



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**PROPUESTA PARA ESTABLECER UN SISTEMA DE COSTEO
ADECUADO PARA OBTENER LOS COSTOS REALES EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIO DEL PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN
DE LOS ESTADIOS EN CASA PÍLSNER**

Autora:

MEJÍA CHELE KARLA SHIRLEY

Tutora:

Mg. CARLOS RIVERA FUENTES

Guayaquil, Ecuador

2017



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría

Tema

“Propuesta para establecer un sistema de costeo adecuado para obtener los costos reales en la prestación de servicio del proyecto de implementación de los Estadios en casa Pilsener”

Autora: Mejía Chele Karla Shirley

Tutor: Carlos Rivera Fuentes

RESUMEN

La empresa Tamblyn S.A. está dedicada a brindar apoyo logístico, fue solicitada por Cervecería Nacional para hacerse cargo del proyecto Estadios en casa Pilsener, el cual consiste en la implementación de un cine en casa como premio a un sorteo al cual se accedió a través de la entrega en tiendas de sobres con 5 etiquetas de cerveza pilsener. El sorteo fue diseñado por Cervecería Nacional como estrategia publicitaria. El problema detectado es la falta de un sistema de costeo adecuado, lo que mermó la utilidad que este proyecto representaba para la empresa. En el marco teórico se hizo hincapié en los servicios y la forma en que se costean los mismos, se implementaron los métodos descriptivo y analítico en este apartado. La investigación implementada fue del tipo exploratorio, descriptivo y de campo y tuvo por objetivo descubrir los principales problemas en el costeo de los proyectos de la empresa. Se analizó el presupuesto presentado por la empresa y se indagó en la percepción de los miembros de la organización acerca del proyecto específico. Se propuso un plan de mejora para maximizar utilidades que sirve de punto de partida para mejorar algunos procesos dentro de la organización. Los beneficiarios de este proyecto son el personal de la empresa y otras empresas que pudiesen estar pasando por los mismos inconvenientes.

Palabras Claves:

Logística

Sistema de costeo

Presupuesto

Utilidad



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

Tema

“Propuesta para establecer un sistema de costeo adecuado para obtener los costos reales en la prestación de servicio del proyecto de implementación de los Estadios en casa Pilsener”

Autora: Mejía Chele Karla Shirley

Tutor: Carlos Rivera Fuentes

Abstract

The company Tamblyn S.A. is dedicated to provide logistical support, was requested by Cervecería Nacional to take over the Pilsener home stadiums project, which consists of the implementation of a home theater as a prize to a raffle which was accessed through delivery Envelopes with 5 beer labels in different stores. The draw was designed by Cervecería Nacional as an advertising strategy. The problem detected is the lack of an adequate costing system, which diminished the utility that this project represented for the company. In the theoretical framework, emphasis was placed on the services and how they were financed, the descriptive and analytical methods were implemented in this section. The research implemented was of the exploratory, descriptive and field type and aimed to discover the main problems in the cost of the company's projects. We analyzed the budget presented by the company and inquired into the perception of the members of the organization about the specific project. An improvement plan was proposed to maximize profits that serves as a starting point to improve some processes within the organization. The beneficiaries of this project are the staff of the company and other companies that may be experiencing the same inconveniences.

Keywords:

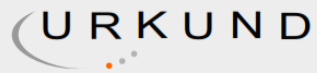
Logistics

Costing system

Budget

Profits

CERTIFICADO DEL ANÁLISIS URKUND



Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS KARLA MEJIA.docx (D25116824)
Submitted: 2017-01-19 14:33:00
Submitted By: ksantiana@bolivariano.edu.ec
Significance: 1 %

Sources included in the report:

CARMEN PEÑAFIEL YA FINAL.docx (D18372048)
4AGranjaE.docx (D12020604)
<https://mercadeodeservicios.wikispaces.com/file/view/Definicion+y+caracteristicas+de+servicios+-+Doc1.pdf>

Instances where selected sources appear:

5

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA.....	i
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR	ii
AUTORÍA NOTARIADA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
Abstract.....	vii
CERTIFICADO DEL ANÁLISIS URKUND	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
CAPÍTULO I.....	1
CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Antecedentes.....	1
1.2. Situación conflicto.....	2
1.3. Formulación del problema	3
1.4. Evaluación del problema.....	3
1.5. Objetivos.....	4
1.5.1. Objetivo general	4
1.5.2. Objetivos específicos	4
1.6. Justificación	5
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes históricos.....	7
2.2. Fundamentación teórica	10
2.2.1. Contabilidad general.....	10
2.2.2. Contabilidad de costos	14
2.2.3. Sistemas de costeo	16
2.2.4. Costeo de servicios	18
2.2.5. Rentabilidad	21

2.3. Antecedentes referenciales	23
2.4. Marco legal	29
2.5. Marco conceptual	32
2.6. Variables de la investigación	35
CAPÍTULO III	36
METODOLOGÍA	36
3.1. Presentación de la empresa	36
3.1.2. Servicios ofrecidos	37
3.1.3. Principales clientes.....	38
3.1.4. Misión	38
3.1.5. Visión.....	39
3.1.6. Organigrama	39
3.1.7. Estrategias de la empresa.....	40
3.2. Tipo y diseño de investigación.....	41
3.2.1. Investigación científica	41
3.2.2. Tipos de investigación	41
3.3. Población y muestra	44
3.3.1. Definición de población	44
3.3.2. Características de la población de la empresa.....	44
3.3.3. Resumen de la población por clases.....	45
3.3.4. Muestra	45
3.3.5. Tipos de muestra.....	46
3.3.6. Métodos para calcular el tamaño muestral.....	47
3.3.7. Instrumentos de investigación	48
3.3.8. Cuadro muestral.....	51
3.3.9. Cuestionario de la entrevista.....	52
3.3.10. Procedimiento para el tratamiento de la información.....	59
CAPITULO IV.....	60
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	60
4.1. Presupuesto elaborado por Tamblyn S.A.	60
4.2. Plan de mejoras.....	64
4.3. Modelo de presupuesto elaborado en base al plan de mejoras..	64

4.4. Vigencia del plan	68
4.5. Conclusiones	68
4.6. Recomendaciones	69
BIBLIOGRAFÍA.....	70
Anexos.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estrategias de Tamblyn S.A.	40
Tabla 2 Diferenciación de trabajadores Tamblyn S.A.....	45
Tabla 3 Instrumentos de investigación	49
Tabla 4 Cuadro muestral	51
Tabla 5 Presupuesto de implementación de Estadios en casa Pílsener .	62
Tabla 6 Presupuesto de logística para la implementación de Estadios en casa Pílsener en Guayaquil	63
Tabla 7 Presupuesto de implementación de Estadios en casa Pílsener propuesta.....	66
Tabla 8 Presupuesto de logística para la implementación de Estadios en casa Pílsener en Guayaquil propuesta	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Organigrama Tamblyn S.A.....	39
Gráfico 2 Diagrama de tratamiento de información Tamblyn S.A.	59

CAPÍTULO I

CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes

Un servicio representa una actividad intangible y reconocible que es producto de la intervención humana o mecánica. El hecho resultante no puede ser transportado o almacenado ni ser poseído físicamente, a pesar de esto pueden ser ofrecidos y pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes. (Choy, 2012)

En el caso de una empresa de servicios los costos son un factor determinante. Estos incluyen el costo de los suministros (aquellos costos en los que incurre la empresa en la adquisición de bienes que permitan otorgar el servicio), costo de mano de obra (trabajadores) y los costos indirectos (los que incluyen energía, agua, teléfono).

Los costos inciden directamente en la utilidad o beneficio de la empresa, es por esto que se debe elegir el sistema de costeo que resulte más conveniente para la misma. Si se lleva adecuadamente permitirá un mayor margen de ganancias, de lo contrario será ineficiente y perjudicial para trabajadores y accionistas.

Los modelos de costos que pueden ser utilizados en las empresas de servicios no difieren de las que utilizan las empresas industriales o comerciales, sin embargo, cualquiera de los modelos planteados, ya sea en su forma pura o combinada pueden ser aplicados en las mismas condiciones. Aun cuando muchos especialistas recomiendan que para las empresas de servicios resulta más oportuno trabajar con un modelo de costeo por órdenes, es posible que muchos servicios que se han

automatizado y seriado se adecúen a la aplicación de un modelo de costos por procesos.

Tamblyn S.A. empresa dedicada a brindar apoyo logístico, fue solicitada por Cervecería Nacional para hacerse cargo del proyecto Estadios en casa Pilsener, el cual consiste en la implementación de un cine en casa como premio a un sorteo al cual se accedió a través de la entrega en tiendas de sobres con 5 etiquetas de cerveza pilsener. El sorteo fue diseñado por Cervecería Nacional como estrategia publicitaria.

La implementación de dichas salas representa para Tamblyn la contratación del servicio de elaboración de muebles y modulares, personal logístico adicional, adquisición de puffs y el servicio de etiquetado para cada uno de los componentes de los estadios.

Los premios debían ser instalados en la ciudad de residencia del ganador del sorteo y en el lugar que el cliente designara. A pesar de que Tamblyn contaba con un presupuesto, se dieron ciertos sucesos que obligaron a la empresa a incrementar sus costos logísticos.

1.2. Situación conflicto

En la empresa Tamblyn S.A. actualmente se manifiestan las consecuencias de un inadecuado sistema de costeo para llevar a cabo los diversos proyectos. Esto implica un ineficiente uso de los recursos disponibles y por consiguiente una disminución en las ganancias de la empresa lo que afecta a los índices de rentabilidad.

El proyecto de los Estadios en casa pilsener representó el contrato más grande firmado por la empresa en el 2016 y, se vio afectado por un sistema de acumulación de costos inadecuado, por consiguiente se perdió

la oportunidad de percibir ganancias que hubiesen beneficiado de manera notable a la empresa.

1.3. Formulación del problema

La empresa Tamblyn S.A. ubicada en el cantón Guayaquil, al presupuestar los costos de implementación del servicio de los Estadios en casa Pilsener en el año 2016, no realizó cotizaciones adecuadas para encontrar los precios más convenientes debido a que no poseen un sistema de acumulación de costos preestablecido. Debido a esto, sus ganancias se vieron mermadas, al mismo tiempo que sus índices de rentabilidad reflejan el uso ineficiente de los recursos disponibles. Es necesaria una propuesta de implementación de un sistema de costeo que refleje los beneficios de la misma a través del cálculo de los índices de rentabilidad.

1.4. Evaluación del problema

Delimitación: El problema está descrito y se ubica en el cantón Guayaquil, en la empresa Tamblyn S.A. con respecto al proyecto Estadios en casa Pilsener ejecutado en el año 2016.

Claro: El problema se encuentra redactado de manera precisa y expresa ideas claras.

Evidente: Muestra la falta de un sistema de costeo adecuado y los perjuicios que ha causado la misma.

Concreto: Posee menos de 100 palabras y se centra en la explicación del problema.

Relevante: Se expresa claramente la necesidad de la empresa Tamblyn S.A. de implementar un sistema de costeo que le permita mejorar sus índices de rentabilidad.

Contextualmente: El problema posee su base teórica, debido a que se encuentra relacionado con la Contabilidad de Costos, que es la base para la selección e implementación de un sistema de costeo que sea adecuado para la empresa.

Variables: Muestra las variables objeto de este estudio con claridad: los índices de rentabilidad en función a la implementación de sistema de costeo adecuado

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Establecer un sistema de costeo adecuado para obtener los costos reales en la prestación de servicio del proyecto de implementación de los Estadios en casa Pilsener.

1.5.2. Objetivos específicos

- Fundamentar desde el punto de vista teórico qué implica la prestación de servicios y cómo estos pueden ser generadores de rentabilidad cuando los costos están bien calculados.
- Analizar la incidencia que tienen actualmente los costos de servicios en las ganancias de la empresa, y determinar los sistemas de costeo frecuentemente empleados por las empresas.
- Definir los factores que influyen en la implementación de un costeo ineficiente en la empresa Tamblyn S.A.

- Proponer un plan de mejora a partir de un procedimiento que permita una adecuada acumulación de los costos de los servicios prestados por la empresa Tamblyn S.A.

1.6. Justificación

Los costos han tenido su importancia desde las primeras civilizaciones, de las cuales se han encontrado registros de transacciones comerciales en donde se separaban los costos para determinar ganancias, aunque lo realizaban de manera rústica y sin una técnica específica, ya se evidenciaba una necesidad de establecer el beneficio. A partir del siglo XV es en donde empieza a surgir la contabilidad de costos, en donde ya se identificaban los costos de producción. Con la revolución industrial y la utilización de maquinaria en vez del hombre ya las industrias empiezan a ver con más seriedad los costos, debido a que debían tener un mayor beneficio con la implementación de maquinaria para justificar la compra de misma, es en esta época en la que la implementación de la contabilidad de costos y los sistemas de costeo crecen de manera exponencial.

Este proyecto es producto de la necesidad de aportar a la empresa Tamblyn S.A., a través de un estudio minucioso, una alternativa de mejora en la obtención de costos y de maximización de las ganancias de la empresa.

La determinación de los costos en las empresas de servicios es más compleja y diversa, ya que los procedimientos de cálculo dependen del tipo de actividad, y los servicios son diversos. Es decir, para determinar los costos de servicios, es necesario tomar en consideración las características propias de cada empresa.

A través de esta investigación se espera plasmar todos los conocimientos adquiridos durante la carrera, aplicados de una manera práctica y con el propósito de adquirir mayor experiencia y conocimiento que resultan imprescindibles en el área profesional.

Este proyecto resulta beneficioso para la empresa debido a que aportará una alternativa fundamentada acerca de los métodos de obtención de costos, lo que mejorará las ganancias y la empresa resultará más eficiente. Se cuenta además con el apoyo de la institución para realizar la investigación así como los diferentes recursos necesarios para la misma.

Los costos reales resultan de vital importancia para una empresa, debido a que a través de estos se puede conocer la realidad financiera del negocio, la rentabilidad, la eficiencia en la distribución de recursos e incluso hacia dónde se dirige la empresa: ¿se está cumpliendo con los objetivos propuestos?, ¿qué se debe mejorar?, son algunas de las incógnitas cuya respuesta se encuentra en el análisis de los costos reales.

