UNIDAD ACADÉMICA

OFICINA DE POSGRADOS

TEMA:

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas Mención Planeación

Línea de Investigación, Innovación y Desarrollo principal:

Gerencia. Planificación. Organización. Dirección y/o Control de Empresas

Caracterización técnica del trabajo:

Desarrollo

Autora:

Ana Rosario Cruz Albán

Director:

Osmany Pérez Barral Ph.D.

Ambato – Ecuador

Octubre 2018

Modelo y procedimiento para la determinación del costo y la toma de decisiones en "Ortiz & Asociados Cía. Ltda."

Informe de Trabajo de Titulación presentado ante la
Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Sede Ambato
por
Ana Rosario Cruz Albán

En cumplimiento parcial de los requisitos para el Grado de Magister en Administración de Empresas mención Planeación.

Oficina de Posgrados
Octubre 2018

Modelo y procedimiento para la determinación del costo y la toma de decisiones en "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."

Aprobado por:

María Fernanda San Lucas Solorzano, Mg.
Presidente del Comité Calificador
Coordinadora de la Oficina de postgrados

José Alfredo Villacís Yank, Mg.
Miembro Calificador

Osmany Pérez Barral, PhD.
Miembro Calificador
Director del Proyecto

Hugo Altamirano Villarroel, Dr.
Secretario General

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
SECRETARÍA GENERAL
PROCURADURÍA

Verónica Leonor Peñaloza López, Mg.
Miembro Calificador

Fecha de aprobación:
Octubre 2018

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
BIBLIOTECA

Ficha Técnica

Programa: Magister en Administración de Empresas mención Planeación.

Tema: Modelo y procedimiento para la determinación del costo y la toma de decisiones en "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.".

Tipo de trabajo: Proyecto de investigación.

Clasificación técnica del trabajo: Desarrollo.

Autor: Ana Rosario Cruz Albán.

Director: Osmany Pérez Barral. PhD

Línea de investigación, innovación y Desarrollo

Principal: Gerencia. Planificación. Organización. Dirección y/o Control de Empresas.

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad proporcionar un modelo por órdenes de servicio para la determinación de costos y políticas de precio referenciales y su influencia en la toma de decisiones económicas y financieras en "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.", con el propósito de lograr niveles óptimos en el cumplimiento de las metas trazadas en el servicio de asesoría contable y tributaria. En esta compañía el principal problema es la falta de definición de un sistema de gestión contable, no poseen una estructura definida en las funciones que ejecutan a través de registros y datos financieros, afectando la gestión a corto, mediano y largo plazo. Para el estudio se emplea la técnica de la encuesta y la herramienta cuestionario al cliente externo permanente. Los datos recogidos permiten realizar un diagnóstico sobre el análisis de tipo de empresa, tiempo en funcionamiento, servicios brindados, demanda, costo y tiempo, factores que determinan el costo de servicios prestados, grado de satisfacción, atributos de los servicios. Se espera que al aplicar el modelo por órdenes de servicio para la determinación de costos y políticas de precio referenciales en "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.", signifique un aporte valioso para que mejore la toma de decisiones económicas y financieras.

Declaración de Originalidad y Responsabilidad

Yo: **ANA ROSARIO CRUZ ALBÁN**, con CC. **180357026-4**, autora del trabajo de graduación intitulado: "**MODELO Y PROCEDIMIENTO PARA LA DETERMINACIÓN DEL COSTO Y LA TOMA DE DECISIONES EN "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.**", previa a la obtención del título profesional de **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN PLANEACIÓN**, en la oficina de **POSGRADOS.**

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad



Dedicatoria

A mis padres Eduardo y Elvia por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye éste; me formaron con reglas y con libertades, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

A Santiago, mi esposo fiel y amoroso, su ayuda ha sido fundamental, ha estado conmigo en los buenos momentos e incluso en los más turbulentos. Este proyecto no fue fácil, pero siempre estuvo motivándome y ayudándome hasta donde sus alcances lo permitían.

A Mateo José y Esteban André, mis hermosos príncipes, que son mi orgullo y mi gran motivación impulsándome cada día a superarme y ofrecerles siempre lo mejor.

A mi angelita de la guardia, a pesar de no encontrase presente físicamente, su hermosura espiritual me ha motivado a levantarme y continuar siendo mejor cada día.

A mi familia entera, por sacrificar horas de su valioso tiempo para que hoy mi sueño se vea hecho realidad.

Reconocimientos

Mi agradecimiento a la empresa "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.", y a sus ejecutivos por la apertura y colaboración en la realización del presente trabajo.

Mi gratitud al docente Osmany Pérez Barral, PhD, quien ha aportado con sus valiosos conocimientos para la consecución de esta investigación.

Resumen

En la actualidad las empresas que se dedican a la prestación de servicio tienen un crecimiento sostenible dentro de la economía del país, sin embargo los costos están vinculados con el sector comercial e industrial el cual permite el desarrollo relacionado con el servicio de investigación, la que permite gestionar, administrar y controlar los procesos que componen la cadena de valor, y priorizar las necesidades actuales de las empresas con el objetivo de cambiar de manera radical la sub-utilización de la información contable mediante la priorización de documentos que se encuentren en perfecto orden y estado para asignar de manera adecuada los recursos, a través de los datos que la contabilidad recoge a lo largo de su actividad contable. La metodología aplicada permitió recopilar información mediante documentos y bibliografía existente como: tesis de posgrados, revistas indexadas e informes de la empresa, de igual manera la investigación de campo recopiló información relevante de la compañía con el fin de poder perfeccionar la gestión contable y financiera que años atrás se consideró un área tradicional y operacional, siendo un componente estratégico dentro de la toma de decisiones por la empresa. Con la aplicación de la propuesta se desarrolló un modelo de costos por órdenes de servicio para la determinación del costo y la toma de decisiones en "ORTIZ & ASOCÍADOS CÍA. LTDA.", en la ciudad de Ambato.

Palabras claves: gestionar, administrar, costo, toma de decisiones.

Abstract

Companies that are currently engaged in the provision of service experience sustainable growth in the country´s economy. However, costs are linked to the commercial and industrial sector which enables development with the service of research, making it possible to manage, administer and control the processes that make up the value chain as well as prioritize the current needs of companies in order to radically change the underutilization of the accounting information by prioritizing documents that are in perfect order and condition to properly allocate resources through the data collected by the accounting department with their work. The methodology applied made it possible to collect data from documents and existing papers such as dissertations, journals and reports of the organization. Likewise, field research collected relevant information in order to improve the accounting and financial management, which years ago was considered a traditional and operational area being a strategic component within the decision making by the company. With the implementation of the proposal, a cost model for service orders was developed to determine the cost and decision-making at ORTIZ & ASOCIADOS CIA. LTDA. in the city of Ambato.

Key words: manage, cost, decision-making

Tabla de Contenidos

Declaración de Originalidad y Responsabilidad iv

Dedicatoria v

Reconocimientos vi

Resumen vii

Abstract viii

Tabla de Contenidos ix

Lista de tablas xiii

Lista de gráficos xiv

Lista de fórmulas xv

CAPÍTULOS 1

1. Introducción 1

1.1. Presentación del trabajo 1

1.2. Descripción del documento 2

2. Planteamiento de la Propuesta de Trabajo 5

2.1. Información técnica básica. 5

2.2. Descripción del problema 5

2.3. Preguntas básicas 6

2.4. Formulación de meta 6

2.5. Objetivos 6

2.6. Delimitación funcional 7

3. Marco Teórico 8

3.1. Definiciones y conceptos 8

3.1.1. Origen y evolución de la contabilidad 8

3.1.2. Definición de contabilidad 10

3.1.3. Clasificación y tipos de contabilidad 12

3.1.4. Origen y evolución de la contabilidad de costos 14
3.1.4.1. Origen 14
3.1.4.2. Evolución de la contabilidad de costos 17
3.1.4.3. Propósito de la contabilidad de costos 18
3.1.4.4 Objetivos de la contabilidad de costos 19
3.1.4.5. Bases técnicas de la contabilidad de costos 20
3.1.5. Sistemas de costos 21
3.1.5.1. Sistemas de costos por órdenes de trabajo o servicio 21
3.1.5.2. Sistema de costos por procesos 23
3.1.5.3. Sistemas de costos estándar 25
3.1.5.4. Sistemas de costos basados en actividades (ABC)/Gestión de costes por actividad (ABM) 27
3.1.6. Costos y precios 31
3.1.6.1. El costo y el gasto 31
3.1.6.2. Diferencias entre costo y gasto. 33
3.1.7. Modelo y procedimiento para la determinación del costo 36
3.1.7.1. Modelo 36
3.1.7.2. Función del modelo 38
3.1.7.3 Modelos de costos desarrollados por la doctrina contable 39
3.1.8 El precio 43
3.1.8.1 Políticas de precio 43
3.1.8.2 Objetivos de los precios y políticas de precios 44
3.1.8.3 Factores que determinan la fijación de precios 44
3.1.8.4 Modelos de costos para empresas de servicios 45
3.1.9 Toma de decisiones 47
3.1.9.1 Importancia de tomar decisiones 47
3.1.9.2 Decisiones programadas 48
3.1.9.3 Decisiones no programadas 48

3.1.9.4 Decisiones empresariales 48
3.1.9.5 Costos relevantes para la toma de decisiones 48
3.1.9.6 Árboles de decisión 49
3.1.9.7 Toma de decisiones utilizando datos previos 49
3.1.9.8 Resultados 50
3.1.9.9 Proceso de toma de decisiones 50
3.1.9.10 La penetración de la toma de decisiones 51
3.1.9.11 Proceso racional de la toma de decisiones 51
3.2. Estado del arte 52
4. Metodología 54
4.1 Modalidad de la investigación 54
4.2 Diagnóstico (análisis de la investigación) 54
4.3. Interpretación de datos 70
4.3.1. Resumen de resultados de la encuesta aplicada a las fuentes internas de "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA." 71
4.3.2. Procedimiento 74
5. Resultados 75
5.1 Producto final del proyecto de titulación 75
5.1.1 Modelo por órdenes de servicio para la determinación de costos y políticas de precio referenciales y su influencia en la toma de decisiones económicas y financieras. 75
5.1.1.1 Institución ejecutora 75
5.1.1.2 Beneficiarios 75
5.1.1.3 Ubicación 76
5.1.1.4 Equipo técnico responsable 76
5.1.1.5 Costo estimado 76
5.1.2 Antecedentes 76
5.1.3 Análisis del costo por orden de servicio 77
5.1.3.1. Fase 1 inicial: Planificación 77

5.1.3.1.1. Paso 1 77
5.1.3.1.2. Paso 2 78
5.1.3.1.3. Paso 3 78
5.1.3.2. Fase 2 media: ejecución y cálculos 80
5.1.3.2.1 Paso 1 80
5.1.3.2.2. Paso 2 84
5.1.3.2.3. Paso 3 86
5.1.3.2.3.1. Costos totales de los servicios prestados por "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA." con horas normales en el 2015. 87
5.1.3.2.3.2 Costos unitarios de los servicios con horas normales del 2015 90
5.1.3.3 Fase 2 intermedia: análisis de resultados 93
5.1.3.4 Análisis del punto de equilibrio 95
5.1.3.4.1 Método algebraico o de la ecuación 95
5.1.3.5 Política de precios propuesta para "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA." 99
5.1.4. Análisis de los estados financieros del 2014-2015 101
5.1.5. Análisis razones financieras período 2014-2015 103
5.1.6. Análisis de cartera de clientes 103
5.1.7 La toma de decisiones influye en "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA." 105
6. Conclusiones y Recomendaciones 107
6.1. Conclusiones 107
6.2. Recomendaciones 108
Anexos 110
Referencias 128

Lista de tablas

1. Origen y evolución de la contabilidad 9
2. Método ABC por autores 30
3. Diferencia entre costos y gastos 35
4. Modelos de costos desarrollados por la doctrina 40
5. Recolección de la información 54
6. Costos de servicios contables y tributarios 60
7. Tiempos de servicios contables y tributarios 61
8. Interpretación de la encuesta a fuentes internas de la compañía 71
9. Matriz de hora invertida 79
10. Comprobantes revisados 81
11. Costos de mano profesional por hora normal 87
12. Costo total de servicios basado en costo de mano profesional 87
13. Gastos indirectos totales 88
14. Costo Total de servicios basado en tasa de gastos indirectos totales 89
15. Costo Total de servicios basado en tasa de gastos directos e indirectos 89
16. Costo por servicio basado en costo promedio de mano profesional 90
17. Costo por servicio basado en tasa de gastos indirectos totales 90
18.Costo por hora basado en tasa de gastos indirectos totales y costo promedio de mano profesional 91
19. Costo por servicio basado en tasa de gastos directos e indirectos 91
20. Ingresos estimados por cada servicio 92
21. Costos totales por los servicios 94
22. Datos para obtener el punto de equilibrio 95
23. Determinación del punto de equilibrio por servicio en dinero 96
24. Determinación del punto de equilibrio en unidades 96
25. Porcentajes de ganancia por cliente 99
26. Política de porcentaje de utilidad de cada servicio 100
27. Investigación de índices financieros DUPON 102
28. Estudio de morosidad a diciembre 31 del 2015 (cuentas por cobrar) 104

Lista de gráficos

1. Evolución histórica de la contabilidad de costos y de gestión 18
2. Tipo de empresa 55
3. Tiempo de funcionamiento 56
4. Número de colaboradores 57
5. Servicios de firma auditora 58
6. Servicios con demanda 59
7. Factores que determina el costo 62
8. Importancia de la firma auditora 63
9. Medio de comunicación 64
10. Grado de satisfacción 65
11. Atributos de los servicio 66
12. Apreciación de costos 67
13. Recomendación de la empresa 68
14. Razones de recomendación empresarial 69
15. Mejoramiento de la empresa 70
16. Logotipo 75
17. Ficha de comprobante de compra 77
18. Cálculo de tasas estándar de gastos indirectos 88
19. Punto de equilibrio 97
20. Cantidades de equilibrio 98

Lista de fórmulas

1. Tasa de gastos directos....84
2. Tasa estándar de gastos Fijos....84
3. Tasa estándar de gastos variables....85
4. Tasa estándar de gastos total....85
5. Formula de análisis verticales....85
6. Fórmula de horas normal....85
7. Mezcla de ventas por servicio prestado....86
8. Fórmula para obtener el Punto de Equilibrio....95
9. Punto de equilibrio %....97

Capítulo 1

Introducción

La investigación actual es un proyecto fundamental para proveer información y determinar los costos en empresas que prestan servicios de consultoría contable y tributaria. Dentro de la sociedad la economía para las empresas es de manera globalizada en donde se establece los coste que son alto y complejos de determinar, por lo cual es importante establecer un estudio de forma efectiva y eficiente en la toma de decisiones desarrolladas por los empresarios, especialmente en este sector de servicios de consultoría contable y tributaria. Para el servicio que presta esta consultoría es un reto de realizar esta actividad, pero siempre se basan en un marco teórico que está relacionada con la empresa de servicios, en donde ya tienen las respectivas definiciones de algunas características y parámetros relacionados con los costos y su respectiva toma de decisiones que debe aplicar la empresa.

El trabajo se relaciona con los aspectos teóricos, características, categorías, y tipos los culés se encuentran relacionados con la metodología cuantitativa y cualitativa de acuerdo a su información secundaria y primaria, para establecer la herramienta de evaluación en donde se interpretan las respectivas respuestas, relacionadas con el diseño de un modelo por órdenes de servicio para la determinación de costes y políticas de precio referenciales y su influencia en la toma de decisiones económicas y financieras que a través de este producto final se entrega conclusiones y recomendaciones que le direccionará a los socios de la compañía "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.".

1.1. Presentación del trabajo

La compañía "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.", tiene como actividad brindar servicio de asesoría y consultoría contable y tributaria, cubriendo las necesidades de clientes de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

Mediante la investigación se determina un problema vincula especialmente con los procesos por órdenes de servicio y políticas con los precio para la determinación del costo, en virtud de la no

existencia de un modelo y la aplicación empírica de las políticas de precios, dificultando la entrega y procesamiento de información del servicio oportuno al cliente, es por eso que se pretende establecer un modelo de costos por órdenes de servicio, elaborando posicionamiento y actividades a mejora los movimientos que utiliza la empresa, así como también se prioriza la eficiencia y eficacia de las actividades que consigan posición al conocimiento económico, de esta manera hará que la toma de decisiones sea más efectiva y precisa y al mismo tiempo se refleje y promueva los objetivos de "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.".

Se establece un modelo de costos adecuado para el servicio de consultoría contable y tributaria que ayude a los propietarios y directivos a toma decisiones en el servicio prestado a la colectividad empresarial de una manera excelente, teniendo así una rentabilidad para que se pueda aprovechar y optimizar al máximo los recursos, que permitan seguir con la consultoría contable y tributaria satisfaciendo a sus clientes y dando su lugar en el mercado.

La empresa en relación al tipo de servicio que presenta, es impotente que tenga la implementación de un sistema de costos con su debido procedimiento para la administración de los mismos, con el fin de que la compañía tener ventajas competitivas en relación a la captación de los clientes, con el fin de tener una rentabilidad beneficiosa en relación a los beneficios prestados por la firma auditora en contabilidad y tributación.

1.2. Descripción del documento

El desarrollo del sistema de costos, le permite a la compañía lograr un mejoramiento en el control administrativo, financiero-económico y la cuantificación real de sus costos, gastos y rentabilidad reflejados en el futuro positivo de "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.".

El proyecto de investigación contiene seis capítulos además de los materiales de referencia que se condensa en la aplicación general de todas las acciones encaminadas al sistema de control de costos por procedimientos.

A continuación se presenta una síntesis de cada uno de los capítulos a tratarse:

Capítulo 1. Introducción. En el primer capítulo se ejecuta la presentación del trabajo y la descripción del actual escrito para tener una visión general de todo lo que incluye la investigación.

Capítulo 2. Planteamiento de la propuesta de trabajo. Este capítulo tiene que ver con el modelo y procedimiento para la determinación del costo y la toma de decisiones, la información técnica con la descripción del problema, las preguntas básicas y los objetivos que serán plasmados y desarrollados a lo largo del proceso de la investigación.

Capítulo 3. Marco Teórico. Basado en autores actualizados sobre el tema del modelo y procedimiento para la determinación del costo y toma de decisiones, se analiza, profundiza, contrasta y comparan definiciones y conceptos, lo cual fundamenta científicamente el trabajo y además se define el estado del arte, donde producto de la investigación se estudia los trabajos similares que sirven como aporte al trabajo de titulación.

