Sánchez Mayorga, 2014)

La literatura recoge que el sistema de costos ABC empieza a aplicarse en la década de 1980 como respuesta a que los sistemas de costos tradicionales, como el estándar, no reflejaban la realidad económica que se vivía en las empresas, principalmente debido a que se distorsionaba la información sobre la rentabilidad de los clientes (Kaplan & Anderson, 2008).

En su estudio, Rajiv Banker, Indranil Bardhan y Tai-Yuan Chen (2008) mencionan que los defensores de ese sistema coinciden en que el sistema de costos ABC provee información exacta para la toma de decisiones estratégicas. Sin embargo, se puede observar que las tasas de implementación aún son bajas.

En definitiva, la literatura sobre sistemas de contabilidad de costos distingue fundamentalmente los sistemas de costos tradicionales y el ABC. Estos se diferencian básicamente por la forma de asignar los costos. Los sistemas de costos tradicionales se caracterizan por asignar los costos mediante un prorrateo global para los gastos indirectos con base en una tasa global en relación con el volumen o las unidades producidas. A diferencia del sistema de costo basado en actividades, que para asignar los costos busca identificar el generador del costo analizando la relación causa-efecto de cada actividad para apegarse a la realidad y eliminar actividades que no agregan valor al producto (Izar, 2007) y, por ende, al cliente.

Al analizar la información obtenida se destaca que la empresa "A" inició actividades, en 1972. Es una empresa mediana y tiene altos costos indirectos. La empresa adoptó el sistema de costos ABC en 2006. La propuesta para su implementación surgió principalmente de las áreas de finanzas y contraloría. En general, la empresa "A" seleccionó el sistema de costos ABC como una estrategia para mejorar la información para la toma de decisiones. Resumiendo, las principales causas de adopción son las siguientes:

- ✓ Probar una nueva herramienta de costos, porque tenía una fuerte cantidad de costos indirectos y buscaba mejorar los procesos de producción.
- ✓ Optimizar los procedimientos de gestión de costos, tanto en lo contable, como en lo administrativo y financiero.
- ✓ Mejorar la exactitud y fiabilidad de los informes, para determinar la rentabilidad de clientes y productos.
- ✓ Reducir la estructura organizativa.
- ✓ Sistematizar decisiones sobre mantenimiento, reparación o sustitución de maquinaria.
- ✓ Hacer frente a la fuerte competencia que tenía la empresa, que exigía minimizar costos de sus productos para seguir en el mercado.
- ✓ Obtener información financiera y no financiera oportuna, exacta y fiable

- ✓ Reducir costos indirectos basados en el análisis de procesos
- ✓ Identificar actividades que no agregan valor.
- ✓ Dejar de producir un producto.
- ✓ Establecer estrategias competitivas.
- ✓ Incrementar la reducción de tiempos, el desempeño y la productividad.
- ✓ Mejorar las comunicaciones u el ambiente de trabajo en equipo.

Para la implementación del sistema de costos ABC, se consideran aspectos como la fijación de objetivos del sistema de costos basado en actividades, la identificación y la definición de las actividades y de los generadores de costo. La implementación requirió una reestructuración organizacional. La empresa requirió dos (2) años y quince (15) días para poner en marcha el sistema de costes ABC. Este tiempo incluye el diseño de los procedimientos y el diseño del software que consistió en la adaptación de hojas de cálculo en Microsoft Excel. (López Mejía, Gómez Martínez, & Martín Hernández, 2011)

2.9.2. DIFERENCIA ENTRE EL SISTEMA ABC Y EL METODO TRADICIONAL

El ABC no es solamente un método de cálculo del costo de producción, sino también un método de control de gestión. Este provee información contable útil y fundamental para reflejar el posicionamiento competitivo de la empresa. Lo importante ahora es saber si el sistema ABC supera estas cuestiones y la respuesta es sí. Más aún, el ABC fue considerado como una de las innovaciones más importantes de la gestión en los últimos cien años (*Emblemsvåg, 2004*).

Entonces, ¿cuál es realmente la diferencia entre el sistema ABC y el método tradicional de contabilidad de costos? A pesar de la enorme diferencia en el rendimiento, hay apenas tres diferencias importantes, según el anterior autor.

- En la contabilidad de costos tradicional, se supone que los objetos de costo consumen recursos, mientras que, en ABC, se supone que esos objetos de costo consumen actividades.

- La contabilidad de costos tradicional utiliza principalmente bases de afectación relacionadas con el volumen, mientras el ABC usa inductores en varios niveles.
- La contabilidad de costos tradicional es una estructura orientada, en tanto que el sistema ABC es un proceso orientado.

La principal innovación introducida por el sistema ABC consiste en la consideración de la actividad como centro de la contabilidad de gestión. En efecto, la base de soporte del sistema ABC es que todo producto surge como consecuencia de la adopción de un proceso, o sea, una serie de actividades sucesivas que determinan el consumo de los factores productivos durante el proceso. Con base en este presupuesto, las actividades son las que originan el consumo de los factores productivos —no los productos—, como tradicionalmente se había asumido. (Conceição da Costa Marques, 2012)

2.9.3. PASOS PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE COSTOS ABC

- Definir el alcance de los procesos a medir. Por ejemplo, en el proceso de compras, de contratación de personal o de recepción de materiales de almacén, se identifican claramente los resultados esperados en cada procedimiento.
- **Mapear el proceso.** Esto se puede realizar a través de una diagramación del flujo de actividades que lo conforman.
- **Identificar los tipos de gastos (recursos) que consume el proceso.** Pueden ser sueldos, alquileres, servicios públicos, materiales, entre otros. Este paso se realiza con el apoyo del área de contabilidad. La meta será identificar a los "inductores de recursos": horas-hombre, costo de metro cuadrado de alquiler, unidad de uso de energía, servicios, etc.
- **Determinar el consumo de los recursos.** Esto debe realizarse de forma precisa, ya que es un paso necesario para la obtención de un producto o servicio.
- **Identificar los inductores de las actividades.** Es decir, clientes atendidos, órdenes generadas, cantidad de productos fabricados y más.

De acuerdo con Freddy Alvarado (2018) “la estimación de los costos mediante esta metodología podría variar si cambia el proceso y los rendimientos asociados. Así, cada empresa es tan eficiente como lo son sus procedimientos. La eficacia de los mismos debe ser reflejada en las herramientas y métodos para gestionarlos, así como en liderar todas las variaciones que conlleven”.

CAPITULO III

3. MARCO NORMATIVO

3.1. IMPORTANCIA DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD.

La principal importancia que tiene la implementación de las normas internacionales es la de disponer de un sistema de información consistente y de mucha mejor calidad de la que podemos disponer con otras normas. Las normas internacionales mejoran de manera sustancial tanto la información financiera que existe, como la calidad de la misma y hace que las instituciones públicas sean más transparentes y puedan rendir cuentas a la sociedad de manera más adecuada. (Rodríguez M. , 2014)

3.2. ADOPCION DE LAS NIIF EN BOLIVIA

El órgano encargado de elaborar y emitir las normas contables en Bolivia es el Consejo Técnico Nacional de Auditoría y Contabilidad (CTNAC) que depende del Colegio de Auditores de Bolivia (CAUB) (IFRS, 2013b; Vásquez, 2013).

En Bolivia la primera muestra de interés por la convergencia hacia las NIIF fue en el año 1994 cuando el CTNAC emitió la resolución 02/94 donde estableció la adopción de las NIC para todos aquellos hechos económicos no tratados por las normas locales, y de esa forma cubrir aquellos aspectos donde no existía una normatividad contable. Esta resolución fue ratificada en el año 2003 por la resolución 03-03 del mismo organismo y también en el año 2007 en la NC3 de estados financieros a moneda constante (Quispe Caballero, 2011).

En el año 2007 el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Colegio de Auditores de Bolivia (CAUB) suscribieron un convenio de cooperación técnica, el cual fue financiado por el BID que entregó una subvención no reembolsable para el proyecto que tenía entre sus objetivos la creación de normas bolivianas armonizadas con las normas internacionales. Como uno de los resultados de este convenio, en el 2010 se obtuvieron treinta y siete Normas de Información Financiera y un Marco de Conceptos

para la Preparación de Estados Financieros, pero aún no han entrado en vigor (Quispe Caballero, 2011). Pero ya un año antes, en el 2009, se aprobaron catorce normas de contabilidad financiera que siguen en vigor tras la emisión de las Resoluciones del Consejo Técnico Nacional de Auditoría y Contabilidad 001/2012 y 002/2012.

La NIIF nada más traducidas al español, también fueron adoptadas y siguen vigentes para todo lo no contemplado por los catorce normas anteriores (Bolivia-CAUB, 2013).

Actualmente, se ha aprobado por el CTNAC un cronograma para la implementación de las NIIF, que comenzará el año 2015 y terminará en el 2017. No obstante, hasta que no sea aprobado por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Empresas (AEMP) la aplicación no es firme (Pérez Rico, Fernández Garcia, Méndez Rojas, Méndez Rojas, & Alvarado Riquelme, 2015)

3.3. ALCANCE DE LAS NORMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA

Las Normas de Información Financiera (NIF), están diseñadas para ser aplicadas en los Estados Financieros con propósito general, así como en otras informaciones financieras de todas las entidades con ánimo de lucro. Entre estas entidades, se incluyen las que desarrollan actividades comerciales, industriales, financieras, de servicios u otras similares, ya estén organizadas en forma de sociedad o revistan otras formas jurídicas. También se incluyen organizaciones tales como las compañías de seguros, mutuos y otras entidades de cooperación, que suministran a sus propietarios, miembros o participantes, dividendos u otros beneficios de forma directa y promocional. Aunque las NIF, no están diseñadas para ser aplicadas a las entidades sin ánimo de lucro en los sectores privados o públicos, ni en las Administraciones Publicas, las entidades que desarrollen tales actividades, pueden encontrarlas apropiadas, para su aplicación.

Un conjunto completo de estados financieros comprende un estado de situación financiera; un estado de resultados; un estado que muestre todos los cambios habidos en el patrimonio, o bien los cambios en el patrimonio distintos de los procedentes de las operaciones de aportación y reembolso de capital, así como de la distribución de

dividendos a los propietarios; un estado de flujos de efectivo y las políticas contables utilizadas junto con las demás notas explicativas. En interés de la oportunidad de la información y de las consideraciones relativas al costo de producirla, la entidad puede suministrar, en sus estados financieros intermedios, menos información de los estados financieros anuales.

Hay que destacar que en la Norma de Contabilidad 1 – Prestación de Estados Financieros, se incluye el siguiente requerimiento:

Una entidad cuyos estados financieros cumplan con las NIF, las mismas que permitan brindar una mejor y mayor información a los usuarios de los estados financieros, así como también un salto “hacia adelante”, en el desarrollo y evolución de la profesión contable en Bolivia. Toda esta granítica labor, permitirá fijar mejores días para la profesión contable en nuestro país, así como también fortalecer las estructuras contables, financieras y administrativas de las empresas bolivianas con el consecuente engrandecimiento y desarrollo del país.

Finalmente, es absolutamente necesario, reconocer y aplaudir el enorme trabajo realizado por el Colegio de Auditores o Contadores Públicos de Bolivia – CAUB, y agradecer a todos aquellos profesionales y entidades públicas y privadas relacionadas con la profesión contable nacional, que directa o inmediatamente, contribuyeron y apoyaron al Consejo Técnico Nacional de Auditoría y Contabilidad – CTNAC, a desarrollar este proceso de Convergencia, logrado mejorar y jerarquizar de manera relevante y trascendental la profesión contable en Bolivia. (Colegio de Auditores o Contadores Públicos de Bolivia (CAUB), 2010)

3.4. NORMA DE CONTABILIDAD N° 1 (NC 1) PRINCIPIOS Y NORMAS TECNICO – CONTABLES GENERALMENTE ACEPTADOS PARA LA PREPARACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

La equidad es el principio fundamental que debe orientar la acción de los contadores en todo momento y se enuncia así:

La equidad entre intereses opuestos debe ser una preocupación constante en contabilidad, puesto que los que se sirven de o utilizan los datos contables pueden encontrarse ante el hecho de que sus intereses particulares se hallen en conflicto. De esto se desprende que los estados financieros deben prepararse de tal modo que reflejen con equidad, los distintos intereses en juego en una hacienda o empresa dada.

3.4.1. VALUACION AL "COSTO"

El valor del costo - adquisición o producción- constituye el criterio principal y básico de valuación que condiciona la formulación de los estados financieros llamados "de situación", en correspondencia también con el concepto de "empresas en marcha", razón por la cual esta norma adquiere el carácter de principio.

Esta afirmación no significa desconocer la existencia y procedencia de otras reglas y criterios aplicables en determinadas circunstancias, si no que, por el contrario, significa afirmar que en caso de no existir una circunstancia especial que justifique la aplicación de otro criterio, debe prevalecer el de "costo" como concepto básico de valuación. Por otra parte, las fluctuaciones de valor de la moneda de cuenta, con su secuela de correctivos que inciden o modifican las cifras monetarias de los costos de determinados bienes, no constituyen, así mismo, alteraciones al principio expresado, sino que, en sustancia, constituyen meros ajustes a la expresión numeraria de los respectivos costos.

3.4.2. DETERMINACION DEL COSTO

El método empleado para determinar el valor de costo debería aplicarse uniformemente de período a período, sin referencia a los resultados del ejercicio, y debe conformarse razonablemente con prácticas establecidas dentro del mismo tipo de comercio o industria. Donde en un ejercicio se aparte del método adoptado anteriormente, debe dejarse debidamente aclarado el cambio practicado en el balance general, con una indicación del importe por el cual este cambio de método afecta los resultados del ejercicio.

Debe crearse una previsión en épocas de balance general por la pérdida que pudiera ocurrir en la venta de mercaderías cuando se ha comprometido la operación, sin tener en existencia la mercadería ni haberse contratado su compra y habiendo alzas en precios de plaza; y por analogía si se han comprometido compras de mercaderías sin haberse contratado su venta cuando los precios de plaza están en baja; debiendo cargarse estas previsiones a las pérdidas del ejercicio, donde figurarán bajo leyenda específica.

Cuando existen artículos averiados, fuera de moda, o hubiera existencia de mercaderías en exceso de la capacidad de absorción de la plaza a la fecha del balance general, deben valuarse a su probable valor neto de realización previniéndose la pérdida por merma, deterioro o difícil venta.

Donde las características del negocio o las condiciones reinantes o previsibles de la plaza lo justifiquen deben crearse previsiones adecuadas para contrarrestar posibles futuras pérdidas de realización a raíz de bajas de precio en plaza que afectarían tanto la mercadería elaborada como la materia prima.

Por regla general, la registración de las mercaderías en los libros de contabilidad, en lo que se refiere al movimiento durante el ejercicio, debe ser al valor del costo, establecido de acuerdo con los siguientes principios generales:

a) En explotaciones comerciales

El valor por el que los productos adquiridos ingresan a las existencias es el precio según factura deducidos los descuentos comerciales más los gastos necesarios (incluso seguros y derechos aduaneros) hasta poner la mercadería en los depósitos del comprador. Se recomienda no deducir del costo de los descuentos de caja que se considerarán como beneficios financieros.

Las salidas de productos de los distintos rubros de existencias podrán computarse por cualquier método aceptable tal como "primero entrado, primero salido", "último entrado, primero salido", "identificación específica", "costo promedio ponderado", "costo de existencia base", etcétera.

b) En explotaciones industriales

Comprende la materia prima, mano de obra y gastos indirectos de fábrica, reunidos según las características de la industria y modalidades de trabajo, por órdenes de producción, procesos productivos o algunas de sus variantes, con el fin de obtener el costo unitario del producto elaborado.

En el costo de la materia prima debe computarse el valor de factura neta de descuentos comerciales, más los gastos necesarios (incluso seguros y derechos aduaneros) hasta poner la mercadería en los depósitos del comprador. Se recomienda no deducir del costo los descuentos de caja, que se considerarán como beneficios financieros.

Las amortizaciones del Activo Fijo utilizado en la producción, se incluirán entre los gastos indirectos de fábrica.

Debe tenerse en cuenta que los gastos anormales provocados por causas extraordinarias, en desperdicios anormales de materias primas, no utilización casual de la mano de obra, reparaciones extraordinarias, no utilización de la fábrica a la capacidad prevista, etc., no deben computarse en el costo de los productos en elaboración sino que deben incluirse directamente entre las pérdidas del ejercicio

No deberán incluirse en gastos indirectos de fábrica los gastos administrativos o generales que no estén relacionados directamente con el proceso productivo ni los gastos de almacenamiento de los productos terminados.

Se recomienda no computar en los costos el interés del capital propio o ajeno, e incluir este último en los gastos financieros.

En el caso de gastos indirectos de fábrica que se relacionen con futuras producciones es aconsejable diferir su absorción.

Los costos de producción pueden establecerse ya sea basados en cifras reales o predeterminados.

Los ingresos de los productos a los distintos rubros de existencia se realizan al costo. Las salidas de productos de los distintos rubros de existencia, ya sea para ser ingresados al siguiente proceso en el orden de producción o para ser eliminados de las existencias, como costo de las ventas, podrán ser computadas por cualquier método aceptable, tal como "primero entrado, primero salido". "último entrado, primero salido", "identificación específica", "costo promedio ponderado", "costo de existencia base", etcétera.

En determinadas explotaciones donde es manifiesta la dificultad en la determinación de los costos, es admisible adoptar uniformemente un sistema de valuación basado en los precios vigentes en plaza.