La relevancia social de la investigación se evidencia en que las propuestas serán de utilidad no sólo para la empresa en cuestión sino para otras empresas que oferten servicios similares e incluso a los empleados quienes se beneficiarán con mayores utilidades.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes históricos

La aplicación de sistemas de costos en sus inicios tuvo su sustento únicamente en los gastos que realizaban las personas. Se han encontrado registros de las civilizaciones como Egipto, Mesopotamia, Fenicia y Palestina en los que ya se ven los inicios de la implementación de los costos (López, 1972).

Se ha registrado la implementación de técnicas que ya poseían similitud a los sistemas de costos conocidos actualmente, presentes en las industrias como las acerías que fue una de las primeras junto con la imprenta, sobretodo en Europa en el siglo XV. Estas aproximaciones a los sistemas de costos aunque eran sumamente básicos ya servían para medir un porcentaje del uso de recursos en la elaboración de mercancías, sobretodo porque hacían uso de libros para sus registros.

El apogeo de la contabilidad se dio debido al incremento de los capitalistas y del volumen de sus tierras. Este suceso provocó que fuese menester controlar los insumos entregados al artesanado, quien era el encargado de la elaboración de los productos.

Con el incremento de los mercados y la diversificación de las técnicas de producción, la implementación de la contabilidad como mecanismo de calcular los beneficios de los mercantilistas fue creciendo notablemente.

En 1557, ya se hacía uso del término *costos de producción*, aunque en ese entonces, estos solo incluían insumos y fuerza laboral. Esto se

evidenció sobretodo en los viñedos. El propósito de la contabilidad de ese entonces era proporcionar un registro de cuentas, que no discriminaban entre beneficios y gastos y tampoco servían para la determinación de precios de venta ni las utilidades netas. Los siglos siguientes dos siglos la contabilidad sufrió una pausa (Granados, Latorre, & Ramírez, 2003).

A partir de la Revolución Industrial en 1776, surgen las grandes industrias, la producción se vuelve más mecánica, se utilizaba menos la mano del hombre. Pero esto trajo consigo nuevos costos, los de la maquinaria y equipos que empleaban para la producción, incluyendo un rubro más en la determinación de los costos, situación que impulsó el crecimiento de la contabilidad de costos.

Se encontraron registros de la utilización de técnicas de costeo por procesos en 1777, en Inglaterra, en una fábrica de medias. Se utilizaban una sucesión de registros en partida doble en donde se observaban el número y unidades monetarias para las diferentes fases de la producción con lo que se obtenía el costo de la mercancía terminada. Esta nación fue la que más aportó en la historia de los costos.

Aquellas cuentas que afectaran el costo de un producto ya empezaron a tener libros auxiliares en 1778, por ejemplo los insumos para la elaboración e incluso los sueldos. A partir de 1800 es Francia quien fomentó el uso de la contabilidad de costos y es en donde se incorporaron en los sistemas de costeo los términos depreciación, intereses y alquiler (Donoso, 1996).

A finales del siglo XIX, en Inglaterra salió a la venta un libro denominado *Costos de manufactura*, es por esto que fue este país que más desarrollo teórico en cuanto a sistemas de costeo presentó. En esta misma época hasta inicios del siglo XX es en donde surge el diseño básico de la contabilidad de costos y se agregan otros conceptos como el de los

costos indirectos de fabricación e inventarios, la cual comienza a usarse no sólo en países europeos sino además en países como Estados Unidos.

A inicios del siglo XX la contabilidad de costos se incorpora a la contabilidad general y se comienza a interpretar como un mecanismo de planificación, y esta planificación requería que se previeran ciertos sucesos que afectaban a las industrias y es por esto que aparecen los costos predeterminados de la mano de Frederick Taylor. El objetivo de los costos predeterminados era proporcionar cierta información numérica que precediera a la producción.

Luego de los innumerables esfuerzos de las empresas por mantener su producción durante la depresión, aparecen los presupuestos que junto con la contabilidad de costos se convierten en un mecanismo importante para planificar el rumbo empresarial (Donoso, 1996).

La contabilidad de costos presentó un nuevo apogeo en esta época debido a:

- El crecimiento del transporte férreo
- La inversión en activos fijos que convirtió en menester el seguimiento de los costos indirectos
- El crecimiento de las organizaciones y la necesidad de controlar los diferentes aspectos de las mismas
- Representa el mecanismo más certero para establecer los precios de venta de una mercancía

A mediados del siglo XX se emplea ya el término amortización y el de contraloría, para referirse al seguimiento de las tareas productivas. Luego en 1965, aparece el concepto de la contabilidad administrativa como un mecanismo de estudio de los costos de fabricación y sobretodo como una

valiosa herramienta en la toma de decisiones gerenciales (Horngren, Sundem, & Stratton, 2006).

Las industrias consideraban que sus mecanismos de costeo debían ser reservados únicamente para conocimiento interno, pero a partir de 1981 se hace hincapié en la importancia de la implementación de sistemas de costos y la contabilidad de costos para proporcionar información valiosa para la toma de decisiones, a través de bases útiles de información organizada que permitiesen el establecimiento de los mejores precios para enfrentar mercados competitivos.

2.2. Fundamentación teórica

2.2.1. Contabilidad general

Al ubicarse en un sentido doméstico, se observa que dentro de la familia se vuelve indispensable mantener un control (aunque sea mínimo) de gastos y de ingresos, todo para procurar no realizar gastos superiores a los ingresos, es más, si la familia desea mejorar su calidad de vida no deberá consumir todos los recursos que ingresen y que adicional a esto se deben anticipar ciertos gastos imprevistos como los de salud, además de esto dentro de un hogar se desgastan muebles y enseres que deben renovarse cada cierto tiempo. El financiamiento de todos estos menesteres no se puede simplemente crear, por ende se debe prever con anticipación, en que tiempo se desgastarán los enseres, controlar el nivel de ahorro, y así un sinnúmero de circunstancias que dependiendo de su importancia se deberán planificar mentalmente o por escrito (Omeñaca, 2008).

Ahora bien, si se traslada esta visión al área empresarial, se observarán algunas semejanzas aunque la administración de recursos dentro de una empresa sea mucho más compleja que dentro de un hogar. Existen

variables como clientes, consumidores, personal empleado, entidades financieras, etc. cuyas relaciones no pueden simplemente improvisarse. Es necesario cierto control y previsiones, y para lograr esto es infaltable el registro de todas las transacciones económicas que permitan observar y analizar la situación financiera de la empresa, capital, ventas, costos y gastos, etc. Todo esto es lo que la contabilidad tiene por objeto.

Puede definirse a la contabilidad como la ciencia que consiste en el registro estructurado de todas las transacciones económicas presentes en una organización, así como de aquellas operaciones que alteran el patrimonio. Involucra tres concepciones elementales que tienen por objeto la obtención de información financiera (Fierro, 2011):

- Devengo de todo tipo de transacciones (estado de resultados)
- Efectivo (flujo de caja)
- Acumulación de los recursos utilizados menos los ingresados (balance general)

Todas las definiciones de contabilidad contienen los siguientes puntos: (a) la recolección de documentos que sirvan de sustento de las transacciones realizadas por la organización; (b) la identificación de las cuentas que corresponden a la transacción para que se mantenga el equilibrio, es decir una asignación de valor; (c) la medición de los valores monetarios a través del uso de cálculos aritméticos, la creación de valor; (d) la codificación dentro del plan de cuentas de la organización; (e) el registro de los libros auxiliares como mecanismo de sustento y control; (f) la emisión de estados financieros confiables que provean la información para el análisis y toma de decisiones; (g) la interpretación de los resultados; (h) el análisis de los inconvenientes y establecimiento de soluciones; (i) la evaluación de la situación empresarial; (j) el informe a la gerencia para que se implementen las medidas correctivas necesarias; (k) el seguimiento a través de índices financieros del impacto de las medidas correctivas empleadas.

La contabilidad permite al empresario, conocer la situación de su patrimonio en el momento y ejercer un control en su evolución, en este proceso se evidencia la estática patrimonial y la dinámica patrimonial (Omeñaca, 2008).

A la contabilidad se la puede explicar a través de dos aspectos materiales y uno formal:

- a) Estática contable: La descripción periódica de los estados contables, en la que se especifique la constitución del patrimonio y la situación financiera de la organización: lo que posee, lo que se adeuda y lo que le adeudan, así mismo, en dónde ha obtenido beneficios y en dónde pérdidas.
- b) Dinámica contable: El movimiento de los recursos dentro de una organización es constante: se adquiere, se cobra, se gasta y se vende, es por esto que todas las transacciones deben ser registradas diariamente.
- c) Técnica contable: al registrar todos los movimientos sin importar el medio que se utilice, sea manual o electrónico es necesario seguir los requerimientos legales del caso para que sea de entendimiento general la información registrada.

El principal objetivo de la contabilidad es representar una fuente de información fidedigna, pero de este gran objetivo de desprender otros tres: (a) Informar la situación de la organización, en todos sus aspectos, a través de balances e inventarios. (b) Informar los resultados al término de cada período que por lo general es de un año, la cuantificación de las ganancias o pérdidas. (c) Informar los motivos que causaron dichos resultados con el fin de tomar medidas correctivas (Omeñaca, 2008).

Como se expresó anteriormente, el ejercicio económico es por lo general de un año, los informes que se presentan al término del mismo son: (1) balance general: bienes, deudas y patrimonio; (2) estado de pérdidas y ganancias: los beneficios obtenidos menos todo lo invertido en la producción de un bien o servicio; (3) estado de cambios en el patrimonio neto: cualquier beneficio o pérdida afecta al patrimonio, y existen además otras causas como gastos o ingresos que no se ven reflejados en los estados anteriores, todas esas transacciones deben ser detalladas en este informe; (4) estado de flujo de efectivo: se presenta con el propósito de informar la proveniencia de los recursos monetarios y el uso de los mismos, con el fin de mantener un control acerca de la administración de los recursos que provienen del negocio; (5) memoria: complementa la información presentada en los estados anteriores, proporcionando mayor información en caso de necesitarse.

Los instrumentos de registro de las transacciones realizadas en una organización se denominan cuentas, los cuales deberán tener un código asignado que facilite su entendimiento a nivel general. Esto resulta de suma importancia ya que dependen de la clase de actividad productiva que realice la empresa. Es necesario establecer un plan de cuentas que comprende lo siguiente:

- a) Establecer las cuentas y subcuentas
- b) Establecer que incluye cada cuenta
- c) Establecer las transacciones que se incluirán en cada cuenta
- d) Asignar códigos a cada cuenta respetando si son principales o subcuentas
- e) Establecer la presentación de los estados anuales

Debido a que uno de los propósitos fundamentales de la contabilidad es la de informar, los usuarios de la misma pueden ser agrupados en dos clases:

1. Representantes internos que necesitan la información para la toma de decisiones.
2. Demandantes externos como lo son autoridades de los gobiernos, inversionistas nacionales y extranjeros, quienes deciden también sobre la empresa (Horngren, Sundem, & Stratton, Contabilidad administrativa, 2006).

Aunque la contabilidad administrativa está dirigida a los agentes internos y la contabilidad financiera a los agentes externos, la mayoría de las empresas utilizan la contabilidad general, la cual proporciona información para ambos agentes.

2.2.2. Contabilidad de costos

En vista de que la contabilidad general por sí sola no era lo suficientemente efectiva al momento de proporcionar información más detallada para la toma de decisiones, fue necesario la creación de otra rama que permitiese la observancia de datos provenientes de mecanismos internos de la organización y un mayor control de los costos, a esta rama se la denomina contabilidad de costos (Fullana & Paredes, 2008).

En sus inicios esta contabilidad únicamente servía para calcular los costes y como mecanismo para conocer la utilidad de los bienes o servicios.

La contabilidad de costos puede ser definida como aquella rama de la contabilidad que permite el análisis, valoración y registro de las acciones internas de la organización, a través de la obtención de los costos de la actividad objeto de la empresa.

La información proporcionada es útil para otras ramas de la contabilidad como la administrativa y la financiera, debido a que presenta los costos de comprar y hacer uso de un determinado recurso dentro de la empresa. La contabilidad de costos es de un enfoque amplio, está directamente relacionada con la programación de ingresos y beneficios (Horngren, Datar, & Foster, 2007).

Para comprender en donde actúa la contabilidad de costos es menester la inclusión de los mecanismos internos de la organización y la llamada *cadena de valor*, este es el resultado de la actividad empresarial, en donde se debe observar la alteración de valores (Fullana & Paredes, 2008).

Toda organización posee una infraestructura en la cual se incluyen bienes inmuebles y bienes muebles; además también requiere de insumos, materias primas y todo tipo de bien necesario para la proporcionar los productos o servicios; adicional a esto es necesaria la intervención humana, que se encarga de realizar actividades en las cuales difícilmente puede ser reemplazada. Este conjunto de elementos se destinan hacia un mismo fin, el propósito de la organización, el producto o servicio. En el proceso de alcance de este propósito se utilizan y consumen todos los elementos, energía, insumos y otros servicios provenientes de fuera de la organización que también agregan valor al producto final. Por consiguiente, toda acción operativa que ejecute la organización para el alcance de su propósito requiere del desgaste de recursos internos y la adquisición de insumos externos, con el fin de ofrecer algo que el consumidor desee adquirir.

La contabilidad de costos analiza los costos generados en cada etapa de la creación de valor, todos los recursos consumidos en relación al producto final obtenido con la utilización de dichos recursos, por este

motivo es aplicable a todo tipo de empresa, sin distinción, porque todas ellas muestran rasgos similares en sus procesos.

Los costos pueden clasificarse según diversas categorías, entre ellas:

- Según su destino: directos e indirectos. Los directos son los que poseen una relación directa con el bien o servicio, son de sencilla identificación. Los indirectos son más difíciles de asignar por lo que se aplican mecanismos subjetivos para los mismos, los cuales dependerán de la actividad principal de la empresa (Prieto, Santidrián, & Aguilar, 2006).
- Según su variabilidad: variables, fijos, semivARIABLES y semifijos. Los variables son directamente proporcionales al bien o servicio producido. Los fijos por el contrario, siempre ocurrirán sin importar el nivel de actividad de la empresa. Los semivARIABLES poseen una parte fija y otra variable. Los semifijos son aquellos que suelen ser fijos en una parte de la actividad y variables en otra.
- Según su origen: externos e internos. Los externos son los que se originan en el exterior debido a que muchos gastos se convierten en costes. Los internos son aquellos que nunca fueron gastos por ocasionarse dentro de la organización.
- Según el tiempo: históricos y estándar. Los históricos son aquellos que resultan a partir de la consideración de los costos que se han producido anteriormente. Pero si por el contrario se asignan en base a mecanismos establecidos que no poseen vínculo con lo sucedido son costos estándar (Fullana & Paredes, 2008).