Capítulo 4. Metodología. Se describe la metodología que se va aplicar en el desarrollo del proyecto de investigación, en donde se establece la información primaria y secundaria en relación al enfoque, teorías y criterios establecidos por algunos autores que sirven como aporte al trabajo investigativo, elaborados con los métodos estadísticos y recolección de la información, para presentar al final la justificación de la idea a defender.

Esta investigación general es de tipo no experimental de la línea de transicionales o transversales y el alcance de la metodología exploratorio y descriptivo con recolección de datos, al momento que se utiliza una encuesta- cuestionario o una entrevista.

Capítulo 5. Resultados. Se presenta el producto final del proyecto de titulación que es un modelo por órdenes de servicio para la determinación de costos y políticas de precio referenciales y su influencia en la toma de decisiones económicas y financieras, para su desarrollo se ha dividido en tres fases: la primera fase inicial direccionada a cómo llevar la planificación con sus correspondientes pasos y la aplicación de las fichas de comprobantes de compra y horas invertidas por los servicios prestados de asesoría contable y tributaria a personas naturales,

microempresas, pequeñas, medianas e industrial. La segunda fase media proyectada a la ejecución y cálculos con sus correspondientes pasos detallados, manejando la ficha del número de comprobantes revisados con el objetivo de recopilar información de los gastos que incurrió en el año 2015 para clasificarlos en fijos, variables o mixtos, a la vez se procede a seleccionar la fórmulas que se debe utilizar y se detalla los costos totales, unitarios y costos promedios de mano profesional por los servicios prestados.

Capítulo 6. Conclusiones y Recomendaciones. Este capítulo está reservado a la descripción de las conclusiones y recomendaciones a las que se alcanzó con la indagación efectuada.

Previo análisis efectuado en los capítulos que se desarrollan se procede con el avance del Capítulo II sobre el planteamiento del problema en el cual se especifica la información técnica básica y la descripción del problema.

Capítulo 2

Planteamiento de la Propuesta de Trabajo

2.1. Información técnica básica.

Tema: Modelo y procedimiento para la determinación del costo y la toma de decisiones en "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.".

Tipo de trabajo: Proyecto de investigación.

Clasificación técnica del trabajo: Desarrollo

Líneas de Investigación, Innovación y Desarrollo

Principal: Gerencia. Planificación. Organización. Dirección y/o Control de Empresas.

2.2. Descripción del problema

La empresa "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA." Es una compañía que se encuentra dentro de la categoría mediana, con problemas en las dificultades estrategias al momento de entregar la información oportuna que ayuda en la toma de decisiones. Siendo un problema científico el de ¿cómo contribuir a la determinación del costo y a la toma de decisiones en la empresa "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."?

2.3. Preguntas básicas

¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?

La ausencia de un modelo para determinar costos que le permita a "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA." tomar decisiones los cuales puedan permanecer dentro de un competitivo mercado global.

¿Qué lo origina?

La carencia de un modelo para determinar costos que se adapte a las necesidades de la empresa al momento de enfrentar cambios que permitan cumplir con los objetivos empresariales.

2.4. Formulación de meta

Desarrollar un modelo y procedimiento para la toma de decisiones y determinación de costos a través de un sistema de gestión contable para las empresas de servicios.

2.5. Objetivos

Objetivo General.

Aplicar de manera experimental un modelo y procedimiento para la determinación de costo y la toma de decisiones en la empresa "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.".

Objetivos Específicos.

- Fundamentar científicamente los criterios de autores reconocidos en la disciplina de contabilidad de gestión para el diseño del producto final.
- Diagnosticar los problemas existentes del sistema de costo actual de "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.".

- Diseñar un modelo y procedimiento para la determinación de costo acorde a la empresa "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA." para la mejora de la toma de decisiones.
- Validar por expertos el modelo y procedimiento para la determinación de costo y toma de decisiones en "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.".

2.6. Delimitación funcional

¿Qué será capaz de hacer el producto final del proyecto de titulación?

Al aplicar el modelo para la determinación del costo y la toma de decisiones en la empresa "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA." y con la implementación de ésta investigación, se pretende ubicar a la empresa en el mismo nivel de competitividad empresarial que otras empresas de la misma rama.

Al plantear este tipo de variables, se pretende conocer el costo de los servicios prestados y sus referentes precios, con el propósito de investigar la influencia o relevancia de esta información para la toma de decisiones económicas y financieras de "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.", donde los desembolsos de dinero van a ser previstos y a la vez se optimizará los recursos materiales y humanos.

A continuación en el Capítulo 3, en el marco teórico, se detalla conceptualizaciones por autores y comentarios de la investigadora que contribuye al desarrollo del proceso de la investigación.

Capítulo 3

Marco Teórico

3.1. Definiciones y conceptos

Este capítulo tiene el propósito de referir en forma general la teoría relacionada con el modelo y procedimiento para la determinación del costo y la toma de decisiones, revelando al lector las diferentes concepciones que esta investigación utiliza para desarrollar el trabajo de titulación.

3.1.1. Origen y evolución de la contabilidad

Desde el inicio de los tiempos de la humanidad se mantiene un orden en cada aspecto y más aún en materia económica, con el propósito de proveer el intercambio y/o administración de las operaciones financieras. La contabilidad nace con la insuficiencia que tiene toda persona natural o jurídica que adquiere como actividad: el comercio, la industria, prestación de servicios, finanzas. De poder crear información de los recursos que tiene; y poder entender si llegó o no a los objetivos esbozados, el autor aduce que desde que las primitivas civilizaciones tuvieron la necesidad de negociar información económica para tiempos rezagados, hasta hoy en día existen escuelas especialistas que enseñan esta ciencia. (Thompson, 2008)

Para Díaz, Montalvo, Celestrín & Prado (2014, p. 8) que citan a Quesada (2007) la Contabilidad es una ciencia en constante evolución, basada en conocimientos razonados y lógicos, que tienen como objetivo fundamental registrar y sintetizar las operaciones financieras de una entidad e interpretar los resultados.

Según Amorim (1968, p. 9) citado por Concalves & Carvalho (2009, p. 36) la Contabilidad surgió como necesidad imperiosa de crearse un conjunto de procesos prácticos destinados a suplir la memoria de los mercaderes a partir del momento en que esa memoria se mostró incapaz de fijar y de reproducir con absoluta fidelidad, en cualquier momento, las cantidades y valores de las mercancías vendidas a crédito. La introducción del crédito en el mundo de los negocios es

mucho más antigua de lo que muchos ciertamente juzgarán, pudiendo asimismo afirmarse que se remonta a los longincuos tiempos de las sociedades primitivas.

Para Mileti, Berri, Gastaldi, Ilundain, Judais, Marcolini, Veron (2001, p. 329-332), el origen y evolución de la contabilidad se decifra en el cuadro siguiente:

Tabla 1 *Origen y evolución de la contabilidad*

Período	Características
Antigüedad	▪ Escritura pictográfica y jeroglífica. ▪ Tabillas de barro. ▪ Escritura Cuneiforme. ▪ Sistema de pases y medidas. ▪ Posición y registro de cantidades. ▪ Papiro y moneda.
Edad Media	▪ Desarrollo del Sistema Numérico Arábico.
Renacimiento	▪ Registro con la partida doble. ▪ Invención de la imprenta.
Revolución Industrial	▪ Validez oficial a la profesión contable. ▪ Surge la industria y el mercantilismo.
Época Contemporánea	▪ Reglamento contable. ▪ Reportes contables con mayor calidad.
Nuevo Milenio	▪ Globalización de la economía. ▪ Internacionalización de mercados financieros.

Fuente: Mileti, Berri, Gastaldi, Ilundain, Judais, Marcolini, Veron (2001, p. 329-332)
Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

La contabilidad se considera como un sistema que se utiliza para organizar deferentes actividades económicas que surgen dentro del negocio, el cual se contribuye como un eje principal el establecer la obtención de los beneficios económicos que implica el instituir una organización determinada.

Hoy por hoy, la contabilidad se instituye como uno de los sistemas más importantes y poderosos que permite a las empresas u organizaciones obtener información en los diversos ámbitos de las unidades de producción o servicio. Expresado en otras palabras, la contabilidad es una arte que se encarga de analizar, controlar, clasificar y registrar los recursos que mantiene la empresa,

donde es necesario e indispensable llevar un procedimiento correcto, cumpliendo normas ya establecidas para poder tomar las mejores decisiones en beneficio de la organización.

En la contabilidad se añade el origen y evaluación la que va de la mano con la tecnología, el mercado informático crea cada vez más programas y sistemas que van sumándose de a poco a la lista de avances que se registra en la historia de la contabilidad.

3.1.2. Definición de contabilidad

Para Batardon (1919, p. 1) citado por Tua (1988), "la contabilidad es la ciencia que enseña las reglas que permiten registrar las operaciones económicas efectuadas por una o varias personas" (p. 20).

La definición planteada por Gonzalo (1983) citado por Niño & García (2003, p. 2):

> *La contabilidad, (…) como cuerpo de conocimientos, es una ciencia empírica, de naturaleza económica, cuyo objetivo es la descripción y predicción, cualitativa y cuantitativa, del estado y la evolución económica de una entidad específica, realizada a través de métodos propios de captación, medida, valoración, representación e interpretación, con el fin de poder comunicar a los usuarios una información objetiva, relevante y validad para la toma de decisiones.*

Mientras para Horngren & Harrison (1991) citado por González (2007,): "la contabilidad es el sistema que mide las actividades del negocio, procesa esa información convirtiéndola en informes y comunica estos hallazgos a los encargados de tomar decisiones" (p. 4).

Según Mintzberg (1995) citado por Chacón (2007, p. 34):

> *La contabilidad de costos, dadas sus competencias, se ocupa del estudio de las transacciones que tienen lugar en el interior de las organizaciones sin contactos con el mundo exterior, específicamente, las relacionadas con el núcleo de operaciones donde se llevan a cabo las actividades de conversión de insumos en los bienes y/o servicios aptos al fin perseguido. El núcleo de operaciones es la parte de la organización que produce los resultados esenciales para su supervivencia pero no es la única, ya que, a excepción de las*

> *más pequeñas, todas necesitan crear componentes administrativos, el ápice estratégico, la línea media y la tecno estructura con el propósito de coordinar las distintas tareas especializadas en que fue dividido el trabajo para aumentar la productividad organizacional.*

Para Coral y Gudiño (2000, p. 18) citado en Espejo (2012):

> *La contabilidad es la ciencia y técnica que enseña a recopilar, clasificar, registrar, de una forma sistemática y estructurada, las operaciones mercantiles realizadas por una empresa, con el fin de producir informes que, analizados e interpretados, permiten planear, controlar y tomar decisiones sobre la actividad de la empresa.*

Martínez (2009), detalla a la contabilidad como: "la contabilidad identifica, evalúa, registra y produce cuadros-síntesis de información, y tiene como principal misión el suministrar una información ordenada y sistemática del acontecer económico y financiero de las organizaciones" (p.9).

A la ciencia contable el autor Tamayo (2013, p. 24), le conceptualiza como:

> *La contabilidad es un instrumento que le permite al propietario conocer el estado de la empresa, los socios a través de la contabilidad reciben información sobre su patrimonio, los mecanismos de financiación que utiliza y el resultado de su actividad, son los datos que pueden manejar para tomar decisiones de gestión y plantearse políticas empresariales.*

Se determina que la contabilidad desde sus orígenes se ha convertido en una herramienta muy significativa para las organizaciones ya que según los autores consideran que la contabilidad es una ciencia que permite registrar las transacciones monetarias con el fin de lograr información apropiada y sistemática para tomar las decisiones acertadas en su momento y cuya principal razón del acogimiento de la contabilidad para la determinación de costos y toma de decisiones.

Es necesario que cada una de las organizaciones o empresas tomen conciencia que la contabilidad se debe desarrollar con miras al cambio paradigmático, que la visión del negocio supere las limitaciones que el proceso histórico contable ha venido legando desde tiempos atrás y que la toma de decisiones deje de estar en un ambiente hostil, lleno de incertidumbre y riesgo

lo que ha dado consecuencia para que se derive decisiones erróneas que en vez de favorecer al crecimiento de la organización, ha impedido su evolución.

3.1.3. Clasificación y tipos de contabilidad

En la actualidad la diversificación de las operaciones financieras en las entidades públicas y en las empresas privadas, ha causado la creación de sectores o departamento específicos para realizarla, y poder proporcionar la información de manera pronta y exacta, toda vez, que es indispensable para los procesos de tomas de decisiones y el momento de los recursos económicos que posee una institución de carácter comercial o financiero, así como aquellos recursos destinados al ámbito fiscal.

Hay una infinidad de criterios para clasificar la contabilidad y sus tipos. En todas las organizaciones sean éstas lucrativas y no lucrativas, el principal sistema de información cuantitativo con el que se cuenta es la contabilidad, constituyéndose de esta manera en un verdadero supra sistema que facilita la toma de decisiones.

Para los autores Gonzalo (1982), Tua (1995), Cañibano (2001), Delgado, González & Ventura (2010), consideran que la macro y microeconomía está analizada de acuerdo a las necesidades que se presentan en la organización, con el fin de identificar los registros contables que se aplican para determinar los costos y establecer las definiciones de forma clara y objetiva, para la toma de decisiones.

Buenaño y Guaña (2012) refieren que la clasificación de la contabilidad es de suma importancia ya que absolutamente todas las organizaciones tienen la necesidad de reportar un control de las negociaciones financieras con el objetivo de obtener un mayor rendimiento y beneficio del patrimonio, Consideran como tipos de contabilidad: general o comercial, bancaria, costos o industrial, servicios y agropecuaria, sea cual sea que las empresas manejen sus herramienta vital para las toma de decisiones gerenciales y financieras, ya que la actividad económica desde la más pequeña empresa hasta la más grande demanda del aporte de la Contabilidad.

Para González (p. 11), divide la contabilidad de la empresa en: Contabilidad General, llamada también Contabilidad Financiera y Contabilidad Externa; Contabilidad de Costes o denominada Contabilidad Analítica, Interna o de Gestión; Contabilidad Previsional y Contabilidad Directiva.

Considerando lo expuesto y dependiendo del tipo de empresa u organización, es necesario tener la información contable para aprovechar las oportunidades, conocer las desventajas y amenazas que permitan la supervivencia de las mismas y tomar la decisiones necesarias para predecir cuál será la situación de la empresa.

Valdivia (2012, p. 56) clasifica a los tipos de contabilidad como Mundial, por su extenso número de tipos y por utilizar una clasificación singular como es la Contabilidad Científica, Tecnológica, de Sectores Económicos, Gubernamental, Internacional, de Especialidades, Privadas, de Servicios, Especial y Social (es una clasificación) única y sin par. Esta clasificación se ha creado por las diversas necesidades presentes en las empresas para mejorar la toma de decisiones y mantener actualizada la información pertinente.

La clasificación de la contabilidad es importante al momento de hacer un análisis de los tipos organizacionales que se encargan de desatar los cambios que van afectando a la empresa tanto a nivel internacional, nacional y local y que en la actualidad ha sido necesario considerar para poder transformar la mentalidad de los altos mandos y dar lugar al nacimiento de nuevas formas de organizaciones o empresas que le permitan ser parte de un mundo más dinámico, donde la contabilidad les permita ser capaces de responder rápidamente a los cambios que se dan en su entorno con el objetivo de seguir cumpliendo.

En la investigación ejecutada en las actividades de la empresa, se ha encontrado cuatro tipos de contabilidad empresarial, tomando como referencia sus actividades, según el autor Serrano (2013), divide en:

- Contabilidad industrial: controla la contabilidad que manejan las industrias que se encuentran abocadas a transformar la materia prima en productos elaborados.
- Contabilidad comercial: en cambio esta contabilidad se dedica al control de aquellas empresas que tienen como actividad pasar por la compra y venta de algún producto específico.
- Contabilidad de empresas extractivas: mantienen su actividad económica a través de la explotación de recursos naturales, renovables o no.
- Contabilidad de servicios: esta contabilidad controla empresas que se dedican a prestar algún tipo de servicio a la sociedad y están enfocadas a realizar evaluaciones financieras. (p.178)

De acuerdo con las clasificaciones y tipos investigados, toda empresa es una entidad de actividad económica en la que se combina el capital y el trabajo con el fin de producir un producto y servicio para vender en el mercado, mientras que los tipos de empresas son las segmentaciones de las compañías de acuerdo a sus características en común para establecer las responsabilidades legales, económicas, comerciales, institucionales y sociales.

Las distintas ramas de la disciplina contable tienen mucho que aprender unas de otras. La macro contabilidad puede obtener de la micro contabilidad la experiencia en el manejo de stocks, regularizadores de activos y examinar sus sistemas de registración a partir del concepto de devengado que manejan las cuentas así como el control administrativo y de manejo de fondos que requiere hoy también de los instrumentos que las demás ramas utilizan desde mucho tiempo atrás.

De igual manera, desde tiempo atrás los argumentos básicos contables han resultado convencionales y también discutibles con respecto a la manera de la utilización de una u otra opción factible como sistema de registración. Aún es largo el camino por recorrer y mantenerse en el objetivo de indagar persistentemente que las convenciones utilizadas por las distintas ramas y entes contables resulten afines entre sí, para permitir la integración de los resultados obtenidos por todas las partes y lograr la máxima comparabilidad entre los informes generados por los sistemas contables.

3.1.4. Origen y evolución de la contabilidad de costos

3.1.4.1. Origen

Para Sánchez (2008) citado por Pilamunga (2014):

> *El antecedente más remoto que se tiene de un registro es una tablilla de barro de origen sumerio en Mesopotamia, con más de 8000 años de antigüedad. En literatura del antiguo Egipto, de hace 5000 años, existen numerosos textos legales, administrativos y económicos; y el código de Hammurabi, de hace 4000 años, establece disposiciones sobre el derecho de la propiedad, prestamos, depósitos, deudas, propiedad doméstica y derecho familiar, y se fijan precios de deferentes tipos de servicios en no pocas ramas del comercio.*

> *Es obvio que en todos los casos está implícito el registro y el control, actividades propias de la contabilidad. Durante la edad media (siglos V al XV), en la Italia del siglo VIII, la contabilidad era ya una actividad usual, impulsada por tres ciudades: Génova, Florida y Venecia, donde se practicaba por partida doble como es (Del Río, 2011) utilizado actualmente. (p. 9)*

La contabilidad de costos surgió con el desarrollo de las empresas industriales a finales del siglo XIX, antes de ese periodo preexistía una contabilidad global establecida en la acopio de operaciones generadas por el comerciante. Con el objeto de establecer una rápida idea acerca de la evolución que la contabilidad de costos ha tenido en el tiempo; aun cuando no se le identificará como tal, ha sido preciso en esta investigación remontarse a las antiguas civilizaciones del medio Oriente, en donde, la contabilidad como disciplina se remonta a unos cuatros mil años antes de la era cristiana.