3.4.3. ACTIVOS INTANGIBLES

Los activos intangibles comprenden derechos y otros bienes inmateriales tales como los que tienen un plazo de existencia limitada por ley o por contrato y aquellos que no tienen una duración de existencia conocida al momento de su adquisición, deben figurar por su precio de costo.

La valuación de los distintos activos que integran el rubro intangible se realizará de la siguiente manera:

Marcas

Integran su costo: gastos legales y de inscripción, dibujos, diseños, a su precio de adquisición.

No debe integrarse el costo compartidas provenientes de gastos de propaganda o promoción. Las marcas no deben ser aumentadas en su valor por encima del costo aún cuando constituían la creación de un valor de llave o plusvalía. Se asimila a la marca, la enseña, emblema o nombre comercial, cuando reviste las mismas características de aquella. Se la considera un intangible sujeto a amortizaciones.

Fórmulas

Su costo lo forma: gastos de desarrollo, investigación o valor de adquisición. Se la considera un intangible sujeto a amortizaciones.

Llave

Deberá figurar en el balance a su costo en el caso de haber sido abonada en el momento de compra de la empresa o en el uso de transformaciones, fusiones o reorganizaciones.

En cuanto a la amortización de la llave, deberán determinarse en cada caso si ella procede o no, para lo cual se realizarán los estudios pertinentes para establecer la posibilidad de extinción de dicho valor.

Patentes

Se registrarán a su costo, cuando ha sido obtenida por la empresa y se capitalizan los gastos de experimentación, investigación y desarrollo hasta su posesión definitiva, deberá amortizarse el costo en ejercicios futuros, y si la patente no se logra o resulta carente del valor industrial o comercial deberá amortizarse totalmente el costo en el ejercicio en que pierda su valor o se conozca el hecho.

Cuando se adquiere una patente de vida limitada, la amortización deberá cubrir los años que corran desde la fecha de su adquisición hasta su total extinción. Si el artículo patentado puede ser reemplazado por alguna otra invención, debe tenerse en cuenta como un factor probable para hacer que la vida de la patente sea más corta que su vida legal.

La amortización de las patentes deberá contemplarse considerando los siguientes factores:

Transcurso del tiempo, reemplazo y obsolescencia. Transcurrido el plazo legal sin explotación alguna, o en los casos que existe por imperio una causa de caducidad o

nulidad, deberá amortizarse la suma capitalizada por desaparecer toda posibilidad de uso o aprovechamiento del privilegio anteriormente obtenido.

Propiedad literaria y reproducción (Derecho de Autor)

El costo está formado por el valor de adquisición, gastos legales y de inscripción. La adquisición de derechos deberá registrarse como un intangible hasta su aplicación definitiva al costo de la obra. Si se trata de una sola edición y los derechos se han adquirido específicamente para ella quedará absorbido el importe del intangible con el costo de dicha edición. Si se han adquirido los derechos para varias ediciones, podrá absorberse el gasto entre las ediciones proyectadas.

Concesiones y franquicias

Integran su costo los gastos legales y otros que hubiera en la obtención de las mismas. La amortización debe operarse dentro de su vida legal.

Las otorgadas a perpetuidad no necesitan ser amortizadas; las revocables en cualquier momento por simple disposición de la autoridad que las confirió, conviene amortizarlas rápidamente.

En lo que a costo respecta se observa: La suma que se paga como contribución única a la institución, entidad o autoridad pública que otorga el privilegio constituye un desembolso capitalizable, el que deberá ser amortizado durante la vida legal o contractual del mismo.

Si la condición del otorgamiento del permiso consiste en contribuciones parciales en base al producto de la explotación a intervalos periódicos, tales pagos deberán absorberse de inmediato. Son un gasto de explotación.

Cuando la obligación del concesionario consiste en construir pavimentos, edificios, puentes, obras públicas, etc., se capitalizan estos gastos y se amortizan durante el término legal.

En el caso que correspondan amortizaciones, éstas deberán figurar por separado.

Cuando se encuentren afectados a un régimen establecido por ley o por contrato que impone una duración definida, deberán amortizarse en un plazo que no exceda a su vida legal. (Colegio de Auditores o Contadores Públicos de Bolivia, 1994)

**3.5. DECRETO SUPREMO DE 24 DE MAYO DE 1939, POR EL QUE SE
DICTA LA LEY GENERAL DEL TRABAJO, ELEVADO A LEY EL 8
DE DICIEMBRE DE 1942.**

3.5.1. TITULO IV.- DE LAS CONDICIONES GENERALES DEL TRABAJO

3.5.1.1. CAPITULO 1.- DE LOS DIAS HABLES PARA EL TRABAJO

Art. 41.- Son días hábiles para el trabajo todos los del año, con excepción de los feriados considerándose tales todos los domingos, los feriados civiles y los que así declarados ocasionalmente, por leyes y decretos especiales.

Art. 42.- Durante los días feriados no podrán efectuarse trabajos de ninguna clase, aun éstos sean de enseñanza profesional o beneficencia. Tratándose de centros alejados de las capitales, los feriados ocasionales podrán ser compensados por otro día de descanso.

Se exceptúa de la disposición precedente, el caso de empresas en que no pueda suspenderse el trabajo por razones de interés público o por la naturaleza misma de la labor. En éste caso, los trabajadores tendrán descanso de dos horas a la del día feriado.

Art. 43.- Los días y horas de descanso se indicarán en las empresas mediante casos especiales.

3.5.1.2. CAPITULO II.- DE LOS DESCANSOS ANUALES

Art. 44.- Los empleados y obreros que tuvieren más de un año ininterrumpido de servicio y menos de cinco, en una empresa, tendrán una semana de descanso anualmente; los que tuvieren más de cinco años y menos de diez, dos semanas; los que más de diez años y menos de veinte, tres semanas; y pasados los veinte un mes.

Art. 45.- Los trabajadores de empresas que, por su naturaleza, suspendan el trabajo ciertas épocas del año, no gozarán de vacaciones, siempre que la interrupción no sea menos de 15 días y que durante ella perciba normalmente sus salarios.

3.5.1.3. CAPITULO III.- DE LA JORNADA DE TRABAJO

Art. 46.- La jornada efectiva de trabajo no excederá de 8 horas por día y de 48 por semana. La jornada de trabajo nocturno no excederá de 7 horas, entendiéndose trabajo nocturno el que se practica entre horas 20 y 6 de la mañana. Se exceptúa de ésta disposición el trabajo de las empresas periodísticas, que están sometidas a reglamentación especial. La jornada para mujeres y menores de 18 años, excederá de 40 horas semanales diurnos.

Se exceptúan a los empleados u obreros que ocupen puestos de dirección vigilancia o confianza, o que trabajen discontinuamente, o que realicen labores que por su naturaleza no pueden someterse a jornadas de trabajo, En estos casos tendrá una hora de descanso dentro del día, y no podrán trabajar más de 12 horas diarias.

Art. 47.- Jornada efectiva de trabajo, es el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrono. La jornada de trabajo podrá elevarse en caso de fuerza mayor y en la medida indispensable.

Art. 48.- Cuando el trabajo se efectúe por equipos, su duración podrá prolongarse más de ocho horas diarias y de los cuarenta y ocho semanales, siempre que el promedio de horas de trabajo en tres semanas, no exceda de la jornada máxima.

Art. 49.- La jornada ordinaria de trabajo deberá interrumpirse con uno o más descansos, cuya duración no sea inferior a 2 horas en total, sin que pueda trabajarse más de 5 horas continuas, en cada período.

Art. 50.- A petición del patrono, la Inspección del Trabajo podrá conceder permisos sobre horas extraordinarias hasta el máximo de 2 por día. No se considerarán horas extraordinarias las que el trabajador ocupe en subsanar sus errores.

Art. 51.- El patrono y sus trabajadores podrán acordar un descanso de medio día en la semana, excediendo en una hora el límite de jornada de los demás días, hasta totalizar 48 horas.

CAPITULO IV

4. MARCO METODOLÓGICO

4.1. TIPO DE INVESTIGACION

El tipo de investigación es descriptivo y explicativo, por lo cual están orientados a describir con mayor precisión y fidelidad posibles de una realidad o fenómeno, utilizando métodos y técnicas estadísticas para la recolección de datos y análisis.

El propósito de la investigación descriptiva es describir situaciones y eventos, los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis de diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar.

El proceso de la descripción no es exclusivamente la obtención, la acumulación de datos y su tabulación correspondiente, sino que se relaciona con condiciones y conexiones existentes, prácticas que tienen validez, opiniones de las personas, puntos de vista, actitudes que se mantienen y procesos en marcha. Los estudios descriptivos se centran en medir los explicativos en descubrir. (Ibarra, 2011)

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.98) considera que el propósito de la investigación descriptiva “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.”

Es útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad contexto o situación.

El propósito de la investigación explicativa constituye el conjunto organizado de principios, inferencias, creencias, descubrimientos y afirmaciones, por medio del cual se interpreta una realidad.

Una teoría o explicación, contiene un conjunto de definiciones y de suposiciones relacionados entre sí de manera organizada sistemática. (Ibarra, 2011)

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.99) menciona el propósito de la investigación explicativo “está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables.”

Se encuentra más estructurado que los demás alcances, además de que proporciona un sentido de entendimiento de fenómeno a que hace referencia.

4.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

La presente investigación utiliza un diseño descriptivo simple:

- Recoge datos más o menos limitados, que se refieren a grupos relativamente amplios.
- Les interesan más las variables que describen grupos que individuos.
- Es el tipo de investigación más común.
- Los estudios de mercado internacional, que se centran en un solo destino, suelen usar estudios descriptivos simples

Utilizando el método exploratorio para recolectar los datos de costos del mercado, también se utilizó el método descriptivo recolectando datos sobre categorías, conceptos y variables para finalmente recolectar información del mercado y poder realizar los costos reales para la empresa.

4.3. TECNICAS DE LA INVESTIGACION

- Instrumentos
 - ✓ Cuestionarios
 - ✓ Encuestas
 - ✓ Entrevistas estructuradas
 - ✓ Guías de revisión de documentos y datos

- Técnicas de análisis
 - ✓ Tablas de frecuencia
 - ✓ Gráfico de barras
 - ✓ Promedios y porcentajes

4.4. ALCANCE DE LA INVESTIGACION

4.4.1. ALCANCE ESPACIAL

- El sistema de costos que se desarrolló en este proyecto, fue aplicado en el territorio nacional.
- El proyecto se enfocó específicamente a la empresa "SINALSERVIS" con su casa matriz ubicada en Av. Circunvalación N° 55 Zona Pampajasi de la ciudad de La Paz.

4.4.2. ALCANCE TEMPORAL

En el objeto de la investigación se tomó como punto de partida el área de costos de la empresa "SINALSERVIS", por considerarse un periodo que permitió establecer los lineamientos necesarios para el desarrollo del proyecto. La duración estimada para desarrollo del proyecto fue de 6 meses.

CAPITULO V

5. PROPUESTA

5.1. DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

El sistema ABC es una metodología que mide el costo y rendimiento de las actividades, de los recursos y de los objetivos de costo. El método ABC es un proceso de repartición de costos indirectos dividido en dos etapas: en la primera, los recursos son consumidos por las actividades y en la segunda, los objetivos de costo (productos, clientes, mercados, etc.) consumen las actividades. (Conceição da Costa Marques, 2012)

El diseño de un sistema de contabilidad de costos ABC para la empresa de servicios SINALSERVIS soluciona los problemas identificados en el costo por servicio otorgado a cada cliente, de tal manera obtener el costo rentable del servicio, mejorar la eficiencia de las operaciones optimizando recursos.

Las principales ventajas del sistema de costos ABC son las siguientes:

- El modelo ABC genera cambios operativos en las organizaciones, haciéndolas más rentables.
- La integración de las herramientas y metodologías propuestas dentro de este enfoque.
- El modelo ABC nos permite contar con un criterio sólido de evaluación y apoyo tanto desde el punto de vista funcional como técnico.
- Facilidad en el proceso de incorporación de nuevas estrategias en las compañías, su proceso de gestión de cambio mediante capacitación de los usuarios y una adecuada estrategia de comunicación del proyecto a toda la empresa.
- Plan de mejoramiento orientado a implantar mejoras rápidas, identificadas en el análisis de productividad y el los análisis de rentabilidad fruto.

5.2. PROPOSITOS DE LA PROPUESTA

Las presiones competitivas actuales en Bolivia y las exigencias de los clientes por obtener servicios de mejor calidad y con mayor velocidad, están obligando a las empresas a pensar la forma como agregan valor a estos servicios que ofrecen a sus clientes, de manera a ser competitivos con servicios de alta calidad.

De tal forma, el costo toma una importancia estratégica desde el punto de vista de la determinación de precios y rentabilidades. Los sistemas de costos tradicionales no reconocen los diferentes recursos utilizados, los costos de procesos complejos y el margen directo real de cada servicio.

Esto hace que se busquen herramientas administrativas que ayuden a las empresas en el proceso de toma de decisiones para lograr mejoras en los procesos y optimizar los costos, que permitan tener una ventaja competitiva. La contabilidad de costos ha evolucionado y va mejorando como métodos tradicionales que fueron muy rentables al asignar costos hace años ya no lo son.

La empresa SINALSERVIS necesita un calculo preciso de los servicios, con el sistema de contabilidad de Costos Basados en Actividades, se desea obtener los siguientes veneficios:

- ✓ Lograr beneficios estratégicos para el manejo de la contabilidad de costo.
- ✓ Resolver el problema de los costos indirectos³.
- ✓ Obtener estrategias para mejorar los servicios y que la empresa sea más competitiva.
- ✓ Conocer el costo unitario de las actividades.
- ✓ Obtener el costo unitario del servicio.

³ Estos costos ya no se asignarán directamente a los servicios.

5.3. REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DE LA EMPRESA

Según Cuevas (2004, p.61) menciona “ABC (Sistema de Costeo Basado en Actividades), es la respuesta para diseñar sistemas de costos compartibles con las nuevas realidades competitivas y para el cumplimiento de la normatividad, sin producir las distorsiones de precios que los sistemas actuales inducen”

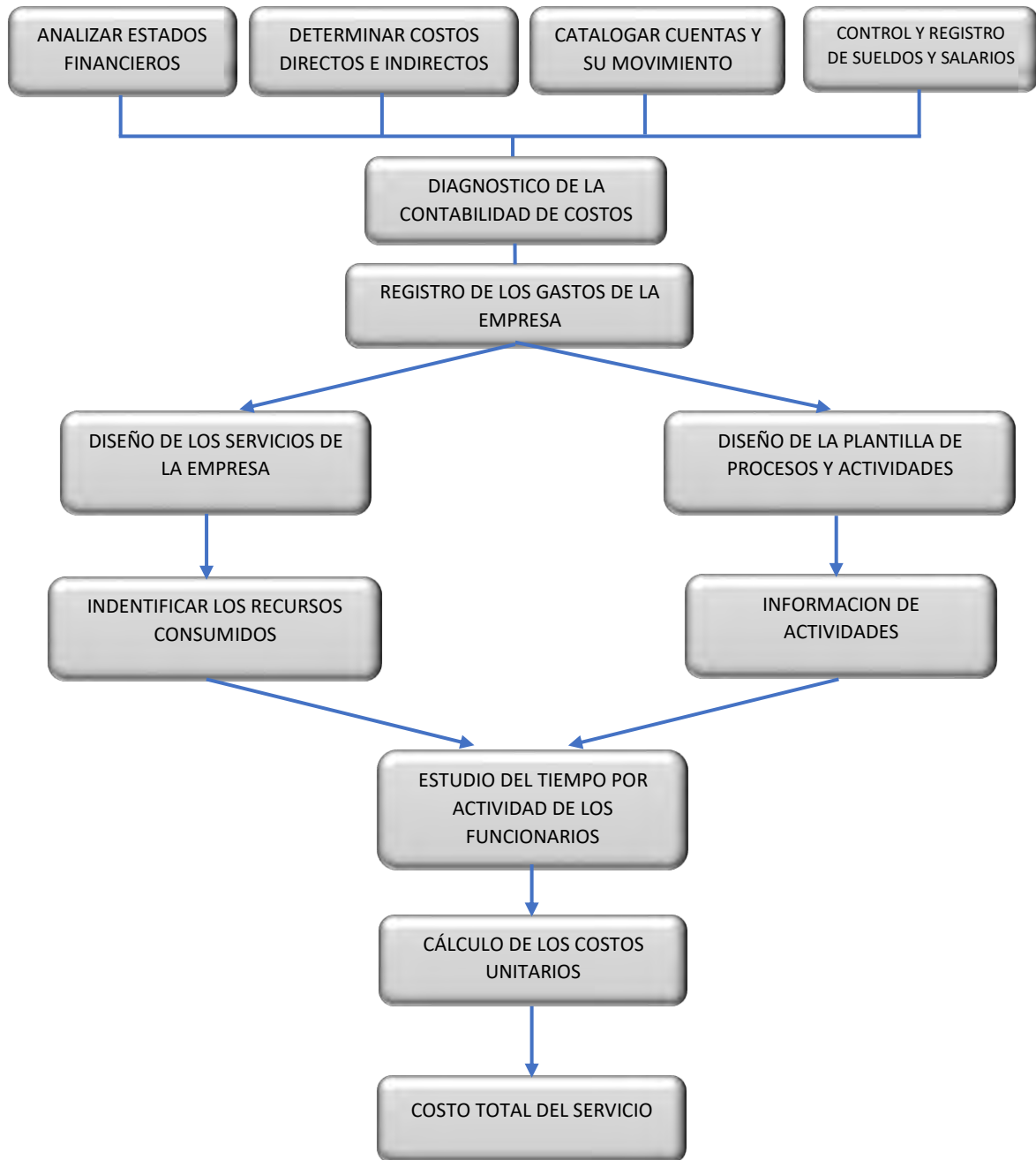
De tal forma, se pretende integrar en el proceso de planeación estratégica la implantación del sistema de costos ABC para mejorar los procesos administrativos de presupuestos enfocados por actividades.