2.2.3. Sistemas de costeo

Antes de ingresar a los sistemas de costeo, es necesario mencionar un concepto que pueden resultar de utilidad para el entendimiento de la investigación, el *objeto del costo* es aquello que necesita ser medido a través de un costo, ej. bienes, servicios. La asignación de costos es

aplicable por costos indirectos y directos (Horngren, Datar, & Foster, 2007).

Por lo general los objetos de costos más importantes son los bienes o servicios que ofrece la empresa, pero no son los únicos. Se encuentra el caso de estructuras organizacionales definidas por departamentos en las cuales la obtención de costos por cada uno de ellos hace más sencillo el control por parte de los administradores, así también facilita la asignación de costos indirectos.

Los sistemas de costeo más comúnmente utilizados son:

- Costeo por órdenes de trabajo: en este método el objeto del costo es el *trabajo* traducido en bienes o servicios. Cada trabajo es único y conlleva el uso de una combinación de recursos distinta. El trabajo se ve representado por un bien específico o un servicio demandado por un cliente, esto es por ejemplo la fabricación de muebles para equipar una oficina, o un contrato por servicio de mantenimiento de aires acondicionados de una vivienda. Debido a la variación de recursos necesarios para ofrecer el producto o servicio es que se dice que cada *trabajo es único*. Y por esto la acumulación de costos debe realizarse por separado de acuerdo al tamaño del trabajo (Horngren, Datar, & Foster, 2007).
- Costeo por procesos: este mecanismo difiere del anterior en tanto que tiene por objeto la agrupación de unidades iguales o parecidas de un bien o servicio. Se debe seleccionar los procesos en los cuales resulte el mismo producto o servicio final para la acumulación de costos. Para obtener un costo unitario simplemente se debe dividir el costo acumulado para las unidades de servicio o bienes producidas.

Algunas compañías utilizan ambos sistemas para la acumulación de costos y es por esto que la selección de métodos depende del tipo de

actividad que realice la organización y sobretodo la que considere de mayor conveniencia para la empresa. Pero si existen características que pueden permitir elegir más fácilmente, en el caso del costeo por órdenes de trabajo sería más conveniente implementarlo en empresas que poseen procesos diferentes y en el caso de costeo por procesos, cuando la actividad de la empresa es constante y repetitiva (Rojas, 2007).

2.2.4. Costeo de servicios

Primero es necesario determinar que es un servicio, según Kotler Phillip citado en (Choy, 2012) es toda acción que puede ser ofrecida, cuya esencia es intangible y no resulta en ningún bien o mercancía tangible, así mismo su ofrecimiento puede como no puede relacionarse a un bien físico por ende no pueden ser transportados ni inventariados y por lo general son de consumo inmediato.

Una empresa de servicios es aquella que utiliza recursos y procesos para la prestación de un servicio. Dichos recursos y procesos puede que no sean tangibles pero se pueden identificar con facilidad y están destinados a satisfacer determinadas necesidades de los consumidores y producir una retribución económica a la organización que los ofrece.

La empresa de servicios posee algunas características:

- La materia prima principal es la intervención humana.
- El producto ofrecido no es tangible, por lo general resulta en la venta de conocimientos.
- El sistema de costeo mayormente utilizado es por órdenes porque los servicios difieren unos de otros.
- Cada venta conlleva acciones distintas y por eso deben identificarse sus respectivos costos (Choy, 2012).

Se pueden identificar dos tipos de empresas de servicios: aquellas que ofrecen servicios específicos que son las que proporcionan un mismo servicio de manera continua y aquellas que ofrecen servicios integrados que son las que ofrecen servicios que se complementan para satisfacer requerimientos más complejos.

Las empresas de servicios responden a tres enfoques:

- Aquellas en las que prima el capital intelectual, como las de asesoría contable.
- Aquellas en las que prima el capital humano, como los servicios de seguridad privada, escoltas.
- Aquellas en las que prima el capital financiero como en el caso de los servicios bancarios.

Las áreas organizativas de una empresa de servicios podrían ser las siguientes:

- Operaciones: conlleva el uso de insumos, mano de obra y todo lo que permita brindar el servicio.
- Soporte: depende del tipo de actividad que ofrece la empresa por ejemplo en una institución de servicios de salud los archivos e historiales médicos serían los soportes.
- Marketing y ventas: son el vínculo de la organización con el cliente, la forma de contactarlo y ganar más.

Para obtener los costos en este tipo de empresa, son necesarios ciertos procedimientos y se deben considerar todos los recursos utilizados, desde el personal hasta los insumos. Los servicios, al ser de consumo inmediato implica que el cliente se involucre en el proceso y esto representa un costo alto en mano de obra directa (Choy, 2012).

Generalmente las empresas de servicios utilizan los métodos tradicionales de costeo como son las órdenes de trabajo y el costeo por procesos. Pero

el indicado para empresas como las de auditoría, publicidad, imprentas, mantenimiento y reparación, etc. es por órdenes de trabajo, de tal forma que se puedan acumular los costos de acuerdo al consumo de recursos destinado a un servicio de acuerdo a los requerimientos del cliente.

Las instituciones de servicios públicos, servicios financieros, entretenimiento, etc. funcionarían mejor con costeo por procesos, porque estos servicios son preestablecidos y pueden ser homogeneizados.

En el costo de servicios se encuentran los siguientes elementos (Choy, 2012):

- Costos directos
- Costos indirectos
- Costos operacionales: aquellos ocasionados por la adquisición de sistemas, que se utilizan para brindar el servicio, los cuales también requieren de mantenimiento.
- Gastos técnicos y administrativos: se ocasionan producto de la estructura ejecutiva y técnica de la organización, personal que labora en la empresa (jefes, supervisores, etc.).
- Alquileres y depreciaciones: incluyen también los servicios básicos como teléfono, rentas de locales, oficinas, almacenes y el desgaste de los bienes muebles e inmuebles que le pertenecen a la organización.
- Obligaciones y seguros: desembolsos obligatorios de la organización así como de la protección de los bienes, incluyen registros, permisos, etc.
- Materiales de consumo: insumos que se necesitan para el funcionamiento administrativo de la empresa, por ejemplo los artículos de oficina.
- Capacitación y promoción: mantener al personal al día y capacitado para atender mejor al cliente, además se incluyen desembolsos por actividades deportivas.

2.2.5. Rentabilidad

La rentabilidad de una empresa se entiende como el porcentaje en que se compensa todo lo invertido para ofrecer un producto o servicio (Fernández, 1974).

Al interpretar esta definición se determina que una empresa es rentable cuando no malgasta los escasos recursos que posee. Debido a que el objetivo de una empresa es la generación de ganancias, debe invertir y emplear cierta cantidad de recursos económicos, humanos, etc. Todo esto sale a partir del capital de los accionistas, del endeudamiento, sea con proveedores, instituciones financieras, etc., y las reservas, que es aquel porcentaje proveniente de las ganancias de ejercicios anteriores destinado a la reinversión (Perez, Vela, & Perez, 1978).

En el caso de que una empresa necesite muchos recursos para resultar en pocos beneficios entonces se entiende que la empresa está malgastando los recursos, pero si por el contrario, la empresa ha obtenido buenos beneficios invirtiendo pocos recursos, entonces la empresa ha explotado al máximo sus recursos. Incluso pueden existir empresas pequeñas que resulten eficientes porque con pocos recursos invertidos han logrado generar grandes beneficios.

Por consiguiente, el objetivo no es hacer más grandes las ganancias absolutas, sino incrementar la relación entre las ganancias obtenidas y los recursos invertidos.

A la rentabilidad resulta, matemáticamente, del cociente resultante de la división del beneficio total para el capital invertido, planteada de la siguiente forma (Perez, Vela, & Perez, 1978):

$$R = \frac{\textit{Beneficio total}}{\textit{Recursos invertidos}}$$

Este cociente se expresa en forma de una tasa y representa una herramienta de análisis, debido a que las ganancias por sí solas no expresan la realidad de la empresa y es necesario considerar los recursos invertidos para poder establecer un juicio real acerca de su eficiencia.

Existen además, tres tipos de rentabilidad:

2. Rentabilidad del total de los capitales
3. Rentabilidad del capital propio
4. Rentabilidad del accionista

La primera es más conocida como la rentabilidad económica, esta resulta a partir de la comparación de las ganancias de la empresa con los recursos empleados sin importar si son propios o de terceros. Representa la resta de todos los costes de la empresa exceptuando los financieros a los ingresos totales. Es por esto que además se la conoce como beneficio operativo (Perez, Vela, & Perez, 1978).

La segunda es la llamada rentabilidad financiera, la cual representa el porcentaje de ganancias con respecto a los capitales propios de la organización. Se la representa de la siguiente manera:

$$\textit{Rentabilidad financiera} = \frac{\textit{Ganancias netas}}{\textit{Capital} + \textit{Reservas}}$$

La tercera ya no está relacionada con el beneficio de la empresa, sino más bien con el dividendo que recibe el accionista en comparación con los recursos invertidos por los mismos, así:

$$\textit{Rentabilidad del accionista} = \frac{\textit{Dividendo}}{\textit{Capital desembolsado} + \textit{P. emisión}}$$

Todas las medidas presentadas, son de fácil cálculo, pero además existen otras fórmulas que resultan de descomposición de las diferentes rentabilidades como por ejemplo la rotación de activos, el cual representa la capacidad productiva de una empresa; otro sería el margen de rentabilidad de la empresa, el cual por cada unidad monetaria ingresada divide lo que corresponde al costo y a la ganancia neta (Perez, Vela, & Perez, 1978).

2.3. Antecedentes referenciales

Para desarrollar este apartado se van a incluir tesis en las cuales se aborden el tema de costeo en empresas de servicios.

Garnica, María y **Loor**, Karina (2014). Elaboración de un sistema de costeo para una empresa de servicios: caso ESNOBIS S.A.

La tesis trata acerca de la empresa Esnobis, la cual ofrece servicios contables y tributarios a personas naturales y jurídicas en la ciudad de Guayaquil. Al parecer ésta no cuenta con un sistema que le permita administrar los costos, el problema con la práctica es que se tomó únicamente un mes de un período contable, por lo que es muy poca información para determinar un sistema de costeo adecuado, que debe basarse en la observación de la tendencia de los costos de al menos cinco años históricos. A pesar de esto se sugiere la implementación del mecanismo ABC, según porque se consideró la cantidad de personas que laboran en la empresa y las actividades que realizan. Hacen hincapié en que los costos generados están compuestos únicamente por mano de obra y gastos generales y recomiendan a la administración que revise la asignación de los gastos a sus servicios ofertados, lo cual por la misma condición de ser empresa de servicios es casi imposible. Una de las bases para el control de costos, expresan, es el control del tiempo de trabajo de los empleados y una descripción de las actividades realizadas

con el fin de facilitar la elaboración del sistema de costos. Presentaron además un desfase entre la utilidad esperada con el costeo del servicio y lo ocurrido, de -16,95% fue la diferencia, por esto se puede concluir que el costeo empleado no fue el adecuado y no es útil para la toma de decisiones.

Crítica: Esta tesis está lejos de aportar algo significativo a este proyecto de investigación puesto que no demuestra que su propuesta de sistema de costeo realmente mejore la utilidad de la empresa en cuestión, pero si muestra el impacto de la implementación de un sistema de costeo inadecuado. También se debe considerar el hecho de la ausencia de información histórica, lo que hubiese permitido evaluar la asignación de costos a través del tiempo y una mejor elección de un sistema de costos.

Palacios, Daniel (2012). Diseño de un sistema de costos para la empresa NATRANSCOM Cía. Ltda.

La tesis trata acerca de una empresa dedicada al transporte pesado, la cual presenta serios inconvenientes en el manejo de sus costos, debido a que lleva activa nueve años y no ha implementado ningún mecanismo de recolección ni presentación de costos, lo que les impide conocer sus costos reales y sobretodo presenta desfases económicos e inconvenientes internos a causa de la falta de organización, establecimiento de cargos y funciones para sus miembros.

Crítica: La empresa, ha utilizado mecanismos empíricos para la obtención de sus costos y según la historia, se evidencia un nivel de desorden administrativo de los más altos, ya que va desde la falta de definición de cargos e incluso la falta de mecanismos para determinar los recursos que poseen. Parte de esta desorganización es el no ser capaces de asignar adecuadamente sus costos y esto impacta en la toma de decisiones por parte de la gerencia, desembocando en una baja eficiencia porque no

puede optimizar sus recursos. Se propone la aplicación de sistema de costos por procesos con el propósito de optimizar los recursos, pero no muestran los resultados de la aplicación del mismo, no se presentan ratios ni índices que permitan evaluar la propuesta por ende la misma queda en el aire. La empresa en la que se basa ese trabajo se encuentra en una situación similar a la empresa objeto de este estudio, y por consiguiente se perciben de igual manera las consecuencias, la propuesta del costeo por procesos es válida para ser aplicada y si aporta en este estudio.

Flores, Oscar (2011). Implementación de un sistema de costeo para las actividades que cumple la Unidad Municipal de Salud Centro.

La tesis se trata acerca de la Unidad Municipal de Salud Centro (UMSC), un centro de salud ubicado en Quito, ofrece servicios gratuitos de salud. La tesis presenta los costos del año 2011, se basa en una investigación de campo a través de encuestas para determinar la importancia que tendría la implementación de un sistema de costos, eso como diagnóstico inicial. Se presenta un análisis de los presupuestos de operación y de compras. Mencionan que no se hizo un análisis de costos por padecimiento, que hubiese sido lo ideal, por falta de tiempo. Se emplean métodos econométricos.