Vásquez (1978), manifiesta que algunos autores afirman que la contabilidad de costos se inició en la fábricas florentinas de telas del siglo XII, mientras otros ubican su nacimiento en el siglo XIV, durante el desarrollo del comercio inglés e italiano (p.4), uno de los investigadores (Garner, S.P, 1947, p. 12), describe que ha estudiado el origen de la contabilidad de costos y establece que su iniciación surgió en Inglaterra, durante el reinado de Enrique VII (1485-1509), a consecuencia de restricciones impuestas a los fabricantes de algodón lo que obliga a estos organizarse en comunidades industriales de manera que los registradores se vieron en la necesidad de conocer con mayor exactitud el costo de los productos para rendir cuentas a sus mandantes.

Otro factor que aparece promoviendo el establecimiento de la contabilidad de costos durante la edad media fue el desarrollo del comercio y la consecuencia entre los distintos comerciantes, lo que hizo surgir algunos intentos para identificar los costos de fabricación y tratar de calcularlos; ello constituyó sin embargo, un hecho aislado por cuanto la contabilidad utilizada era elemental y estaba diseñada para registrar obligaciones externas y recaudaciones efectuadas, pero no cubría transacciones internas del proceso productivo sobre la importancia en la toma de decisiones de la empresa.

Además, un gran impulsor para el establecimiento organizado de un sistema de contabilidad de costos fue el inglés Alexander Hamilton Church, quien en diferentes artículos publicados en el *Engeneeing Magazine* puso de manifiesto su importancia para medir la actividad directiva.

Las empresas constantemente se encuentran ante situaciones difíciles que requieren de una toma de decisiones rápidas, actuales y eficaces para resolver problemas o bien para poder evitarlos en un futuro. Los administradores, en el proceso de toma de decisiones es sin duda una de las mayores responsabilidades y por ello es importante que se hable de la contabilidad de costos, porque es un punto clave, encargado del buen funcionamiento de una empresa, ya se industrial, comercial o de servicio.

Los mandos altos, la gerencia y el departamento administrativo se enfrentan constantemente a situaciones que afectan el funcionamiento de la empresa, la información que se obtenga acerca de los costos y de los gastos en que incurre la organización para realizar su actividad, son de vital importancia para la toma de decisiones, esto hace que hoy en día la tome gran notabilidad frente a la necesidad de los colaboradores.

Dentro de cualquier tipo de organización un factor importante es un buen control de costos; esto se realiza como un esfuerzo para tratar de obtener una producción o servicio de calidad, gastando la menor cantidad de dinero que sea posible, permitiendo de esta forma a la empresa a ofrecer a sus clientes precios razonables y exequibles en comparación con la competencia.

En la actualidad existe una gran complicación económica en la gestión de los recursos, lo que exige efectividad y eficiencia por parte de la empresa y es trascendental que los directivos estén comprometidos con la administración a fin de lograr un uso óptimo de los insumos; el control administrativo debe ser el proceso mediante el cual la administración se asegure que los recursos sean obtenidos y usados eficientemente y efectivamente, en función de los objetivos planeados por la organización.

3.1.4.2. Evolución de la contabilidad de costos

Para Chacón, Bustos, & Rojas (2006):

> *Con la Revolución Industrial, efectivamente, se da lugar al contexto tecnológico, social, político y económico en el que nacen las grandes concentraciones económicas de capital privado financiero, es decir, los artificios humanos a partir de los cuales se plantea la necesidad de contar con un cuerpo sistemático de conocimientos que provea información contable pertinente para el costeo de productos y fundamentación del control, la planificación y la toma de decisiones estratégicas. El surgimiento de la Contabilidad de Costos como una disciplina contable con carácter científico, que se ubica a finales del siglo XIX, por lo que se le considera un área de conocimiento joven y aún en formación. (p. 21)*

El contenido y alcance de la contabilidad de costos ha ido evolucionando considerablemente desde finales del siglo XIX, cuando se le reconoce como una disciplina contable diferenciada con carácter científico. (Chacón, 2007)

Según Zapata (2002):

> *La contabilidad se evidencia a través de la anotación adecuada de las transacciones económicas efectuadas por un ente mercantil a partir de los documentos que se generan o expiden. Como prueba vidente del hecho, los libros que se hayan previsto dentro del sistema deben estar diseñados convenientemente a fin de permitir el registro preciso, claro y objetivo que se constituya en fuente de información idónea.*

La evolución histórica que siguió la Contabilidad de Costos se presentará a través del análisis realizado por Gutiérrez (2005), siguiendo a autores de reconocido prestigio, como Horngren (1982), Kaplan (1984) y Johnson y Kaplan (1988):

Gráfico 1 *Evolución histórica de la contabilidad de costos y de gestión*

PERIODO	EVENTOS	INFLUENCIA EN LA CONTABILIDAD DE GESTIÓN
Antes de siglo XV	- Antiguo Egipto - China - Medioevo - *Summa Arithmetica, Geometria, Proportioni et Proportionalita*	- Evidencias de cálculo - Transacciones en el mercado - Racionalización de la contabilidad financiera
Siglos XVI a XVIII	- Desarrollo industrial en fábricas - estatales. - Primeras fábricas multietapas - Surge la máquina de vapor	- Transacciones internas - Control de costes de la producción - Primeras asignaciones de costes indirectos a los productos - Primeras decisiones en base a cálculos de costes - Aparición de costes previsionales
Siglo XIX	- Revolución Industrial - Aparición de una burguesía dedicada a la industria. - Springfield - Ferrocarriles - Sears y Woolworth	- Registros contables de materia prima y MOD - Indicadores operativos - Asignaciones de costes indirectos en base a la MOD (overhead) - Netcalfe (1885) "The Cost of Manufacturers"
1900– 1930	- Movimiento de la Dirección Científica del Trabajo con el objetivo de tratar estos problemas. W. Frederic Taylor - Multinacionales	- Desarrollo del coste estándar - Indicadores de gestión en empresas multidivisionales (ROI).
Década de 1930	- Depresión -	- Preponderancia de la contabilidad financiera
Décadas de 1940 –1950	- Objetivo coste verdadero	- Full cost.
Década de 1960	- Objetivo del usuario	- Direct Costing
Década de 1970	- Objetivo de la verdad costosa	- Contabilidad interna y los modelos de decisión
Década de 1980	Nuevo entorno de la producción: - Calidad - Gestión de inventarios - Producción - Organización	Desarrollo de la contabilidad de costes: - Coste de la calidad - JIT - Mejora continua - ABC / ABM
1990-2005	- Nuevo Optimismo	- Perspectiva externa y a largo plazo - Indicadores no financieros - Balance Store Card (BSC)

Fuente: Chacón, Bustos, & Rojas (2006)

3.1.4.3. Propósito de la contabilidad de costos

El propósito de la contabilidad de costos es proporcionar información financiera sobre una entidad económica. Quienes toman las decisiones administrativas necesitan de esa información financiera de la empresa para realizar una buena planeación y control de las actividades de la organización.

La contabilidad de costos es un sistema de información empleado para predeterminar, registrar, acumular, analizar, direccionar, interpretar e informar todo lo relacionado con los costos de producción, órdenes de trabajo, administración, y financiamiento, estableciendo el valor real tanto de los inventarios como de los productos o servicios del trabajo solicitado que se encuentre en proceso y terminados, y a su vez es una herramienta de gran importancia para la adopción de nuevas estrategias.

Cashin, & Polimen, 2013, p.147, exponen que los propósitos más relevantes de la contabilidad de costos son:

- Determinar el costo de los inventarios de producción, órdenes de trabajo, administración y financiamiento en proceso terminados y materiales e insumos, tanto unitarios como globales con miras a su presentación en el balance general.
- Establecer el costo de producción, órdenes de trabajo, administración y financiamiento, a fin de poder calcular la utilidad o pérdida del período respectivo y presentarlo en el estado de resultados.
- Dotar a los directivos y ejecutivos de la mejor herramienta para planificar y controlar los costos de producción, órdenes de trabajo, administración y financiamiento.
- Guiar la toma de decisiones cuando se deben mantener o desechar ciertas líneas de producción, órdenes de trabajo, administración y financiamiento.
- Combinar apropiadamente el surtido de productos, órdenes de trabajo, administración, financiamiento y ampliar, todo cuanto se refiere a nuevas cambios para la empresa.
- Controlar el uso de los elementos del costo mediante el reporte de datos, usos indebidos o demoras innecesarias y optimizar las utilidades, precisamente con los ahorros que se obtengan de las acciones que provengan y eviten los desperdicios.
- Ubicar las áreas, procesos, actividades y aspectos que encarecen o impiden obtenerlo de manera económica y oportuna, identificando sus causas y efectos de corto y largo plazo.

Mediante la contabilidad de costos se puede estudiar, analizar y diseñar un sistema de costeos, que ayude a la empresa a progresar a través de la adopción de correctas decisiones.

3.1.4.4. Objetivos de la contabilidad de costos

Para el autor Del Rìo (2010, p. 42) "la contabilidad de costos tiene como objetivos suministrar información adecuada, permitiendo conocer el nivel de rentabilidad y posicionamiento comercial que se ha logrado obtener, el cual se ve reflejado en el monto de los ingresos por concepto de ventas".

Según Reyes (s.f, p. 3) y Jiménez (2010, p. 13), detallan los siguientes objetivos de la contabilidad de costos:

- Acumular los datos de costos para determinar costo unitario del producto fabricado.
- Facilitar información para la planificación de los procesos productivos.

- Contribuir al control de los procesos productivos.
- Facilitar información para la elaboración de presupuestos generales y estudios económicos de la empresa.
- Facilitar la racionalidad en la toma de decisiones.

En definitiva, la contabilidad de costos tiene por objeto no sólo reclasificar las cargas o costos de la contabilidad financiera según su destino, sino constituir una base de datos de información económica, interna a la empresa, a la que todo responsable de la empresa puede acceder para obtener la investigación necesaria con el fin de establecer una adecuada toma de sus decisiones. (García, Marín & Martínez, 2006, p. 42)

En todas las épocas de la historia de la humanidad, se manejó la contabilidad de distintas formas, pero con el mismo propósito general y a pesar que los tiempos han cambiado a pasos apresurados la contabilidad sigue siendo la misma, manteniendo la expectativa de mejorar cada día y contribuir de manera eficiente y eficaz en la obtención de resultados económicos, que permitan a las empresas determinar costos reales y tomar decisiones.

3.1.4.5. Bases técnicas de la contabilidad de costos

Las normas y técnicas que ayudan a que las empresas se encuentren correctamente reguladas, cuyo propósito es la obtención de informes de manera uniforme a nivel latino americano, son las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Como ciencia social, la contabilidad se rige por normas nacionales, internacionales y conceptos generalmente aceptados que regulan los procedimientos de trabajo a fin de hacerlos uniformes y confiables. Hasta el año 2006 se ha emitido 27 Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC) y 31 Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) que rigen con poder obligatorio las formas de registro, evaluación y presentación de las partidas y los informes contables (García, 2008).

3.1.5. Sistemas de costos

3.1.5.1. Sistemas de costos por órdenes de trabajo o servicio

En la actualidad, en el campo de los negocios influye gran cantidad de información lo que a su vez con tan poco conocimiento se vuelve exigente saber segregar la información valiosa de la irrelevante. Por ese motivo, existen herramientas que permiten la utilización de datos de costos para ayudar a la empresa u organización a comprometerse de manera ágil y rápida a las condiciones cambiantes en los mercados, por ejemplo, rediseñando los productos de acuerdo con los distintos gustos y preferencias de los consumidores.

Para Rojas (2007, p. 31):

> *El sistema de costos por órdenes de fabricación, también conocido bajo el nombre de: costos por órdenes específicas de producción, lotes de trabajo, pedidos de los clientes. Se caracteriza porque cada uno de los costos incurridos dentro del proceso productivo se puede identificar directamente con el producto y por lo tanto, se le asigna a la orden que lo genera. Es muy útil en aquellas empresas en las que el proceso productivo se basa en lotes, o tienen un sistema de producción en la que el producto se realiza bajo las solicitudes y especificaciones del cliente.*

Según Zapata (2007, p.60) en su libro "Contabilidad de Costos Herramienta para la toma de decisiones" citado por Barrera (2012, p. 21) señala que:

> *El sistema tradicional de acumulación costos denominado por órdenes de producción, también conocido con los nombres de costos por órdenes específicos de fabricación, por lotes de trabajo o por pedidos de los clientes, es propio de aquellas empresas cuyos costos se pueden identificar con el producto o el lote en cada orden de trabajo en particular, a medida que se van realizando las diferentes operaciones de producción en esa orden especifica. Así mismo, es propio de empresas que producen sus artículos con base en el ensamblaje de varias partes hasta obtener un producto final, en donde los diferentes productos pueden ser identificados fácilmente por unidades o lotes individuales, como en las industrias tipográficas, de artes gráficas en general, calzado, muebles, construcción*

civil, talleres de mecánica, sastrerías, siembras y cultivos, crianza de animales para el engorde, producción de lácteos por lotes.

Para que el sistema funcione correctamente, se hace necesario identificar físicamente cada orden de producción y acumular cada uno de los costos incurridos en la orden que los genera.

El sistema por órdenes de trabajo, es el más adecuado cuando se manufactura un solo producto o grupo de productos según las especificaciones dadas por el cliente, es decir cada trabajo es "hecho a la medida" según el precio de venta acordado que se relaciona de manera cercana con el costo estimado.

El sistema de costos por órdenes de trabajo consiste en abrir una hoja de costo por cada conjunto de productos que se va a manufacturar, ya sea para pedidos de clientes o para reponer las existencias de almacén de productos terminados y en separar, los elementos del costo: material, mano de obra e indirectos de fábrica de cada trabajo en proceso en una fábrica, agrupándolos en un hoja de orden de trabajo.

El sistema por órdenes de trabajo ayuda a llevar un control adecuado y una mejor utilización de los elementos que intervienen en la fabricación de un determinado producto o servicio, es apto para aquellas empresas que se dedican a la fabricación de ciertos productos no perecibles, ya que en este tipo de sistema la producción puede ser interrumpida sin alterar el producto final. (García, 2008, p. 49-50)

La aplicación de los sistemas de costos por órdenes de trabajo o servicio es de vital importancia para satisfacer las necesidades de la administración ya que el objetivo de las organizaciones es mantener una estabilidad dentro del constante mercado global definiendo de ésta manera como el movimiento contable permitirá llegar a la determinación de estados financieros, que subsiguientemente se utiliza para el análisis y ejercer el control administrativo para generar los informes necesarios según la situación en la que se encuentre la empresa.

Para Guachichullca (2012, p. 21-22) en su proyecto de investigación titulado "Manual de sistema de contabilidad de costos por órdenes de produción y análisis de su planeación tributaria en la constructora Metalcris", menciona las características y objetivos para la utilización de este método de sistema de costos:

- Características:

  - Apto para empresas que tienen fabricación por pedido o en lotes.
  - Se inicia la orden de trabajo que emite formalmente la autoridad de la empresa.
  - Por cada orden se debe abrir y mantener una hoja de costos actualizada.
  - Funciona con costos reales y predeterminados.

- Objetivos:

  - Calcular el costo de producción de cada pedido o lote de bienes que se elaboran.
  - Mantener en forma adecuada el conocimiento del proceso de manufactura de cada artículo.
  - Mantener un control de la producción, aún después de que se haya terminado, a fin de reducir costos en la elaboración de nuevos lotes o nuevos productos.

3.1.5.2. Sistema de costos por procesos

El sistema de costos por procesos según García (2008, p. 118):

> *Se establece este sistema cuando la producción se desarrolla en forma continua e ininterrumpida, mediante una afluencia constante de materiales a los centros de costos productivos. La manufactura de realiza en grandes volúmenes de productos similares, a través de una serie de etapas de producción llamadas procesos. Los costos de producción se acumulan para un periodo específico por departamento, proceso o centro de costos. La asignación de costos a un departamento es sólo un paso intermedio, pues el objetivo último es determinar el costo unitario total de producción.*

Para Rojas (2007, p. 134) "la característica fundamental de esta técnica, se basa en el hecho de que los costos son determinados por unidad de tiempo, los costos reales, es decir, se establece el costo una vez realizado el proceso productivo".

El sistema describe el registro de las operaciones de producción en serie, el mismo que ayuda a la preparación de informes y cálculos que se deben realizar para determinar los costos totales y

unitarios de cada uno de los departamentos, aquí los costos de los productos y servicios se determinan por periodos semanales, mensuales o anuales, durante los cuales la materia prima sufre transformaciones continuas. (Guachichullca, 2012)

Barfield (2005) citado por Rincón (2012), manifiesta lo siguiente:

> *Un sistema de costeo por proceso es el método que se usa para acumular y asignar costos a las unidades de producción en compañías que elaboran grandes cantidades de productos homogéneos; acumulan los costos a partir de un componente de costos en cada departamento de producción y asignan a las unidades usando unidades equivalentes de producción.*

Guachichullca (2012, p. 25-26) menciona las características para la utilización de este sistema de costos así como Rincón (2012, p. 12) propone el objetivo que persiste el sistema de costos por procesos:

- Objetivo:

  - Determinar los costos de producción terminada y de los inventarios finales de productos en proceso; el cual se logra mediante un informe departamental de los costos de producción.

- Características:

  - Apto para empresas que producen en serie.
  - El costo los constituyen las fases por donde transita el producto o servicio.
  - Los elementos del costo serán directos y generales a las fases productivas o procesos.
  - Los costos se determinan por periodos regulares.
  - Se preparan informes de cantidades y de costos por cada fase e integrarlos con todas las fases hasta su terminación.
  - Funciona con costos históricos, predeterminados o con ambos a la vez.

- Para obtener el costo unitario, se divide el costo de producción del mes para el número de unidades producidas en el mes.

Considerando lo expuesto por los autores, se puede diferenciar claramente que el sistema de costeo por procesos se fundamenta en la agrupación de costos por departamentos y se aplica en empresas que producen de forma intensiva o mantienen un proceso continuo, es decir como producción en serie.