El sistema de costos basados en las actividades permite identificar las actividades que realizan la empresa y los recursos que estas consumen, para con esto poder saber con certeza que actividades están trayendo un beneficio a la empresa y cuáles no para poder eliminarlas.

Los clientes buscan mejor precio y un servicio de calidad que cubra todas las expectativas. Así mismo, al conocer el costo unitario de las actividades podemos ver el nivel de eficiencia de cada una y poder mejorar o implementar nuevas actividades que mejoren el servicio.

5.4. PRESENTACION DE LA PROPUESTA

Figura No. 1. Presentación de la propuesta



Fuente: elaboración propia

5.5. INTERPRETACION DE LA PROPUESTA

Se toma como guía para diseñar el sistema de contabilidad de costos basado en las actividades el libro de Joaquín, Cuervo titulado “Costeo basado en las actividades (ABC), guía para su implementación de gestión centrada en la planificación, ejecución y medida de las actividades que se ejecutan en la empresa”, el cual establece pasos en los cuales se basa el diseño del siguiente sistema: ⁴

- Conocimiento de la empresa
- Diagnóstico de la contabilidad
 - Analizar los estados financieros
 - Determinar plan de cuentas
 - Determinar los objetos de costo
 - Definir herramientas computacionales
 - Determinar los costos directos e indirectos
- Diseño del diccionario de procesos y actividades
- Información sobre actividades
- Identificación de los recursos consumidos por la empresa
- Definición de direccionadores o conductores
- Cálculo de los costos unitarios
- Cálculo del Costo del servicio Basado en Actividades

5.5.1. CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

INFORMACION INSTITUCIONAL

SINALSERVIS, es una empresa que nació con el objetivo de brindar soluciones a empresas pequeñas, medianas y grandes de la ciudad de la paz y el alto, con una visión de crecimiento a nivel nacional.

⁴ CUERVO T.,Joaquin y OSORIO A., Jair Albeiro “Costeo basado en las actividades (ABC), guía para su implementación de gestión centrada en la planificación, ejecución y medida de las actividades que se ejecutan en la empresa”

Sin duda alguna podemos afirmar que fe una ardua y esforzada labor, para reunir profesionales competentes en el área para brindar una solución en varios aspectos.

A través de los años y la experiencia adquirida en el área financiera reunimos inquietudes y necesidades de los clientes para capacitar y formar profesionales competentes que brindar un servicio de calidad y responsabilidad.

Con la premisa de contar con un servicio profesional, ágil, seguro y por sobre todo personalizado en el rubro de atención de cajas -taquillas, se crea y constituye la Empresa de SINALSERVIS.

SERVICIOS

RECuento DE EFECTIVO: Debe encargarse de cuidar y entregar el dinero en efectivo y además debe cuidar documentos de gran valor con el propósito de obtener los ingresos pautados por el establecimiento en el que trabaja.

ATENCION DE CAJAS

Procesan las transacciones financieras de establecimientos comerciales, tales como tiendas, centros educativos, teatros, bares, restaurantes, entre otros. Estos individuos se encargan de calcular la cantidad de dinero a ser pagada en virtud de la compra o el consumo del cliente; asimismo, reciben los pagos y entregan las facturas correspondientes.

VENTA

Venta de productos que correspondan a través de caja, conforme al rubro de cada empresa.

POLITICAS

Nos adecuaremos al propósito y misión de nuestra empresa con el objetivo de brindar el mejor servicio al cliente.

Estableciendo el compromiso real de la empresa de cumplir con los requisitos del cliente y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión.

Trabajaremos establecidos con un marco normativo adecuado al cumplimiento de responsabilidad en nuestro servicio.

Servicios con un nivel de calidad que satisfagan las necesidades de nuestros clientes.

Trabajo orientado hacia la mejora continua y la comunicación.

Formación del personal conforme a los cambios técnicos e innovaciones tecnológicas a los que la actividad de la organización se vea sometida, para la ejecución del trabajo con los niveles de calidad exigibles.

MISION

Brindar servicios competentes, con responsabilidad, calidad, puntualidad y excelencia. Ampliando el mercado y ofrecer nuevas oportunidades de trabajo.

VISION

Ser una empresa reconocida a nivel nacional como el mejor proveedor de soluciones.

PERFIL DE CLIENTE

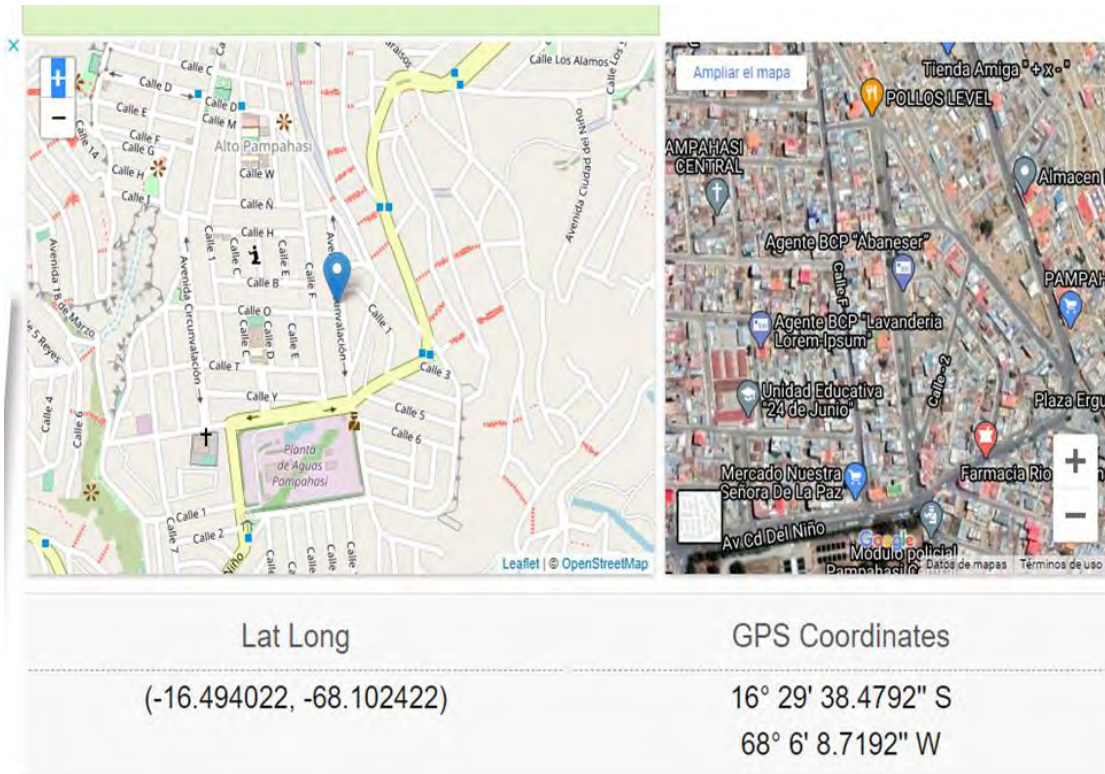
Empresas privadas que requieren el servicio de atención al cliente por la recaudación de dinero

Empresas gubernamentales

Empresas pequeñas en eventos sociales

GEOPOSICION

UBICACIÓN: Zona Alto Pampahasi, av. Circunvalación No 55



VALORES

Nuestros valores están sustentados por los principios que guiarán las acciones y decisiones del todo el personal, los cuales son:

CALIDAD Nuestra empresa se encuentra en constante mejoramiento y capacitación con el objetivo de implementar nuevas estrategias para cubrir las necesidades de nuestros clientes

INTEGRIDAD SINALSERVIS, posee las medidas de salvaguarda con un sistema de información confiable.

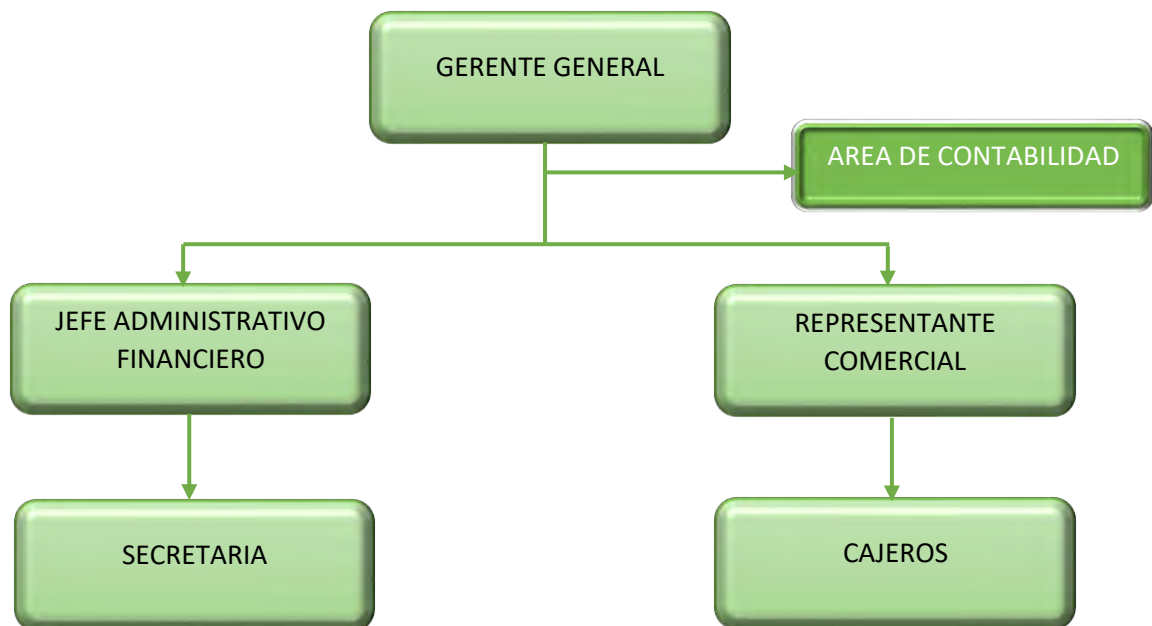
RESPONSABILIDAD Contamos con un alto nivel de compromiso con el cliente de asumir las consecuencias de acciones y decisiones que involucren nuestras operaciones.

HONESTIDAD SINALSERVIS, caracterizada con base en la verdad, expresando respeto a uno mismo y a nuestros clientes.

PUNTUALIDAD Es un valor que constituye a nuestra empresa el estar a tiempo en el momento preciso y en el lugar adecuado caracteriza nuestros servicios.

ORGANIGRAMA

Figura No. 2. Organigrama de la empresa SINALSERVIS



Fuente: elaboración propia

5.5.2. DIAGNOSTICO DE LA CONTABILIDAD

El sistema de costos ABC es un modelo sistémico, que se enfoca en las jerarquías departamentales, el manejo confiable de los recursos se apropia de la estructura de centros de costos. Así mismo, se pretende asegurar que la contabilidad ofrezca de manera expedita la información para calcular fácilmente todos los objetos de costo que se formulen.

Los centros de costos son partes de la empresa que ameritan una acumulación exhaustiva de sus recursos, con el propósito de planear y controlar sus consumos. La

medición y evaluación de cada centro, será siempre importante dentro de la planeación y administración de la entidad.

5.5.2.1. ANALIZAR LOS ESTADOS FINANCIEROS

La contabilidad es una ciencia de naturaleza económica – financiera que registra de manera cronológica y ordenada todas las operaciones mercantiles, registrando las mismas en los libros especiales, para que al final de un determinado periodo se pueda obtener información expresados en los Estados Financieros.

Así mismo, permite conocer con exactitud la real situación económica-financiera de una empresa; a través del control que ejerce sobre las operaciones y sobre quienes las realizan, así mismo a partir de la permanente y oportuna información que brinda apoyo a los ejecutivos de la empresa en la toma de decisiones eficientes.

La información contable es elaborada para diversos usuarios, cuyos intereses pueden verse afectados por los resultados de la empresa. Los usuarios de la información contable son importantes protagonistas del proceso contable, ya que sus necesidades condicionan los objetivos y requisitos del sistema contable.

El objetivo principal es el de proporcionar información, que sea clara, amplia, confiable, útil y oportuna para la toma de decisiones. Esta información debe ser base importante, al momento de tomar decisiones por los diferentes usuarios de la información ya sean internos o externos.

Se denomina usuario de la información contable a aquellas personas que con alguna necesidad analizan u observan la información contenida en los estados financieros.

Figura No. 3. Estados financieros

CONTABILIDAD		USUARIOS	
ESTADOS DE RESULTADOS	ESTADO DE SIT. FINAN.	INTERNOS	EXTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> • Ingresos • Egresos 	<ul style="list-style-type: none"> • Activos • Pasivos • Patrimonios 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Trabajadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Inversor • Fisco • Entid. Fin.

Fuente: Elaboración propia.

5.5.2.2. PLAN DE CUENTAS EMPRESA SINALSERVIS

El catálogo o plan de cuentas es una relación de las cuentas del activo, pasivo, patrimonio, costos, resultados (ingresos y gastos) y de orden, agrupados de conformidad con un esquema de clasificación estructuralmente adaptado a la naturaleza, magnitud y necesidades de la empresa, para el registro de sus operaciones y la elaboración de los estados financieros.

También, se puede indicar como el conjunto de cuentas que se utilizan en una empresa para registrar las operaciones realizadas. El catálogo de cuentas es preparado con flexibilidad para irse adecuando ordenadamente según las necesidades y el crecimiento del negocio.

El plan de cuentas debe adecuarse a la naturaleza y necesidad de la empresa.

NUMERO DECIMAL

El aplicar esta codificación consiste en asignar primero a cada grupo principal un numero ubicado entre el 1 al 9, luego se van formando los sub grupos dentro de cada grupo principal, asignándose a aquellos otros números dígitos a la derecha del correspondiente número principal, en algunos casos es posible combinar los números dígitos con punto que dan lugar como resultado un simbolismo de expansión casi ilimitado.

Figura No. 4. Codificación Plan de cuentas

CLASE DE CUENTAS		SISTEMA DE CODIFICACION		
Clase 1	Activo	1	Clase de cuenta	El primer dígito
Clase 2	Pasivo	11	Grupo	Los dos primeros dígitos
Clase 3	Patrimonio	111	Subgrupo	Los cuatro primeros dígitos
Clase 4	Ingresos	11101	Cuenta principal	Los cinco primeros dígitos
Clase 5	Costo de lo vendido	1110101	Subcuenta	Los siete primeros dígitos
Clase 6	Costo de producción	111010101	Auxiliar	Los Nueve primeros dígitos
Clase 7	Gastos			
Clase 8	Transitorio o estadística			

Fuente: Funes (2019), Contabilidad de Costos. Figura

PLAN DE CUENTAS SINALSERVIS

Se determino un plan de cuentas con lo necesario en la empresa (**VER ANEXO 1**)

5.5.2.3. DETERMINAR LOS OBJETOS DE COSTO

Objeto de costo es todo aquello que la empresa desea costear como por ejemplo un cliente, un proveedor, un producto o un servicio; en un sentido estricto, los objetos de costo son los productos o servicios finales debidamente detallados por cada cliente, o por cada zona geográfica, son aquellos que definen la razón de ser de la empresa.

La empresa SINALSERVIS tiene los siguientes objetos de costo:

- Empresa de Servicios
 - Personal de taquilla
 - Servicio de Atención al cliente

Es importante anotar que, para cada uno de los objetos de costo definidos, se puede costear por zona, ciudad o cliente; a pesar de ser un mismo producto o servicio, pueden tener o llegar a tener costos diferenciales de acuerdo con su destino final.

5.5.2.4. DEFINIR HERRAMIENTAS

- Tabulación de la información

La empresa debe decidir la paradoja de si utilizar los sistemas computarizados para abreviar el tiempo, pese a que el trabajo impersonal crea imprecisiones en los datos; o recurrir a un trabajo, más acompañado, beneficiando los datos, aunque el proceso de la información sea más costoso.

Siempre será más confiable solicitarle al empleado que hable sobre las actividades que realiza y los recursos que consume. Cualquier otro procedimiento sacrifica veracidad y fiabilidad de los datos.

- La selección del Software

Hay quienes van al mercado a comprar una aplicación comercial y hay quienes la ordenan a la medida. Todo depende de las necesidades de información de la empresa y de la disponibilidad de recursos.

El mercado de los sistemas ofrece diferentes aplicaciones para las distintas necesidades: grandes, medianas, pequeñas, complejos, sencillas, fuertes, livianas, costosas y menos costosas. Lo cierto es que quien busque una aplicación económica para procesar un modelo de costeo basado en actividades va a sufrir las inclemencias de un mercado que considera que la industria del software está bien posicionada y que los precios corresponden a una producción escasa.

El software que se va a adquirir debe tener las siguientes características:

- ✓ Acoplamiento: que no sea tan grande como para que pertenezca una inversión ociosa, ni tan pequeño como para que sirva solo en un tiempo muy corto.

El sobre-acoplamiento y el sub-acoplamiento son defectos de los sistemas de información. El software que la empresa debe adquirir, si bien no es diseñado a su medida, debe ser de la misma talla.