Crítica: Al ser una institución de servicios de salud, los costos deben ser orientados a mejorar la calidad del servicio. Aseguran además que la planificación presupuestaria no es la mejor porque no está vinculada con el uso de todos los recursos disponibles y se desconoce el punto óptimo de producción, se contrata más personal sin medir si la inversión se justifica sobre la producción. A pesar de que expresan que la propuesta es una base para la implementación de un sistema de costeo, al igual que el anterior no justifican su afirmación con la debida demostración de la mejora en la rentabilidad a partir de la aplicación de su propuesta. Este trabajo puede servir de guía con respecto a la presentación contable de

una propuesta de sistema de costeo puesto que es sumamente específica y realiza cálculos de todos los insumos necesarios en los procedimientos de servicios de salud que ofertan.

Reyes, Mayra (2016). Procedimiento para el costeo y gestión basado en las actividades para el hotel Calón de la provincia de Esmeraldas.

La tesis trata acerca de los servicios hoteleros y de cómo los sistemas de costeo tradicionales no han sido de utilidad para el hotel Calón ubicado en la provincia de Esmeraldas. Por esto se propone al sistema ABC por ser la de mayor éxito en proporcionar información eficaz para la toma de decisiones, por lo que en su marco teórico se hace énfasis en este mecanismo. A pesar de no ser un mecanismo muy empleado en el país, presentan información valiosa al respecto.

Crítica: Se muestra al sistema de costeo ABC/ABM como aquel que ofrece la mayor ventaja y el que todas las empresas deberían adoptar. Se estudian variables, según dicen, escogidas por expertos, y de las cuales las de mayor predominancia dentro de la implementación del sistema son la estrategia empresarial con 19%, apoyo por parte de la alta dirección 17%, cultura empresarial con el 13%, claridad y consenso de los objetivos del sistema ABC 13%, actitud hacia el sistema también con el 13%. A diferencia de los trabajos anteriores, en este si se visualiza la incidencia de la aplicación de este sistema de costeo con el utilizado regularmente en el hotel y sobretodo ofrece pautas de mejoramiento en el servicio ofrecido. La aplicación de este sistema les permitió calcular los costos de forma adecuada y administrar las variables anteriormente mencionadas y es por esto que apoya de manera significativa el desarrollo de esta propuesta.

García, Mónica y Rueda, Wilson (2014). Diseño de un sistema de costos para atención odontológica básica y especializada en el área de

odontología del Centro Médico del Club de Leones Quito Villa Flora, en el Semestre de Julio a Diciembre de 2013.

La tesis se enfoca en los servicios que ofertan los profesionales odontólogos, quienes a más de brindar un servicio también deberían recibir el pago justo por los mismos. Menciona que no cuentan con sistemas de costeo y que basan sus costos en tablas otorgadas por el colegio de odontólogos en relación la ubicación de sus consultorios, pero los insumos cuestan lo mismo sin importar la ubicación. Obtienen información a través de entrevistas directas con profesionales. Tiene como objetivo principal el diseño de un sistema de costos para la atención odontológica, con la implementación de una metodología estadística y descriptiva. Para finalizar con los resultados con empleo de técnicas estadísticas.

Crítica: Este proyecto surge de una necesidad válida, en cuanto a los médicos desconocen, por lo general, los procesos contables más aún un sistema que les permita llevar adecuadamente sus costos. La implementación de encuestas como herramienta de ayuda para obtener costos aproximados es un excelente mecanismo de recolección de información, puesto que los odontólogos fijan el precio de sus servicios en relación a la ubicación de sus consultorios, pero es válido hacer hincapié en que el costo de los insumos para ofrecer el servicio es igual en la mayoría de los casos sin importar en dónde se ubique geográficamente un consultorio. Se obtienen de manera adecuada los costos de los insumos y a esto se le agrega los honorarios del profesional y auxiliares por procedimiento específico y el costo de la utilización de equipos. Para finalmente realizar una comparación entre el precio calculado en base a los costos obtenidos y el precio que se cobró por los procedimientos sin cálculo alguno, para demostrarse que aunque en el precio influya mucho la complejidad del servicio, se administra inadecuadamente, cobrando de más en ciertos casos y menos en otros. Este trabajo sirve de guía al

recalcar la importancia de la obtención adecuada de costos y presenta los beneficios, sin importar la rama de servicios de la cual se trate, de un buen cálculo de los mismos.

García, Alex (2015). Diseño de un sistema de costos por órdenes de producción estándar para la empresa de Catering Gourmet Santa Fe.

La tesis se trata de establecer la elaboración de un Diseño de un sistema de contabilidad de costos por órdenes de producción estándar para la empresa de Catering "Gourmet Santa Fe". Se enfoca en el establecimiento de una base teórica fuerte para luego continuar con el diseño de un sistema de contabilidad de costos conforme al plan estratégico de la empresa en cuestión. Implementan costos por órdenes de producción estándar, luego realizan una comparación entre los costos estimados y los reales para evaluar los porcentajes de variación.

Crítica: La empresa en la que se basa este trabajo ofrece servicios de catering y organización de eventos empresariales. Una evaluación del sistema empleado, arroja que es ineficiente puesto que solo acumulan costos en una sola cuenta y luego deducen los gastos, este tipo de mecanismos no permiten una adecuada asignación de costos y por ende un ineficiente establecimiento de precios y por consiguiente proponen un sistema de costos por procesos. Asignan costos estándar a los insumos y a la mano de obra, Establecen además los tiempos de elaboración de los platillos, pero lo que sí es fácilmente observable es que tratan al servicio como un producto. A pesar de esto, evalúan su propuesta bajo un cálculo de margen de utilidad del 45%, y la determinación específica de costos les permite ofrecer cotizaciones rápidas y bien calculadas de acuerdo a los requerimientos del cliente con precios justos y beneficiosos para la empresa. Ese trabajo funciona como guía con la puesta en práctica de otro sistema de costeo que podría ser aplicado a este estudio a partir de un mayor análisis.

2.4. Marco legal

Código Orgánico de la producción, comercio e inversiones.

En su art. 1 esta ley tiene por objeto la regulación de todas las actividades productivas y comerciales dentro del territorio ecuatoriano (Asamblea Nacional, 2016).

En su art. 2 define como actividad productiva a todos los procesos de transformación de insumos en bienes y servicios legales que sean necesarios para la sociedad.

En su art. 3 establece su alcance, desde regular el proceso de producción hasta el consumo e inversiones a la producción.

En su art. 4 literal b, menciona que una de sus finalidades es facilitar el acceso a los factores de producción para promover el crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas; en el literal c, enuncia que además sirve para promover la producción y consumo sustentable de bienes y servicios; en el literal j, establece que se encarga además de regular cualquier tipo de práctica desleal que efectúen las grandes empresas para perjudicar a las pequeñas (Asamblea Nacional, 2016).

Ley orgánica de defensa del consumidor

En su art. 1 expresa que se encarga de regular la relación comercial entre el proveedor y el consumidor, procurando que se respeten los derechos del consumidor (Congreso Nacional, 2016).

En su art. 2 define los siguientes términos:

- Anunciante: persona que oferta bienes o servicios a través de la publicidad.

- Consumidor: cualquier persona que adquiera un bien o servicio para hacer uso de él.
- Oferta: acción realizada por el proveedor para ofrecer bienes o servicios.
- Proveedor: persona que proporcione bienes o servicios y cobre una tarifa por ellos.
- Publicidad: todo tipo de comunicación de carácter comercial que realiza el proveedor para atraer al consumidor acerca de los bienes o servicios que él oferta.
- Publicidad abusiva: información de carácter comercial que sobrepasa los límites de la moral, el respeto, perturbe la paz o se aproveche de la mentalidad de las personas para perjudicarlas de cualquier modo.
- Publicidad engañosa: información comercial que no exprese la realidad del producto o servicio que se está ofreciendo y confunda al consumidor.
- Prestador: persona que brinda servicios a los consumidores constantemente.

En el Cap. III de la misma ley se incluyen todas las leyes relacionadas a la publicidad (Congreso Nacional, 2016).

En el art. 6 se establece que es prohibida aquella publicidad que engañe o viole los derechos del consumidor.

En el art. 7 se especifican las violación a la ley en lo que respecta a publicidad, si no se comunica de manera clara el país de proveniencia del producto, así como el lugar en donde se suministra un determinado servicio; si se engaña acerca de los beneficios y efectos del bien o servicio y si no se especifica de forma adecuada los precios, financiamiento, etc.; si no se muestran de manera clara los componentes del bien o las características del servicio y; si se engaña con respecto a certificaciones o distinciones nacionales o extranjeras.

En el art. 10 (Cap. IV) se indica que toda publicidad debe ser expuesta en idioma castellano y en caso de mostrar el precio debe ser en la moneda de curso legal (Congreso Nacional, 2016).

En el Cap. V se establecen todas las obligaciones del proveedor. En su art. 17 se expresa que se debe entregar toda la información clara acerca del producto o servicio que el consumidor pretende adquirir.

En el art. 18 el servicio debe ser brindado conforme a las condiciones acordadas, al igual que la entrega del bien.

Reglamento de la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno

En su capítulo III denominado exenciones art. 12 literal b) menciona que no se pueden deducir aquellos costos que provengan de la venta ocasional de bienes inmuebles (Director General del Servicio de Rentas Internas, 1999).

En el capítulo IV, con respecto a la depuración de los ingresos, en el art. 16 menciona que se pueden deducir todos los costos y gastos efectuados en un año fiscal siempre y cuando se encuentren directamente relacionados con la actividad generadora de rentas de la empresa.

En el art. 17, se mencionan que además de los anteriores se podrán deducir aquellos costos de servicios contratados con el fin de mantener los beneficios gravables, así como también aquellos efectuados para reparación y mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles que se usen para las actividades del negocio. Además de estos también serán deducibles aquellos costos efectuados en investigaciones, experimentos siempre y cuando sean para el desarrollo de nuevos productos o servicios vinculados a la actividad principal de la empresa.

En el capítulo VI, art. 56, la base imponible es el resultado de todos los ingresos de un período menos los costos y gastos deducibles mencionados anteriormente. Para esto es necesario que la empresa posea un buen sistema de contabilidad de costos, puesto que de no ser así, la Administración Tributaria tiene la potestad de determinarlos en base a la contabilidad general del negocio (Director General del Servicio de Rentas Internas, 1999).

2.5. Marco conceptual

A continuación se mostraran las definiciones de varios términos contables con el propósito de facilitar la comprensión lectora de este proyecto investigativo.

ABC: por sus siglas en inglés, costo basado en actividades en español, hace referencia a una asignación de costos indirectos de acuerdo a las actividades. Identifica causas (generadores del costo) y efectos (producto o servicio final), con el fin de realizar un cálculo más racional de los costos y hacer más eficientes los procesos (Mora, 2008).

Actividad: comprende el conjunto de actos que se efectúan dentro de la organización para conseguir bienes o servicios que, aparte de satisfacer una demanda en particular, también les permita alcanzar sus propósitos económicos y financieros.

Acumulación de costes: reunión de toda la información referente a los costos a través de algún mecanismo organizado que se guía a través de la contabilidad de costos. Esta debe hacerse a través de un sistema adecuado, el cual permitirá hacer predicciones acerca de las decisiones financieras que podrían tomarse.

Análisis de desviaciones: las desviaciones en contabilidad se las conoce como aquella diferencia que resulta entre lo presupuestado y lo ejecutado, el análisis de las mismas consiste en realizar una

descomposición de las desviaciones totales tomando en cuenta qué acciones las causaron (Mora, 2008).

Análisis de sensibilidad: consiste en realizar cambios en las previsiones con el fin de determinar el grado de afectación en los diferentes componentes del resultado. Se sustenta en el cálculo de los flujos de caja y el Valor Actual Neto, y a través de estos se pueden realizar proyecciones para predecir el beneficio de un proyecto.

Análisis financiero: la información financiera representaría solo números si no se la interpreta, debido a que esta es la herramienta para entenderla adecuadamente. El análisis financiero no es más que el estudio minucioso de dicha información el cual concluye con el cálculo de índices y razones financieras.

Apalancamiento financiero: se refiere a la relación de los pasivos en comparación con los recursos propios. Esto es la consecuencia del endeudamiento sobre la rentabilidad de los recursos propios. Para que sea positivo las inversiones deben ser rentables en mayor proporción que los gastos financieros (intereses). (Mora, 2008)

BTL: below the line por sus siglas en inglés, es una herramienta de publicidad que consiste en la selección de un mercado específico para luego proceder con la implementación de mecanismos no convencionales de publicidad como promociones, redes sociales, etc.

Costo estándar: el término estándar se traduce en una previsión de cualquier factor que intervenga en la ejecución de actividades dentro de la organización, puede ser de coste, de calidad, de ingreso, etc. En el caso del costo estándar es una estimación fundamentada en un nivel medio de eficiencia.

Endeudamiento: es la producción de pasivos, uno de los elementos claves en el Balance General, representa la proporción de la deuda en comparación con todo lo que posee la empresa, es decir los activos (Mora, 2008).

Estimación de costes: representa una proyección de costos en base a cálculos aritméticos y a su comportamiento histórico, es decir, un estimado de los recursos que se necesitan para llevar a cabo determinadas actividades dentro de la empresa.

Gestión de costes por procesos: mecanismo de alcance de la eficiencia a través del fundamento de que la organización es una secuencia de procedimientos y por consiguiente se basa en la asignación de los costos dependiendo del proceso, departamento, etc. Este sistema es muy común en ensambladoras.

Holograma: representa la elaboración de una proyección tridimensional a través del cual se recrean imágenes, es por esto que representan una herramienta innovadora en la nueva era del marketing. Las imágenes pueden ser estáticas o como un video (con movimiento), se pueden usar en vitrinas para atraer al cliente y promocionar un bien o servicio (Mora, 2008).

Marketing estratégico: consiste en un estudio acerca de los gustos y preferencias de los clientes meta de un determinado producto o servicio, dirigir los esfuerzos hacia el aprovechamiento de oportunidades de nuevos mercados para el alcance de los objetivos propuestos.

Producción de stand: consiste en el aprovechamiento al máximo de ferias especializadas, a las que acuden cientos de personas. A través de estas se puede interactuar directamente con el cliente y obtener información valiosa, observar al consumidor y sus preferencias, todo en

dirección al desarrollo empresarial. Por ende la producción de stand se encarga de la elección adecuada de la feria, la ubicación, la decoración, el personal que interactúa con el cliente, todo lo necesario para atraer al mercado objetivo.