En el sistema de costeo por procesos se conglomeran de acuerdo a cada uno de los procesos, unidades o departamentos, ya sea solo con la acumulación de los costos de conversión, es decir, la materia prima en ciertos casos solamente ingresa en el primer proceso y no afecta más a lo largo de la producción, sin embargo también existe la acumulación de todos los elementos en el proceso productivo, dependiendo para este caso del tipo de producto a fabricarse.

3.1.5.3. Sistemas de costos estándar

Los costos estándar hacen referencia a la determinación de lo que se espera que cueste la producción de una empresa u organización en determinado tiempo y condición.

Para Polimeni (1998, p. 394) citado en Montes, Estor, Muñoz & Bonilla (2015, p. 20) los define de la siguiente manera: "los costos estándares son aquellos que esperan lograrse en determinado proceso de producción en condiciones normales".

Según Zapata (2007, p. 364) en su libro "Contabilidad de Costos Herramienta para la toma de decisiones":

> *Se basan en datos predeterminados calculados mediante procedimientos científicos, antes de que se realice la producción en condiciones normales y eficientes. Posteriormente, y a medida que avanza la elaboración de los productos o al final del periodo, los costos predeterminados se confrontan con los reales para detectar las variaciones o desviaciones convirtiéndose en los costos estándar.*

Pellegrino (2003, p. 11), en su ensayo denominado "Métodos contables de costeo", define:

> *El costo estándar es el costo unitario de los diferentes productos que fabrica la empresa que se calcula antes de realizar el proceso de elaboración, considerando en dicho cálculo que la actividad productiva se desarrolla en condiciones de máxima eficiencia. Lograr la medición del mayor nivel de eficiencia que puede alcanzar la empresa implica analizar exhaustivamente cada una de las operaciones a desarrollar tanto en el aspecto técnico como en el económico y financiero. Es decir, el análisis debe tender a establecer el mejor manejo posible que puede hacerse de cada uno de los recursos en la organización, dentro del contexto de una determinada estructura.*

Para Espinoza (2012, p. 19), tanto el objetivo como las características o beneficios de aplicar el sistema de costos estándar permitirá analizar:

- Control de costos.
- Costeo de inventarios.
- Planeación presupuestaria.
- Fijación de precios a los productos.
- Mantenimiento de registros.

El objetivo que persigue este modelo es ayudar a la gerencia en la producción de una unidad, de un producto o de un servicio utilizable, al costo más bajo posible de acuerdo con los estándares predeterminados de calidad. Los estándares permiten a la gerencia hacer comparaciones periódicas de costos reales con costos estándar, con el fin de medir la ejecución y corregir ineficiencias.

Existen tres tipos de costos estándar que se definen según Duque, Osorio & Agudelo (2012):

- Costos estándar normales, que se basa en las condiciones variables factibles de una empresa u organización.
- Costos estándar ideal, que son costos predeterminados que tienen en cuenta el rendimiento máximo en la utilización de todos los recursos de una empresa y se basan en las mejores combinaciones posibles de los diferentes factores de la producción.

- Costos estándar móviles de corto plazo, que tiene en cuenta las condiciones normales de la empresa y su situación socioeconómica.

En referencia a lo expresado, el costo estándar se expresa en términos de una sola unidad, es decir que constituye el costo planeado de un producto que por lo general se establece antes de iniciarse la producción, proporcionando así una meta que debe alcanzar, lo que sirve como base fundamental para analizar y evaluar la eficiencia de la unidad o departamento, el cual se debe encontrar en un punto uniforme de producción.

Además, éste método de control y planeación presupuestal, ya que la administración de la empresa u organización toma como base para fijar los objetivos a alcanzar y las estrategias para lograr los mismos, apoya en la toma decisiones de carácter interno como externo, es decir si la empresa acepta o rechaza determinadas alternativas.

3.1.5.4. Sistemas de costos basados en actividades (ABC)/ Gestión de costes por actividad (AMB)

Orama, Pérez, Quesada & Ripoll (2009, p. 42), manifiestan:

> *Los cambios vertiginosos en el mundo de la información contable marcados en la década del 80 y su constante aceleración desde los 90 hasta el presente, así como, la existencia de una competencia empresarial que depende cada vez más de un sistema de gestión eficiente para dominar el mercado, ha motivado a la dirección de las empresas a adquirir conocimientos acerca de los sistemas que en la actualidad se desarrollan en el ámbito de la Contabilidad de Gestión.*

Autores como Robin Cooper y Robert Kaplan, citados por Delicio (1998, p. 81) en su documentación "Costos basados en la actividad" y que han sido los impulsores de los conceptos del ABC, consideran que:

> *El modelo puede ser analizado como un método de costeo y como proveedor de información para el empresario. El razonamiento del método ABC consiste en que las actividades de la organización deben ser el centro del análisis y del control, que no son más que las actividades que consumen los recursos y productos que son utilizados en las*

actividades. De esta manera se establece una relación concreta entre los costos indirectos y los productos.

Para Ripoll, Monzón & Pérez (2014, p. 2-3):

> *El método ABC/ABM permite conocer y determinar la falta de productividad, reduciendo y cuestionando todas aquellas actividades que no generan valor añadido. Se basa en el principio de que la actividad es la causa que determina el por qué se incurre en los costos y de que los productos consumen actividades identificando los recursos que son usados en la gestión de cada actividad. Se ha centrado más en el hecho de erradicar los costos innecesarios, que en limitarse solo a distribuir los mismos.*

En una versión inicial del ABC/ABM como sistema integral y necesario, se argumentaba en que las empresas deberían manejar actividades y no costos como tal, es por ello que la dirección de la empresa debe buscar, controlar y eliminar el derroche de esfuerzos, de aquellas actividades que no agregan valor.

Este criterio deriva que, el Sistema ABC/ABM es un sistema de gestión integral, que permite conocer el flujo de las actividades realizadas en la organización que están consumiendo los recursos disponibles, para las respectivas actividades.

Para Castello (1992, p. 15) citado dentro de Rodríguez y Macarro (1996, p. 189): "constituye una actividad homogénea el conjunto de actuaciones o de tareas simples que tienen por objeto aplicar, al menos a corto plazo, un añadido de valor a un bien".

Por lo anteriormente expuesto, el sistema de costos basado en actividades (ABC) es aplicable en cualquier actividad sea comercial, industrial o de servicios. Es una herramienta que provee formas para asignar costos indirectos de fabricación y los gastos de departamentos de servicios en actividades, por procesos productivos y clientes por lo que se puede aplicar en cualquier tipo de empresa.

También, este tipo de modelo permite considerar la asignación y distribución de los diferentes costos indirectos de acuerdo a las actividades realizadas, identificando el origen del costo de

la actividad, no sólo para la producción sino también para el resto de las áreas de las empresas u organizaciones favoreciendo así en la toma de decisiones sobre líneas de productos.

Si bien es cierto que se debe entender en primer lugar la importancia de manejar y gestionar actividades y procesos para la gestión de recursos y funciones, también es necesario dejar muy en claro la importancia que tiene el cumplir y satisfacer tanto los detalles resultantes del estudio del mercado, como así también cubrir, e incluso sobrepasar, las expectativas de los clientes, consumidores y usuarios, con la finalidad de mantener una mejora continua tanto de los productos y servicios, como de los procesos y actividades, de manera tal que se logre superar de manera sistemática.

Se identifican tres factores que a la vez que son independientes también actúan simultáneamente y justifican la necesidad y practicidad del Costeo Basado en Actividades (ABC), como: el proceso de estructura de costos que ha cambiado notablemente, el nivel de competencia que confrontan la mayoría de las empresas que ha aumentado notoriamente, y por último el costo de la medición que ha bajado a medida que mejora la tecnología de procesamiento de la información.

Por lo tanto, el Costeo Basado en Actividades (ABC), puede resultar sumamente valioso para una organización, porque proporciona información sobre el alcance, costo y consumo de las actividades operativas, ya que los beneficios específicos de estas actividades se relación con los costos de productos más exactos que admiten tomar mejores decisiones estratégicas relacionadas con la determinación del precio del producto. Además, el ABC, es la base de asignación utilizada en la fijación de costos indirectos, para lo cual se debe determinar el valor monetario para cada una de las actividades a desarrollar.

Se puede aplicar en cualquier tipo de empresas u organizaciones que sean de actividad económica industrial, comercial o de servicio siempre y cuando se disponga de un sistema informático confiable y se esté dispuesto a realizar una cuantiosa inversión.

Según autores que se detalla a continuación, consideran que el ABC es:

Tabla 2 *Método ABC por autores*

Autores	Año	Conceptualización
Jonson & Kaplan	1987	Análisis de los cambios en la producción y comercialización con nuevas técnicas de programación y control de costos para el desarrollo del negocio
Castello & Lizcano	1994	
Tamarit	2002	Las actividades son el conjunto de labores y tareas elementales cuya realización determina los productos finales de la producción; con esta definición coinciden los autores.
Bescos & Cauvin	2002	El sistema ABC, constituye una innovación, teórica y práctica, desarrollada dentro del ámbito de la contabilidad de gestión, fundamentada como un sistema en constante evolución y adaptación a las nuevas tecnologías de la información, siendo susceptibles a cambio para lograr mejores resultados relacionados con: costos, gestión, información, toma de decisiones y satisfacción al cliente. La difusión y la expansión del sistema ABC/ABM, se comporta de forma equilibrada, pues la teoría se encuentra en un nivel de difusión bastante alto y en la práctica se asume de manera muy lenta.
Pérez Barral, O	2008	Define a las actividades como el conjunto de acciones que se realizan para garantizar un servicio, las mismas responden a los procesos y se ejecutan y clasifican según su nivel jerárquico.
Kapic, J	2014	Es la forma sofisticada de la asignación de los gastos generales en el sentido de que es compatible con el principio de causalidad. La calidad básica del enfoque ABC, es el: cálculo de costes, aplicado a una asignación de nuevas y más apropiadas actividades, las técnicas de los gastos generales; centrándose en las salidas de los procesos y actividades, no sólo el consumo de recursos, a la vez proporciona información relevante para la gestión de una empresa, orienta la estructura y comprensión de costos, no solo la evaluación de que los costos de medida permite a los administradores para prever y controlar los costes futuros, el enfoque ABC, proporciona alta calidad en la toma de decisiones operativas y estratégicas y en la toma de decisiones sobre la base de una larga objetiva orientación de término y cumplimiento de las actividades en una empresa.

Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

3.1.6. Costos y precios

3.1.6.1. El costo y el gasto

Los gerentes deben mantener un control sobre los costos y gastos como acciones necesarias para mantener niveles razonables de ingresos, apoyando así los objetivos y programas de la empresa. El control de los costos y gastos no debe enfocarse en la disminución de los mismos, sino más bien a una adecuada distribución de los recursos limitados.

Costo se define como el sacrificio incurrido para adquirir bienes servicios con el objeto de lograr beneficios presentes o futuros. Al momento de hacer uso de estos beneficios dichos costos se convierten en gastos. (Arredondo, 2009, p. 55)

El gasto es un egreso o salida de dinero que una persona o empresa debe pagar, por un artículo o servicio, que es adquirido para mejorar los beneficios de la empresa. (Cashin y Ralph, 2013, p. 104)

Costo es el valor monetario de los recursos que se entregan o prometen entregar, a cambio de bienes o servicios que se adquieren. (García, 2008, p. 93)

Los costos son la suma de esfuerzos y recursos que se han invertido para producir algo. (Del Río, 2010, p. 54)

El gasto es el conjunto de pagos, obligaciones contraídas, consumos, depreciaciones, amortizaciones y aplicaciones atribuibles a un período determinado, relacionadas con las funciones de producción, distribución, administración y financiamiento. (García, 2010, p. 115)

El costo de producir se conocer como el valor monetario que se invierte en los elementos materiales, fuerza laboral necesaria y demás insumos requeridos para fabricar bienes o sus partes y procesos, o para generar servicios o productos intangibles, cuya presencia beneficiosa es incuestionable. (Cashin, Polimen y Ralph, 2013, p. 75)

El control de la empresa estriba en gran cantidad en el conocimiento de las operaciones, pues al identificarlas y controlarlas, es más sencilla y eficiente su administración. Un sistema de costos

es la clave importante para llevar a cabo el control de cualquier tipo de empresa, se conoce de manera clara los costos y gastos en los que se está incurriendo a lo largo de la operación.

Según Choy (2012, p. 11):

> *El reconocimiento de los costos derivados de la prestación de servicios de actividades ordinarias requiere cierta técnica y procedimiento, para lo cual se debe tomar en cuenta todos los desembolsos como: personal, insumos y otros recursos utilizados para brindar dicho servicio, que se caracteriza por ser intangible y de consumo inmediato. La existencia de un consumo inmediato en las empresas de servicios, por lo general, implica que el cliente participe en el proceso de transformación, generándose de esta forma un elevado uso de mano de obra directa por parte de la empresa prestadora del servicio.*

Toda actividad empresarial u organizacional, ofrece al mercado un producto, el cual puede ser de naturaleza tangible como muebles o inmuebles, o inmaterial como servicios o intangibles, y al encontrase las empresas en un mundo tan competitivo, resulta primordial establecer el precio de lo que se venderá, de tal modo que el producto ofertante se encuentre en armonía con los precios de los productos que los demás ofrecen, es decir con el valor de mercado, pues como puede existir un producto con un precio por encima del promedio de los que oferta la competencia lo que podría provocar una venta tardía de los productos ofrecidos así como también puede existir un precio por debajo del promedio significado pérdida de liquidez en el corto plazo.

Es necesario que exista un equilibrio de modo que las empresas u organizaciones puedan estar en condiciones de manejar adecuadamente la variable precio, siendo necesario conocer el valor de lo que cuesta producir o fabricar un producto. Es así que el hecho de que una actividad sea la de vender servicios no significa que esta deje de tener un costo de ventas, el mismo que permitirá a la alta gerencia medir el desempeño de la empresa y el impacto que tendrá en esta, así como a su vez permite conocer los desembolsos necesarios para obtenerlos o realizarlos.

El óptimo control de gastos y costos, influye directamente en la toma de decisiones empresariales, puesto que el entorno empresarial actual cada vez se encuentra expuesto a cambios constantes, los cuales provienen del ambiente cada vez más exigente así como también de las condiciones internas propias de cualquier empresa u organización, ante este contexto,

tomar buenas decisiones implica elegir con celeridad buenas tácticas y estrategias para hacer frente a la competencia en la búsqueda de posicionar el producto o servicio en el mercado con un grado elevado de confiabilidad.

3.1.6.2. Diferencias entre costo y gasto

Los costos y los gastos son todos los desembolsos y deducciones necesarios para producir y vender los productos o mercancías de la empresa, para prestar sus servicios.

El costo es un conjunto de bienes y servicios que se adquiere para la producción o fabricación de un producto de manera directa e indirectamente, que es necesario para el desarrollo de este producto. Así entonces, de lo que se considere como el todo para que se esté haciendo referencia al costo, y sus partes integrales serán los gastos. (García, 2008, p. 83)

Según Sánchez (2009, p. 97):

> *Costo, se define como el valor sacrificado de unidades monetarias para adquirir bienes o servicios con el fin de obtener beneficios presentes o futuros. Por ejemplo si compramos leche y luego consumimos una parte en la fabricación de helados, estamos empleando materias primas para fabricar otro bien, el cual luego de la venta dará los beneficios económicos. Gasto, este concepto plantea que el gasto es un costo que se dio un beneficio y que ha expirado, esto es desde el punto de vista que brinda frutos. Por lo tanto los gastos nos permiten obtener ingresos, es decir, los beneficios.*

Para Marulanda (2015, p. 7):

> *Costo es todo desembolso, pasado, presente o futuro, que se involucra al proceso de producción, cuyo valor queda incluido en los productos y contablemente se observa en los inventarios (desembolso capitalizable. Gasto es todo desembolso o erogación relacionada con los departamentos de administración y ventas, cuyo valor se consume en el periodo contable (desembolso no capitalizable).*

Según el autor Rincón (2001, p. 57):

> *El concepto de costos lo asocian con desembolsos de dinero o no, aplicados a los procesos de manufactura (costos de producción) que se aplican a los ingresos del período de una manera mediata y paulatina. Los gastos lo asocian con desembolsos de dinero o no, que no se adicionan al valor de los productos elaborados, sino que se cargan a los ingresos del período de una manera directa, inmediata y en su totalidad.*

En primer lugar, el costo se refiere a los recursos sacrificados para adquirir bienes o servicios. El costo en que se incurre puede ser para lograr beneficios presentes o futuros y por lo tanto, se tienen costos del producto o costos. En segundo lugar, los gastos o costos del periodo se definen como aquellos costos que se identifican con intervalos de tiempo y no con los productos elaborados. Se relacionan con las actividades de administración y distribución de los productos. Estos costos no se incorporan a los inventarios y se llevan al estado de resultados como gastos de operación, en el periodo en el cual se incurren. (M de Paredes, 2005, p. 1-2)

Para A. de Anda H. (2007, p. 8):

> *Uno sostiene la diferencia en cuanto al destino que se le asigna al recurso diciendo que si corresponde a la función de producción es un "costo" y si se refiere a la función de operación es un "gasto", porque el costo de producción va a la unidad y por tanto al inventario en el balance general y el gasto va directamente al resultado del ejercicio.*

El autor Del Río citado por A. de Anda H. (2007, p. 8) dice que: "costo es un conjunto de gastos, es el todo y por lo tanto, gasto es una parte del costo".

Tabla 3 *Diferencia entre costos y gastos*

Los costos	Los gastos
Son los desembolsos y deducciones causados por el proceso de fabricación o por la prestación del servicio. • Mano de obra. • Sueldos y salarios de los colaboradores de planta. • Materias primas. • Materiales de consumo o insumos. • Mercancías. • Fletes. • Arrendamiento del local de planta. • Servicios públicos. • Depreciación de máquinas y equipos. • Daños y reclamos.	Son los desembolsos y deducciones causados por la administración de la empresa. • Sueldos y salarios de los colaboradores administrativos (gerente, secretaria, mensajero). •Vendedores. •Arrendamiento de oficina. •Papelería. •Correo y teléfono. •Gastos de publicidad. •Transporte. •Mantenimiento del vehículo. • Depreciación de muebles y enseres de oficina. • Capacitación.

Fuente: (García, 2008, p. 83)

Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

Por lo expuesto se considera que los costos son siempre de producción y los gastos de administración y/o ventas, el costo es un desembolso que se registra en su totalidad como un activo, por ejemplo el inventario y cuando rinde sus beneficios en el futuro se convierte en un gasto, en el caso de la empresa que brinda servicios contables y tributarios su costo principal son los honorarios de los profesionales, es decir sueldos y salarios.