- ✓ **Tamaño:** el volumen de información, determinado por la cantidad de recursos, áreas de responsabilidad, actividades, procesos, objetos de costo, direccionadores, informes, etc., determinan la talla del sistema de información que se desea.
- ✓ **Interacción:** una condición necesaria es que la aplicación que se adquiera pueda conectarse con las demás. Que la información que se requiera de cualquier base de datos, llegue de manera automática a la aplicación de costos. La interacción debe darse mediante interfaces ágiles que simplifiquen los procesos de digitación.
- ✓ **Soporte:** es importante mantener una relación estrecha con el fabricante de la aplicación. Se debe asegurar en el contrato, que la empresa adquirente, tendrá derecho a las versiones actualizadas de la aplicación todo tipo de mantenimiento y a que el proveedor le atienda todas las consultas sobre el software.
- ✓ **Licencia:** tener una aplicación computarizada y no tener licencia es un hecho ilegal. Todo el software que la empresa posee debe estar amparado legalmente.
- ✓ **Precio:** un buen sistema de costos no permite que se realice una mala adquisición del software; y el precio juega un papel importante en esta decisión. Después de analizar la aplicación que se requiere, la entidad debe pagar un precio justo de acuerdo con los beneficios que se van a obtener.
- ✓ **Estabilidad y seriedad del proveedor:** ningún proveedor puede garantizar soporte y mantenimiento, si la empresa no demuestra solvencia y estabilidad. En el mercado de los sistemas abundan aplicaciones de dudosa reputación, que, en lugar de resolver un problema, lo que hacen es crear unos nuevos. Es necesario conocer la trayectoria de la empresa con la que se va a contratar. En resumen, el proveedor debe ofrecer la confianza necesaria para asegurar que la contratación del servicio y la compra de la aplicación es un negocio.

5.5.2.4.1. SISTEMA DE INFORMACION "SALES CLOUD" PARA LA EMPRESA SINALSERVIS

SALES CLOUD fomenta relaciones y cierra acuerdos, en cualquier momento y en cualquier lugar.

Tiene los siguientes servicios:

- ✓ Administración de clientes y oportunidades: organiza clientes, programa tareas y administra acuerdos de manera mas eficiente. Realiza un seguimiento de las oportunidades de ventas y aumenta la productividad de la empresa.
- ✓ Pronostico de ventas: supervisa el crecimiento de los ingresos y genera un mayor impacto con información basada en datos.
- ✓ Automatización de procesos: optimiza y automatiza las tareas de ventas diarias, como seguimiento de las actividades, las alertas por correo electrónico y los flujos del trabajo.
- ✓ CRM Móvil: vende sobre la marcha a través de una única aplicación que permite acceder, administrar y actualizar los datos de CRM.

Aumenta las ventas con una solución personalizable para empresas de cualquier tamaño y sector, escalable de acuerdo a la necesidad y con el mayor ecosistema de apps corporativas a disposición.

La inteligencia artificial, big data y analytics ayudan a interpretar datos, derivar insights y generar análisis predictivos fácilmente.

5.5.2.5. DETERMINAR LOS COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS

Se conoce como "costo" a la inversión que una persona o empresa realiza con el fin de producir un artículo, comercializar productos o prestar servicios.

De este modo, los costos pueden clasificarse como directos e indirectos:

- **COSTOS DIRECTOS**

Los costos directos representan el valor de aquellos recursos que se pueden identificar y cuantificar para cada unidad de producción. Tales como la materia prima o la mano de obra directa.

Cuando se trata de una empresa de servicios, se denominan costos directos solamente a los costos incurridos en la prestación del servicio. Por ejemplo:

- **Costos de adquisición de insumos**

Son los gastos que van desde papelería y muebles que adquiere la empresa para prestar sus servicios. en el caso de la tienda de telefonía e Internet, los insumos serian: hojas, tinta, papel, entre otros.

- **Licencias de software**

También, la empresa debe brindar licencias de software de algunos programas que un cliente demanda.

Por ejemplo, para programas de edición gráfica, de diseño gráfico o simplemente para administrar el negocio.

- **Mano de obra directa**

Aquí, se incluye a todos los empleados que le brindan al consumidor el servicio que presta la empresa.

En este caso, serán los salarios y beneficios que reciben los empleados que brindan el servicio de atención al público, los que manejan la impresora, entre otros.

- **COSTOS INDIRECTOS**

Los costos indirectos son aquellos que provienen de actividades que no están implicadas directamente en la cadena de producción, fabricación o venta.

En el caso de las empresas de servicios, su asignación es más complicada, ya que no se relacionan directamente con la producción. Por ejemplo:

- **Servicios públicos**

Para este tipo de empresas, cuenta como costos indirectos los servicios públicos: la energía eléctrica y el agua, ya que no están relacionados de forma directa con el servicio que presta la organización, pero son imprescindibles para su funcionamiento.

- **Alquileres y depreciación**

Son todos los gastos que realiza la empresa por concepto de bienes muebles e inmuebles, por ejemplo, el arrendamiento de un local u oficina, alquiler y depreciación de maquinaria, entre otros.

- **Reparaciones y mantenimiento**

Son los gastos que se realizan por concepto de conservación y actualización de instalaciones, muebles, máquinas (computadoras e impresoras), entre otros.

- **Marketing, publicidad y diseño**

Hace referencia a todos los gastos relativos a la promoción de la marca de la empresa.

- **Asesorías contables y tributarias**

Consiste en la explicación de temas contables en los que la empresa pueda tener dudas, las cuales se realizan con el fin de adquirir una asistencia.

Por lo tanto, como no tiene relación con el servicio prestado, son considerados costo indirecto.

5.5.2.5.1. DETERMINACION DE LOS COSTOS DE LA EMPRESA SINALSERVIS

COSTOS DIRECTOS

- Costo adquisición de material de escritorio
- Sueldos y salarios
- Licencia de software
- Celulares corporativos

COSTOS INDIRECTOS

- Servicios Básicos
- Depreciación de muebles y enseres
- Depreciación equipo de computación
- Depreciación vehículo
- Honorarios Profesionales

5.5.3. DISEÑO DEL DICCIONARIO DE PROCESOS Y ACTIVIDADES

El modelo basado en actividades es un sistema que se fundamenta básicamente en dos variables: los recursos y las actividades; son las acciones desarrolladas por el personal, tendientes a lograr los propósitos de la entidad; es por esto que se hace absolutamente necesario conocer todas las actividades que realiza la empresa.

- **Diccionario de actividades**

Es una recopilación de las actividades realizadas en una institución, agrupadas por procesos y seguidas de su definición. Todas las actividades que aparecen en el diccionario se deben costear.

las actividades deben ser diligentemente seleccionadas, todas aquellas acciones que ameriten un esfuerzo explícito y voluntario en términos de eficiencia y valor agregado son las que van a integrar el diccionario de actividades.

Las actividades deben enunciarse iniciando con infinitivo y deben ser acciones significativas en relación con el consumo de recursos.

Por ejemplo: no es tan importante en algunas empresas, conocer el costo de “archivar la documentación”, como si lo es de “elaborar los estados financieros”. Existe la probabilidad que en algún momento específico, sea necesario conocer las tareas y procedimientos que integran una actividad para lograr su mejoramiento; no obstante, no es conveniente dedicar tiempo y recursos a costear tareas que son insignificantes dentro del sistema.

- **Metodología para desarrollar el diccionario de actividades**

La carta organizacional es la base para el plan de trabajo que se avicina. Es necesario crear una ruta de las oficinas que se visitaran en el tiempo que se tiene previsto. El orden de las visitas obliga a enviar comunicación a los directores anunciando el objetivo de la reunión. Además de informar el día y la hora de la visita, es conveniente de manera precisa explicar los propósitos y beneficios del modelo basado en actividades y sobre el trabajo específico que se realizara.

En el formulario previamente diseñado se va levantando la información señalada por los responsables de los diferentes procesos.

Figura No. 5. Formato para el levantamiento de actividades

FORMATO PARA EL LEVANTAMIENTO DE ACTIVIDADES		
FECHA DE ENTREVISTA:		
NOMBRE DE LA DEPENDENCIA:		
TELEFONO:		
NOMBRE DEL FUNCIONARIO:		
NOMBRE	PROCESO	ACTIVIDAD

Fuente: Elaboración propia

Se recomienda enunciar el proceso y luego relacionar todas las actividades que pertenezcan a dicho proceso, y así hasta evacuarlos todos.

Una vez procesada la información y dispuesta estéticamente, se envía a los dueños de los respectivos procesos para su revisión. La confirmación de las actividades por parte de los dueños es la antesala de un diccionario de actividades definitivo.

5.5.3.1. DICCIONARIO DE PROCESOS Y ACTIVIDADES DE LA EMPRESA SINALSERVIS

Se obtuvo el siguiente diccionario de procesos y actividades de la empresa SINALSERVIS, mediante encuestas realizadas al jefe Administrativo Financiero y al Representante comercial. **(VER ANEXO 2)**

PROCESO: Gestión Financiera

- Actividad AF1: Administrar cuentas por pagar
- Actividad AF2: Administrar las cuentas por cobrar
- Actividad AF3: Administrar portafolio de inversión

PROCESO: Planeación

- Actividad AP1: Elaborar coordinar el presupuesto

PROCESO: Gestión Administrativa

- Actividad AA1: Compra de suministros
- Actividad AA2: Agendar citas, recepción de documentación y atención de llamadas

PROCESO: Control

- Actividad AC1: Establecer sistemas para prevenir y detectar fraudes y errores

PROCESO: Dirección

- Actividad AD1: Analizar información financiera e impartir directrices

PROCESO: Administración del recurso humano

- Actividad ARH1: Realizar pago de nominas
- Actividad ARH2: Realizar preselección, inducción y vinculación del personal
- Actividad ARH3: Coordinar capacitación y bienestar para los empleados

PROCESO: Captación de clientes

- Actividad ACC1: Planifica las estrategias de venta de servicios
- Actividad ACC2: Negociar contratos

PROCESO: Inducción del personal operativo

- Actividad AI1: Manejar y supervisar al personal y asignarles tareas

PROCESO: Gestión operativa

- Actividad AO1: Recepción de valores
- Actividad AO2: Recuento de efectivo
- Actividad AO3: Cierre de caja y devolución de valores

5.5.4. INFORMACION SOBRE ACTIVIDADES

Conocer todas las actividades y la cantidad de recursos que consume cada una de ellas es esencial para el desarrollo confiable de este modelo. La fuerza de cada actividad está determinada por el tiempo que cada funcionario invierte en ella, es por esto que la participación de los funcionarios en lo que corresponde a las respuestas sobre las actividades debe ser muy objetiva dado que este paso es trascendental dentro del procedimiento general. Este modelo, como se ha expuesto antes, no pretende que la información sea exacta, pero si confiable. Le corresponde a cada empleado hacer un esfuerzo en el momento de responder la encuesta, para garantizar que sus datos son razonables; estos serán la base fundamental para determinar los costos fidedignos de la empresa.

Después de tener un diccionario de actividades documentado y aprobado, se procede a diseñar los formatos para que cada empleado señale la información acerca de las actividades que realiza. La propuesta de reunir a los empleados por grupos homogéneos facilita la elaboración de las encuestas, dado que los cuestionarios contendrán las actividades de un grupo específico y permite una solución más ágil a las dificultades y a las preguntas ya que todos pertenecen a una misma área.

Todos los empleados deberán informar la manera como realizan sus actividades, asimismo calificar la eficiencia y el valor agregado de ellas.

A cada empleado se le entrega una encuesta con el propósito de que en el diligencie de manera fidedigna. Durante el desarrollo de la encuesta es conveniente tener a la mano el diccionario de actividades y el listado de recursos.

- **Encuesta**

En el siguiente formato, se encontrará una propuesta de encuesta que puede ser perfectamente utilizada para el levantamiento de la información necesaria en la implementación del modelo ABC.

Figura No. 6. Formato de encuesta

COSTEO EN ACTIVIDADES								
ENCUESTA								
NOMBRE:			DEPENDENCIA:					
CARGO:			FECHA:					
CODIGO	NOMBRE ACTIVIDAD	TIEMPO EN %	EFICIENCIA					CODIGO DEL RECURSO
			PUNTAJE					
			1	2	3	4	5	

Fuente: Elaboración propia

a) Instructivo general para responder la encuesta

Para responder la encuesta, es importante tener en cuenta las siguientes definiciones:

- ✓ **Recursos:** son los elementos utilizados para desarrollar las actividades pueden ser grupos de costos o gastos.
- ✓ **Eficiencia:** es la relación que existe entre la calidad y la capacidad de recursos consumidos. Si una actividad produce un resultado de buena calidad, utilizando la mínima cantidad de recursos (sin desperdiciar recursos), se dice que la actividad se desarrolla eficientemente.

En el cuestionario se encontrará todas las actividades que se realizan en su área, identificadas por proceso.

Al responder el formato, tenga en cuenta lo siguiente:

- ✓ **Código y nombre de la actividad:** identifique o señale el código y el nombre de las actividades que realiza. Después de leerlas una a una, señale sus actividades. En el cuestionario se deben encontrar todas las actividades de su dependencia.
- ✓ **Tiempo:** porcentaje de tiempo que se dedica a cada actividad. Para responder este punto, considere como base el periodo de tiempo aquel que incluya todas sus actividades.
- ✓ **Eficiencia:** se debe calificar en porcentaje la eficiencia de la actividad. Por ejemplo, si considera que una actividad puede mejorarse, significa que no es absolutamente eficiente, que falta algo para lograr el 100%. La calificación de la eficiencia debe indicar el estado actual de la actividad. Se debe tener en cuenta que no es la eficiencia de la persona, sino la eficiencia de la actividad total. Toda actividad es susceptible de mejorarse.
- ✓ **Recursos:** se debe anotar uno a uno el código de los recursos utilizados para desarrollar sus actividades, teniendo como base el listado de recursos. Que son todos aquellos elementos económicos necesarios para desarrollar las actividades.

El código del recurso se encuentra en la encuesta denominado "DICCIONARIO DE RECURSOS", donde se encuentra los diferentes conceptos de costos y gastos agrupados que la empresa utiliza con sus respectivos códigos, que son susceptibles de ser identificados por los encuestadores.

b) Explicación sobre la variable tiempo

- ✓ **Periodo que comprende:** una pregunta obligatoria cada vez que se averigua por el tiempo dedicado a las actividades es la que tiene que ver con el periodo evaluado. La pregunta obligatoria es: "¿Durante que periodo?" La respuesta es: "Durante el periodo en el cual estén contenidas todas las actividades que usted realiza".

Si una persona realiza una sola actividad, cualquier periodo de tiempo debe conducir al 100% de la actividad.

Si un empleado realiza sus actividades todos los días sin excepción, significa que el periodo a considerar por este empleado es el día. El mismo resultado se obtiene si la base de tiempo es cualquier otro periodo.

Si un empleado además de sus actividades diarias realiza otra los viernes a la que le dedica cuatro horas, su periodo es la semana.

Si un empleado además de sus actividades diarias, semanales realiza una actividad los tres últimos días de cada mes, su periodo es el mes.

Si un empleado además de sus actividades diarias, semanales y mensuales, dedica los meses de octubre y noviembre para desarrollar por ejemplo el presupuesto, su periodo es el año. Es fácil notar que, si costea solo un mes, por ejemplo, enero, no se sabrá cuánto cuesta elaborar el presupuesto.

Si un funcionario además de sus actividades diarias, semanales, mensuales, apoya cada dos años el proceso de negociación con el sindicato, el cual dura tres meses, su periodo es de dos años.

El modelo de costeo ABC se ocupará de calcular el costo de todas las actividades que se programen, independientemente de cuando estas se realicen.

- ✓ **Como calcular el porcentaje de tiempo:** para calcular el porcentaje de tiempo dedicado a cada actividad.

5.5.4.1. ESTUDIO DEL TIEMPO POR ACTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA SINALSERVIS

Para el cálculo confiable sobre el porcentaje de tiempo es necesario que la empresa SINALSERVIS calcule los días potencialmente laborables en el año⁵. Se explica en lo siguiente:

Tabla No. 1. Cálculo de los días laborales

Días del año	365
Menos días dominicales	52
Menos días sábados	52
Menos días festivos	12
Menos días vacacionales	15
TOTAL	234

Fuente: elaboración propia

Las horas potencialmente laborales en el año serán 1.872

$$234 \times 8 = 1\ 872 \text{ horas al año}$$

Es necesario para cada empresa realizar el cálculo de los días potencialmente laborables, porque todas pueden tener características diferentes en cuanto a su jornada laboral se refiere. Por ejemplo:

- ✓ Si una persona realiza diariamente una actividad a la que le dedica una hora, su porcentaje será de 12,5; que se puede determinar de dos formas: 1/8 (de ocho horas diarias, dedica una a la actividad); o 280/2.240 (280 son las horas que le

⁵ La empresa SINALSERVIS no trabaja los días sábados.

dedica a esa actividad en el año; y 2.240 son las horas potencialmente laborables en el año)

- ✓ Si un funcionario dedica semanalmente un día a realizar una actividad, su porcentaje será 18,5 (52/280).
- ✓ La elaboración del presupuesto de la compañía requiere de dos meses de tiempo completo, su porcentaje será de 16,66 (2/12).
- ✓ Si un funcionario deseara calcular el porcentaje de tiempo de una actividad a la que le dedica una hora cada mes, sin lugar a dudas puede aconsejarse que ese 0,5% identifica una tarea que no debe ser costead.