Trade marketing: se enfoca en el incremento de la demanda del bien o servicio que oferta una empresa. Debido a que la mayoría de los consumidores adquieren sus productos en tiendas minoristas, esta estrategia se enfoca en la gestión de marca en donde la persona que vende debe promover el producto por encima del de los competidores (Mora, 2008).

2.6. Variables de la investigación

Las variables de investigación escogidas para el desarrollo de este proyecto son:

- **Variable independiente:** sistema de costos
- **Variable dependiente:** rentabilidad

En el caso de la variable independiente se ha escogido al sistema de costo porque se quiere determinar el impacto que tendría la obtención adecuada de los costos sobre la variable dependiente que sería la rentabilidad.

Un sistema de acumulación de costos permite la adecuada asignación de los mismos a los bienes o servicios ofertados por una empresa, estos permiten determinar el costo exacto de un bien o servicio a través de la suma de todos recursos que fueron empleados para obtenerlo, existen varios sistemas pero la elección del más adecuado depende del tipo de negocio. En el caso de este proyecto se trata de una empresa de servicios en la cual se lleva un sistema de acumulación de costos ineficiente, el cual no ha permitido fijar los precios adecuados a los servicios. El

mecanismo para la determinación del impacto de un sistema de costos es a través de los índices de rentabilidad.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Presentación de la empresa

La compañía inició sus actividades el 2 de junio del 2008 y se inscribió el 17 del mismo mes, se constituyó con domicilio en la provincia de Guayas, cantón Samborondón, edificio Siena, con un capital autorizado de \$1.600 y un capital suscrito de \$800. Su razón social es Tamblyn S.A. y su nombre comercial es Trade & targets. Su representante legal es el Sr. Andrés Hidalgo Jiménez y su contador es el Sr. Ricardo Fajardo Saines.

Los ingresos de la empresa provienen de la prestación de servicios de publicidad y marketing, inserción de nuevos productos al mercado, producción de eventos para reconocidas empresas que serán enlistadas más adelante, en donde se hacen cargo desde el transporte hasta la escenografía, todo para darles al cliente a sus consumidores la mejor experiencia.

Experiencia: Cuentan con un equipo joven y ágil, con mucha experiencia y conocimiento en cada una de las ramas de especialización debido a que todos son profesionales y poseen como mínimo 3 años de experiencia en su respectivo campo, preparados para dar el mejor servicio, dentro de los tiempos y estándares de calidad esperados por sus clientes, lo cual se sustenta en la continuas capacitaciones de atención al cliente.

Innovación: Tienen un equipo altamente creativo e innovador, preparado para ofrecer ideas y conceptos diferentes.

Ventaja competitiva: El lema de la empresa es: en un mundo cambiante, no aplican métodos tradicionales. Por eso deben ser diferentes en la manera de pensar, crear y ejecutar.

3.1.2. Servicios ofrecidos

- BTL activaciones de marca
- Trade marketing
- Marketing estratégico
- Producción de eventos
- Marketing deportivo
- Producción y movilización logística
- Medios y relaciones públicas
- Innovación digital/ hologramas
- Filmación aérea

- Producción y edición audiovisual
- Diseño gráfico 3D
- Producción de stands
- Artículos promocionales

3.1.3. Principales clientes

- Cervecería Nacional
- Claro
- Comandato
- Banco del Pacífico
- Ecuair
- Volvo
- Sumesa
- Quala
- Holiday Inn
- All Natural
- Ciudad Celeste
- La Joya
- Villa del Rey
- Villa Club
- Staedtler
- Bester

3.1.4. Misión

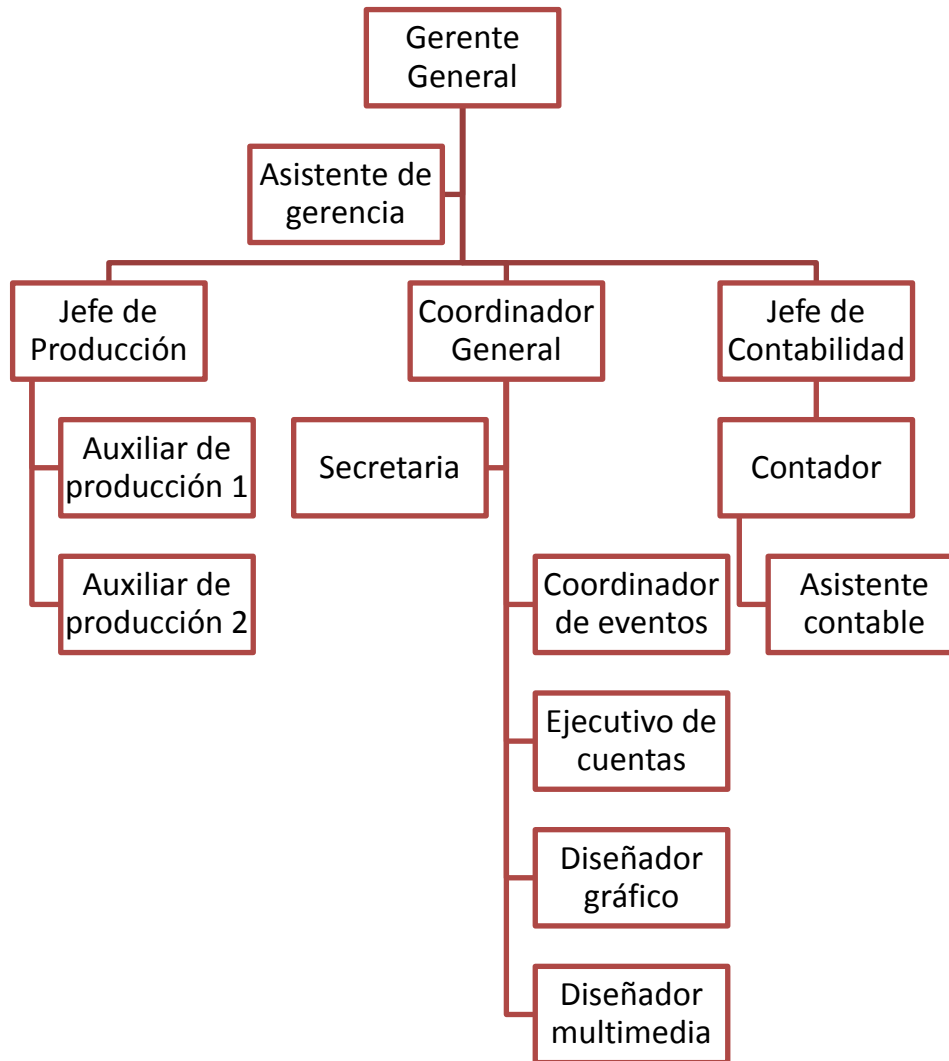
Somos una empresa dedicada a la prestación de servicios de marketing y publicidad de forma innovadora a empresas pequeñas, medianas y grandes que requieran el manejo publicitario de sus marcas o proyectos, con profesionales con experiencia para total satisfacción de nuestros clientes en la ciudad de Guayaquil.

3.1.5. Visión

Ser la empresa líder en nuestra rama de servicios en Ecuador y con proyección Internacional para el año 2020.

3.1.6. Organigrama

Gráfico 1 Organigrama Tamblyn S.A



Fuente y elaboración: Archivos de la empresa Tamblyn S.A.

3.1.7. Estrategias de la empresa

Tabla 1 Estrategias de Tamblyn S.A.

	Corto plazo	Largo plazo
<i>Comerciales</i>	Posicionarnos entre las tres principales empresas de nuestra línea de servicios en el Ecuador.	Posicionarnos como la empresa líder en nuestra rama de servicios en Ecuador con proyección internacional.
<i>Operativas</i>	Aumentar nuestra flota de movilización logística y manufacturera.	Empezar la construcción de nuestro edificio matriz para mejorar la atención de nuestros clientes.
<i>Financieras</i>	Obtener financiamiento para inversiones.	Inyectar mayor cantidad de capital.

Fuente: Archivos de la empresa Tamblyn S.A.

Elaboración: La autora

3.2. Tipo y diseño de investigación

3.2.1. Investigación científica

La investigación científica es conjunto de actividades de análisis, control y opinión acerca de una situación con el fin de brindar nuevos acontecimientos, datos, principios, características y teorías respecto a la situación investigada (Bunge, 2004).

La información contenida debe ser real, importante y acreditada, la investigación científica se basa en el descubrimiento de nuevos saberes pero además también incluye un replanteamiento de los ya existentes.

3.2.2. Tipos de investigación

- Investigación cualitativa: Este tipo de investigación es de tipo descriptivo, porque se estructura a través de la teoría. Hace uso de

información que no es cuantificable. Es muy usada en el estudio de poblaciones pequeñas, porque permite un análisis profundo. Cuenta con mucha flexibilidad en la recolección y análisis de información por lo que es utilizada principalmente en estudios sociales, de fenómenos, culturales y etnográficos, de la naturaleza, etc. Su enfoque es el ser humano en toda su magnitud y es por esto que la identificación del problema de investigación estará enfocado en la afectación de las personas (Tamayo, 2004).

- Investigación cuantitativa: Esta clase de investigación involucra modelos deductivos, comprobables y objetivos. Parte de las generalidades teóricas, enunciados y bases conceptuales para luego plasmarlos y demostrar la hipótesis a través de la utilización de datos. Para ser considerada este tipo de investigación debe ser aplicable la cuantificación principalmente empleado a través de herramientas como la computación. Requiere un proceso de clasificación conceptual y observación y análisis de una población determinada, debidamente segmentada y delimitada. A través de esta investigación se busca establecer la cantidad de correlación entre variables, mediante las cuales se pueden asignar hipótesis a la población que está siendo estudiada, para buscar explicación a los sucesos (Landeau, 2007).

Por su carácter

- Investigación exploratoria: este tipo de estudio pretende estudiar algún tema que no ha sido desarrollado a profundidad o que simplemente no ha sido investigado, con el propósito de obtener información al respecto. Para realizar este tipo de investigación es necesaria una gran cantidad de información teórica y científica debido a que es importante la identificación de problemas y de líneas futuras de investigación. Representan temas con pocas hipótesis y su investigación se convierte en los primeros pasos de la misma. Como su nombre lo indica consiste en experimentar con

una variable poco estudiada para luego plasmar lo que le ocurre cuando se la expone a diversas condiciones. Para definir el problema en esta clase de estudio es necesaria la consideración de trabajos anteriores y los conocimientos que posea el investigador, además de considerar la recolección de información que poseen otras personas y que no ha sido plasmada de ninguna forma. Existen tres tipos: preexperimentales, experimentales y cuasiexperimentales (Landeau, 2007) y (Tamayo, 2004).

- Investigación descriptiva: incluye la descripción, asentamiento, análisis y explicación de un determinado suceso, desde su naturaleza hasta su constitución. Se basa en el estudio de la realidad de un fenómeno y el resultado es la adecuada deducción del mismo (Tamayo, 2004). El propósito esencial de la investigación descriptiva es buscar medir variables y determinar las características de un universo para mostrar una descripción concreta. Para definir el problema es necesaria la consideración de toda la información previa disponible respecto al tema, estudios publicados, avances, etc. Un ejemplo de este tipo de estudio corresponde a la comprobación de una relación entre dos o más variables. Pueden ser de dos tipos de carácter, cuando pretenden identificar relaciones entre fenómenos son de carácter diagnóstico, si por el contrario se enfoca en los efectos de un fenómeno posee un carácter correctivo (Landeau, 2007).
- Investigación correlacional: dentro de este tipo se pretende determinar variaciones que producen en una o grupo de variables cuando se produce un cambio en otra o grupo de otras variables. El grado de variación se determina aplicando técnicas estadísticas y empleando coeficientes de correlación (Tamayo, 2004). Para definir el problema se debe poseer un completo entendimiento del contexto del tema, y sobretodo de las variables más importantes (Landeau, 2007).

- Investigación de campo: la investigación de campo se refiere al manejo de una variable externa que no ha sido debidamente verificada. Esto es exponerla a diferentes situaciones de manera controlada para observar su comportamiento ante esos diferentes estímulos y por ende presentar las causas de dichos efectos. Sirve principalmente para la obtención de conocimientos nuevos en diversas áreas, lo que se denominaría como investigación pura, o como segunda opción se la emplea para determinar causas y efectos con propósitos prácticos, en este caso se denomina investigación aplicada.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Definición de población

“Es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (Fracica, 1988, pág. 36).

“Es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (Jany, 1994, pág. 48).

“Es el conjunto de elementos acotados en un tiempo y en un espacio determinados, con alguna característica común observable o medible” (Di Rienzo, y otros, 2008, pág. 2).

3.3.2. Características de la población de la empresa

La población de la empresa está conformada por el Gerente General y 13 empleados que laboran regularmente y reciben todos los beneficios que la

ley les confiere en los contratos de trabajo, como el seguro social, décimo tercer sueldo, etc. Los sueldos van desde USD 399 hasta USD 2000, el cual corresponde al del gerente general. Cada uno posee su propia área de trabajo, para los ejecutivos en oficinas privadas y para la clase obrera áreas compartidas divididas en cubículos. En general se maneja un buen ambiente laboral.

3.3.3. Resumen de la población por clases

Tabla 2 Diferenciación de trabajadores Tamblyn S.A.

Ejecutivo de primera línea	Ejecutivos de segunda línea	Clase obrera
Gerente General (1)	Jefe de producción (1) Coordinador general (1) Jefe de contabilidad (1)	Asistente de gerencia (1) Auxiliares de producción (4) Secretaria (1) Diseñadores (2) Asistentes contables (3)

Fuente: Archivos de la empresa Tamblyn S.A.

Elaboración: La autora

3.3.4. Muestra

Es aquella porción de la población que se escoge para obtener de forma directa la información para la elaboración de la investigación y es sobre la cual se realizarán las mediciones de las variables (Bernal, 2006).

“La muestra es un subconjunto de individuos pertenecientes a una población, y representativos de la misma. Existen diversas formas de obtención de la muestra en función del análisis que se pretenda efectuar (aleatorio, por conglomerados, etc.)” (Juez & Diez, 1997).

“En muchas ocasiones el número de elementos que componen la población es demasiado numeroso para poder estudiar cada uno de ellos, en estos casos se utilizan muestras. Se denomina muestra a un subconjunto (una parte) de la población” (Pérez, 2004).