Los gastos son desembolsos que se consumen corrientemente debido a la operación normal de la organización, y que no se espera que pueda generar ingresos en el futuro, este es el caso de los insumos de oficina y la depreciación.

Los costos y gastos juegan un papel decisivo dentro de la organización o empresa de producción o servicios, ya que los objetivos están orientados a fomentar la comunicación de información que sea útil y necesaria para que llegue de forma oportuna y eficaz a los distintos usuarios, además de que son manejados como un medidor primordial para el aprovechamiento de los recursos materiales, laborales y financieros permitiendo de esta forma asegurar una correcta planificación empresarial.

Es indispensable que para una correcta gestión empresarial se determinen los costos y gastos para obtener una rentabilidad óptima, ya que de acuerdo con el análisis de los mismos se podrá

conocer qué, dónde, cuándo, se cumple los objetivo de alcanzar las ganancias a través del esfuerzo económico posibilitando de esta manera una mejor administración para el futuro.

3.1.7. Modelo y procedimiento para la determinación del costo

3.1.7.1. Modelo

Habitualmente cada empresa cuenta con un sistema contable específico, ya que los métodos y procedimientos deben estar afines al campo de desempeño; por lo tanto un modelo de costos se radica en la representación teórica de un sistema de información contable integrado por métodos y procedimientos referidos al devengado de costos, el modelo de costos está enfocado en dar a conocer el objeto de la inversión y brindar las herramientas necesarias que faciliten la gestión.

A continuación se presentan algunas definiciones de modelo por diferentes autores según su punto de vista:

De igual manera según Gago (1999) citado por Sesento (2008, p.12), define modelo como:

> Un ejemplar o forma que uno propone y sigue en la ejecución de una obra artística o en otra cosa, ejemplar para ser imitado, representación en pequeño de una cosa, copia o réplica de un original, construcción o creación que sirve para medir, explicar e interpretar los rasgos y significado de las actividades agrupadas en las diversas disciplinas.

Según Achinstein (1967, p. 123), aclara que el término modelo tiene: "una amplia gama de usos en las ciencias y puede referirse a casi cualquier cosa, desde una maqueta hasta un conjunto de ideas abstractas".

Para Aguilera (2002, p. 58), en otra definición sobre modelo argumenta que:

> *El modelo es una representación parcial de la realidad, esto se refiere a que no es posible explicar a una totalidad, ni incluir todas las variables que esta pueda tener, por lo que se*

refiere más bien a la explicación de un fenómeno o proceso específico, visto siempre desde el punto de vista de su autor.

La definición de modelo para Hernández (2009) citado por Ospina, Cortes, Santos & Robayo (2012, p. 29):

Modelo: es un paradigma que establece límites y reglas de juego dentro de los cuales se resuelven ciertos problemas y a la vez esos límites y reglas son compartidos por una comunidad de carácter científica, creando una cultura propicia para tal fin. También los individuos conocen, piensan y actúan en conformidad con la cultura inserta en ellos.

Después de estudiar las definiciones anteriores sobre un modelo que es una idea a seguir de acuerdo a las características de una estructura a alcanzar, sus elementos, mecanismos, procesos, procedimientos, los cuales se interrelacionan y los aspectos teóricos vienen a dar sustento, para cumplir una meta anticipadamente.

También se puede concluir que un modelo es una herramienta en donde se representa un conjunto real con cierto grado de precisión y en la forma más completa posible, pero sin pretender aportar una réplica de lo que existe en la realidad. Los modelos son muy útiles para describir, explicar o comprender mejor la realidad.

Este modelo tradicional ha sido el más manejado en las dos últimas décadas del Siglo XX, aunque actualmente, aún siguen siendo utilizados; el objetivo que tiene es la competitividad, calidad, compromiso, participación e integración de los recursos humanos, mediante el uso de 5 ejes analíticos, como:

- Modelo técnico que ha guiado el diseño del modelo de gestión, y su implantación e investigación.
- Factores internos y del entorno que condicionan los modelos de gestión.
- Objetivos que guían la implantación y el desarrollo de modelos.
- Políticas y prácticas como forma de ejecución de los sistemas de gestión para el logro de objetivos.
- Resultados relativos a la consecución de objetivos.

Los autores que han propuesto este modelo consideran que los líderes deben investigar primero los diversos factores externos como la competencia, economía, las condiciones del mercado laboral, la legislación laboral, los valores sociales, las acciones sindicales, la situación política y la situación internacional. En cuanto los factores internos que inciden en el modelo de gestión se hallan en la estructura y tamaño organizacional, la tecnología, la cultura del servicio organizacional, la situación financiera, el tipo de organización, la naturaleza, de las tareas ejecutadas y los procesos grupales presentes.

Si se habla de la materialización de objetivos se relacionan las funciones en la Gerencia de Desarrollo Organizacional, funciones analíticas, empleo, de desarrollo, de cambio, asesoramiento, compensación, normativas, relaciones laborales, salud, seguridad y administrativa, cada política está asociada a un grupo de prácticas.

Para poder evaluar y monitorear el sistema, ha sido trascendental la ejecución de una auditoría por parte del líder de la gerencia de desarrollo organizacional que permita evidenciar el cumplimiento del sistema y el nivel de consecución de objetivos organizacionales, en igual forma debe hacer una análisis de los balances en cuanto a los costos de los colaboradores, la estimación del valor agregado a la gestión de Talento humano, al aplicar una auditoría mejora los procesos de las áreas de negocio, y a la vez se obtiene una información sistemática que permita la introducción de transformaciones y la toma de acciones preventivas o correctivas.

3.1.7.2. Función del modelo

Las funciones que tiene cada modelo, es el de representar, explicar, guiar, motivar, predecir, avaluar y sobre todo generar realidades eficientes, eficaces y efectivas, ya que la función principal de los modelos es la de comprender y explicar la realidad a fin de poder hacer predicciones fidedignas; según el autor Achinstein (1967, p. 22), por su parte afirma que:

> *El valor de un modelo determinado puede juzgarse desde dos puntos de vista muy diferentes, aunque en sí, relacionados: una sirviendo a los fines relacionados para los que se emplea y otra que esta direccionada a la representación exacta que propone de la realidad.*

Según este autor, se deduce que los modelos teóricos pueden efectuar las mismas funciones que las teorías; usándose con fines de explicación, predicción, cálculo, sistematización, derivación de leyes, entre otros, y desde luego basándose en ciertas suposiciones simplificadas, siempre antes de una planificación es necesario analizar y comparar los modelos para reducir en qué condiciones de una planificación es necesario analizar y comparar los modelos para deducir si es factible operar uno de ellos, ya que los principios que constituyen una teoría son más exactos que los de un modelo.

En el estudio realizado por el autor Barranco (2012, p. 120),

> *La función de un modelo es una idea para analizar y predecir la situación en que se encuentra una organización, institución o compañía desde su inicio, describiendo la infraestructura con las claves de alianzas, actividades y recursos con el fin de obtener una estructura de costos bien sedimentada; siempre y cuando se oferte una propuesta de valor y exista direccionamiento administrativo entre las fuentes internas en llevar una cultura de servicio con el cliente en relación y con canales de distribución, para obtener fuentes de ingresos, y conducir a mejorar su plan empresarial.*

Se deduce que la función más usual que desempeña un modelo es personificar la idea y el plan de empresa; a través de la función se puede explicar la realidad de la administración, los lineamientos, la gestión, sin exceptuar las diferentes funciones, tal vez se lograría resumir todas estas en una principal, es decir generando realidades sobre el procedimiento para la determinación del costo.

3.1.7.3. Modelos de costos desarrollados por la doctrina contable

Modelo de costos, es la representación teórica de un sistema de información contable integrado con métodos y procedimientos referidos al devengo de costos, tienen los modelos de costos como propósito no solo expresar el costo del objeto de la inversión, sino además, suministrar herramientas que contribuyan a la gestión empresarial, no dejando a un lado la toma de decisiones, que generalmente está a cargo del gerente y sus delegados.

Tabla 4 *Modelos de costos desarrollados por la doctrina*

	Caracterización	Ventajas	Desventajas
Costos por absorción (Mujica, 2012, p.145)	Incorpora todos los costos de fabricación, tanto variables y fijos al costo del producto, sin aplicar sus costos de distribución (gastos de venta), ni sus costos administrativos y financieros que les corresponden.	La valuación de los inventarios de producción en proceso y de producción terminada es superior al coste directo por lo se hace recomendable para la información financiera. Este sistema no viola el principio del período contable, ya que refleja los costos fijos al nivel de producción realizada en un período determinado. La fijación de los precios se determina con base a costos de producción y costos de operación fijos y variables (costo total). El costeo absorbente o tradicional es universal o sea utilizable en todos los casos. Es el sistema aceptado por la profesión contable y el físico; en virtud, de que es real el costo.	El costeo por absorción puede inflar artificialmente las cifras de beneficios en un periodo contable dado. No deduce todos los gastos fijos si no se vende la totalidad de los productos manufacturados, el estado de ganancias y pérdidas no muestra los gastos completos que se tiene para el período. Induce a un error cuando se está analizando la rentabilidad.
Costos variables (Johnston y Pereira, 2016, p.14)	Utiliza los costos generales en forma capital, en lugar de un costo por unidad; bajo este método, se incluyen todos los costos variables como insumos, materias primas y el transporte, para lo cual se suma el costo total de gastos fijos para el	El costo variable muestra las ganancias después de que todas las facturas se han pagado durante el período contable, aunque puede que no se haya recibido ingresos de los productos que se fabrique porque algunos de ellos podrían estar en inventario, demostrando que se ha pagado todos los	El costo variable muestra el pago total de los gastos fijos generales para el período contable, incluso si no se vende todos los productos que se fabrica, se debe deducir el costo total de los gastos generales fijos; esto significa que hay menos ganancias para el período revelando el gasto de sobrecarga

	Caracterización	Ventajas	Desventajas
	período. No se debe representar los gastos sobre una base por unidad, en lugar de eso se resta de la cifra de ingresos como un gasto de suma global.	gastos durante el período; cuando finalmente se vende los productos terminados en el inventario, se tiene ingresos excedentes.	completo, incluso cuando ho se ha vendido la totalidad de los productos. Muestra una reducción de los ingresos por los productos no vendidos pero los gastos completos por la sobrecarga.
Costos de materias primas (Figueira, 2010, p. 89)	La inversión de recursos en labor tiene como objeto de costo hacer posible la producción.	Reducir costos de pedir un lote de materias primas de un proveedor. Al producir mayor cantidad de lotes, se mantendrá mayores inventarios, sin embargo se harán menos pedidos durante un período determinado de tiempo y con ello se reducirán los costos anuales de pedir.	Costo de almacenaje, entre los costos en los que se incurren para almacenar y administrar inventarios se encuentran: intereses sobre la deuda, intereses no aprovechados que se ganarían sobre ingresos, alquiler del almacén, acondicionamiento, calefacción, iluminación, limpieza, mantenimiento, protección, flete, manejo de materiales, impuestos, seguros y administración.
	La inversión de recursos en estructura tiene como objeto de costo la conformación de una capacidad de producción.	Reducir costos por material faltante, manteniendo un inventario adicional, conocido como inventario de seguridad.	Dificultad para responder a los clientes. Al existir grandes inventarios en proceso se obstruyen los sistemas de producción, aumenta el tiempo necesario para producir y entregar los pedidos a los clientes, con ello disminuye la capacidad de respuesta a los cambios de pedidos de los clientes.

	Caracterización	Ventajas	Desventajas
	La inversión de recursos operativos tiene como objeto de costo el uso de la capacidad de producción instalada.	Reducir costos de adquisición de materia prima , en la compra de materiales, a adquisición de lotes más grandes pueden incrementar los costos de materias primas, sin embargo los costos menores pueden reducirse debido a que se aplican, descuentos por cantidad y a menor costo de flete y manejo de materiales	Costo de coordinar la producción: inventarios grandes obstruyen el proceso de producción, lo cual requiere mayor personal para resolver problemas de tránsito, para resolver congestionamiento de la producción y coordinar programas., Costos por reducción en la capacidad: los materiales pedidos, conservados y producidos antes que sean necesarios desperdician capacidad de producción. Costo por productos defectuosos: cuando se producen lotes grandes se obtienen inventarios grandes, cuando un lote sale defectuoso, se almacenan grandes cantidades de inventario defectuoso.
Costos basados en actividades (Arjones, 2015, p. 45)	Ofrece una visión más precisa del costo del producto, pero las empresas suelen utilizarlo como un sistema complementario de costos, este modelo determina todas las actividades asociadas con la producción de un artículo.	Las empresas asignan un único costo para los productos que requieren la actividad para la producción. Este método elimina la asignación de costos irrelevantes para un producto. Incluye una fácil interpretación de los costos para la gestión interna, la capacidad de permitir la evaluación comparativa y un mayor entendimiento de los gastos generales.	Requiere la empresa recursos sustanciales para implementar el sistema de costo basado en actividades al interior de una empresa, con fondos limitados. Uso del costo basado en actividades es mal interpretado por algunos usuarios.

Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

Como consecuencia de lo anterior, es necesario que las empresas actúen conforme a su cultura y así mismo, apliquen metodologías de análisis que permitan medir el costo y beneficio con los diferentes modelos.

3.1.8. El precio

Este rubro proporciona al vendedor su necesaria ganancia y refleja la satisfacción del comprador por la compra del bien o servicio realizada. El precio contribuye tanto a formar la imagen de la empresa como determinar el volumen de ventas.

"En el sentido más estricto la cantidad de dinero que se cobra por un producto o servicio. En términos más amplios, el precio es la suma de los valores que los consumidores dan a cambio de los beneficios de tener o usar el producto o servicio". (Suárez, 2010, p. 50)

"Al trasladar los bienes o servicios del productor al consumidor, ocurre un intercambio llamado compra- venta. El comprador entrega algo de valor al vendedor a cambio de los bienes y servicios. Este valor es usualmente dinero, nuestro medio de intercambio. La cantidad de dinero que se paga por los bienes o servicios constituye su precio". (Arredondo, 2009, p. 110)

3.1.8.1. Políticas de precio

Cuando un empresario determina un precio está decidiendo cual es el valor más apropiado para el producto o servicio que se ofrece. Pero se debe considerar que el total de los ingresos que provienen de las ventas dependen de dos componentes primordiales: el volumen de ventas y el precio.

"Las políticas de precios son guías o pautas que establece la empresa para fiar sus precios. Si se diseñan cuidadosamente, ofrecen la seguridad de que se tomarán decisiones uniformes de precios dentro de la empresa". (Suárez, 2010, p. 31)

Algunas de las políticas más importantes según Suárez (2010, p.134), son:

- Precios altos, precios competitivos y precios bajos.
- Precios selectivos contra precios de penetración.

- Precios de penetración.
- Precios singulares o impares.
- Precios de entrega.
- Precios fijos versus precios variables.
- Precio líder y precio de gancho.
- Políticas de descuento.

3.1.8.2. Objeticos de los precios y políticas de precios

Los lineamientos de la fijación de precios de una empresa deben reflejar sus objetivos específicos de mercadotecnia.

- Obtener un margen de utilidad sobre el costo, los fabricantes por lo general, se basan en los precios de sus productos en el costo de los mismos (materia prima, mano de obra, costo de fabricación.) más un margen de ganancia.
- Costo de fabricación + todos los otros costos + Ganancia= Precio
- Estabilizar los precios, las compañías e industrias donde existe una empresa que asume el liderazgo de precios a menudo tienen como meta la estabilidad de los mismos. Estas empresas tienden a evitar las guerras de precios dentro de su industria.
- Mantener o aumentar la participación en el mercado, a menudo la participación de una empresa en el mercado está unida a sus ganancias y a su habilidad para sobrevivir en su industria, con la intención de aumentar sus ventas. (Arredondo, 2009, p. 66-67)

3.1.8.3. Factores que determinan la fijación de precios

Al determinar un precio, se decide cual es el valor más apropiado para el producto o servicio que ofrece en venta. "Hay que recordar que el total de los ingresos provenientes de las ventas depende sólo de dos componentes, el volumen de ventas y el precio al que se vende el producto o servicio y que un cambio en el precio, sea pequeño puede influir de forma drástica en los ingresos". (Longenecker, 2009, p. 69)

Es importante porque afecta de forma indirecta al volumen de ventas. Fijar un precio demasiado alto puede dar como resultado una disminución en el volumen de ventas y, en consecuencia, una reducción en los ingresos totales."

- Método de costo

  "Los diferentes enfoques de costo incluyen el margen de ganancia sobre el costo total, la fijación de precios a base de la tasa de rendimiento, los costos variables, el análisis del punto de equilibrio y los costos promedios". (Arredondo, 2009, p.23)

  Se destaca la facilidad de obtener la información necesaria para emplear este método ya que está disponible en la mayoría de empresas.

- Método del mercado competitivo

  Incluyen los precios prevalecientes en el mismo mercado, precios habituales o convenientes, precios de productos sustitutos, lo que soporte el mercado y liderazgo de precios.

  "Los factores de la demanda deben ser analizados antes de realizar una determinación de precios con el análisis de costos ya que solo identifica un nivel por debajo del cual no se debe fijar un precio para propósitos normales, y no muestra cuando ese precio final puede rebasar a la cifra mínima y todavía ser aceptable para los clientes." (García, 2008, p.46)

3.1.8.4. Modelos de costos para empresas de servicios

Los modelos de costos, según Choy,Z (2012), puede ser utilizado en:

> *Las empresas de servicios, ya que 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 aplicadas en las mismas situaciones (p.14); aun cuando muchos expertos recomiendan que para las empresas de servicios resulta más oportuno trabajar con un modelo de acumulación por órdenes de trabajo efectuado a medida del cliente, en ese sentido, los costos se acumulan por cada pedidos u orden de los clientes, existiendo una identificación de cada orden de trabajo.*

Dentro del producto final del proyecto de titulación se aplica este sistema para la empresa "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.", con el propósito de determinar los gastos exactos de

materiales, mano de obra y gastos generales correspondientes a las operaciones; los costos de orden de trabajo registra los materiales y a la vez asigna gastos a una velocidad predeterminada. El proceso de cálculo del costo se aplica a los departamentos basados en el número medio de unidades producidas por día.