En este procedimiento se puede ayudar de algunas tablas de equivalencias de tiempos y porcentajes, como la siguiente:

Tabla No. 2. Jornada laboral de 8 horas diarias y 5 días a la semana

%	TIEMPO DIARIO	TIEMPO SEMANAL	TIEMPO MENSUAL
100%	8 horas	40 horas	20 días
75%	6 horas	30 horas	15 días
50%	4 horas	20 horas	10 días
25%	2 horas	10 horas	5 días
9%	45 minutos	4 horas	2 días
6%	30 minutos	3 horas	1 día
3%	15 minutos	1 horas	5 horas

Fuente: Elaboración propia

Se realizo una encuesta a los empleados de la empresa SINALSERVIS (**VER ANEXO 3**), del cual se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla No. 3. Cálculo de tiempo del Gerente General

GERENTE GENERAL				
ACTIVIDAD	CANTIDAD	UNIDAD DE TIEMPO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AP1	1	día	mes	5%
AC1	2,7	horas	día	33%
AD1	5	horas	día	62%
TOTAL				100%

Fuente: elaboración propia

Tabla No. 4. Cálculo de tiempo del Jefe Administrativo Financiero

JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO				
ACTIVIDAD	CANTIDAD	UNIDAD DE TIEMPO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AF1	2	horas	día	25%
AF2	1,8	horas	día	23%
AF3	1	día	mes	5%
AA1	3	días	mes	15%
AC1	2	horas	día	25%
ARH1	1	día	mes	5%
ARH2	1	semana	año	2%
TOTAL				100%

Fuente: elaboración propia

Tabla No. 5. Cálculo de tiempo del Representante Comercial

REPRESENTANTE COMERCIAL				
ACTIVIDAD	CANTIDAD	UNIDAD DE TIEMPO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ARH3	1	día	mes	5%
ARH2	1	semana	año	2%
ACC1	1	día	mes	5%
ACC2	1	mes	año	9%
AI1	6,3	horas	día	79%
TOTAL				100%

Fuente: elaboración propia

Tabla No. 6. Cálculo de tiempo del Cajero

CAJERO				
ACTIVIDAD	CANTIDAD	UNIDAD DE TIEMPO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AO1	1	horas	día	12%
AO2	6	horas	día	75%
AO3	1	horas	día	13%
TOTAL				100%

Fuente: elaboración propia

Tabla No. 7. Cálculo de tiempo de la Secretaria

SECRETARIA				
ACTIVIDAD	CANTIDAD	UNIDAD DE TIEMPO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AA2	8	horas	día	100%
TOTAL				100%

Fuente: elaboración propia

c) Análisis de la eficiencia

El mayor o menor grado de escolaridad de los empleados incide en el nivel de profundidad de la explicación sobre la eficiencia. Hacer las cosas bien, sin despilfarrar recursos se denominan eficiencia.

Esta información no se utilizará para calcular el costo, pero si para iniciar la gestión sobre las actividades; por eso es importante que cada funcionario comprenda la necesidad de responder con objetividad. No se trata de medir la eficiencia de los empleados; sino la eficiencia con la que se realizan las actividades.

Tabla No. 8. Respuesta a la pregunta eficiencia de la actividad

CODIGO	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	EFICIENCIA
07-01	Causar hechos económicos	5
07-02	Elaborar estados financieros	5
07-03	Revisar digitación	2
07-04	Elaborar análisis comparativo de informes contables	4

Fuente: Elaboración propia

5.5.4.2. RECURSOS UTILIZADOS POR LA EMPRESA SINALSERVIS

d) Recursos utilizados

El listado de recursos es una relación de elementos (costo y gasto agrupados homogéneamente) que se utilizan en la ejecución de las actividades con el propósito de que los empleados los recuerden e identifiquen. Al frente de cada actividad se debe relacionar los códigos de los recursos utilizados.

No se exige que relacione la nómina, la depreciación o la energía, pero si, aquellos elementos que son muy exclusivos de sus actividades y que tienen valores significativos, específicamente los relacionados con la propiedad, planta y equipo.

Listado de los recursos de la empresa SINALSERVIS según encuesta (**VER ANEXO 4**)

Tabla No. 9. Cuadro de recursos

CODIGO	RECURSOS
100	Computadora e impresora
101	Material de escritorio
102	Vehículo
103	Puesto de trabajo
105	Viáticos

Fuente: elaboración propia

Tabla No. 10. Respuesta a la pregunta recursos utilizados

CODIGO ACTIVIDAD	RECURSOS
AF1	100, 101, 103
AF2	100, 101, 103
AF3	100, 101, 103
AP1	100, 101, 103
AA1	102
AA2	100, 101, 103,
AC1	100, 103
AD1	100, 103
ARH1	100, 101, 103
ARH2	100, 101, 103
ARH3	100, 103
ACC1	102
ACC2	100, 101, 103
AI1	102, 105
AO1	101, 102, 105
AO2	101, 102, 105
AO3	101, 102, 105

Fuente: elaboración propia

5.5.5. IDENTIFICACION DE LOS RECURSOS CONSUMIDOS POR LA EMPRESA

El sistema de contabilidad de Costos Basados en Actividades considera que el costo de un producto o un servicio esta integrado por los materiales o insumos directos mas el costo de las actividades que son necesarias para fabricar el bien o prestar el servicio, incluyendo las actividades primarias como secundarias. Así mismo, los recursos indirectos son importantes, ya que los procedimientos utilizados por los sistemas tradicionales para distribuirlos son pocos objetivos.

La empresa SINALSERVIS tiene los siguientes gastos al realizar sus actividades:⁶

COSTOS DIRECTOS

- Costo adquisición de material de escritorio
- Sueldos y salarios
- Licencia de software
- Celulares corporativos

COSTOS INDIRECTOS

- Servicios Básicos
Agua y electricidad
- Depreciación de muebles y enseres
- Depreciación equipo de computación
- Depreciación vehículo
- Honorarios Profesionales
- Otros gastos
Internet, telefonía y combustible

⁶ Los costos están calculados anualmente

Tabla No. 11. Costos indirectos de la empresa SINALSERVIS

CODIGO	RECURSOS		COSTO EN BS. (ANUAL)
100	Equipo de computación		
	- Depreciación - Tres computadoras valuadas en Bs. 4.167 c/u	Computadoras por Bs. 12.500	3 125
101	Material de escritorio		
	- Cuatro paquetes papel tamaño carta Bs. 160		
	- Un paquete de papel tamaño oficio Bs. 40	Papel Bs. 200	440
	- Tres cartuchos de tinta para impresora Bs. 220	Tinta Bs. 220	
	- Un paquete de bolígrafos color negro Bs. 10	Bolígrafos Bs. 20	
- Un paquete de bolígrafos color azul Bs. 10			
102	Vehículo		
	- Depreciación - Un vehículo valuado en Bs. 97.440	Vehículo Bs. 97.440	19 488
103	Puesto de trabajo		
	- Depreciación muebles y enseres - Cinco escritorios grandes valuados en Bs. 2.960 c/u	Escritorios por Bs. 14.800	1 480
105	Viáticos	Concepto de pasajes al mes por Bs. 60	720

Fuente: elaboración propia

Tabla No. 12. Sueldos y salarios anuales

CARGO	SUELDO EN BS.
Gerente general	72 000
Jefe administrativo financiero	54 000
Representante comercial	36 000
Secretaria	30 000
Cajero 1	32 400

Fuente: elaboración propia

5.5.6. DEFINICION DE DIRECCIONADORES O CONDUCTORES

Direccionador o conductor es un elemento que describe el comportamiento del costo. Es un factor de distribución que se elige porque identifica de la mejor forma, la manera como el costo es consumido. Por ejemplo: cada departamento consume depreciación del edificio de acuerdo con el área en metros cuadrados; a cada departamento se le distribuye energía, de acuerdo con el consumo de kilovatios de los equipos utilizados; en el primer caso el direccionador es el área en metros cuadrados y en el segundo, el consumo de kilovatios hora.

Criterios para la selección del direccionador

El direccionador o conductor debe seleccionarse en un ambiente de importancia relativa; esto significa que no es justificable que el procedimiento sea más costoso que el beneficio de la información obtenida.

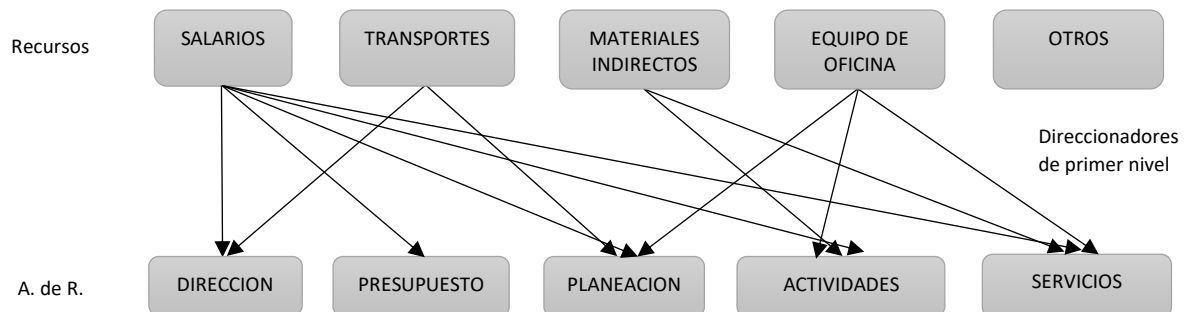
Para seleccionar el direccionador se debe tener en cuenta los siguientes criterios:

- ✓ Relación de causalidad: ¿Qué es lo que hace que el costo ocurra? El costo debe ocurrir por circunstancias exclusivas del direccionador. Debe existir una relación causa-efecto.
- ✓ Independencia del direccionador: el costo solo debe su comportamiento al direccionador. Si el costo varia por circunstancias diferentes al conductor, este estaría mal seleccionado.
- ✓ Que el direccionador sea económico y de fácil manejo: jamás el costo del direccionador debe ser mayor que el beneficio del mismo. No se debe proponer una metodología para lograr una base de distribución que sea compleja; esta debe ser tan ágil que fácilmente se reconozca su bondad. Un criterio de importancia relativa trabaja sobre la base de la razonabilidad.

Tipos de direccionadores

- ✓ Direccionadores combinados: en algunas oportunidades es probable que se tenga que recurrir a más de un direccionador para encontrar la relación causa-efecto, que asegure la distribución más objetiva del costo. Esto significa que el costo debe su comportamiento a más de un factor o conductor.
- ✓ Direccionadores de primer nivel: el ejercicio de distribución se vuelve más complejo mientras más niveles existan. Los direccionadores de primer nivel son aquellos que se utilizan para distribuir los recursos a las áreas de responsabilidad, siendo estas, las unidades en las cuales se desea acumular los costos con el ánimo de evaluar los desempeños.

Figura No. 7. Cuadro esquemático de direccionadores de primer nivel



Fuente: Elaboración propia

El cuadro de distribución pretende mostrar los direccionadores o conductores de primer nivel que no son más que las bases de distribución propios de una estructura de centros de costos.

Después de esta primera distribución, los recursos deben estar absolutamente asignados en los centros de responsabilidad. La sumatoria de los costos contables de las áreas de responsabilidad debe ser igual a la totalidad de los recursos contables. Siempre será conveniente realizar esta conciliación.

- ✓ direccionadores de segundo nivel: con estos conductores o drivers se empieza a pulir el atributo de confiabilidad de este modelo de costos. Los direccionadores de primer nivel han existido mucho antes que el ABC. Los conductores de segundo nivel hacen parte de la innovación del sistema.

Aquí se responde la pregunta: ¿Cómo se distribuyen los costos de las áreas de responsabilidad a las actividades?; esta pregunta debe responderse sobre la base de los diferentes tipos de recursos.

Mano de Obra Total Ponderada MOTP

Es la base de distribución que se utiliza para distribuir los costos de personal; como sueldos, prestaciones sociales, bonificaciones u otros recursos que son muy propios de la persona. Consiste en ponderar el peso de la asignación salarial con el tiempo de dedicación a las actividades. Se fundamenta este direccionador en la condición de que las actividades deben recibir recursos en relación con la remuneración de quien las realiza.

Tiempo Completo del Empleado TCE

Es utilizado para distribuir los recursos generales; es decir, afectan a todas las actividades, pero son diferentes a los que distribuyen según MOTP. Este direccionador se obtiene sencillamente sumando los porcentajes por cada actividad. Como lo muestra el siguiente cuadro.⁷

La empresa SINALSERVIS tiene el siguiente del tiempo completo del empleado **(VER ANEXO 3):**

⁷ Comúnmente se le conoce como FTE por sus siglas en inglés (Full Time employed)

Tabla No. 13. Cálculo del Driver TCE

CÁLCULO DEL DRIVER TCE							
	GERENTE GENERAL	JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	REPRESENTANTE COMERCIAL	SECRETARIA	CAJERO 1	TOTAL	TCE
AF 1		25%				25%	5%
AF2		23%				23%	5%
AF3		5%				5%	1%
AP1	5%					5%	1%
AA1		15%				15%	3%
AA2				100%		100%	20%
AC1	33%	25%				58%	12%
AD1	62%					62%	12%
ARH1		5%				5%	1%
ARH2		2%	2%			4%	1%
ARH3			5%			5%	1%
ACC1			5%			5%	1%
ACC2			9%			9%	2%
AI1			79%			79%	16%
AO1					12%	12%	2%
AO2					75%	75%	15%
AO3					13%	13%	3%
	100%	100%	100%	100%	100%	500%	100%

Fuente: elaboración propia

Recurso Total Ponderado RTP

Este direccionador se usa en la distribución de los recursos específicos, esto quiere decir que no afecta a todas las actividades, sino a un grupo de actividades. Bajo este argumento no existirá un solo RTP, sino tantos, cuantos recursos existan para distribuir de esta manera.

Por ejemplo: en la empresa SINALSERVIS tiene equipos de computación que es utilizada por las actividades AF1, AF2, AF3, AP1, AA2, AC1, AD1, ARH1, ARH2, ARH3 y ACC2 del cuadro anterior (**VER TABLA No.13**). el recurso total ponderado será el siguiente:

Tabla No. 14. Cálculo del Driver RTP. Equipo de computación

EQUIPO DE COMPUTACION							
	GERENTE GENERAL	JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	REPRESENTANTE COMERCIAL	SECRETARIA	CAJERO 1	TOTAL	RTP
AF1		25%				25%	8%
AF2		23%				23%	8%
AF3		5%				5%	2%
AP1	5%					5%	2%
AA2				100%		100%	33%
AC1	33%	25%				58%	19%
AD1	62%					62%	21%
ARH1		5%				5%	2%
ARH2		2%	2%			4%	1%
ARH3			5%			5%	2%
ACC2			9%			9%	3%
						301%	100%

Fuente: elaboración propia

El cálculo del total ponderado de material de escritorio es el siguiente:

Tabla No. 15. Cálculo del Driver RTP. Material de escritorio

MATERIAL DE ESCRITORIO							
	GERENTE GENERAL	JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	REPRESENTANTE COMERCIAL	SECRETARIA	CAJERO 1	TOTAL	RTP
AF1		25%				25%	9%
AF2		23%				23%	8%
AF3		5%				5%	2%
AP1	5%					5%	2%
AA2				100%		100%	36%
ARH1		5%				5%	2%
ARH2		2%	2%			4%	2%
ACC2			9%			9%	3%
AO1					12%	12%	4%
AO2					75%	75%	27%
AO3					13%	13%	5%
						276%	100%

Fuente: elaboración propia

El cálculo del total ponderado de vehículo es el siguiente:

Tabla No. 16. Cálculo del Driver RTP. Vehículo

VEHICULO							
	GERENTE GENERAL	JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	REPRESENTANTE COMERCIAL	SECRETARIA	CAJERO 1	TOTAL	RTP
AA1		15%				15%	8%
ACC1			5%			5%	3%
AI1			79%			79%	40%
AO1					12%	12%	6%
AO2					75%	75%	38%
AO3					13%	13%	7%
						199%	100%

Fuente: elaboración propia

El cálculo del total ponderado del puesto de trabajo es el siguiente:

Tabla No. 17. Cálculo del Driver RTP. Puesto de trabajo

PUESTO DE TRABAJO							
	GERENTE GENERAL	JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	REPRESENTANTE COMERCIAL	SECRETARIA	CAJERO 1	TOTAL	RTP
AF1		25%				25%	8%
AF2		23%				23%	8%
AF3		5%				5%	2%
AP1	5%					5%	2%
AA2				100%		100%	33%
AC1	33%	25%				58%	19%
AD1	62%					62%	20%
ARH1		5%				5%	2%
ARH2		2%	2%			4%	1%
ARH3			5%			5%	2%
ACC2			9%			9%	3%
						301%	100%

Fuente: elaboración propia

El cálculo del total ponderado de los viáticos es el siguiente:

Tabla No. 18. Cálculo del Driver RTP. Viáticos

VIATICOS							
	GERENTE GENERAL	JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	REPRESENTANTE COMERCIAL	SECRETARIA	CAJERO 1	TOTAL	RTP
AI1			79%			79%	44%
AO1					12%	12%	7%
AO2					75%	75%	42%
AO3					13%	13%	7%
						179%	100%

Fuente: elaboración propia

Los **recursos propios** son los que pertenecen con exclusividad a un funcionario. Se dividen en dos grupos: **generales** y **específicos**.

- **Recursos propios generales:** son aquellos que por su naturaleza pertenecen a todas las actividades del funcionario, como por ejemplo los sueldos y las prestaciones sociales.