3.3.5. Tipos de muestra

Las muestras se dividen en dos grandes categorías: muestras probabilísticas y muestras no probabilísticas. Las probabilísticas son aquellas en las que se puede determinar una probabilidad de cada elemento de la población para ser escogido como parte de la muestra y requiere la implementación de fórmulas con el fin de que la muestra represente de verdad a la población y se subdivide de la siguiente manera (Lamb, Hair, & McDaniel, 2011):

- Aleatoria simple: la probabilidad de cada miembro de la población de ser seleccionado es la misma.
- Estratificada: se divide en grupos la población basándose en una característica como la edad o el género para luego seleccionar una muestra de forma aleatoria de cada uno de los grupos.
- Por conglomerados o clusters: se divide en grupos pero esta vez las características deben ser excluyentes, esto es que un individuo de la muestra no pueden pertenecer a más de un grupo. Luego se obtiene una muestra aleatoria de los grupos resultantes (Lamb, Hair, & McDaniel, 2011).
- Sistemática: Se enlista a la población y a través del cálculo de un intervalo de salto, el cual se obtiene de la división de la población para el tamaño de la muestra, se selecciona a los participantes por ejemplo, si el intervalo de salto es 5 entonces se selecciona al 5to individuo luego a lo 10mo y así sucesivamente.

En el caso de las muestras no probabilísticas son aquellas escogidas sin ningún cálculo, sin ningún intento de que la muestra sea representativa. Son válidas mientras el investigador sea consciente de que el estudio basado en estos métodos no es representativo y no aporta información significativa. Se clasifican en los siguientes (Lamb, Hair, & McDaniel, 2011):

- Por conveniencia: Se selecciona como muestra a aquellos individuos que sean accesibles para el investigador, como amigos y familiares.
- A juicio: aquí interviene la opinión del investigador con respecto a la predisposición de los individuos de la población a dar información.
- Por cuotas: el investigador selecciona su muestra según categorías preestablecidas de los individuos de la población. No se implementa ningún criterio probabilístico (Lamb, Hair, & McDaniel, 2011).
- Bola de nieve: se escogen más individuos para la muestra en base a las recomendaciones de los que ya están en ella, esto se aplica cuando la población es muy dispersa y difícil de contactar.

3.3.6. Métodos para calcular el tamaño muestral

En el caso de que sea una muestra aleatoria simple se debe aplicar el método de precisión fija, este se subdivide en:

- Cuando se pretende encontrar la media \bar{X} , mediante \bar{x} , el tamaño de la muestra está dado por: $n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$; en donde $n_0 = \frac{k^2 S^2}{e^2}$ y k representa el nivel de confianza (Martínez, Muñoz, & Pascual, 2004).
- Cuando se pretende encontrar el total X , el tamaño de la muestra está dada por: $n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$; donde $n_0 = \frac{N^2 k^2 S^2}{e^2}$.
- Para incrementar el nivel de confianza es necesario que la muestra sea mayor.

En un muestreo sistemático la muestra depende de la estructuración de la población, de esta depende si el muestreo resulte ser o no representativo. El tamaño de la muestra debe ser obtenido en relación al coeficiente de

correlación intramuestral, a través de la siguiente fórmula (Martínez, Muñoz, & Pascual, 2004):

$$V_{sist}(\bar{x}) = \frac{\sigma^2}{n} [1 + (n - 1)\rho]$$

Siendo σ^2 la varianza poblacional y

$$\rho = \frac{\frac{1}{NM_i(M_i - 1)} \sum_{i=1}^N \sum_{j \neq k}^{M_i} (x_{ij} - \bar{X})(x_{ik} - \bar{X})}{\frac{1}{M} \sum_{i=1}^N \sum_{j=1}^{M_i} (x_{ij} - \bar{X})^2},$$

En el caso de un muestreo estratificado la fórmula es más compleja puesto que se necesita calcular el tamaño de la muestra (n) que se encuentra dispersa en (L) una determinada cantidad de estratos de diferentes tamaños. Se emplea un muestreo aleatorio simple para cada grupo y lo que resta de escoger es la afijación que puede ser de los siguientes tipos:

- Proporcional: mientras mayor cantidad de individuos tenga el grupo mayor será la muestra tomada de los mismos, por ende mantienen una relación directamente proporcional (Martínez, Muñoz, & Pascual, 2004).
- Mínima varianza, se aspira a conseguir estimaciones más precisas es por eso que se convierte en el criterio principal y para la que se obtienen los pesos.
- Óptima, es igual a la anterior con la única diferencia que se consideran los costes dentro de la fórmula.

3.3.7. Instrumentos de investigación

A continuación se muestra una tabla que incluye los instrumentos de recolección de datos más empleados.

Tabla 3 Instrumentos de investigación

Tipo de instrumento	Descripción
Observación	<p>Este método permite obtener información directa y segura, es por esto que su uso se ha vuelto más popular. Necesita emplearse bajo procesos sistematizados que aseguren la validez de la información, y muchas veces requiere el uso de instrumentos audiovisuales sobretodo en estudios acerca del comportamiento humano. Existen tres tipos de observación (Bernal, 2006):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación natural: el investigador simplemente observa una situación natural. • Observación estructurada: el investigador controla el entorno por lo que puede preparar las situaciones a las que debe enfrentarse para obtener información. • Observación participante: el investigador ingresa a la situación observada.
Encuesta	<p>La encuesta se basa en la elaboración de una lista de preguntas que deben ser enfocadas hacia la información que desea analizar el investigador. No siempre resulta adecuada y fidedigna por el sesgo que se puede presentar en los individuos encuestados. Para evitar errores los cuestionarios deben ser planteados de manera sencilla para que cualquier persona comprenda las preguntas y pueda contestar de la manera más acertada. Existen cinco tipos de encuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directa personal: en la que el encuestador le realiza las preguntas al encuestado

	<p>personalmente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta por correo. • Encuesta telefónica. • Encuesta directa por computadora. • Encuesta por internet. <p>Puede incluir preguntas de tipo abierta (se permite al encuestado que exprese su opinión con sus propias palabras) y de tipo cerradas (el encuestado escoge la respuesta de una lista incluida dentro del cuestionario). Las de tipo cerradas se clasifican en dicótomas (en las cuales solo hay dos opciones de respuesta SI o NO, y en opción múltiple, en las que se les pide que escojan opciones de una lista limitada de respuestas (Bernal, 2006).</p>
Entrevista	<p>La esencia es el contacto directo con la persona de la cual se pretende obtener información. A pesar de basarse en un cuestionario al igual que la encuesta, este debe ser flexible y permitir la espontaneidad de las respuestas que provenga del entrevistado y permitir mayor indagación dependiendo de las respuestas del mismo. La entrevista se divide en tres tipos (Bernal, 2006):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista estructurada: se rige por un cuestionario de preguntas que aunque permiten la opinión libre del entrevistado deben ser realizadas en orden. • Entrevista semiestructurada: posee cierta flexibilidad con respecto al orden de las preguntas del cuestionario así como en el formato del mismo para adaptarse a la diversidad de la muestra. • Entrevista no estructurada: no se basa en un cuestionario sino simplemente temas o tópicos a tratar y se realizan las preguntas en función al punto de vista del entrevistado, el investigador

	decide la cantidad de preguntas, la profundidad de las mismas el orden de los temas, etc.
Análisis de documentos	Se basa en el análisis de material impreso, se usa principalmente durante la elaboración de marcos teóricos, conceptuales y legales. Por si sola no representa mayor aporte, es por eso que debe combinarse con otras técnicas (Bernal, 2006).
Internet	Las posibilidades de alcance informativo de la red son ilimitadas, pero así mismo se debe ser cuidadoso con la información escogida para basar una investigación, por lo que se deben usar únicamente fuentes verídicas y comprobables.

Fuente: Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (Bernal, 2006)

Elaboración: La autora

3.3.8. Cuadro muestral

Tabla 4 Cuadro muestral

Nombre	Posición	Funciones
Andrés Hidalgo	Gerente general	Liderar la gestión estratégica. Liderar la formulación y aplicación del plan de negocios. Definir políticas generales de administración. Dirigir y controlar el desempeño de las diversas áreas.
Carlos Zurita	Jefe financiero	Analizar los estados financieros y velar porque estén a tiempo y sean confiables. Mantener un equilibrio entre liquidez y rentabilidad.

		<p>Distribuir los fondos entre las diversas áreas de la empresa.</p> <p>Aprobar los pagos semanales de los proveedores.</p> <p>Controlar el cobro de la cartera vencida.</p> <p>Realizar el flujo de caja.</p>
Ana Nuques	Jefe de producción	<p>Realizar los presupuestos.</p> <p>Liquidar los presupuestos.</p> <p>Buscar proveedores.</p>
Karla Mejía	Contadora	<p>Realizar los registros de la nómina de empleados.</p> <p>Emitir facturas.</p> <p>Tener un status al día de las cuentas por cobrar clientes.</p> <p>Encargarse de las declaraciones del SRI.</p> <p>Cancelación de planillas al IESS.</p> <p>Subir los estados financieros a la superintendencia de compañías.</p>

Fuente: Archivos de la empresa Tamblyn S.A.

Elaboración: La autora

3.3.9. Cuestionario de la entrevista

Objetivo: Obtener información experta de los encargados y destinatarios de la información financiera dentro de la empresa Tamblyn S.A.

Instrucciones: Sírvase responder de la manera más natural y directa a cada una de las preguntas de esta entrevista.

1. ¿Qué opina acerca de la información financiera de la empresa?
2. ¿Cree usted que se maneja de forma adecuada? Explique.

3. ¿Qué opina acerca de la planificación presupuestaria de los proyectos?
4. ¿Cree usted que se manejan los costos de los proyectos de forma adecuada? Explique.
5. En caso de que su respuesta sea negativa ¿podría sugerir una propuesta para mejorar algún proceso en la obtención de costos?
6. ¿En qué procesos usted observa deficiencias dentro de la empresa?
7. Con respecto al proyecto Estadios en casa Pilsener, ¿considera usted que se maximizaron los beneficios obtenidos?
8. En caso de que su respuesta sea negativa ¿cuál considera usted fue el inconveniente en la implementación de este servicio?

Karla Mejía: Contadora

1. ¿Qué opina acerca de la información financiera de la empresa?

La empresa se encuentra en una situación financiera que si bien es cierto obtiene ganancia pero no la esperada en los proyectos ejecutados.

2. ¿Cree usted que se maneja de forma adecuada? Explique.

No, porque el costo de producción se encuentra elevado y al momento de medir la variable costo vs precio, no se está considerando la evaluación de los riesgos con la inflación y las tasas de interés para evitar errores en la previsión.

3. ¿Qué opina acerca de la planificación presupuestaria de los proyectos?

Que debería ejecutarse para obtener mayor beneficio sin que el cliente se vea afectado, y de esta forma evitar acumular gastos que sean superiores a los recaudados.

4. ¿Cree usted que se manejan los costos de los proyectos de forma adecuada? Explique.

Probablemente no se maneje de forma adecuada, porque no se cotiza a varios proveedores sino solo a dos, por lo cual para obtener una mejor ganancia o utilidad se debería conseguir proveedores que ofrezcan menor costo.

5. En caso de que su respuesta sea negativa ¿podría sugerir una propuesta para mejorar algún proceso en la obtención de costos?

Que las cotizaciones sean realizadas a unos cuatro proveedores y así analizar el comportamiento de los costos de mercado, y aceptar la más conveniente, que la planificación presupuestaria esta mejor definida en la cual deberíamos tomar en cuenta todos los aspectos que al momento no se le da la importancia necesaria.

6. ¿En qué procesos usted observa deficiencias dentro de la empresa?

En las cotizaciones, en los presupuestos y en la cartera.

7. Con respecto al proyecto Estadios en casa Pilsener, ¿considera usted que se maximizaron los beneficios obtenidos?

No

8. En caso de que su respuesta sea negativa ¿cuál considera usted fue el inconveniente en la implementación de este servicio?

Que en el tiempo de que el cliente solicito el presupuesto no se implementó de inmediato sino que hubo un tiempo en el cual hubo variación de los costos y que no se consideró que los ganadores podrían

deseo las salas pilsener en otra ciudad, y no se realizó el respectivo presupuesto, un ejemplo específico era sala pilsener Guayaquil pero el ganador deseo que se le implementara el premio en Quevedo y esto incurrió en valores adicionales los cuales no estaban previstos en el presupuesto.

Carlos Zurita: Jefe financiero

1. ¿Qué opina acerca de la información financiera de la empresa?

La información financiera elaborada en el departamento que tengo a cargo es confiable, siempre se manejan cifras y costos reales aunque no sean los esperados, sobre todo por el tiempo de entrega de los presupuestos con la ejecución de los proyectos.

2. ¿Cree usted que se maneja de forma adecuada? Explique.

La información financiera llega al gerente de manera eficiente al término de cada proyecto, para su respectivo análisis y toma de decisiones. El inconveniente radica en la acumulación de costos, porque con la utilidad resultante no se puede calificar a la empresa como rentable, porque las ganancias reales muy pocas veces representan el estimado de las mismas.

Suelo aprobar los presupuestos que llegan a mí por parte del Jefe de producción, sin mayor revisión del mismo, se podría llamar a esto un error pero necesitamos trabajar rápido en la presentación de las propuestas con el fin de no perder los contratos por falta de rapidez en los trámites.

3. ¿Qué opina acerca de la planificación presupuestaria de los proyectos?

La planificación presupuestaria en Tamblyn es un poco desordenada, en lo que respecta a los costos principalmente, en varios proyectos, de verdad no sabría si por falta de tiempo porque eso es responsabilidad del jefe de producción, los costos de los insumos de implementación de

servicios no son los óptimos, es de mi conocimiento que en ciertas ocasiones no se busca más que un proveedor que guarda alguna relación con alguno de los miembros de la organización.

4. ¿Cree usted que se manejan los costos de los proyectos de forma adecuada? Explique.

Podrían existir mejores formas de manejarlos, tomando el tiempo necesario para el análisis de cada proyecto, para realizar las cotizaciones que mejor convengan.

5. En caso de que su respuesta sea negativa ¿podría sugerir una propuesta para mejorar algún proceso en la obtención de costos?