La orden de trabajo y proceso de costos tienen ventajas y desventajas únicas que los hacen más apropiados para situaciones específicas, que a continuación se detallan:

- **Ventajas**

  - Contar con información relevante para la toma de decisiones.
  - El trabajo es personalizado como asesores y consultores.
  - El proceso de cálculos de costo es permitido a los administradores obtener información detallada sobre las estadísticas de producción en los distintos departamentos o grupos de trabajo.
  - Tener una relación de las operaciones (a través de la hoja de costos), que se realizaron para una orden específica.
  - Conocer la utilidad obtenida por cada orden de trabajo.
  - Seguimiento por administradores a los colaboradores y equipos en términos de rendimiento, control de costos, eficiencia y productividad.
  - El proceso de costos ofrece a los administradores la ventaja de poder determinar las mismas cualidades en departamentos enteros y comparar el rendimiento con el tiempo.

- **Desventajas**

  - Una desventaja del cálculo de costos de la orden de trabajo o servicio es que los empleados estén obligados a rastrear todos los materiales y mano de obra utilizada en el trabajo.
  - El proceso de cálculos simplifica el mantenimiento de registros basándose en cálculos estadísticos en lugar de los insumos reales.
  - El departamento de servicios debe llevar un registro de materiales utilizados en el trabajo.

- El departamento de talento humano da seguimiento a los colaboradores sobre descansos para almorzar y horas trabajadas.

El éxito de un sistema de costos dependerá de la información que se tenga de la empresa, de la identificación de sus operaciones y de su control; existen hoy herramientas que ayudan a obtener ésta información e identificación de las operaciones, como son el uso de software de computación que realizan la mayoría de los cálculos y sobretodo registrar las fichas, formatos para monitorear en la empresa, que va desde el control de los materiales, inventarios, hasta la obtención de los salarios de los colaboradores y los estados financieros de la empresa, esto coadyuva a mejorar la toma de decisiones de socios, colaboradores en las distintas áreas de la empresa "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.".

3.1.9. Toma de decisiones

En una era de cambiante tecnología y creciente competencia, pocas organizaciones o compañías pueden darse el lujo de basar sus decisiones en reacciones intuitivas y espontáneas o corazonadas; únicamente un enfoque sistemático y razonado del análisis de sus decisiones puede asegurar a la organización o compañía el crecimiento y desarrollo que merece, con menos tiempo para pensar, con mayor complejidad en todas las unidades y procesos de gestión de trabajo, con menos tolerancia para las equivocaciones, es necesario estar seguro de que en cada caso se está tomando la mejor decisión, antes de tomar acción.

3.1.9.1. Importancia de tomar decisiones

Las decisiones se pueden clasificar teniendo en cuenta diferentes aspectos, como lo es "la frecuencia con la que se presentan. Se clasifican en cuanto a las circunstancias que afrontan estas decisiones sea cual sea la situación para y como decidir". (García, 2008, p. 61)

Es importante porque se podrá distinguir muchas situaciones que se presenten en la compañía, por lo cual todos debemos saber qué criterio seguir para tomar la mejor decisión, aplicando las técnicas cuantitativas cuando se utilizan métodos matemáticos, estadísticos, etc., y cualitativas cuando se basan en criterio de la experiencia, y habilidades más adecuadas para la selección a la mejor decisión.

3.1.9.2 Decisiones programadas

"Las decisiones programadas se toman de acuerdo con políticas, procedimientos o reglas, escritas o no escritas, que facilitan la toma de decisiones en situaciones recurrentes porque limitan o excluyen alternativas. En cierta medida, las decisiones programadas limitan nuestra libertad, porque la persona tiene menos espacio para decidir qué hacer. No obstante, el propósito real de las decisiones programadas es librarnos". (Longenecker, 2009, p. 93)

3.1.9.3. Decisiones no programadas

"También denominadas no estructuradas, son decisiones que se toman en problemas o situaciones que se presentan con poca frecuencia, o aquellas que necesitan de un modelo o proceso específico de solución, por ejemplo: "Lanzamiento de un nuevo producto al mercado". (Longenecker, 2009, p. 96)

Es necesario seguir un modelo de toma de decisión para generar una solución específica para este problema en concreto. Las decisiones no programadas abordan problemas poco frecuentes o excepcionales. La toma de este tipo de decisiones se las realiza de manera inesperada, por lo tanto es necesaria la aplicación de ciertos modelos específicos, los cuales nos ayudarán a disminuir el grado de incumplimiento de las metas trazadas por la organización.

3.1.9.4. Decisiones empresariales

De las decisiones que se tomen en una empresa depende en gran parte el futuro y progreso de la misma para lograr la adopción de una decisión correcta, se necesita seguir un proceso adecuado y certero en el análisis de las alternativas que se presenten.

"Una decisión puede definirse como la elección de una alternativa de acción entre varias posibles, para solucionar un determinado problema, esta elección puede realizarse en la práctica de diferentes maneras, dependiendo de las circunstancias, desde un proceso intuitivo hasta un análisis sumamente elaborado en términos cuantitativos". (Longenecker, 2009, p. 98)

3.1.9.5. Costos relevantes para la toma de decisiones

Los datos cuantitativos que se utilizan en la toma de decisiones son casi siempre proporcionados por la contabilidad de costos, "los cuales son relevantes para tomar una decisión de acuerdo a estimaciones de costos futuros, mientras que los costos contables son históricos, calculados posiblemente bajo circunstancias distintas de las que van a prevalecer en el futuro y deben utilizarse únicamente como punto de referencia". (Arredondo, 2009, p.86)

Es importante que para la toma de decisiones se cuente con información confiable y oportuna debido a que ello depende de la eficacia de la elección de las diferentes alternativas, además al tratarse de una empresa industrial es necesario llevar registros que ayuden a la correcta determinación de los costos de producción, en base a los mismos la persona encargada del control contable, recopilaría mayor información para establecer las causas que provocaron ciertos desfases en la producción.

3.1.9.6. Árboles de decisión

"Una forma clara y sencilla de estructurar el proceso de toma de decisiones es por medio de un árbol de decisiones, el mismo que está formado por modos de acción, y la probabilidad de resolver los procesos. Los modos de probabilidad se denotarán por medio de un círculo e indican aquellas partes del proceso de toma de decisiones en las que ocurre algún estado de la naturaleza. Las ramas se utilizan para denotar las decisiones o los estados de la naturaleza". (Suárez, 2010, p.59)

En conclusión el árbol de decisión presenta una gran diversidad de criterios en función de un problema, a través de este árbol se logra determinar cuál es la mejor alternativa que contribuye al cumplimiento de los propósitos enmarcados, para su estructuración es necesario disponer de acceso a las fuentes de información para observar y determinar las posibles soluciones.

3.1.9.7. Toma de decisiones utilizando datos previos

Dado que es posible valerse de la experiencia pasada para desarrollar probabilidades con respecto a la ocurrencia de cada resultado.

Según Suárez (2010, p. 98) “en este tipo de toma de decisiones se utilizan modelos basados en probabilidades. Son tres las condiciones necesarias para este tipo de toma de decisiones:

1. Las decisiones se toman bajo las mismas condiciones.
2. Existe más de un resultado para cada decisión.
3. Existe experiencia anterior que puede utilizarse para obtener probabilidades para cada resultado·.

Si estas condiciones no se cumplen no sería una decisión, de acuerdo al modelo cuantitativo en relación a los datos previos, a los que se debe cumplir con los estándares establecidos por la planeación administrativa, junto con la colaboración de los empleados involucrados en las actividades normales de la empresa.

3.1.9.8. Resultados

De acuerdo Arredondo (2009, p. 66): “para cada combinación de estrategia y estado de naturaleza habrá un resultado. Este resultado puede expresarse en términos de utilidades, o en términos de valores presentes, o puede expresarse en términos de alguna medida no monetaria.”

De la toma de decisiones depende mucho los resultados que se logren obtener durante un determinado período, sean estos representados por dinero o a su vez posicionamiento en el mundo empresarial.

3.1.9.9. Proceso de toma de decisiones

Este proceso es la elección de una sola alternativa de entre varias existente, indica que será la mejor para llegar a cumplir con las metas y objetivos propuestos por el grupo organizacional, tras desarrollar varias acciones que nos permitirán llegar con éxito. “Una decisión puede definirse como el proceso de elegir la solución para un problema, siempre y cuando existan al menos dos soluciones alternativas. Es evidente que deben llevarse a cabo varias acciones antes de tomar una decisión.” (Arredondo, 2009, p.79)

3.1.9.10. La penetración de la toma de decisiones

Según Longenecker, (2009, p.30):

> *Involucra a todos los niveles administrativos y productivos de la organización en su conjunto, pues de la efectividad de la adopción de una decisión depende el crecimiento empresarial dando paso así a un mejor nivel de rentabilidad. "La toma de decisiones es una organización invade cuatro funciones administrativas dentro de la organización, las mismas que son necesarias ya que el trabajar en forma uniforme tratando de encontrar las mejores soluciones para el grupo empresarial.*

Las alternativas requieren que sean estudiadas y analizadas de acuerdo a las metas deseadas, la información con la que se cuenta debe ir enfocada hacía la optimización y reducción de los niveles de riesgo. La racionalidad permite escoger la mejor alternativa para la buena marcha de la empresa.

3.1.9.11. Proceso raciones de la toma de decisiones

Al existir un problema cualquiera es necesario agruparlo con varias alternativas de solución, a las mismas que se les debe realizar un estudio detenido de las ventajas y desventajas de las posibles soluciones, permitiendo escoger la mejor alternativa, para proceder a tomar una decisión, desde luego.

Para García (2008, p. 122):

> *Agrupando una gran variedad de razones existentes, posteriormente se selecciona el criterio más adecuado ya que en si el conjunto de criterio ordenados ayudan a tomar decisiones acertadas; cada una de las alternativas existentes deben ser valoradas de acuerdo a las necesidades y resultados que se requiere obtener, es decir según el autor "se debe ordenar a las alternativas atendiendo las prioridades, una vez ordenado los criterios conforme a las prioridades del problema se revisa, analiza y evalúa las opciones que podrían ayudar a resolver el problema identificado.*

3.2. Estado del arte

Se determina que el estado del arte es una categoría que se establece las estrategias mitológicas aplicadas dentro de la investigación, en la actualidad, en el medio en el que se desenvuelven las empresas de servicio y producción a nivel de país, se observa la falta de un modelo de gestión contable para la toma de decisiones y determinación de costos que les permita enfatizar en cumplir con los objetivos trazados para alcanzar las metas a corto, mediano y largo plazo. (Guevara Patiño , 2016)

Para Gutierrez (2005), en su investigación titulada: "Evolución histórica de la contabilidad de costes y gestión de la contabilidad de gestión", ha evolucionado de manera que se ha ido adaptando a las necesidades de las organizaciones para la toma de decisiones a través de los sistema de información internos fijando objetivos a corto, mediano y largo plazo y que permitan medir de manera eficiente la rentabilidad de los productos y sus procesos.

Para Salvador (1998), la contabilidad de gestión va tomando más impulso en las empresas debido a factores como la competitividad, cambios en el entorno empresarial y como dejar de lado la globalización de los mercados así como la celeridad en la que se están desarrollando y produciendo los cambios en los sistemas de información. Para que todo el proceso se ejecute es necesario que la información suministrada por la contabilidad de gestión sea la más adecuada, relevante y oportuna.

Se debe considerar tres partes distintas dentro de la Contabilidad de Gestión, según Facin (2008), la primera, que es el cálculo de los costes de servicios, productos y actividades realizadas por la empresa (p. 54, párr. 2); la segunda, que es la racionalización y control de los recursos de la organización (p. 54, párr. 3); y la tercera, suministrar información adecuada y oportuna al proceso de la toma de decisiones empresariales en un horizonte temporal de corto plazo (p.54, párr. 4).

Por otro lado, según Gómez, et al (2012), afirma que los: "Sistemas contables de gestión, recursos comerciales y capital humano. Un análisis en el sector agroalimentario español" (p.67), por lo expuesto revelan que los sistemas de gestión contable adquieren un mayor interés de estudio dentro de las empresa de producción ya que el entorno competitivo en el cual se desarrollan este tipo de organizaciones necesita que la información que se posea sea fiable y

oportuna para facilitar la toma de decisiones en beneficio de la empresa con la finalidad de administrar los recursos y dar seguimiento a las estrategias implementadas.

Mediante la opinión de Duque Roldán & Osorio Agudelo (2013) "El estado actual de la investigación en costos y la contabilidad de gestión" se relaciona directamente con el estado del arte de la investigación relacionada con los costos basándose siempre en los estudios realizado, a los artículos publicados por autores sobre la contabilidad la cual permite la utilización de técnicas para entender y asimilar de mejor manera la contextualización de la contabilidad de gestión, permitiendo entender el funcionamiento real de la organización.

Para Gómez, J (2012), "El ajuste contingente entre los sistemas contables de gestión y la estrategia. Un análisis empírico en el sector eco turístico." (p.143), consideran que los sistemas de gestión contable buscan un modelo de gestión que se adapte a las necesidades de las organizaciones, además de que sea flexible y mejore la calidad del producto o servicio que ofertan las empresas con el objetivo de generar un alto rendimiento para la empresa a la hora de tomar decisiones y obtener el control de las capacidades que poseen la organización al momento de determinar el costo y alcanzar ventaja competitiva sobre el mercado.

El estado del arte en la determinación de los costos y la toma de decisiones es una herramienta la cual se adaptando a las necesidades de las empresas en relación al diseño y el sustento adecuado del sistema de gestión contable, con la ayuda de la tecnología ya que en muchas de las organizaciones no le dan la importancia necesaria al desenvolvimiento quedando rezagadas por la falta de conocimiento y adaptabilidad al mercado.

Los sistemas de costos y la contabilidad de gestión es de suma importante dentro de la empresa la cual le permite establecer la correcta toma de decisiones, basados en un sistema de información que establece los datos adecuados u oportunas, el cual la gerencia puede utilizar de forma correcta siempre en el beneficio de la institución, permitiendo evaluar el desempeño, planificar actividades y tomar decisiones.

Capítulo 4

Metodología

4.1 Modalidad de la investigación

En el presente estudio se aplicó la investigación de campo, descriptiva, bibliográfica y correlacional-causal; las técnicas del cual se sustenta la información primaria y secundaria que a continuación se detalla en forma general los instrumentos utilizados.

Tabla 5 *Recolección de la información*

Tipo de información	Técnicas de investigación	Técnicas de recolección
1. Información Secundaria	1.1. Lectura científica	1.1.1. Contabilidad de costos, enfoque gerencial y de gestión, Cuevas (2010). 1.1.2. El valor estratégico de la innovación en los procesos de negocios, Barros (2012) 1.1.3. Generación de modelos de negocios, Osterwalder, (2010). 1.1.4. Contabilidad de costos, herramientas para la toma de decisiones, Cashin, et al (2013). 1.1.5. La evaluación del proyecto en la decisión del empresario, Valbuena, R (2010) 1.1.6. Administración de servicios, de Lovelock, C (2011). 1.1.7. Administración de pequeñas empresas, lanzamiento y crecimiento de iniciativas emprendedores, Longenecker, Moore, Petty, Palich (2009) et al.
2.Información Primaria	2.1. Encuesta 2.2. Observación	2.1.1. Cuestionario (usuarios) o clientes 2.1.2. Participante (Investigadora)

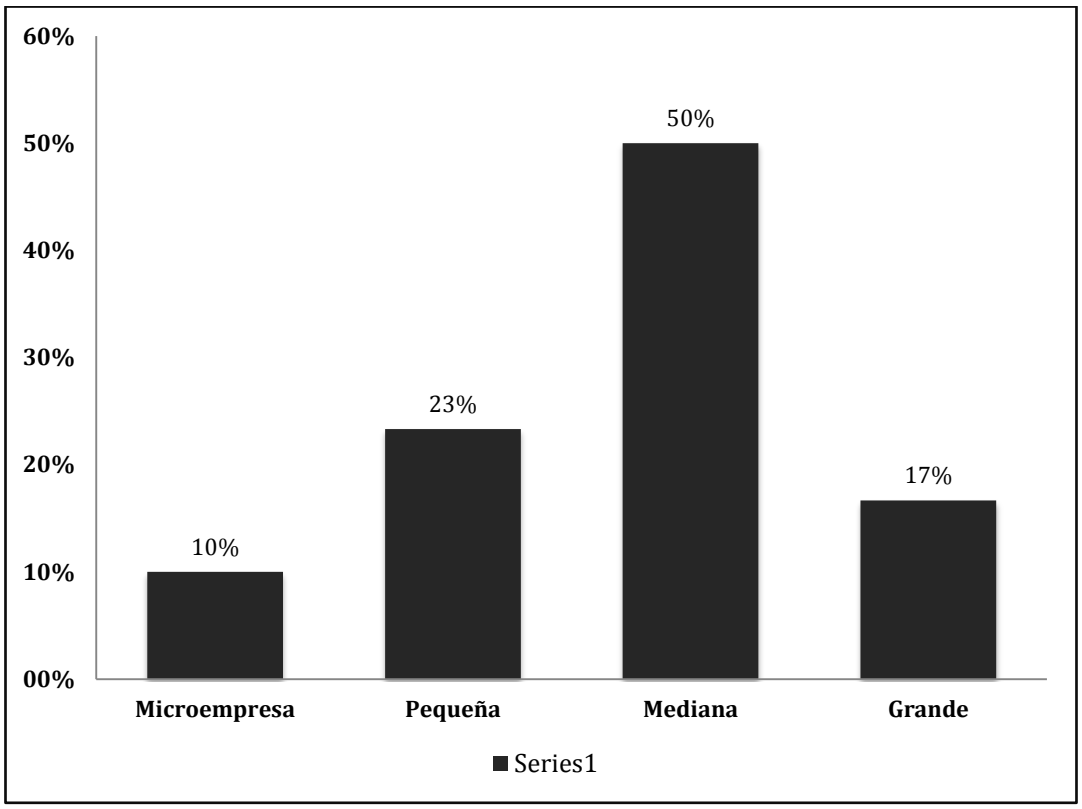
Fuente: Ana Rosario Cruz Albán

4.2 Diagnóstico (análisis de la investigación)

Encuesta aplicada al cliente externo (usuario permanente), que solicita asesoría y consultoría contable y tributaria.

Pregunta 1 ¿Qué tipo de empresa es ""ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."?