Por ejemplo, el sueldo anual del gerente general es de Bs. 72.000, este debe ser distribuido por todas las actividades que realiza. La operación matemática para distribuir este recurso entre las actividades del Gerente General es la siguiente:

Tabla No. 19. Distribución del sueldo por actividad. Gerente general

GERENTE GENERAL			
ACTIVIDAD	SUELDO ANUAL	%	TOTAL
AP1	72 000	5%	3 600
AC1	72 000	33%	23 760
AD1	72 000	62%	44 640

Fuente: elaboración propia

El sueldo anual del jefe administrativo financiero es de Bs. 54.000, este debe ser distribuido por todas las actividades que realiza. La operación matemática para distribuir este recurso entre las actividades del jefe administrativo financiero es la siguiente:

Tabla No. 20. Distribución del sueldo por actividad. Jefe administrativo financiero

JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO			
ACTIVIDAD	SUELDO ANUAL	%	TOTAL
AF1	54 000	25%	13 500
AF2	54 000	23%	12 420
AF3	54 000	5%	2 700
AA1	54 000	15%	8 100
AC1	54 000	25%	13 500
ARH1	54 000	5%	2 700
ARH2	54 000	2%	1 080

Fuente: elaboración propia

El sueldo anual del representante comercial es de Bs. 36.000, este debe ser distribuido por todas las actividades que realiza. La operación matemática para distribuir este recurso entre las actividades del representante comercial es la siguiente:

Tabla No. 21. Distribución del sueldo por actividad. Representante comercial

REPRESENTANTE COMERCIAL			
ACTIVIDAD	SUELDO ANUAL	%	TOTAL
ARH2	36 000	2%	720
ARH3	36 000	5%	1 800
ACC1	36 000	5%	1 800
ACC2	36 000	9%	3 240
AI1	36 000	79%	28 440

Fuente: elaboración propia

El sueldo anual de la secretaria es de Bs. 30.000, este debe ser distribuido por todas las actividades que realiza. La operación matemática para distribuir este recurso entre las actividades de la secretaria es la siguiente:

Tabla No. 22. Distribución del sueldo por actividad. Secretaria

SECRETARIA			
ACTIVIDAD	SUELDO ANUAL	%	TOTAL
AA2	30 000	100%	30 000

Fuente: elaboración propia

El sueldo anual del cajero 1 es de Bs. 32.400, este debe ser distribuido por todas las actividades que realiza. La operación matemática para distribuir este recurso entre las actividades del cajero 1 es la siguiente:

Tabla No. 23. Distribución del sueldo por actividad. Cajero 1

CAJERO 1			
ACTIVIDAD	SUELDO ANUAL	%	TOTAL
AO1	32 400	12%	3 888
AO2	32 400	75%	24 300
AO3	32 400	13%	4 212

Fuente: elaboración propia

Todos los recursos propios generales se distribuirán de acuerdo con este procedimiento denominado Tiempo Completo del Empleado (TCE).

- Recursos propios específicos: son aquellos que no son consumidos por todas las actividades de un individuo, sino por alguna de ellas.

Por ejemplo: de acuerdo con el cuadro de actividades y tiempos, el gerente general utiliza el computador en mencionadas actividades, del cual su depreciación es de Bs. 3.125. La distribución del recurso es la siguiente:

Tabla No. 24. Distribución de la depreciación de equipo de computación. Gerente general

GERENTE GENERAL			
ACTIVIDAD	DEP. COMPUT.	%	TOTAL
AP1	3 125	5%	156
AC1	3 125	33%	1 032
AD1	3 125	62%	1 937

Fuente. Elaboración propia

De acuerdo con el cuadro de actividades y tiempos, el jefe administrativo financiero utiliza el computador en mencionadas actividades, del cual su depreciación es de Bs. 3.125. La distribución del recurso es la siguiente:

Tabla No. 25. Distribución de la depreciación de equipo de computación. Jefe administrativo financiero

JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO			
ACTIVIDAD	DEP. COMPUT.	%	TOTAL
AF1	3 125	25%	781
AF2	3 125	23%	719
AF3	3 125	5%	156
AC1	3 125	25%	781
ARH1	3 125	5%	156
ARH2	3 125	2%	63

Fuente: elaboración propia

NOTA: 82% es la suma de los tiempos de las actividades que consumen la depreciación del computador. La actividad AA1 no puede recibir este recurso pues no consume el equipo de computación.

De acuerdo con el cuadro de actividades y tiempos, el representante comercial utiliza el computador en mencionadas actividades, del cual su depreciación es de Bs. 3.125. La distribución del recurso es la siguiente:

Tabla No. 26. Distribución de la depreciación de equipo de computación. Representante comercial

REPRESENTANTE COMERCIAL			
ACTIVIDAD	DEP. COMPUT.	%	TOTAL
ARH2	3 125	2%	63
ARH3	3 125	5%	156
ACC2	3 125	9%	281

Fuente. Elaboración propia

NOTA: 16% es la suma de los tiempos de las actividades que consumen la depreciación del computador. Las actividades ACC1 y AI1 no pueden recibir este recurso pues no consumen el equipo de computación.

De acuerdo con el cuadro de actividades y tiempos, la secretaria utiliza el computador en mencionadas actividades, del cual su depreciación es de Bs. 3.125. La distribución del recurso es la siguiente:

Tabla No. 27. Distribución de la depreciación de equipo de computación. Secretaria

SECRETARIA			
ACTIVIDAD	DEP. COMPUT.	%	TOTAL
AA2	3 125	100%	3 125

Fuente: elaboración propia

NOTA: 100% es la suma de los tiempos de las actividades que consumen la depreciación del computador.

El cajero 1 no utiliza el equipo de computación en las actividades que realiza. Así mismo, no requiere el cálculo realizado.

MATERIAL DE ESCRITORIO

De acuerdo con el cuadro de actividades y tiempos, el gerente general utiliza el material de escritorio en mencionadas actividades, el cual tiene un valor de Bs. 440. La distribución del recurso es la siguiente:

Tabla No. 28. Distribución del material de escritorio. Gerente general

GERENTE GENERAL			
ACTIVIDAD	MAT. ESC.	%	TOTAL
AP1	440	5%	22

Fuente: elaboración propia

NOTA: 5% es la suma de los tiempos de las actividades que consumen el material de escritorio. Las actividades AC1 y AD1 no pueden recibir este recurso pues no consumen el equipo de computación.

De acuerdo con el cuadro de actividades y tiempos, el jefe administrativo financiero utiliza el material de escritorio en mencionadas actividades, el cual tiene un valor de Bs. 440. La distribución del recurso es la siguiente:

Tabla No. 29. Distribución del material de escritorio. Jefe administrativo financiero

JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO			
ACTIVIDAD	MAT.ESC.	%	TOTAL
AF1	440	25%	110
AF2	440	23%	101
AF3	440	5%	22
ARH1	440	5%	22
ARH2	440	2%	9

Fuente: elaboración propia

NOTA: 60% es la suma de los tiempos de las actividades que consumen el material de escritorio. Las actividades AA1 y AC1 no pueden recibir este recurso pues no consumen el equipo de computación.

De acuerdo con el cuadro de actividades y tiempos, el representante comercial utiliza el material de escritorio en mencionadas actividades, el cual tiene un valor de Bs. 440. La distribución del recurso es la siguiente:

Tabla No. 30. Distribución del material de escritorio. Representante comercial

REPRESENTANTE COMERCIAL			
ACTIVIDAD	MAT.ESC.	%	TOTAL
ARH2	440	2%	9
ACC2	440	9%	40

Fuente: elaboración propia

NOTA: 11% es la suma de los tiempos de las actividades que consumen el material de escritorio. Las actividades ARH3, ACC1 y AI1 no pueden recibir este recurso pues no consumen el equipo de computación.

De acuerdo con el cuadro de actividades y tiempos, la secretaria utiliza el material de escritorio en mencionadas actividades, el cual tiene un valor de Bs. 440. La distribución del recurso es la siguiente:

Tabla No. 31. Distribución del material de escritorio. Secretaria

SECRETARIA			
ACTIVIDAD	MAT.ESC.	%	TOTAL
AA2	440	100%	440

Fuente: elaboración propia

NOTA: 100% es la suma de los tiempos de las actividades que consumen el material de escritorio.

De acuerdo con el cuadro de actividades y tiempos, el cajero 1 utiliza el material de escritorio en mencionadas actividades, el cual tiene un valor de Bs. 440. La distribución del recurso es la siguiente:

Tabla No. 32. Distribución del material de escritorio. Cajero 1

CAJERO 1			
ACTIVIDAD	MAT.ESC.	%	TOTAL
AO1	440	12%	53
AO2	440	75%	330
AO3	440	13%	57

Fuente: elaboración propia

NOTA: 100% es la suma de los tiempos de las actividades que consumen el material de escritorio.

DEPRECIACION VEHICULO

De acuerdo con el cuadro de actividades y tiempos, el jefe administrativo financiero utiliza el vehículo en mencionadas actividades, del cual su depreciación es de Bs. 19.488. La distribución del recurso es la siguiente:

Tabla No. 33. Distribución de la depreciación vehículo. Jefe administrativo financiero

JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO			
ACTIVIDAD	MAT. ESC.	%	TOTAL
AA1	19 488	15%	2 923

Fuente: elaboración propia

NOTA: 15% es la suma de los tiempos de las actividades que consumen la depreciación del vehículo. Las actividades AF1, AF2, AF3, AC1, ARH1 y ARH2 no pueden recibir este recurso pues no consumen el vehículo.

De acuerdo con el cuadro de actividades y tiempos, el representante comercial utiliza el vehículo en mencionadas actividades, del cual su depreciación es de Bs. 19.488. La distribución del recurso es la siguiente:

Tabla No. 34. Distribución de la depreciación vehículo. Representante comercial

REPRESENTANTE COMERCIAL			
ACTIVIDAD	MAT. ESC.	%	TOTAL
ACC1	19 488	5%	974
AI1	19 488	79%	15 396

Fuente: elaboración propia

NOTA: 84% es la suma de los tiempos de las actividades que consumen la depreciación del vehículo. Las actividades ARH2, ARH3, ACC2 y AI1 no pueden recibir este recurso pues no consumen el vehículo.

De acuerdo con el cuadro de actividades y tiempos, el cajero 1 utiliza el vehículo en mencionadas actividades, del cual su depreciación es de Bs. 19.488. La distribución del recurso es la siguiente:

Tabla No. 35. Distribución de la depreciación vehículo. Cajero 1

CAJERO 1			
ACTIVIDAD	MAT. ESC.	%	TOTAL
AO1	19 488	12%	2 339
AO2	19 488	75%	14 616
AO3	19 488	13%	2 533

Fuente: elaboración propia

NOTA: 100% es la suma de los tiempos de las actividades que consumen el vehículo.

El gerente general y la secretaria no utilizan el vehículo en las actividades que realiza. Así mismo, no requiere el cálculo realizado.

DEPRECIACION DE MUEBLES Y ENSERES

De acuerdo con el cuadro de actividades y tiempos, el gerente general utiliza el puesto de trabajo en mencionadas actividades, del cual su depreciación es de Bs. 1.480. La distribución del recurso es la siguiente:

Tabla No. 36. Distribución de la depreciación de muebles y enseres. Gerente general

GERENTE GENERAL			
ACTIVIDAD	MAT. ESC.	%	TOTAL
AP1	1 480	5%	74
AC1	1 480	33%	488
AD1	1 480	62%	918

Fuente: elaboración propia

NOTA: 100% es la suma de los tiempos de las actividades que consumen el puesto de trabajo.

De acuerdo con el cuadro de actividades y tiempos, el jefe administrativo financiero utiliza el puesto de trabajo en mencionadas actividades, del cual su depreciación es de Bs. 1.480. La distribución del recurso es la siguiente:

Tabla No. 37. Distribución de la depreciación de muebles y enseres. Jefe administrativo financiero

JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO			
ACTIVIDAD	MAT. ESC.	%	TOTAL
AF1	1 480	25%	370
AF2	1 480	23%	340
AF3	1 480	5%	74
AC1	1 480	25%	370
ARH1	1 480	5%	74
ARH2	1 480	2%	30

Fuente: elaboración propia

NOTA: 85% es la suma de los tiempos de las actividades que consumen la depreciación de muebles y enseres. La actividad AA1 no puede recibir este recurso pues no consumen el puesto del trabajo.

De acuerdo con el cuadro de actividades y tiempos, el representante comercial utiliza el puesto de trabajo en mencionadas actividades, del cual su depreciación es de Bs. 1.480. La distribución del recurso es la siguiente:

Tabla No. 38. Distribución de la depreciación de muebles y enseres. Representante comercial

REPRESENTANTE COMERCIAL			
ACTIVIDAD	MAT. ESC.	%	TOTAL
ARH2	1 480	2%	30
ARH3	1 480	5%	74
ACC2	1 480	9%	133

Fuente: elaboración propia

NOTA: 16% es la suma de los tiempos de las actividades que consumen la depreciación de muebles y enseres. Las actividades ACC1 y AI1 no pueden recibir este recurso pues no consumen el puesto del trabajo.

De acuerdo con el cuadro de actividades y tiempos, la secretaria utiliza el puesto de trabajo en mencionadas actividades, del cual su depreciación es de Bs. 1.480. La distribución del recurso es la siguiente:

Tabla No. 39. Distribución de la depreciación de muebles y enseres. Secretaria

SECRETARIA			
ACTIVIDAD	MAT. ESC.	%	TOTAL
AA2	1 480	100%	1 480

Fuente: elaboración propia

NOTA: 100% es la suma de los tiempos de las actividades que consumen el puesto de trabajo.

El cajero 1 no utiliza el puesto de trabajo en las actividades que realiza. Así mismo, no requiere el cálculo realizado.

VIATICOS

De acuerdo con el cuadro de actividades y tiempos, el representante comercial utiliza los viáticos en mencionadas actividades, el cual tiene un valor de Bs. 720. La distribución del recurso es la siguiente:

Tabla No. 40. Distribución de los viáticos. Representante comercial

REPRESENTANTE COMERCIAL			
ACTIVIDAD	MAT. ESC.	%	TOTAL
AI1	720	79%	569

Fuente: elaboración propia

NOTA: 79% es la suma de los tiempos de las actividades que consumen los viáticos. Las actividades ARH2, ARH3, ACC1 y ACC2 no pueden recibir este recurso pues no consumen el puesto del trabajo.

De acuerdo con el cuadro de actividades y tiempos, el cajero 1 utiliza los viáticos en mencionadas actividades, el cual tiene un valor de Bs. 720. La distribución del recurso es la siguiente:

Tabla No. 41. Distribución de los viáticos. Cajero 1

CAJERO 1			
ACTIVIDAD	MAT. ESC.	%	TOTAL
AO1	720	12%	86
AO2	720	75%	540
AO3	720	13%	94

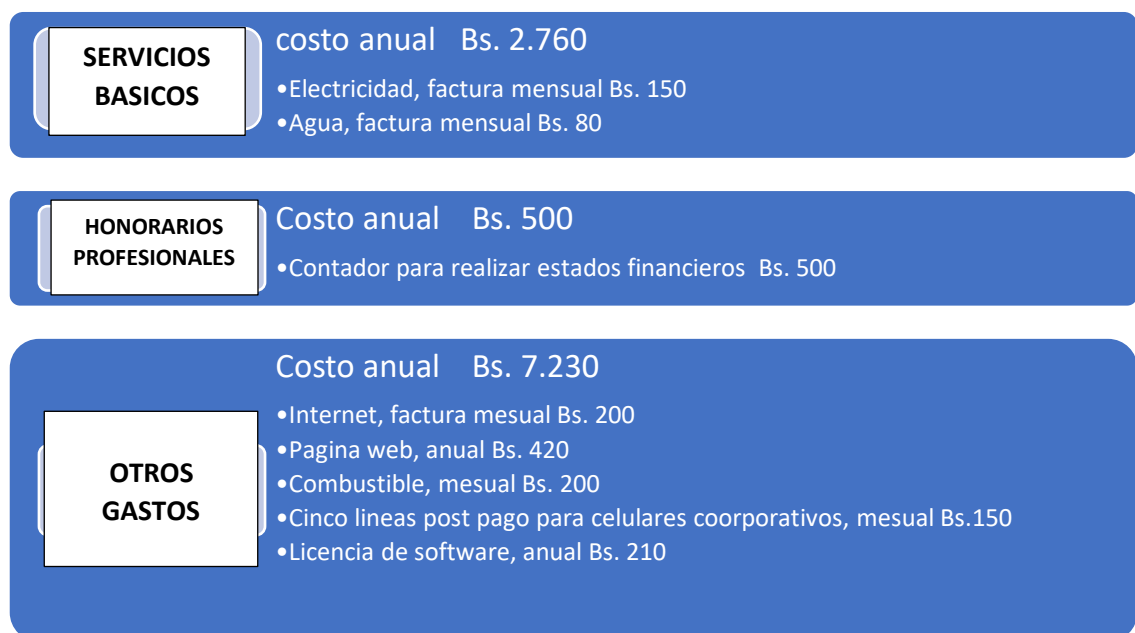
Fuente: elaboración propia

NOTA: 100% es la suma de los tiempos de las actividades que consumen los viáticos.

El gerente general, jefe administrativo financiero y la secretaria no utilizan los viáticos en las actividades que realiza. Así mismo, no requiere el cálculo realizado.