Si ya se conoce el negocio y los servicios que ofrecemos sería una ventaja el cotizar con anticipación aquellos servicios que se necesitan para la implementación de los proyectos, por ejemplo auxiliares de logística adicionales, camiones y choferes, modelos, aquellos servicios que necesitamos contratar en casi todos los proyectos, por lo que al momento de recibir la solicitud de proforma ya poseer una idea más clara de los costos y fijar precios más reales, acorde a la ganancia que se espera obtener.

6. ¿En qué procesos usted observa deficiencias dentro de la empresa?

Opino que en la elaboración de los presupuestos se estaría dando el mayor problema, pero esto deriva de la anticipada asignación de costos.

7. Con respecto al proyecto Estadios en casa Pilsener, ¿considera usted que se maximizaron los beneficios obtenidos?

Realmente considero que ese proyecto en especial, porque fue uno de los más grandes del año pasado, no alcanzó ni la ganancia esperada, en

ciertos casos como la implementación en el Oriente, los costos reales superaron a las utilidades, generando pérdidas.

8. En caso de que su respuesta sea negativa ¿cuál considera usted fue el inconveniente en la implementación de este servicio?

Hubo muchos factores que no se consideraron detenidamente, por acelerarse en la entrega del presupuesto, no se realizó un respectivo análisis de los costos adicionales que se pudiesen dar, por lo que los precios fueron fijados en base a un, podría llamarse, presupuesto incompleto. No es culpa de la persona encargada sino de la falta de manuales de procedimientos que servirían como una valiosa guía en la obtención de costos reales y presupuestos.

Ana Nuques: Jefe de producción

1. ¿Qué opina acerca de la información financiera de la empresa?

La verdad, no soy de analizar a detalle los estados de resultados, si me fijo en los índices, que suelen ser bajos en lo que respecta a rentabilidad, pero más allá de eso, no presto tanta atención.

2. ¿Cree usted que se maneja de forma adecuada? Explique.

Mi perspectiva por el análisis de los indicadores financieros que arroja es que no se maneja de forma adecuada, deben existir inconvenientes que impidan el alcance de los objetivos y metas propuestas por la empresa.

3. ¿Qué opina acerca de la planificación presupuestaria de los proyectos?

La planificación presupuestaria se encuentra a mi cargo, la verdad es que dentro de la empresa tengo la libertad de trabajar a mi conveniencia por lo que hago lo mejor que puedo conforme a los tiempos de entrega que me provee la gerencia.

4. ¿Cree usted que se manejan los costos de los proyectos de forma adecuada? Explique.

Podría aplicar otros mecanismos, de eso tengo consciencia, pero no tengo una guía que me lo exija, como le dije anteriormente tengo libertad de obtener los costos de los proyectos según me convenga, además el tiempo de entrega de las proformas debe ser casi inmediato por lo que se dificulta realizar las cotizaciones de mejor manera.

5. En caso de que su respuesta sea negativa ¿podría sugerir una propuesta para mejorar algún proceso en la obtención de costos?

Si presentaran algún manual de procedimientos en donde se establezca el tiempo para realizar las cotizaciones, búsqueda de proveedores, etc. se podría mejorar los costos, siempre y cuando el encargado, tenga la certeza de que no está incumpliendo con los tiempos de entrega de las proformas.

6. ¿En qué procesos usted observa deficiencias dentro de la empresa?

La ausencia de un departamento de RRHH o de un encargado específico para esos procesos, representa una desventaja al momento de la asignación de funciones y manejo de información.

7. Con respecto al proyecto Estadios en casa Pilsener, ¿considera usted que se maximizaron los beneficios obtenidos?

Yo creería que no.

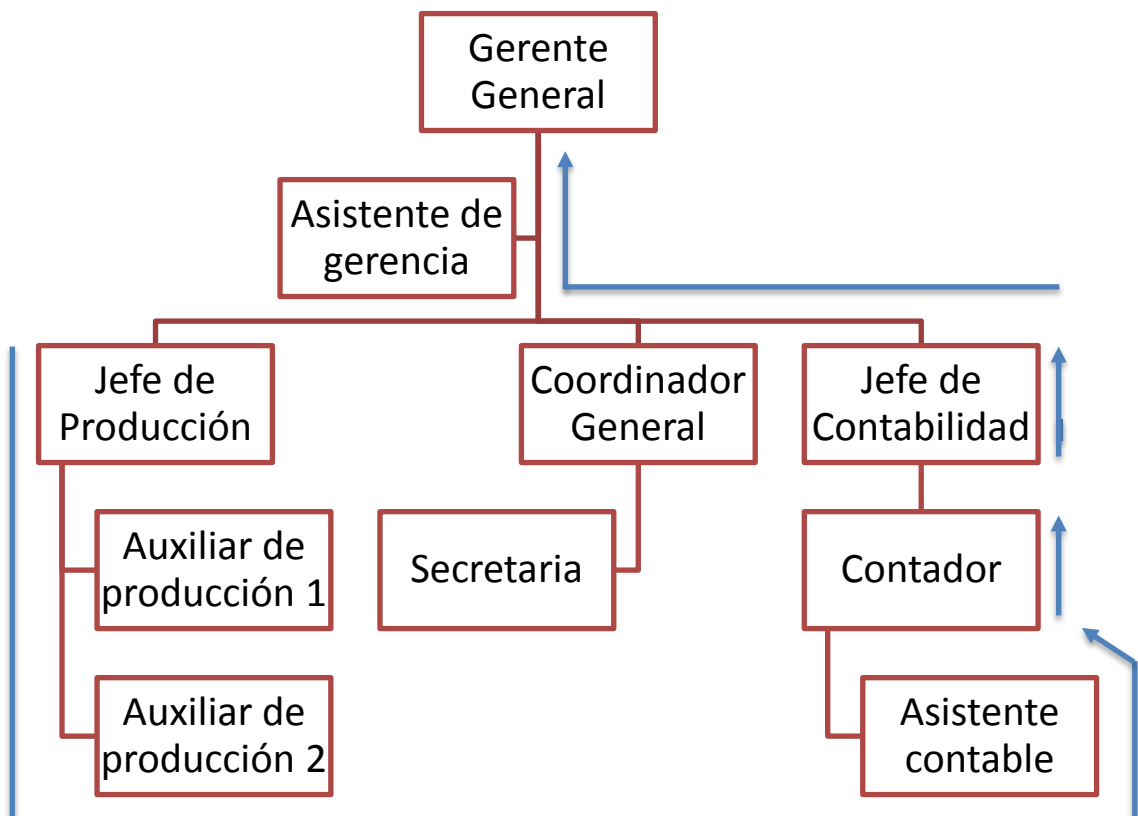
8. En caso de que su respuesta sea negativa ¿cuál considera usted fue el inconveniente en la implementación de este servicio?

Con respecto a ese proyecto, se dieron varias deficiencias, no solo fue responsabilidad de los costos, sino también de que se efectuó la proforma para el cliente pero el cliente demoró un tiempo prudencial en aceptarla y

lamentablemente en ese tiempo se incrementaron ciertos costos. La solución a eso hubiese sido hacer hincapié dentro de la proforma que los costos podrían variar de acuerdo al tiempo que se tarde en firmar el contrato con respecto a la fecha de realización del presupuesto.

3.3.10. Procedimiento para el tratamiento de la información

Gráfico 2 Diagrama de tratamiento de información Tamblyn S.A.



1. Los proyectos de Tamblyn S.A son remitidos al Jefe de producción, quién junto a sus auxiliares son los encargados de elaborar una proforma, acerca de los costos del mismo, no existe un mecanismo específico que deban seguir para obtener dichos costos, simplemente lo realizan a su conveniencia.
2. Las proformas son enviadas al Contador quien es el encargado de la confirmación de la información entregada.

3. La información comprobada pasa al Jefe financiero y contable, quién se encarga de la asignación y aprobación de los recursos a emplearse en cada proyecto.
4. El gerente también debe revisar y aprobar el desembolso de recursos. Una vez terminado cada proyecto es quién analiza todos los indicadores financieros resultantes del mismo.

CAPITULO IV

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presupuesto elaborado por Tamblyn S.A.

En Tamblyn S.A. no existe directrices que le indiquen a la persona encargada de la elaboración de presupuestos el proceso a seguir para la optimización del mismo. En el caso del proyecto estadios en casa Pilsener se recibió la solicitud del cliente y con el fin de evitar la pérdida de los contratos, se efectuó las proformas para el mismo día, por esto, algunos de los ítems no se lograron cotizar y se les establecieron valores estimados, los cuales no resultaron equivalentes a lo que realmente se pagó por los mismos. Hubo cierto conflicto de intereses, debido a que se contrataron servicios de proveedores que tienen vínculos afectivos con algún miembro de la organización, sin tomar en cuenta que este tipo de conductas no son beneficiosas para la empresa, debido a que puede ser el caso de que ese proveedor específico no le ofreciese el servicio al precio más conveniente. Estas situaciones de cierto modo incrementaron los costos y redujeron las posibilidades de maximización de ganancias.

Tabla 5 Presupuesto de implementación de Estadios en casa Pilsener

CANT	DESCRIPCION	LUGARES	DIAS	COSTO	COSTO UNIT TOTAL	TOTAL	PVP	Margen Ganancias	
MATERIALES PROPUESTA						\$ 4.102,00	\$ 5.507,26	\$ 707,92	
1	Césped 4x4m cesped [ECONÓMICO]	1	1	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 225,00	\$ 45,00	
1	Puff con 5 logos	1	1	\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 78,00	\$ 18,00	
2	Butacas amarillas en cuerina	1	1	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 300,00	\$ 396,00	\$ 96,00	
2	Butacas azules en cuerina	1	1	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 300,00	\$ 396,00	\$ 96,00	
2	Butacas rojas en cuerina	1	1	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 300,00	\$ 375,00	\$ 75,00	
1	Mueble en mdf	1	1	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 625,00	\$ 125,00	
1	Televisor LED Smart LG 49` LS63	1	1	\$ 1.100,00	\$ 1.100,00	\$ 1.100,00	\$ 1.265,00	\$ 165,00	
1	Cine en casa	1	1	\$ 700,00	\$ 700,00	\$ 700,00	\$ 805,00	\$ 105,00	
1	Nevera pequeña brandeada	1	1	\$ 255,00	\$ 255,00	\$ 255,00	\$ 318,75	\$ 63,75	
1	Antena Direct TV (incluye recarga)	1	1	\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 69,00	\$ 9,00	
1	10 Mts de cable	1	1	\$ 30,00	\$ 30,00	\$ 30,00	\$ 40,50	\$ 10,50	
1	10 Mts de regleta	1	1	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 33,75	\$ 8,75	
4	Viniles adhesivos para pared de 3x3 mt	1	1	\$ 73,00	\$ 73,00	\$ 292,00	\$ 379,60	\$ 87,60	
SUBTOTAL						\$ 4.102,00	\$ 5.006,60	\$ 904,60	
FEE 10%							\$ 500,66	\$ -	
TOTAL						\$ 4.102,00	\$ 5.507,26	\$ 1.405,26	
(-)	Gastos administrativos (17%)							\$ 697,34	
(=)	Utilidad neta							\$ 707,92	12,85%

Fuente y adaptación: Archivos de Tamblyn S.A.

Tabla 6 Presupuesto de logística para la implementación de Estadios en casa Pilsener en Guayaquil

CANT	DESCRIPCION	LUGARES	DIAS	COSTO	ALIMENTACION	MOVILIZACIÓN	EXTRAS	COSTO UNIT TOTAL	TOTAL	PVP	MG \$
LOGÍSTICA DE IMPLEMENTACIÓN GUAYAQUIL									\$ 269,00	\$ 345,00	\$ 47,27
2	Auxiliares logístico	1	1	\$ 23,00	\$ 7,00			\$ 30,00	\$ 60,00	\$ 90,00	\$ 40,00
1	Experto en vinil	1	1	\$ 45,00	\$ 7,00			\$ 52,00	\$ 52,00	\$ 50,00	\$ 5,00
1	Supervisor	1	1	\$ 35,00	\$ 7,00			\$ 42,00	\$ 42,00	\$ 50,00	\$ 15,00
1	Camión + chofer + producción y montaje logístico general	1	1	\$ 45,00	\$ 7,00	\$ 20,00		\$ 72,00	\$ 72,00	\$ 185,00	\$ 125,00
1	<i>Costos de pre producción, movilización y logística</i>	1	1				\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00		\$ 40,00
1	<i>Hidratación</i>	1	1	\$ 3,00				\$ 3,00	\$ 3,00		\$ 3,00
SUBTOTAL									\$ 269,00	\$ 375,00	\$ 63,00
DESCUENTO -8%										\$ (30,00)	\$ (30,00)
TOTAL									\$ 269,00	\$ 345,00	\$ 93,00
(-)	Gastos administrativos (17%)										\$ 45,73
(=)	Utilidad neta										\$ 47,27 13,70%

Fuente y adaptación: Archivos de Tamblyn S.A.

4.2. Plan de mejoras

1. Disminución de costo de insumos a través de la cotización de los mismos al menos en cuatro almacenes diferentes que no guarden relación con ninguno de los miembros de la organización.
2. Búsqueda y contratación de mano de obra adicional más económica para la logística.
3. Disminución de los costos de pre-producción, lo cuales son elevados, y representan los costos de llamadas telefónicas y movilización de entrega de facturas.
4. No se debe enviar proformas con precios finales sin la debida nota acerca del tiempo de validez de misma, para no incurrir en aumento de costos por el exceso de tiempo que se tome el interesado en aceptar la propuesta y firmar el contrato.
5. Reservar hospedaje más económico para los trabajadores que deban pernoctar en ciudades ajenas al domicilio empresarial.
6. No se debe permitir que la utilidad esperada de ninguno de los servicios ofertados sea negativa, por lo tanto se necesita una mayor supervisión de la persona encargada de elaborar proformas y presupuestos con el fin de evitar situaciones inoportunas en la empresa.

4.3. Modelo de presupuesto elaborado en base al plan de mejoras

El presupuesto presentado a continuación se realizó en base a los siguientes puntos:

- La cotización de los insumos como el césped sintético, puffs, butacas de los tres colores, mueble en mdf, se realizó en cuatro lugares diferentes obteniendo los costos presentados a continuación.