Gráfico 2 *Tipo de empresa*



Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

Análisis

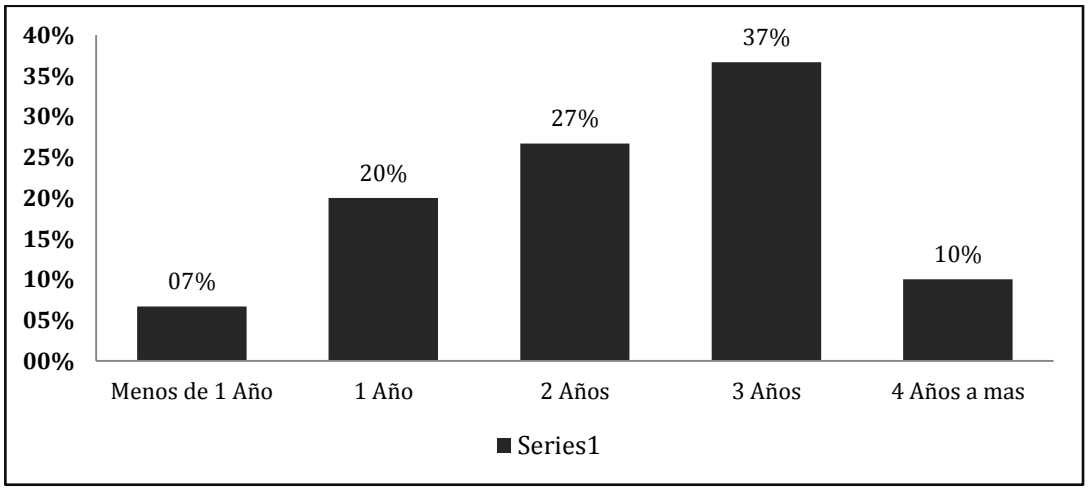
Mediante la encuesta establecida el 10% opina que es Microempresa, el 23,3% Pequeña, el 50% median y el 16,7% grande, es decir que el tipo de Institución "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA" en la actualidad es mediana.

Interpretación

La empresa "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.", es una compañía mediana, la cual se la reconoce por el número de empleados que son menores a 30 personas, la cual sus servicios es brindar asesoría contable, auditoria y el manejo de los respectivos estados financieros.

Pregunta 2 ¿Qué tiempo en funcionamiento tienen las empresas competidoras de "ORTIZ & ASOCÍADOS CÍA. LTDA."?

Gráfico 3 *Tiempo de funcionamiento*



Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

Análisis

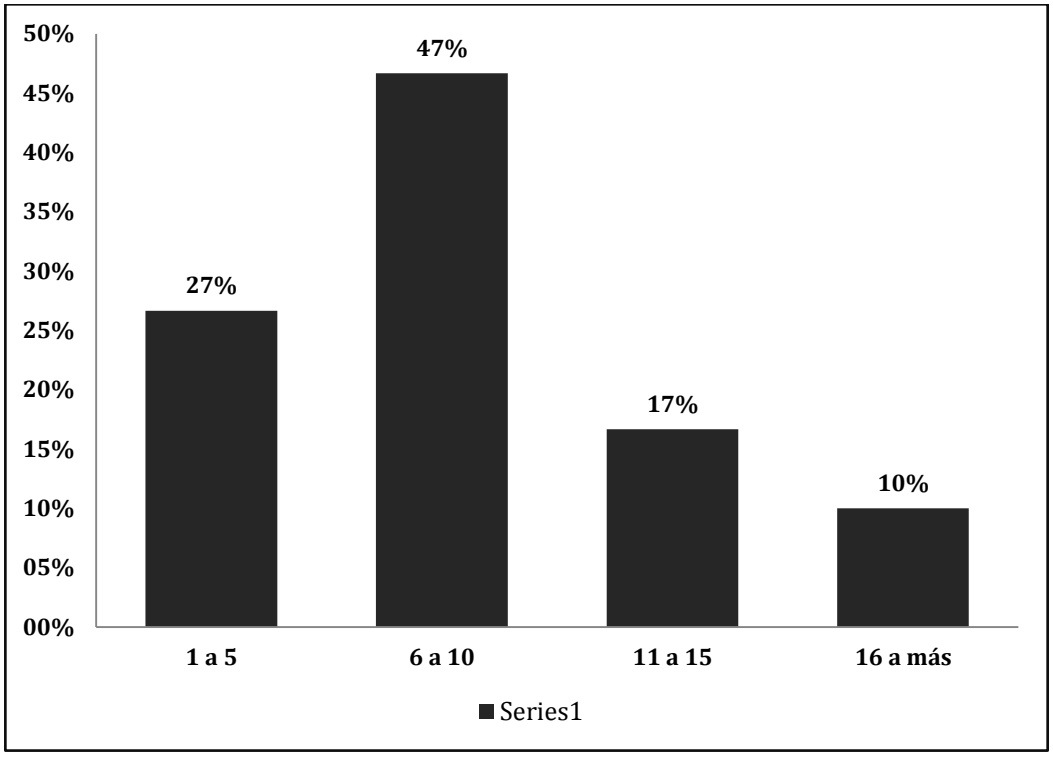
De acuerdo a la encuesta se determina que el 6,7% piensan que tiene menos de una año, el 20% un año, 26,7% dos años, 36,7 tres años y el 10% 4 años o más que tiene el funcionamiento.

Interpretación:

Se puede concluir que las empresas competidoras, son Contaplus y Emfrag cap S.A, en un 36,7% en la ciudad de Ambato, debido a que estas brindan el mismo servicio a un precio más bajo, y justo a tiempo la entrega del trabajo, pero lamentablemente en estas empresas competidoras, tiene una buena calidad de servicio personalizado que posee la compañía "ORTIZ & ASOCÍADOS CÍA. LTDA.", sería bueno que a más de lo mencionado los socios con sus colaboradores tengan trazados los costos y la coordinación en su trabajo para que no salgan perjudicados en su rentabilidad empresarial.

Pregunta 3 ¿Cuál es el número de colaboradores de la compañía por área de gestión?

Gráfico 4 *Número de colaboradores*



Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

Análisis

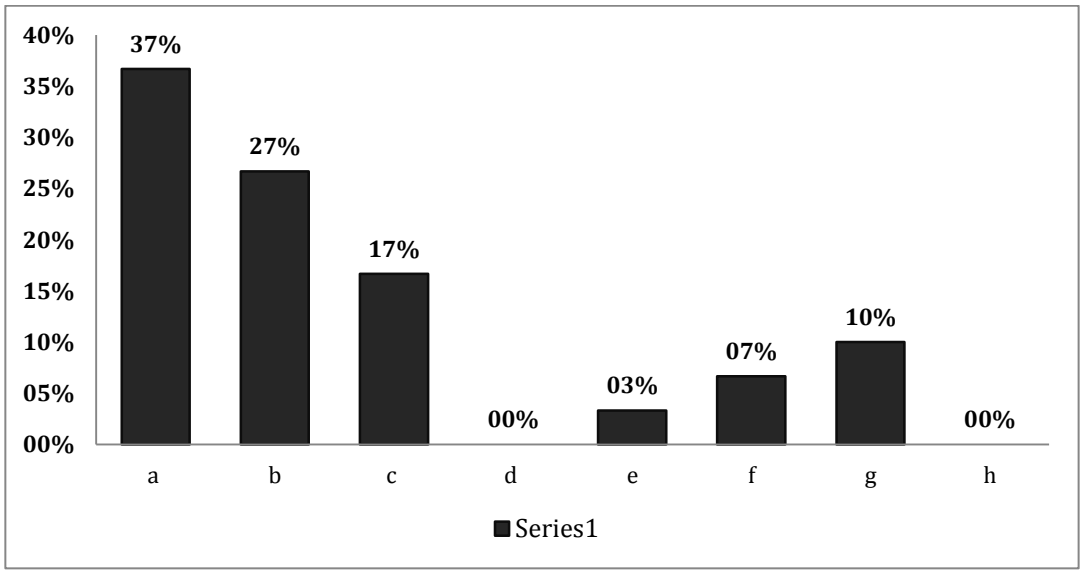
Del 100% de los encuestados determina que el número de colaboradores que la empresa tiene, el 26,7% de 1 a5, el 46,7% de 6 a 10, de igual manera el 16,7% son 11 a15 y por último el 10% 16 a más. Es decir que tiene de 6 a 10 trabajadores dentro del área de gestión.

Interpretación:

En la compañía existe un reducido número de empleados, ocasionando demora en el tiempo de entrega de lo solicitado, a la vez se traspapela los documentos, a pesar de que no existen problemas en cuanto a la calidad de servicio y trabajo terminado que es excelente, sin embargo los costos oscilan a veces altos y otras veces el mismo trabajo es bajo, este problema se suscita en cuanto a su precios de consultoría contable y tributaria, no tienen establecido su costo y a la vez la coordinación y comunicación es ineficiente.

Pregunta 4 ¿Los servicios que le ha brindado la firma Auditora de "ORTIZ & ASOCÍADOS CÍA. LTDA.", son?

Gráfico 5 *Servicios de firma auditora*



Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

Análisis

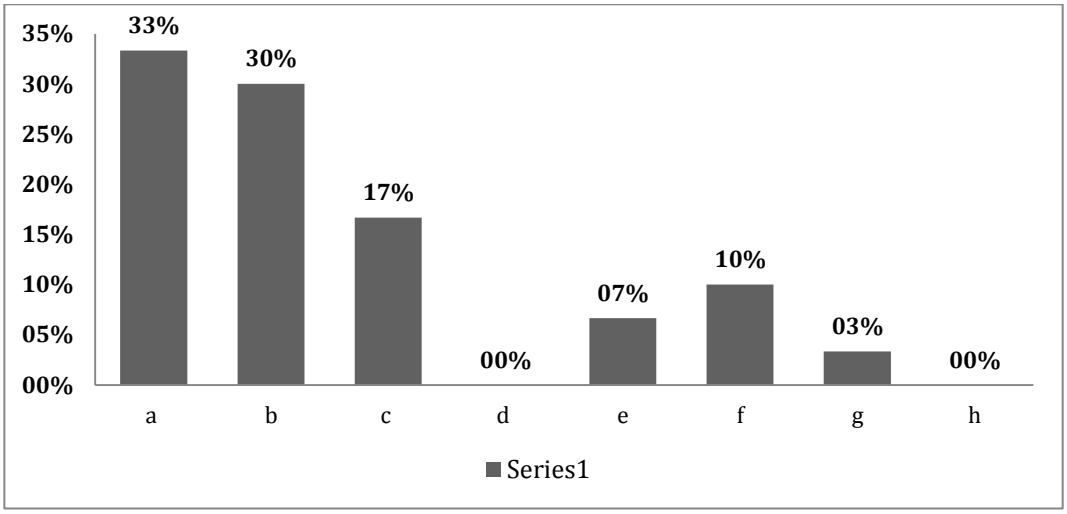
Los servicios que brinda la firma auditora, el 37,7% es la de Asesoramiento tributario; el 26,7% en Auditoría de la empresa, 16,7% Manejo de estados financieros; de igual manera el 10% Declaraciones de IVA, también el 6,7% de Declaraciones de impuesto a la Renta, y por último el 3,3% de Reclamos fiscales.

Interpretación:

El servicio que más oferta la compañía es el Asesoramiento tributario, la auditoria de las empresas y los manejos de los estados financieros, el 36,7% de los encuestados señalan que la asesoría tributaria son los servicios que le brinda siempre la firma auditora, le permite captar nuevos mercados, debido a que la mayor partes de las personas se encuentra obligadas a declarar el impuestos con el SRI.

Pregunta 5 ¿Cuál es la demanda, el costo y el tiempo de los servicios?

Gráfico 6 *Servicios con demanda*



Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

Análisis

La demanda del tiempo y del costo del servicio, es el 33,3% es la de Asesoramiento tributario; el 30% en Auditoría de la empresa, 16,7% Manejo de estados financieros; de igual manera el 10% Declaraciones de impuesto a la Renta, también el 6,7% de Reclamos fiscales, y por último el 3,3% de Declaraciones de IVA.

Interpretación

Hay mucha demanda en servicio tributario, pero el problema es por su costo, unas veces es alto y otras veces el mismo trabajo que se le mando anteriormente el costo final es bajo, es decir no se ha establecido los costos adecuados a cada servicio. Llegando a ocasionar una desconfiancita por los clientes al momento de pagar cuando la empresa cobra a diferentes precios.

Tabla 6 *Costos de servicios contables y tributarios*

TIPO	$20 a $40	$50 a $100	$101 a $150	$151 a $200	$201 a $250	$251 a $300	$301 a $350	$351 a $500	Más de $500
Asesoramiento tributario			4	3	3				
Auditoría de la empresa						5	3	1	
Manejo de estados financieros		2	1	2					
Precios de transferencia									
Reclamos fiscales								1	1
Declaraciones de impuesto a la Renta	2	1							
Declaraciones de IVA	1								
Reclamaciones administrativas									

Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

De acuerdo a la encuesta establecida los factores que tiene los costos de los servicio prestados son la asesoría tributaria entre el rango de $200 a $250 y la auditoría de las empresas se realizan entre $ 251 a $ 300, ya que existe una gran cantidad de trabajo acumulado, que permuten establecer eso cotos en el beneficio dela empresa.

Tabla 7 *Tiempos de servicios contables y tributarios*

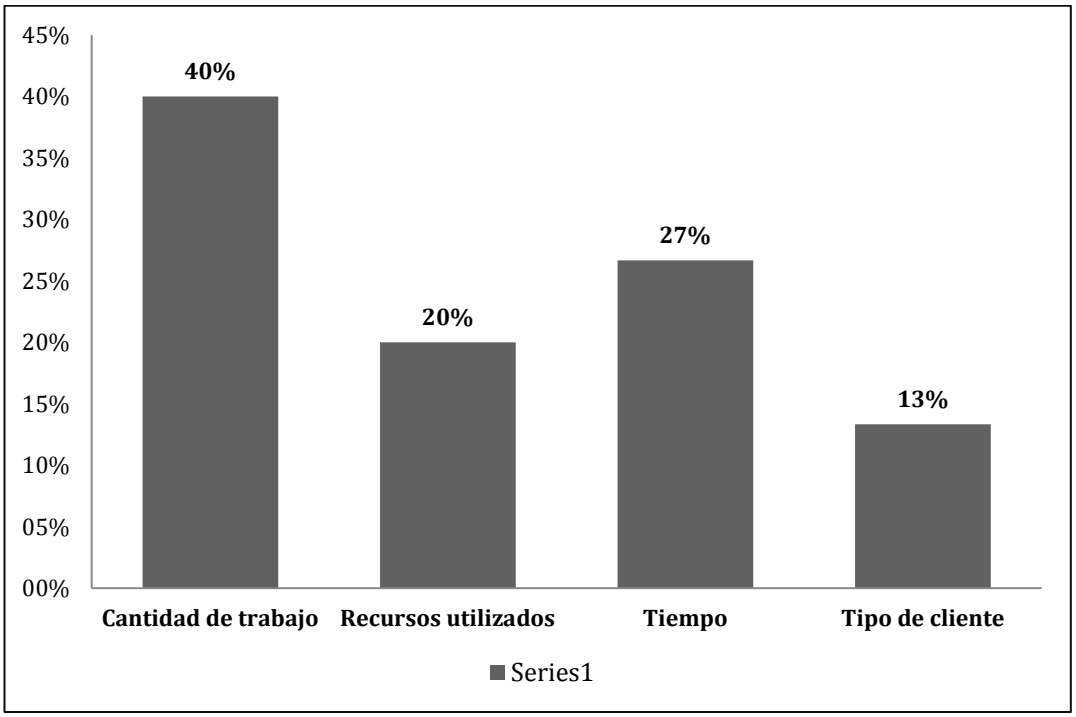
TIPO	TIEMPO												
	HORAS								DÍAS				
	1	2	3	4	5	6	7	8	2	3	4	5	30
Asesoramiento tributario					4	5			1				
Auditoría de la empresa											1	5	3
Manejo de estados financieros							1	3	1				
Precios de transferencia													
Reclamos fiscales													2
Declaraciones de impuesto a la Renta					2	1							
Declaraciones de IVA			1										
Reclamaciones administrativas													

Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

En esta tabla se establece los tiempo que se domaran en brindar un servicio de acuerdo a 5-6 horas que se tarda por lo genera la elaboración de la asesoría tributaria, lo cual significa uno dos días, en cambio el desarrollo de las auditorias por lo general lo realiza entre 5 días a un mes dependiendo la magnitud de la información que proporciona la empresa auditada.

Pregunta 6. ¿Cuál de estos factores determinan más el costo de servicios prestados en la compañía "ORTIZ & ASOCÍADOS CÍA. LTDA."?

Gráfico 7 *Factores que determina el costo*



Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

Análisis

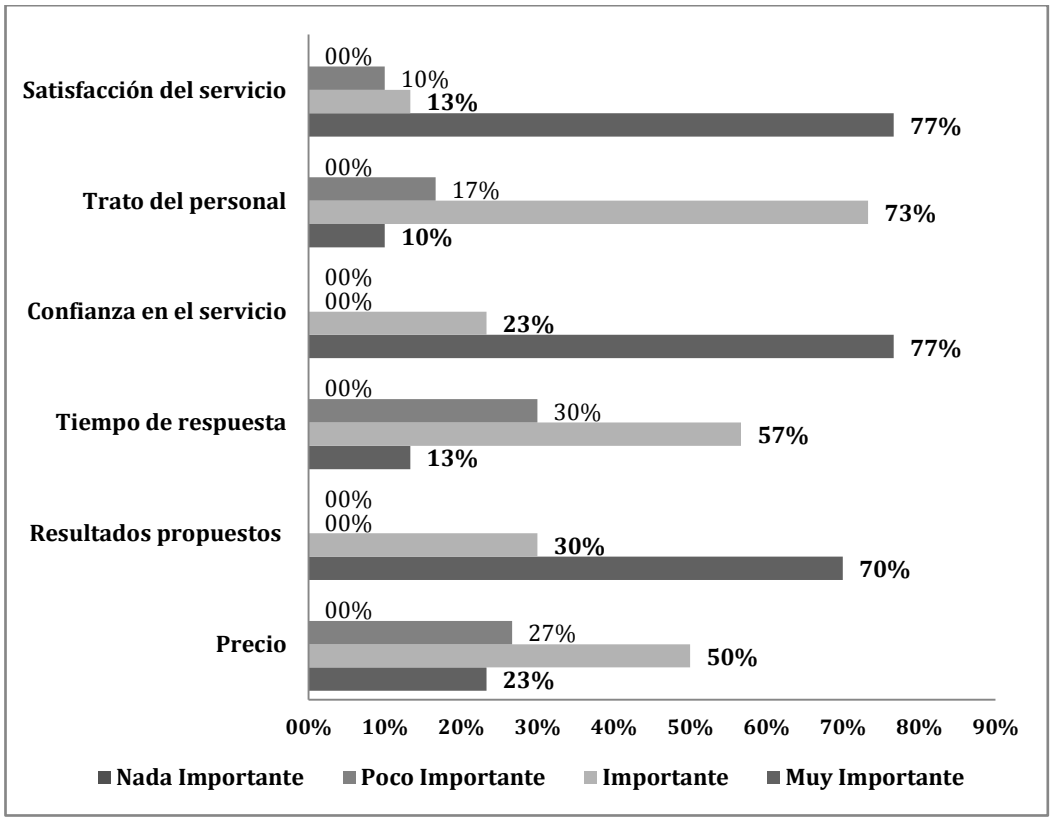
Los factores que determina más el costos es en un 40% las cantidades de trabajo, el 26,7% tiempo, los recursos utilizados en un 20% y por último el 13,3% los tiempos que se demanda en cada uno de los clientes.