- **Recursos holísticos:** son aquellos que son consumidos por todas las actividades de la empresa. Estos recursos se deben distribuir entre todas las actividades del área de responsabilidad. Se detallan a continuación:

Figura N°8. Detalle de los Recursos Holísticos



Fuente: elaboración propia

Tabla No. 42. Calculo driver TCE

CÁLCULO DEL DRIVER TCE							
	GERENTE GENERAL	JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	REPRESENTANTE COMERCIAL	SECRETARIA	CAJERO 1	TOTAL	TCE
AF 1		25%				25%	5%
AF2		23%				23%	5%
AF3		5%				5%	1%
AP1	5%					5%	1%
AA1		15%				15%	3%
AA2				100%		100%	20%
AC1	33%	25%				58%	12%
AD1	62%					62%	12%
ARH1		5%				5%	1%
ARH2		2%	2%			4%	1%
ARH3			5%			5%	1%
ACC1			5%			5%	1%
ACC2			9%			9%	2%
AI1			79%			79%	16%
AO1					12%	12%	2%
AO2					75%	75%	15%
AO3					13%	13%	3%
	100%	100%	100%	100%	100%	500%	100%

Fuente: elaboración propia

La columna denominada total es la suma de los porcentajes por actividad. El total de esta columna debe ser igual a 500%, por que son los tiempos de cinco funcionarios, donde cada una suma 100%.

La última columna corresponde a los valores porcentuales de acuerdo con la columna anterior. Se concluye que los recursos holísticos deben ser distribuidos de acuerdo con los porcentajes de la última columna.

Tabla No. 43. Distribución de recursos holísticos

ACTIVIDADES	TCE	SERVICIOS BASICOS	HONORARIOS PROFECIONALES	OTROS GASTOS	TOTAL
RECURSO		2.760	500	7.230	10.490
AF 1	0,05	138	25	362	525
AF2	0,046	127	23	333	483
AF3	0,01	28	5	72	105
AP1	0,01	28	5	72	105
AA1	0,03	83	15	217	315
AA2	0,2	552	100	1446	2.098
AC1	0,116	320	58	839	1.217
AD1	0,124	342	62	897	1.301
ARH1	0,01	28	5	72	105
ARH2	0,008	22	4	58	84
ARH3	0,01	28	5	72	105
ACC1	0,01	28	5	72	105
ACC2	0,018	49	9	130	188
AI1	0,158	436	79	1142	1.657
AO1	0,024	66	12	174	251
AO2	0,15	414	75	1085	1.574
AO3	0,026	71	13	188	272
	1	2760	500	7230	10490

Fuente: elaboración propia

En el anterior cuadro se realizó la distribución de los recursos holístico, los cuales son conformados por: servicios básicos (agua y luz) por Bs. 2760, Honorarios profesionales (contador para realizar estados financieros) por Bs. 500 y otros gastos (internet, líneas post pago, combustible, licencia de software y pagina web) por Bs. 7.230. **(VER FIGURA N°8)**

5.5.7. CALCULO DE LOS COSTOS UNITARIOS

El objetivo del cálculo de los costos unitarios es insistir en la necesidad de contar con una información de los costos unitarios. Son el mejor punto de partida y el único para

asegurar una razonable evaluación. De tal manera, si esta información no existiera, no podría efectuarse ningún análisis de los objetos de costo, siendo el costo del servicio.

- **Costo unitario de las actividades**

Para obtener el costo unitario de cada actividad, se suman todos los gastos de las actividades que se vieron en la (**VER TABLA No. 11**). cuando se obtiene los gastos unitarios por actividad se divide con la cantidad de número de días u horas (**VER TABLA No. 3, 4 ,5, 6 y 7**). Así mismo se obtiene el costo unitario de las actividades, como en el cuadro siguiente:

Tabla No. 44. Costos unitarios de las actividades de la empresa SINALSERVIS

ACTIVIDADES	CODIGO ACTIVIDAD	COSTO ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO
Administrar cuentas por pagar	AF1	15.286	Horas laboradas	468	33
Administrar las cuentas por cobrar	AF2	14.063	Horas laboradas	421	33
Administrar portafolio de inversión	AF3	3.057	Numero de días	12	255
Elaborar coordinar el presupuesto	AP1	3.957	Numero de días	12	330
Compra de suministros	AA1	11.338	Numero de días	36	315
Agendar citas, recepción documentación y atención de llamadas	AA2	37.143	Horas laboradas	1.872	20
Establecer sistemas para prevenir y detectar fraudes y errores	AC1	41.148	Horas laboradas	1.100	37
Analizar información financiera e impartir directrices	AD1	48.796	Horas laboradas	1170	42
Realizar pago de nominas	ARH1	3.057	Numero de días	12	255
Realizar preselección, inducción y vinculación del personal	ARH2	2.088	Numero de días	10	209
Coordinar capacitación y bienestar para los empleados	ARH3	2.135	Numero de días	12	178
Búsqueda de clientes	ACC1	2.879	Numero de días	12	240
Negociar contratos	ACC2	3.882	Numero de días	20	194
Manejar y supervisar al personal y asignarles tareas	AI1	46.062	Horas laboradas	1.474	31
Recepción de valores	AO1	6.617	Horas laboradas	234	28
Recuento de efectivo	AO2	41.360	Horas laboradas	1.404	29
Cierre de caja y devolución de valores	AO3	7.168	Horas laboradas	234	31
TOTAL COSTEO DE ACTIVIDADES					2260

Fuente: elaboración propia

5.5.8. CALCULO DEL COSTO DEL SERVICIO BASADO EN ACTIVIDADES

Este sistema de contabilidad de costos asigna a los servicios los materiales directos y el costo de las actividades necesarias para prestar el servicio y costea las actividades con base en los recursos necesarios para realizarlas. Los costos y gastos agrupados son los recursos del sistema. Para el cálculo se utiliza la siguiente formula:

$$\text{Costo total} = \text{Materiales} + \text{sumatoria del costo de cada una de las actividades}$$

La empresa SINALSERVIS precisa saber el costo del servicio **costo del cajero para el servicio de atención al cliente**. Se obtiene sumando el material de trabajo⁸ que son credenciales por Bs. 20 c/u, y el costo de todas las actividades de la empresa (VER TABLA N°44). realizando el siguiente calculo:

5.5.8.1. CALCULO COSTO DEL CAJERO PARA EL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

$$\text{Costo total} = 20 + 2260 = 2280$$

El costo unitario del cajero para el servicio de atención al cliente es de Bs. 2.280. Dependiendo el cliente solicite el número de cajeros será el costo total del servicio. Por ejemplo:

El club SARGENTOS contrató los servicios a la empresa SINALSERVIS el cual consiste en la venta de entradas de un evento social. Solicito tres cajeros para el servicio.

$$\text{Costo total} = 60 + 6840 = 6900$$

El costo del servicio otorgado es de Bs. 6.900.-

⁸ El material requerido para el servicio es credencial para los funcionarios. Estos materiales pueden variar a medida de las necesidades de cada servicio.

5.6. ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA PROPUESTA

ALCANCES

La presente investigación abarcará el estudio de la propuesta para estimar los costos unitarios del servicio de atención al cliente, la cual comprende al personal operativo de taquilla y tendrá los resultados a corto y mediano plazo. Estará orientado a determinar los costos de las actividades realizadas en la empresa SINALSERVIS, para estructurar y actualizar el costo de cada actividad para los servicios prestados.

El alcance de la propuesta de implementación de un sistema de contabilidad de costos basados en actividades busca identificar aquellos servicios en taquilla, los cuales serán del departamento operativo.

El alcance tiene un campo de implementación a todas las áreas operativas relacionadas con los servicios de taquilla correspondientes a la empresa SINALSERVIS

LIMITACIONES

La principal limitante para realizar esta propuesta constituye en el tamaño objeto costo que se tomará en los servicios ofertados, lo que no posibilitará a generalizar los resultados a obtener.

La limitación operativa que no ayudaría al desarrollo potencial de la propuesta, siendo que no se tiene conocimiento específico y detallado de cada una de las actividades en su totalidad.

5.7. COMPARACION DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD DE COSTOS TRADICIONALES CON EL SISTEMA DE CONTABILIDAD DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES (ABC)

- Costeo total tradicional (Full Costing): asigna al producto los tres o cuatro elementos del costo. No hace distinción entre variables y fijos. Los gastos son

sacrificios del periodo y nada tienen que ver con los inventarios. La utilidad bruta es la diferencia entre las ventas y el costo de estas ventas.

$$\text{Costo Total} = \text{Materiales} + \text{Mano de Obra} + \text{Costos indirectos} \\ + \text{Contratacion con Terceros}$$

Por ejemplo: la empresa SINALSERVIS, desea saber el costo del servicio de atención al cliente. Se aplica con la anterior formula.

Tabla No. 45. Variables de la formula del costo total del servicio. Expresado en Bolivianos.

VARIABLES	COSTO ANUAL	COSTO MESUAL
Materiales	440	37
Mano de Obra	32.400	2.700
Costos Indirectos	33.453	230
Contratación con Terceros	500	42

Fuente: elaboración propia

$$\text{Costo Total} = 37 + 2700 + 230 + 42 = 3009$$

En el costeo tradicional que maneja actualmente la empresa SINALSERVIS, calcula que el costo del cajero para el servicio de atención al cliente es de Bs. 3.009.

Por ejemplo: la empresa de libros SANTILLANA contrata servicios con la empresa SINALSERVIS. Pide dos cajeros para el servicio de atención en cajas para el cobro por venta de libros en el Colegio Reynolds en ambos Turnos.

$$\text{Costo del servicio} = 3009 \times 2 = 6018$$

NOTA: Podemos observar que el costeo tradicional no realiza un exhaustivo control de los costos directos e indirectos, desconociendo el valor exacto de los gatos y no obtiene un costo del servicio inexacto.

- Costeo basado en actividades (Activity Based Costing): asigna a los productos o servicios los materiales directos y el costo de las actividades necesarias para producirlos o prestarlos y costea las actividades con base en los recursos necesarios para realizarlas.

Costo total = Materiales + Sumatoria del costo de cada una de las actividades

Por ejemplo: la empresa SINALSERVIS, desea saber el costo del servicio de atención al cliente. El cual utilizara la sumatoria de todas las actividades realizadas (**VER TABLA No. 44**) Se aplica con la anterior formula.

$$\text{Costo total} = 20 + 2260 = 2280$$

En el Costeo Basado en Actividades que se da a exponer en la propuesta la empresa SINALSERVIS, calcula que el costo del cajero para el servicio de atención al cliente es de Bs. 2.280.

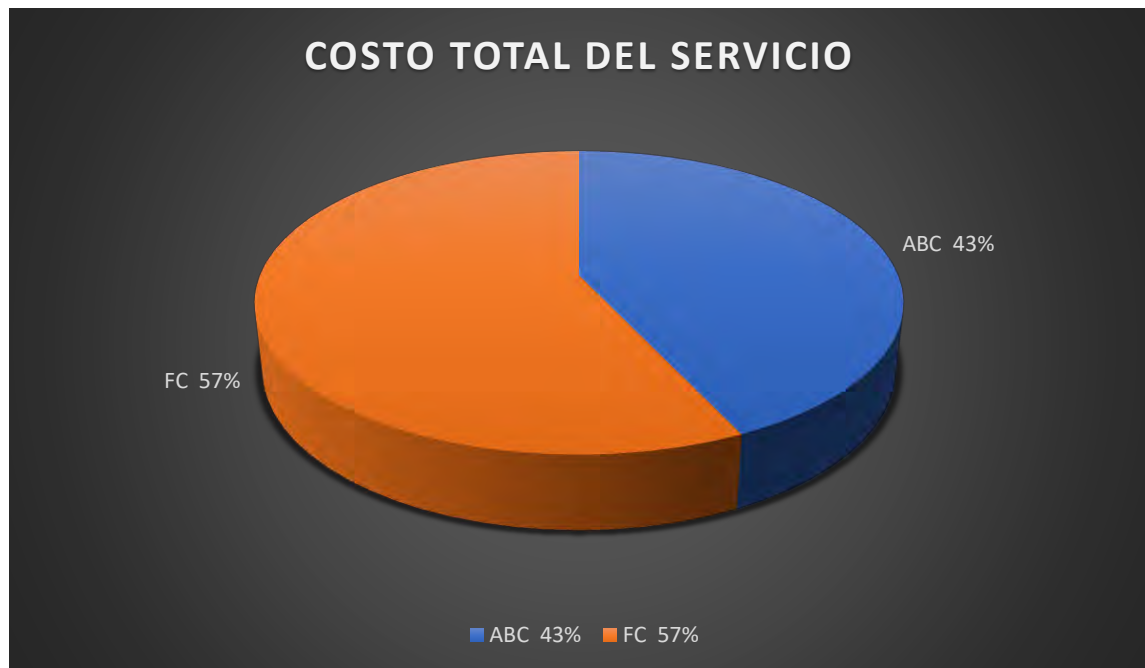
Por ejemplo: la empresa de libros SANTILLANA contrata servicios con la empresa SINALSERVIS. Pide dos cajeros para el servicio de atención en cajas para el cobro por venta de libros en el Colegio Reynolds en ambos Turnos.

$$\text{Costo Total del Servicio} = 2280 \times 2 = 4560$$

El costo total del servicio es de Bs. 4.560.-

NOTA: en el sistema de costos basados en actividades los costos directos e indirectos se promediaron de una manera adecuada y eficiente a cada una de las actividades, lo cual da a conocer el costo de la actividad. Así mismo obtener el costo del servicio.

**Gráfico No. 1. Comparación entre los dos sistemas gráficamente – caso:
SANTILLANA**



Fuente: elaboración propia

Se puede observar una diferencia del 14% el cual proporciona la siguiente conclusión:

El sistema de contabilidad costos tradicional: obtiene un costo de servicio mayor, pero no obtiene un adecuado valor de sus costos indirectos y directos.

El sistema de contabilidad de Costos Basados en Actividades: obtiene un costo del servicio menor, el cual es un costo de servicio atrayente para el cliente y tiene un detallado manejo de todos sus recursos consumidos en la empresa y determinación exacta de sus costos.

5.8. BENEFICIOS E IMPACTOS DE LA PROPUESTA

- Uno de los beneficios al implantar un sistema de contabilidad de Costos Basados en Actividades, es la capacitación del personal en la metodología que permita mejorar el modelo, de tal modo, generen información de calidad y oportuna para tomar decisiones estratégicas.
- Resuelve el problema de los costos indirectos, los cuales ya no se asignan directamente a los servicios, sino se asignan primeramente a las actividades. Así mismo garantiza precisión en la determinación de los costos unitarios.
- Se lleva una mejor contabilidad de costos, ya que se puede contar con suficiente información para la toma de decisiones eficientes.

CAPITULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1.CONCLUSIONES

Posterior a realizar un análisis exhaustivo en el proceso de implementación del Sistema de Contabilidad de Costos Basado en Actividades, es un proceso muy completo para cualquier empresa de servicios y que ayuda a resolver dificultades de un control exacto de los gastos incurridos en la empresa y poder terminar el costo del servicio. Es importante tomar en cuenta las ventajas de la contabilidad mediante el método de costeo ABC.

La una mejor exposición de los costos y consecuentemente, mayor calidad del sustento de la toma de decisiones; fortalecimiento de la noción de causalidad, reconocimiento de que los costos son generados por las actividades que se realizan y la asignación directa de los costos a los servicios, eliminando con esto, los vacíos propios de los prorrateos y distribuciones de los costos indirectos de fabricación a los servicios de la empresa SINALSERVIS. Del costeo insustancial, la diferenciación de los costos en cuanto a su variabilidad para el período analizado; el control contable como resguardo de la confiabilidad de la información, y; el valor asignado para el manejo de la organización al control de la gestión por áreas de responsabilidad.

La realización e implementación de este tratamiento contable del Costeo Basado en Actividades se concluye con los siguientes puntos relevantes:

- Insertar el sistema de contabilidad de costos Basados en Actividades y sus beneficios que brinda este método en función a los precios de la competencia.
- Perfeccionar el sistema de contabilidad de costos por actividades (ABC), siendo una alternativa a los métodos tradicionales que muchas empresas Bolivianas que utilizan para la determinación del costo de sus servicios o productos.

- La Contabilidad de Costeo Basado en Actividades es usada para identificar las actividades que intervienen en el proceso de elaboración de un servicio, para luego calcular su costo con base en esta información.
- Para alcanzar mejores resultados en la implementación del sistema ABC se puede enumerar, que para obtener una eficiencia en costos hay que planearlos, administrarlos y mejorarlos directamente en la actividad y aumentar la proporción de las que agregan valor con las que no agregan.

6.2.RECOMENDACIONES

En función a la elaboración del presente trabajo se recomienda lo siguiente:

- Es de mayor importancia que el nivel gerencial de la organización lideré los esfuerzos de mejoramiento, de la implementación; así las oportunidades son tan amplias que la inversión se paga por sí sola, pero lo mejor es que la empresa deseará seguir trabajando con el sistema ABC.
- Realizar un seguimiento de la implementación de contabilidad ABC hasta las líneas del servicio dado que ya se conoce los costos de cada actividad y cuáles son las fuentes de estos costos, es fácil identificar el costo unitario del servicio.
- Se recomienda crear una cultura de costos que involucre a todas las áreas de la empresa SINALSERVIS el compromiso del personal correspondiente en la participación de la implementación, en ello depende el éxito del modelo propuesto, ya que se requiera que todas áreas interactúen para que la información solicitada sea clara, confiable y oportuna que sea un benéfico para el sistema desarrollado.
- Capacitar adecuadamente al personal del Área Contable en el registro y control de sistema ABC.