- El televisor junto con el cine en casa, la nevera y la antena, se consultó en cuatro casas comerciales diferentes quienes otorgaron mejores precios si se adquirirían todas en el mismo lugar.
- Con respecto a los insumos de ferretería se recolectaron precios de cuatro diferentes ferreterías y se escogieron los más convenientes.
- El personal adicional necesario para la implementación del proyecto se consultó a través del internet obteniendo los costos presentados en el presupuesto.
- Con respecto al hospedaje se puede reservar a través de ofertas vía internet.
- El camión con chofer, también debe ser cotizado en diferentes lugares para obtener los mejores precios.
- Los costos de pre producción pueden disminuir, si se envían las facturas en moto con el mensajero y no necesariamente en vehículos grandes, así como las llamadas telefónicas, realizarse de convencional a convencional y dejar las llamadas a celular como última opción.

Tabla 7 Presupuesto de implementación de Estadios en casa Pilsener propuesta

CANT	DESCRIPCION	LUGARES	DIAS	COSTO	COSTO UNIT TOTAL	TOTAL	PVP	Margen Ganancias	
MATERIALES PROPUESTA						\$ 3.760,00	\$ 5.507,26	\$ 1.108,06	
1	Césped 4x4m cesped (ECONÓMICO)	1	1	\$ 170,00	\$ 170,00	\$ 170,00	\$ 225,00	\$ 55,00	
1	Puff con 5 logos	1	1	\$ 55,00	\$ 55,00	\$ 55,00	\$ 78,00	\$ 23,00	
2	Butacas amarillas en cuerina	1	1	\$ 130,00	\$ 130,00	\$ 260,00	\$ 396,00	\$ 136,00	
2	Butacas azules en cuerina	1	1	\$ 130,00	\$ 130,00	\$ 260,00	\$ 396,00	\$ 136,00	
2	Butacas rojas en cuerina	1	1	\$ 130,00	\$ 130,00	\$ 260,00	\$ 375,00	\$ 115,00	
1	Mueble en mdf	1	1	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 625,00	\$ 175,00	
1	Televisor LED Smart LG 49` LS63	1	1	\$ 1.050,00	\$ 1.050,00	\$ 1.050,00	\$ 1.265,00	\$ 215,00	
1	Cine en casa	1	1	\$ 628,00	\$ 628,00	\$ 628,00	\$ 805,00	\$ 177,00	
1	Nevera pequeña brandeada	1	1	\$ 238,00	\$ 238,00	\$ 238,00	\$ 318,75	\$ 80,75	
1	Antena Direct TV (incluye recarga)	1	1	\$ 54,00	\$ 54,00	\$ 54,00	\$ 69,00	\$ 15,00	
1	10 Mts de cable	1	1	\$ 26,00	\$ 26,00	\$ 30,00	\$ 40,50	\$ 10,50	
1	10 Mts de regleta	1	1	\$ 22,00	\$ 22,00	\$ 25,00	\$ 33,75	\$ 8,75	
4	Viniles adhesivos para pared de 3x3 mt	1	1	\$ 70,00	\$ 70,00	\$ 280,00	\$ 379,60	\$ 99,60	
SUBTOTAL						\$ 3.760,00	\$ 5.006,60	\$ 1.246,60	
FEE 10%							\$ 500,66	-	
TOTAL						\$ 3.760,00	\$ 5.507,26	\$ 1.747,26	
(-)	Gastos administrativos (17%)							\$ 639,20	
(=)	Utilidad neta							\$ 1.108,06	20,12%

Fuente: Archivos Tamblyn S.A.

Elaboración: La autora

Tabla 8 Presupuesto de logística para la implementación de Estadios en casa Pilsener en Guayaquil propuesta

CANT	DESCRIPCION	LUGARES	DIAS	COSTO	ALIMENTACION	MOVILIZACIÓN	EXTRAS	COSTO UNIT TOTAL	TOTAL	PVP	MG \$
LOGISTICA DE IMPLEMENTACIÓN: GUAYAQUIL									\$ 218,00	\$ 345,00	\$ 61,94
2	Auxiliares logístico	1	1	\$ 20,00	\$ 5,00			\$ 25,00	\$ 50,00	\$ 90,00	\$ 40,00
1	Experto en vinil	1	1	\$ 40,00	\$ 5,00			\$ 45,00	\$ 45,00	\$ 50,00	\$ 5,00
1	Supervisor	1	1	\$ 30,00	\$ 5,00			\$ 35,00	\$ 35,00	\$ 50,00	\$ 15,00
1	Camión + chofer + producción y montaje logístico general	1	1	\$ 40,00	\$ 5,00	\$ 15,00		\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 185,00	\$ 125,00
1	<i>Costos de pre producción, movilización y logística general</i>	1	1				\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 25,00		\$ 25,00
1	<i>Hidratación</i>	1	1	\$ 3,00				\$ 3,00	\$ 3,00		\$ 3,00
SUBTOTAL									\$ 218,00	\$ 375,00	\$ 129,00
DESCUENTO 8%										\$ 30,00	\$ 30,00
TOTAL									\$ 218,00	\$ 345,00	\$ 99,00
(-)	Gastos administrativos (17%)										\$ 37,06
(=)	Utilidad neta										\$ 61,94 17,95%

Fuente: Archivos Tamblyn S.A.
Elaboración: La autora

4.4. Vigencia del plan

El plan debe tener una aplicación de mínimo un año y podría extenderse a 18 meses, para obtener los resultados esperados. Es un plan concreto, basado en medidas realizables que puede servir de punto de partida para implementar medidas más profundas.

4.5. Conclusiones

Para concluir con este trabajo investigativo y de acuerdo a los objetivos propuestos se puede concluir que:

- Un servicio es toda acción que puede ser ofrecida, cuya esencia es intangible y no resulta en ningún bien o mercancía tangible, así mismo su ofrecimiento puede como no puede relacionarse a un bien físico por ende no pueden ser transportados ni inventariados y por lo general son de consumo inmediato.
- Una empresa de servicios es aquella que utiliza recursos y procesos para la prestación de un servicio. Dichos recursos y procesos puede que no sean tangibles pero se pueden identificar con facilidad y están destinados a satisfacer determinadas necesidades de los consumidores y producir una retribución económica a la organización que los ofrece.
- Para obtener los costos en este tipo de empresa, son necesarios ciertos procedimientos y se deben considerar todos los recursos utilizados, desde el personal hasta los insumos. Los servicios, al ser de consumo inmediato implica que el cliente se involucre en el proceso y esto representa un costo alto en mano de obra directa.
- A través de un análisis de los archivos de información de la empresa Tamblyn S.A. y de las entrevistas realizadas a los principales encargados se puede definir que uno de los principales problemas en la implementación de sistema de costeo adecuado son la ausencia de manuales de procesos y la rapidez con la que

se cumplen los tiempos de entrega de las proformas, ambas situaciones impiden un adecuado análisis de cada proyecto en particular, dificultando la cotización de insumos y mano de obra.

- El plan de mejoras propuesto se enfoca principalmente en la disminución de los costos de insumos y mano de obra, empezando por otorgar el tiempo necesario a la persona encargada para que realice las cotizaciones en diversos lugares, con los cuales no se guarde ninguna relación que influya en su elección, así mismo un mayor análisis de los costos de preproducción que son demasiado elevados para la utilidad obtenida.

4.6. Recomendaciones

Se recomienda a la empresa Tamblyn S.A. lo siguiente:

- La asignación de una persona encargada del área de Recursos Humanos que se encargue de la elaboración de perfiles, tareas, y manuales de procesos a nivel empresarial.
- La persona encargada de la toma de decisiones debe ser más abierta a recibir sugerencias de sus empleados. Ellos al estar más en contacto con la información también pueden aportar ideas significativas sobre la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Aleman, F., Amat, O., Bentabol, A., Bisbe, J., Castillo, J., Crespo, P., . . . Viñas, J. (2005). *Normas Internacionales de Contabilidad NIC/NIFF*. Barcelona: Ediciones Gestión.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación*. Caracas: Editorial Episteme.
- Asamblea Nacional. (1 de Octubre de 2016). *Asamblea Nacional*. Obtenido de <http://www.asambleanacional.gob.ec/es/leyes-aprobadas?leyes-aprobadas=All&title=codigo+organico&fecha=>
- Barfield, J. (2005). *Contabilidad de costos: Innovaciones*. México: International Thomson.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.
- Bunge, M. (2004). *La investigación científica*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Cásares, L. (1980). *Técnicas actuales de investigación documental*. México: Trillas.
- Choy Zevallos, E. E. (2012). El dilema de los costos en las empresas de servicios. *Quipukamayoc*, 7-14.
- Choy, E. (2012). El dilema de los costos en las empresas de servicios. *Quipukamayoc*, 7-14.
- Congreso Nacional. (1 de Octubre de 2016). *Ministerio de Industrias y productividad*. Obtenido de <http://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>
- Di Rienzo, J., Casanoves, F., Gonzalez, L., Tablada, E., Díaz, M., Robledo, C., & Balzarini, M. (2008). *EStadísticas pra las Ciencias Agropecuarias*. Córdoba: Brujas.
- Director General del Servicio de Rentas Internas. (1999). Reglamento de aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno. Ecuador.
- Donoso, R. (1996). *Una contribución a la historia de la contabilidad*. España: Universidad de Sevilla. Secretariado de Publicaciones.

- Estupiñan, R. (2011). *Estados Financieros Básicos bajo NIC/NIFF*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Fernández, J. (1974). *Cómo interpretar un balance*. Bilbao: Ediciones Deusto.
- Fierro, Á. (2011). *Contabilidad general*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Flores, O. (2011). Implementación de un sistema de costeo para las actividades que cumple la Unidad Municipal de Salud Centro. *Tesis de 4to nivel*. Universidad Técnica Particular de Loja.
- Fracica, G. (1988). *Modelo de simulación en muestreo*. Bogotá: Universidad de La Sabana.
- Fullana, C., & Paredes, J. (2008). *Manual de contabilidad de costes*. Madrid: Delta Publicaciones.
- García, A. (2015). Diseño de un sistema de costos por órdenes de producción estándar para la empresa de Catering Gourmet Santa Fe. *Tesis de 3er nivel*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- García, M., & Rueda, W. (2014). Diseño de un sistema de costos para atención odontológica básica y especializada en el área de odontología del Centro Médico del Club de Leones Quito Villa Flora, en el semestre de julio a diciembre de 2013. *Tesis de 4to nivel*. Universidad Central del Ecuador.
- Garnica, M., & Loor, K. (2014). Elaboración de un sistema de costeo para una empresa de servicios: caso Esnobis S.A. *Tesis de 3er nivel*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Granados, I., Latorre, L., & Ramírez, E. (2003). *Contabilidad Gerencial*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Gujarati, D. (2010). *Econometría*. México D. F.: Mc Graw Hill.
- Gujarati, D., & Porter, D. (2010). *Econometría*. México D. F.: Mc Graw Hill.
- Hansen, D. (1995). *Administración de costos: contabilidad y control*. México: International Thomson Editores.
- Horngrén, C. (2007). *Contabilidad de costos: Un enfoque gerencial*. México: Pearson Educación.

- Horngren, C., Datar, S., & Foster, G. (2007). *Contabilidad de costos: Un enfoque gerencial*. México: Pearson Educación.
- Horngren, C., Sundem, G., & Stratton, W. (2006). *Contabilidad administrativa*. México: Pearson Educación.
- Jany, J. (1994). *Investigación integral de mercados*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Juez, P., & Diez, F. (1997). *Probabilidad y estadística en medicina*. Madrid: Diaz de Santos.
- Lamb, C., Hair, J., & McDaniel, C. (2011). *Marketing*. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de Investigación*. Caracas: Alfa.
- López, F. (1972). *Historia de la contabilidad*. San Fernando: Alicante Imp.
- Martínez, A., Muñoz, J., & Pascual, A. (2004). *Tamaño de muestra y precisión estadística*. Almería: Universidad de Almería.
- Mora, A. (2008). *Diccionario de Contabilidad, auditoría y control de gestión*. Madrid: Ecobook-Editorial del Economista.
- Omeñaca, J. (2008). *Contabilidad general*. Barcelona: Ediciones Deusto.
- Palacios, D. (2012). Diseño de un sistema de costos para la empresa Natranscom Cía. Ltda. de la ciudad de Quito. *Tesis de 3er nivel*. Universidad Técnica Particular de Loja.
- Pérez, J. (2004). *Estadística*. Sevilla: MAD.
- Perez, J., Vela, E., & Perez, A. (1978). *Introducción a la gestión financiera de la empresa*. Madrid: Escuela de Organización Industrial.
- Prieto, B., Santidrián, A., & Aguilar, P. (2006). *Contabilidad de costes y de gestión: Un enfoque práctico*. Madrid: Delta Publicaciones.
- Reyes, M. (2016). Procedimiento para el costeo y gestión basado en actividades para el hotel Calón de la provincia de Esmeraldas. *Tesis de 3er nivel*. Universidad de Guayaquil.
- Rojas, R. (2007). *Sistemas de costos: Un proceso para su implementación*. Manizales: Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales.

Salkind, N. (1999). *Métodos de investigación*. Naucalpan de Juárez: Prentice Hall.

Stoner, J. (1996). *Administración*. Naucalpan de Juárez: Prentice-Hall, Inc.

Stoner, J., Freeman , E., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. Naucalpan de Juárez: Prentice-Hall, Inc.

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa Noriega Editores.

Wikispaces. (8 de Mayo de 2016). *Mercado de Servicios*. Obtenido de <https://mercadeodeservicios.wikispaces.com/file/view/Definicion+y+caracteristicas+de+servicios+-+Doc1.pdf>

Anexos



**HENRY
SÁNCHEZ DELGADO
DISFRUTANDO SU
#ESTADIOENCASA
PILSENER**

18+

SOLO PARA MAYORES DE 18 AÑOS



JUNTA
5 etiquetas
Pilsener



1

DEPÓSITALAS
en un sobre
con tus datos



5 etiquetas
Pilsener



Nombres, apellidos, cédula
e-mail, celular y edad.

2

ENTREGA
el sobre
a tu tendero



3

4

PARTICIPA
por 10 estadios
en casa



TÉRMINOS Y CONDICIONES EN:

18+

SOLO PARA MAYORES DE 18 AÑOS