Referencias

- Agencia de Noticias Fides. (1 de mayo de 2021). *Fundacion Milenio*. Recuperado el 15 de marzo de 2022, de <https://fundacion-milenio.org/anf>
- Alonso Aleman, A., & Loor Bravo, L. (1998). *Servicios, Capital y trabajo: una reflexión crítica*. UH.
- Alvarado, F. (15 de noviembre de 2018). *Conexionesan*. Recuperado el 21 de junio de 2022, de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/abc-los-pasos-para-implantar-el-sistema-de-costos>
- Anonimo. (27 de enero de 2022). *EAE Business School*. Recuperado el 6 de febrero de 2022, de <https://retos-directivos.eae.es/empresas-de-servicios-tipos-y-caracteristicas/>
- Castillo, C. R. (junio de 2014). Las transformaciones del concepto de empresa. *Latinoamericana de derecho social*, 18. Recuperado el 10 de enero de 2022, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-46702014000100133
- Clairmonte, F., & Cavanagh, J. (1986). *Las empresas transnacionales y los servicios: la ultima frontera* (Vol. 36). Mexico.
- Colegio de Auditores o Contadores Publicos de Bolivia (CAUB). (2010). *Normas de Informacion Financiera (NIF) Normas de Contabilidad (NC) Interpretaciones*. (G. Gil Gil, & R. Terceros Fernández, Edits.) Santa Cruz de la Sierra, Bolivia. Recuperado el 12 de julio de 2022
- Colegio de Auditores o Contadores Publicos de Bolivia. (16 de junio de 1994). Norma de Contabilidad N° 1 Principios y Normas Tecnico - Contables Generalmente Aceptados para la Preparacion de los Estados Financieros. Recuperado el 10 de julio de 2022, de <https://www.auditores.org.bo/static/ftp/files/pdf/normasContabilidad/nc1.pdf>
- Colegio de Auditores o Contadores Publicos de Bolivia. (diciembre de 2005). Norma Internacional de Contabilidad N° 38. Recuperado el 2 de julio de 2022, de <https://www.auditores.org.bo/static/ftp/files/pdf/nic/nic28.pdf>
- Collao, F. R., Pessoa de Matos, M., Arroio, A., Zuleta, L. A., Zevallos, E., Ferreira, C., . . . Kulfas, M. (2011). *Apoyando a las pymes: Políticas de fomento en América Latina y el Caribe*. Chile.
- Conceição da Costa Marques, M. (13 de Julio de 2012). Contribución del modelo ABC en la toma de decisiones: el caso universidades. 527-543. Recuperado el 20 de junio de 2022
- Cuevas Villegas, C. F., Chávez, G., Castillo, J. A., Marino Caicedo, N., & Sorate, W. F. (septiembre de 2004). Costeo ABC. ¿Por qué y cómo implantarlo? *SeiELO*, 5. Recuperado el 16 de

abril de 2022, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232004000300003

- Domínguez, P. R. (s.f.). *Introducción a la Gestión Empresarial*. (I. E. Empresarial, Ed.) Europa. Editorial Etecé. (5 de Agosto de 2021). *Concepto*. Recuperado el 10 de enero de 2022, de <https://concepto.de/empresa/#:~:text=El%20concepto%20de%20empresa%20refiere,%2C%20es%20decir%2C%20una%20ganancia.>
- Equipo editorial, Etecé. (5 de agosto de 2021). *CONCEPTO*. Recuperado el 2022 de febrero de 15, de <https://concepto.de/contabilidad-de-costos/>
- Funes Orellana, J. (2019). *Contabilidad de Costos*. Cochabamba , Bolivia.
- Galán, J. S. (2 de Diciembre de 2015). *Economipedia*. Recuperado el 11 de enero de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>
- Gil, S. (13 de julio de 2015). *Economipedia*. Recuperado el 11 de febrero de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/contabilidad.html#:~:text=La%20contabilidad%20es%20un%20recurso,un%20beneficio%20o%20una%20p%C3%A9rdida.>
- Gómez Restrepo, C. A. (1999). *Costos en entidades prestadoras de servicios*.
- González Moreno, M., del Río Gómez, C., & Domínguez Martínez, J. (s.f.). *Los servicios: concepto, clasificación y problemas de medición*. Fundación FIES-Universidad de Alcalá.
- Guillespie, C. (s.f.). *Diseño de un sistema de control de costos en la producción y elaboración de plato típico de Picantería "VOLUNTAD DE DIOS"*. Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología, Guayaquil. Obtenido de Ecuador. <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/234>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: el oso panda.
- Hernandez Trasobares, A. (s.f.). *Los Sistemas de Información: Evolución y Desarrollo*. Universidad de Zaragoza, Departamento de Economía y Dirección de Empresas.
- Ibarra, C. (26 de octubre de 2011). Recuperado el 12 de julio de 2022, de <http://metodologadelainvestigaciinsiis.blogspot.com/>
- Kotler, P., Bloom, P., & Hayes, T. (2004). *El marketing de Servicios Profesionales*. Paidós SAICF.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2016). *Sistemas de Información Gerencial* (desimo cuarta ed.). Mexico: Pearson Educación.
- López Mejía, M., Gómez Martínez, A., & Martín Hernández, S. (2011). *Sistema de costos ABC en la mediana empresa industrial mexicana*. Bogotá, Colombia.
- Millán Sorate, J., & Sánchez Mayorga, X. (2014). *Modelo de un sistema de costos ABC en escenarios de incertidumbre*. Cali, Colombia: Libre EMPRESA.

- National Association of Accountants. (1983). *Contabilidad de costos*. New York. Recuperado el 16 de abril de 2022
- Peña, L. (8 de Septiembre de 2020). *Billin*. Recuperado el 11 de Enero de 2022, de <https://www.billin.net/blog/clasificacion-empresas/>
- Pérez Rico, C., Fernández Garcia, C., Méndez Rojas, P., Méndez Rojas, V., & Alvarado Riquelme, M. (junio de 2015). Comunidad Andina de Naciones (CAN), Perú, Colombia, Bolivia y Ecuador: Proceso de convergencia y adopción de las NIIF. *Economía y Política*, 21, 65-69. Recuperado el 26 de junio de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/5711/571161411005.pdf>
- Rincón de Parra, H. (2001). *Calidad, Productividad y Costos: Analisis de Relaciones entre estos Tres Conceptos*. Merida, Venezuela.
- Rodriguez, G., Gil, J., & Garcia, E. (s.f.). Proceso y Facetas de la investigación cualitativa.
- Rodriguez, M. (9 de septiembre de 2014). *Universidad de Costa Rica*. Recuperado el 25 de junio de 2022, de <https://www.ucr.ac.cr/noticias/>
- Sáez Molina, R. (s.f.). *Contabilidad de Costos*. Instituto Profesional Diego Portales.
- Sánchez Galán, J. (13 de febrero de 2016). *Economipedia*. Recuperado el 10 de febrero de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>
- Sandoval Niño de Guzmán, A., Sandoval Terceros, A., & Sandoval Terceros, J. (2016). *Contabilidad de Costos Industria, Comercio y Servicios*. Oruro, Bolivia: Latinas Editores Ltda.
- Siles Rodriguez, A. (2019). *Contabilidad de Servicios*. Cochabamba, Bolivia: Talleres Graficos "Kipus".
- Termes, R. (4 de Septiembre de 2003). *¿Que es una empresa y quien es un empresario?* Guatemala.
- Walter, W. (s.f.). *Ingeniería de Transporte*.

ANEXOS

ANEXO 1

PLAN DE CUENTAS EMPRESA DE SERVICIOS SINALSERVIS

1 ACTIVO

11 ACTIVO CORRIENTE

111 ACTIVO DISPONIBLE

- 11101 Caja
- 1110101 Caja Moneda Nacional
- 1110102 Caja Moneda Extranjera
- 11102 Caja Chica
- 11103 Bancos
- 1110301 Bancos Moneda Nacional
- 1110302 Bancos Moneda Extranjera

112 ACTIVO EXIGIBLE

- 11201 Cuentas por Cobrar
- 11202 Documentos por Cobrar
- 11203 Anticipos al Personal
- 11204 Prestamos al Personal
- 11205 Crédito Fiscal IVA
- 11206 Intereses por Cobrar
- 11207 Comisiones por Cobrar
- 11208 Otras Cuentas por Cobrar
- 11209 Contrato de anticrético Oficina
- 11210 Contratos Suscritos

113 ACTIVO REALIZABLE

- 11301 Suministros de Oficina

12 ACTIVO NO CORRIENTE

121 ACTIVO FIJO

- 12101 Terrenos
- 12102 Edificios
- 12103 Muebles y enseres
- 12104 Vehículos
- 12105 Equipos de Computación

122 OTROS ACTIVOS

- 12201 Inversiones telefónicas
- 12202 Depósitos a Plazo Fijo
- 12203 Gastos de Organización
- 12204 Seguros Pagados por Anticipado
- 12205 Intereses Pagados por Anticipado

- 12206 Alquileres Pagados por Anticipado
- 12207 Otros Gastos Pagados por Anticipado
- 2 PASIVO**
- 210 PASIVO CORRIENTE**
- 21001 Cuentas por Pagar
- 21002 Documentos por Pagar
- 2100201 Documentos por Pagar Moneda Nacional
- 2100202 Documentos por Pagar Moneda Extranjera
- 21003 Débito Fiscal IVA
- 21004 Sueldos y Salarios por Pagar
- 21005 Retenciones y Obligaciones Sociales por Pagar
- 2100501 Aportes Patronales por Pagar
- 2100502 Aportes Laborales por Pagar
- 21006 Impuestos por Pagar
- 2100601 Impuesto a las Transacciones por Pagar
Impuesto Sobre Utilidades de Empresas por
- 2100602 Pagar
- 21007 Provisión Para Aguinaldos
- 21008 Intereses por Pagar
- 21009 Comisiones por Pagar
- 21010 Préstamos Bancarios a Corto Plazo
- 21011 Otras Cuentas por Pagar
- 21012 Contratos Suscritos Pendientes
- 211 PASIVO NO CORRIENTE**
- 21101 Previsión para Beneficios Sociales
- 21102 Previsión para Cuentas Incobrables
- 21103 Depreciación Acumulada Muebles y Enseres
- 21104 Depreciación Acumulada Vehículos
Depreciación Acumulada Equipos de
- 21105 Computación
- 3 PATRIMONIO**
- 30001 Capital Social
- 30002 Ajuste de Capital
- 30003 Ajuste de Reservas Patrimoniales
- 30004 Reserva Legal
- 30005 Reserva para Revaluos Técnicos
- 30006 Resultados Acumulados
- 30007 Resultados de la Gestión
- 4 INGRESOS**
- 410 INGRESOS ORDINARIOS**

41001 Ingreso por Venta de Servicios

420 INGRESOS EXTRAORDINARIOS

42001 Ganancia en Venta de Activos Fijos

42002 Comisiones Percibidas

42003 Intereses Percibidos

42004 Ajuste por Inflación y Tenencia de Bienes

42005 Diferencia de Cambio

42006 Otros Ingresos

5 EGRESOS

510 GASTOS DE OPERACIÓN

51001 Sueldos y Salarios

51002 Depreciación Muebles y Enseres

51003 Depreciación Equipo de Computación

51004 Depreciación Vehículos

51005 Servicios Básicos

51006 Seguros

51007 Reparación y Mantenimiento

51008 Publicidad y Propaganda

51009 Suministros de Oficina Utilizados

51010 Intereses Bancarios

51011 Comisiones Bancarias

51012 Impuesto a las Transacciones

51013 Honorarios Profesionales

51014 Combustibles y Lubricantes

51015 Gastos Generales

520 EGRESOS EXTRAORDINARIOS

52001 Ajuste por Inflación y Tenencia de Bienes

52002 Mantenimiento de Valor

52003 Diferencia de Cambio

52004 Pérdida en Venta de Activos Fijos

52005 Pérdidas y Ganancias

6 CUENTAS DE COSTO

600 COSTO DE SERVICIOS

60001 Costo por Venta de Servicios

6000101 Materiales

6000102 Mano de Obra de Directa

6000103 Gastos Varios de Servicio

6000104 Viáticos

6000105 Otros Gastos del Servicio

ANEXO 2

FORMATO PARA EL LEVANTAMIENTO DE ACTIVIDADES

FECHA DE ENTREVISTA: 15 de Julio del 2022

NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: Gerente General

CODIGO:

TELEFONO: 67133610

NOMBRE DEL FUNCIONARIO: Ludy Diaz Loza

NOMBRE DE ACTIVIDAD	PROCESO	CODIGO DE ACTIVIDAD
Administrar cuentas por pagar	Gestión Financiera	AF 1
Administrar las cuentas por cobrar		AF2
Administrar portafolio de inversión		AF3
Elaborar coordinar el presupuesto	Planeación	AP1
Compra de suministros	Gestión Administrativa	AA1
Agendar citas, recepción documentación y atención de llamadas		AA2
Establecer sistemas para prevenir y detectar fraudes y errores	Control	AC1
Analizar información financiera e impartir directrices	Dirección	AD1
Realizar pago de nominas	Administración del recurso humano	ARH1
Realizar preselección, inducción y vinculación del personal		ARH2
Coordinar capacitación y bienestar para los empleados		ARH3

FORMATO PARA EL LEVANTAMIENTO DE ACTIVIDADES

FECHA DE ENTREVISTA: 15 de Julio del 2022

NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: Gerente General

CODIGO:

TELEFONO: 77335216

NOMBRE DEL FUNCIONARIO: Beatriz Llanque

NOMBRE DE ACTIVIDAD	PROCESO	CODIGO DE ACTIVIDAD
Búsqueda de clientes	Captación de clientes	ACC1
Negociar contratos		ACC2
Manejar y supervisar al personal y asignarles tareas	Inducción del personal operativo	AI1
Recepción de valores	Gestión operativa	AO1
Recuento de efectivo		AO2
Cierre de caja y devolución de valores		AO3

ANEXO 3

COSTEO EN ACTIVIDADES									
ENCUESTA									
NOMBRE: Carla Juaniquina					DEPENDENCIA:				
CARGO: Gerente General					FECHA: 15 de Junio de 2022				
CODIGO	NOMBRE ACTIVIDAD	TIEMPO EN %	EFICIENCIA					CODIGO DEL RECURSO	
			PUNTAJE						OBSERVACIONES
			1	2	3	4	5		
AP1	Elaborar coordinar el presupuesto	5%							100, 101, 103
AC1	Establecer sistemas para prevenir y detectar fraudes y errores	33%							100, 103
AD1	Analizar información financiera e impartir directrices	62%							100, 103
		100%							

COSTEO EN ACTIVIDADES									
ENCUESTA									
NOMBRE: Ludy Diaz Loza					DEPENDENCIA:				
CARGO: Jefe Administrativo Financiero					FECHA: 15 de junio del 2022				
CODIGO	NOMBRE ACTIVIDAD	TIEMPO EN %	EFICIENCIA					CODIGO DEL RECURSO	
			PUNTAJE						OBSERVACIONES
			1	2	3	4	5		
AF1	Administrar cuentas por pagar	25%							100, 101, 103
AF2	Administrar las cuentas por cobrar	23%							100, 101, 103
AF3	Administrar portafolio de inversión	5%							100, 101, 103
AA1	Compra de suministros	15%							102
AC1	Establecer sistemas para prevenir y detectar fraudes y errores	25%							100, 103
ARH1	Realizar pago de nominas	5%							100, 101, 103
ARH2	Realizar preselección, inducción y vinculación del personal	2%							100, 101, 103
		100%							

COSTEO EN ACTIVIDADES								
ENCUESTA								
NOMBRE: Beatriz Llanque				DEPENDENCIA:				
CARGO: Representante Comercial				FECHA: 15 de junio del 2022				
CODIGO	NOMBRE ACTIVIDAD	TIEMPO EN %	EFICIENCIA					CODIGO DEL RECURSO
			PUNTAJE					
			1	2	3	4	5	
ARH3	Coordinar capacitación y bienestar para los empleados	5%						100, 103
ARH2	Realizar preselección, inducción y vinculación del personal	2%						100, 101, 103
ACC1	Busqueda de clientes	5%						102
ACC2	Negociar contratos	9%						100, 101, 103
AI1	Manejar y supervisar al personal y asignarles tareas	79%						102, 105
		100%						

COSTEO EN ACTIVIDADES								
ENCUESTA								
NOMBRE: Fernando Castillo				DEPENDENCIA:				
CARGO: Cajero				FECHA: 15 de junio del 2022				
CODIGO	NOMBRE ACTIVIDAD	TIEMPO EN %	EFICIENCIA					CODIGO DEL RECURSO
			PUNTAJE					
			1	2	3	4	5	
AO1	Recepción de valores	12%						101, 102, 105
AO2	Recuento de efectivo	75%						101, 102, 105
AO3	Cierre de caja y devolución de valores	13%						101, 102, 105
		100%						

COSTEO EN ACTIVIDADES								
ENCUESTA								
NOMBRE: Marisol Condori				DEPENDENCIA:				
CARGO: Secretaria				FECHA: 15 de junio del 2022				
CODIGO	NOMBRE ACTIVIDAD	TIEMPO EN %	EFICIENCIA					CODIGO DEL RECURSO
			PUNTAJE					
			1	2	3	4	5	
AA2	Agendar citas, recepción documentacion y atencion de llamadas	100%						100, 101, 103
		100%						

ANEXO 4

¿Cuántos funcionarios trabajan en la empresa SINALSERVIS?

actualmente trabajan 14 empleados, un gerente general, un jefe administrativo financiero, un representante comercial, una secretaria y diez cajeros.

¿Qué recursos utilizan los empleados al realizar sus actividades?

computadora e impresora, material de escritorio, Vehículo, puesto de trabajo y viáticos

CODIGO	RECURSOS
100	Computadora e impresora
101	Material de escritorio
102	Vehículo
103	Puesto de trabajo
105	Viáticos



SINALSERVIS

EMPRESA DE PRESTACION DE SERVICIOS

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTABILIDAD DE
COSTOS PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS
CASO: "SINALSERVIS"**