Interpretación

Los contos de servicio que determina la empresa se encuentra involucrados con la cantidad de trabajos y su respectivo tiempo se demoran en realizar, ya que algunos de ellos se encuentran traspapelados y mientras el cliente no los solicite ese trabajo no se elabora.

Pregunta 7. A la hora de buscar una firma auditora que le de asesoramiento a sus trámites tributarios, contables y de auditoría. ¿Qué importancia le dio usted a cada uno de los siguientes aspectos?

Gráfico 8 *Importancia de la firma auditora*



Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

Análisis

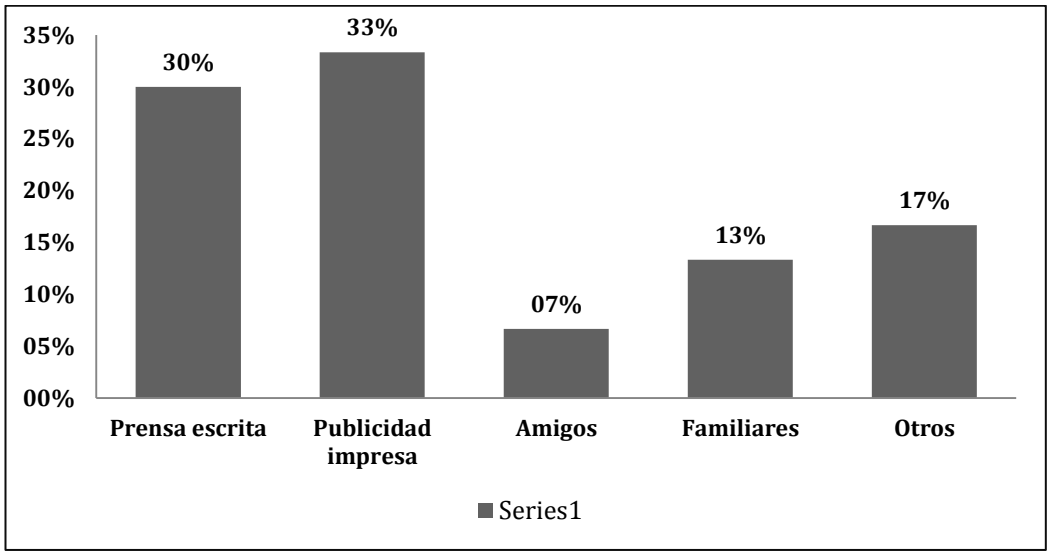
Mediante la encuesta establecida se determina que a la hora de buscar una firma auditora la importancia que tiene la satisfacción del servicio con un 73,3% muy importante, la confianza en el servicio con un 76,7%, el 56,7% impotente en el tiempo de respuesta, 70% muy favorable los resultados propuesto y sobre todos el precio debe ser absorbible al cliente.

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos a la hora de buscar una firma auditora, la importancia del cliente es la confianza en el servicio, satisfacción, trato personal y sobre todo tiempo de respuesta así como también que sea eficaz, eficiente y efectiva, que no se demore en los trámites siempre dando la prioridad adecuada a la compañía.

Pregunta 8. ¿Por qué medio supo de los servicios de la firma de auditora "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."?

Gráfico 9 *Medio de comunicación*



Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

Análisis

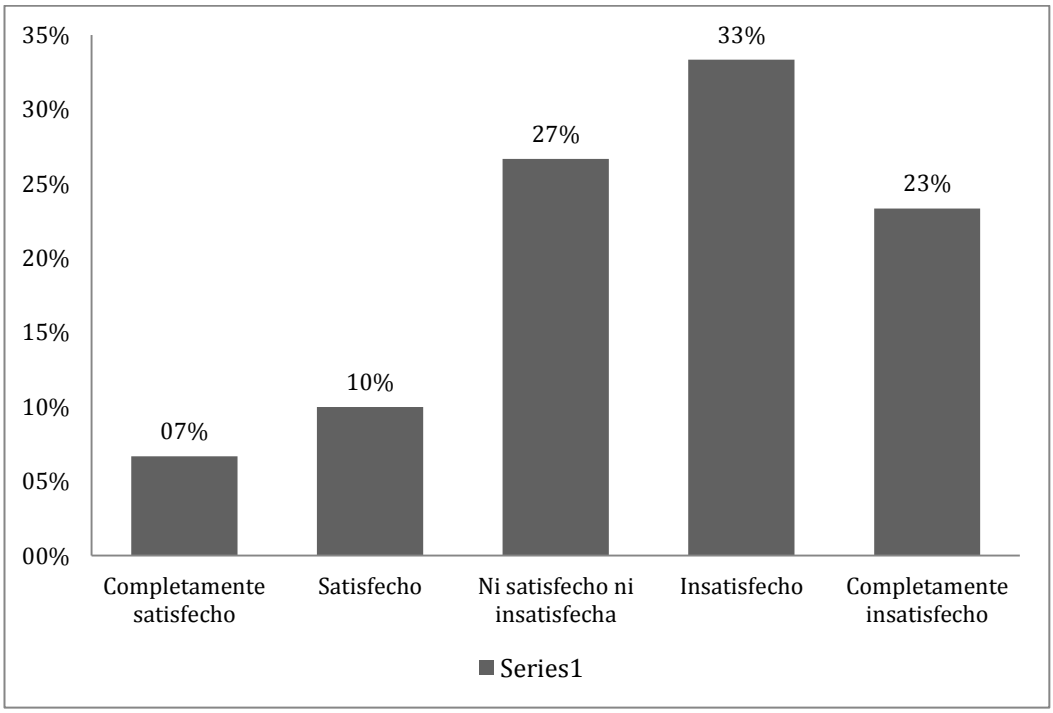
Mediante la encuentra elaborada las personas manifiesta que el medio por el cual esos se enteraron de la empresa es por la publicidad impresa con un 33,3%, el 30% por la prensa escrita, el 16,7 por otros medios, 13,3% de recomendación de los familiares y por último el 6,7 son de acuerdo a los amigos.

Interpretación

Es decir que el 33,33% el medio por lo que se enteraron de la empresa es la prensa impresa ya que se va entregando a varias personas que se enteren de la empresa y sus servicios que oferta a costos accesibles a cada persona o empresa que tiene un negocio.

Pregunta 9. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con el servicio de la firma auditora "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."?

Gráfico 10 *Grado de satisfacción*



Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

Análisis

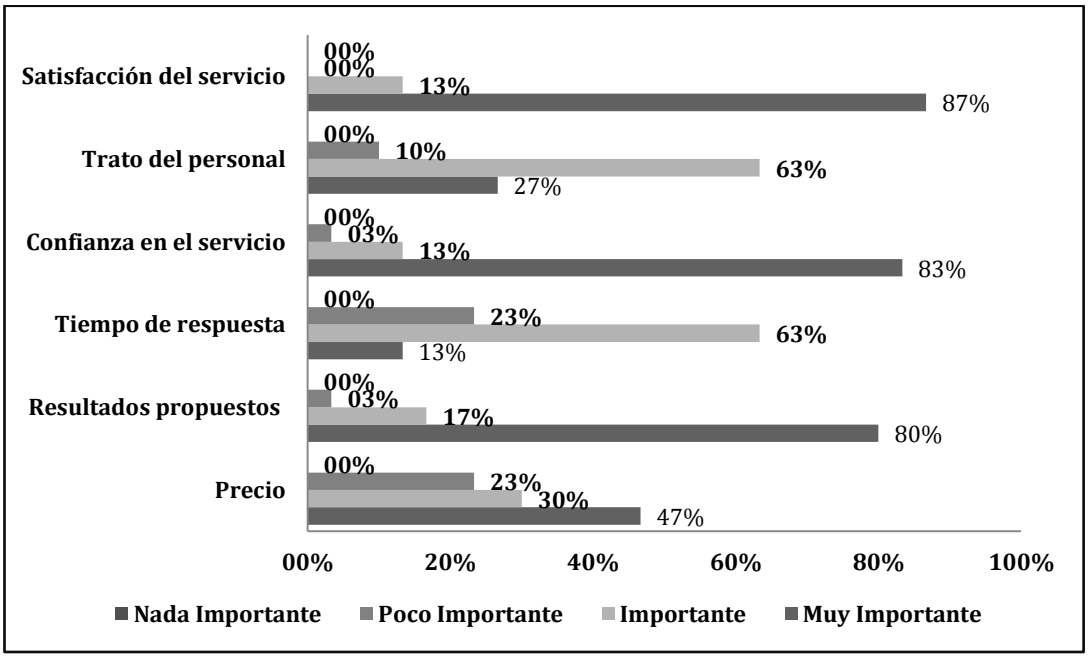
De acuerdo a los resultados obtenidos el 33,3% se encuentran insatisfechos con el servicio, el 26,7% ni tan satisfechos ni insatisfechos, por otra parte el 23,3% se encuentran completamente insatisfechos, un 10% están satisfechos y el 6,7% completamente satisfechos.

Interpretación

Los clientes con el servicio que compañía "ORTIZ & ASOCÍADOS CÍA. LTDA." En la actualidad se encuentran insatisfechos, por la demora de los tramites y su respectiva entrega, porque en algunas vez se olvidad de la orden de trabajo o del respectivos servicio, ocasionando a la persona cancelar multas, esto se debe por falta de colaboradores ya que no se establece una normativa o modelo determinado en costos que ayude en la toma de decisiones a nivel interno de la compañía.

Pregunta 10. Valoración de los principales atributos de los servicios que ofrece la firma auditora "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."

Gráfico 11 *Atributos de los servicio*



Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

Análisis

En relación a la encuesta establecida se determina que la valoración de los principales atributos, la satisfacción del servicio con un 86,7% muy importante, la confianza en el servicio con un 83,3%, el 63,3% impotente en el tiempo de respuesta, 80% muy favorable los resultados propuesto y sobre todos el precio debe ser valorado según los requerimientos del cliente.

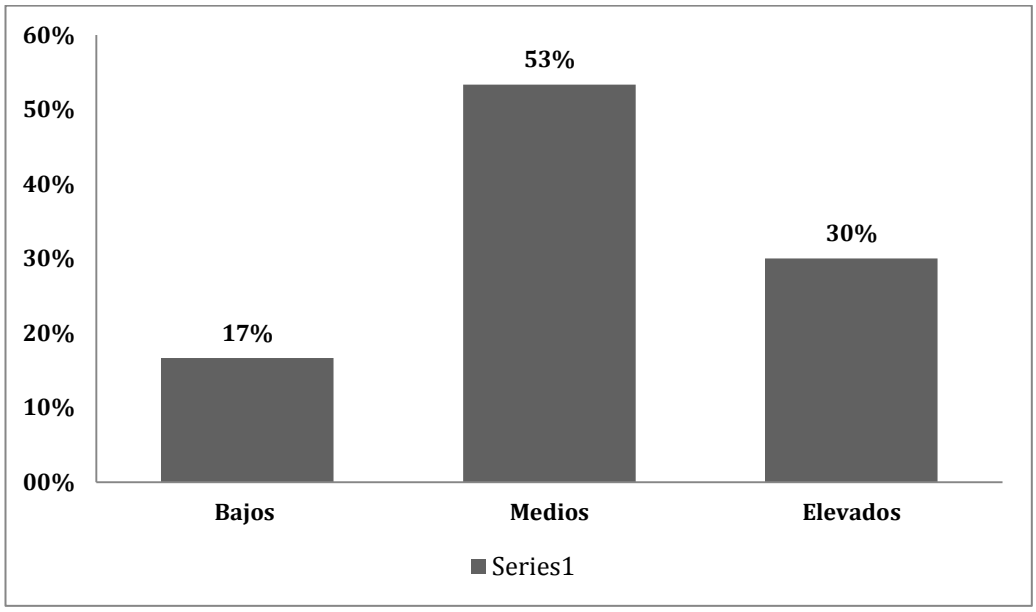
Interpretación

Al analizar las respuestas de los encuestados en cuanto a la valoración de los principales atributos de los servicios que ofrece la firma auditora tenemos que la satisfacción con el servicio es muy importante porque existe confianza en los resultados propuestos y sobre todo el trato personal de la compañía siempre está presente con sus clientes. Sin embargo debe existir alguna planificación, manual, guía, sistema, o modelo en el que se detalle procedimientos, costos y la toma de decisiones que debe ejecutar cada empleado desde sus propietarios, con eso se ganaría

tiempo, y pago de un costo señalado, evitando resentimientos y elevando la satisfacción del cliente.

Pregunta 11. ¿Cree usted que los costos que ofrece la firma auditora "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA." con relación a otras firmas auditoras son?

Gráfico 12 *Apreciación de costos*



Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

Análisis

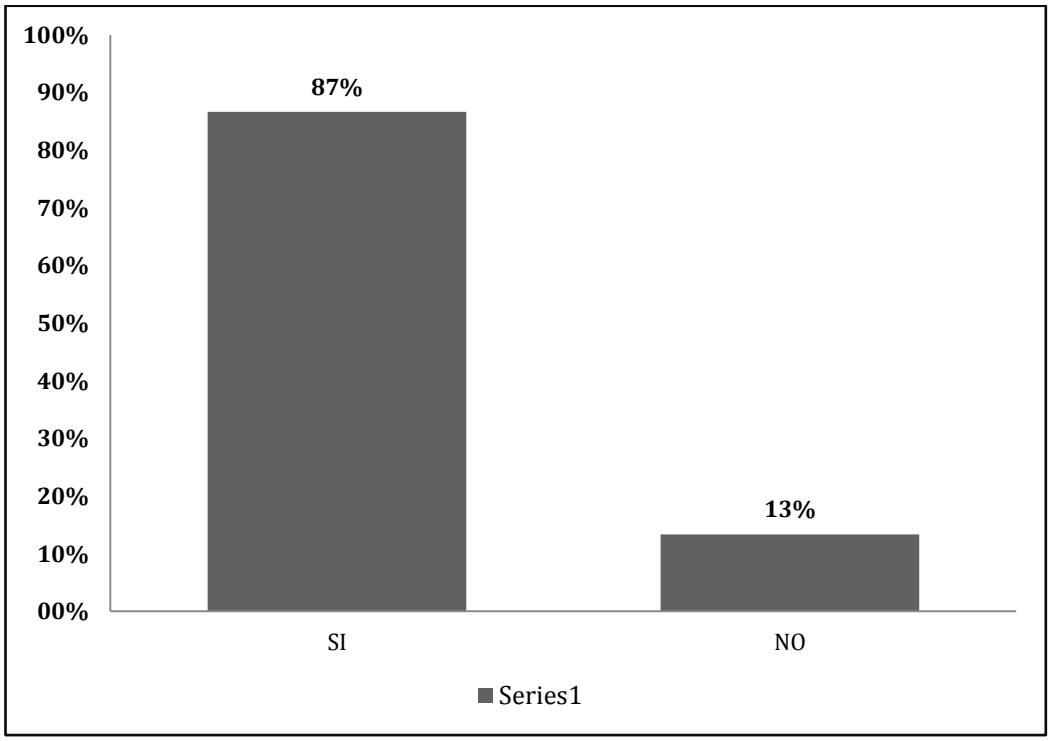
Las personas encuestadas creen que los costos que ofrece la firma auditora "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA" en relación a la competencia es el 53,3% casi iguales, el 30% piensan que son elevados, y en cambio el 16,7% son bajos.

Interpretación

Es decir que se considera que los costos que ofrece la firma auditora "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA." con relación a otras firmas auditoras son medios ya que los costos en relación con otras empresas son bajos, pero a veces fluctúa llegando hacer altos, debido a que no se encuentra establecido un calendario de costos, y aún más no se agenda la fecha de entrega del trabajo al usuario contratante.

Pregunta 12. ¿Recomendaría a otras empresas los servicios de la firma auditora "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."?

Gráfico 13 *Recomendación de la empresa*



Elaboración Ana**:** Rosario Cruz Albán

Análisis

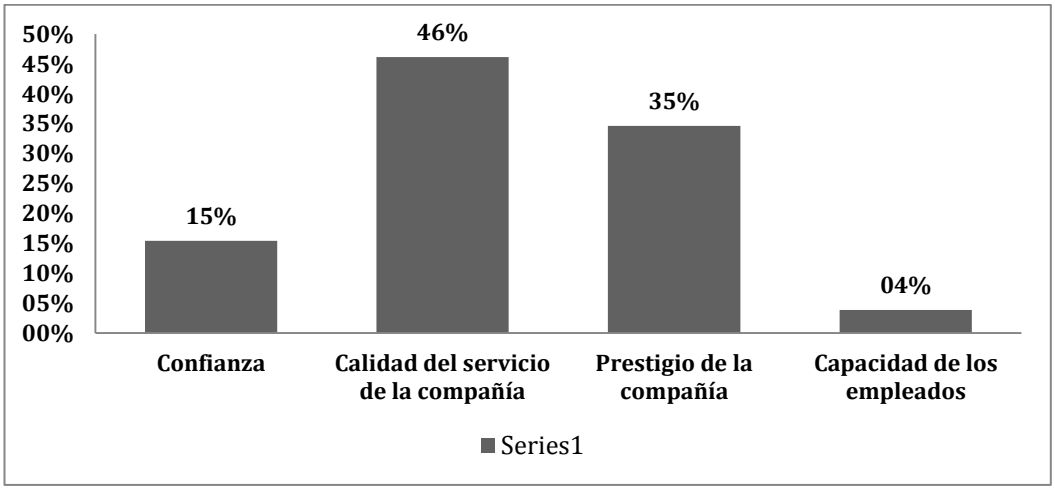
De los encuestados el 86,7% manifiestan que si recomendaría a otras empresas los servicios de la firma auditora "ORTIZ & ASOCÍADOS CÍA. LTDA.", y el 13,3% no recomendarían por el tiempo y sus costos.

Interpretación

Los clientes son un factor primordial para que funcione la compañía, porque son el motor que impulsa el desarrollo económico y financiero de la empresa, y a la vez satisface al máximo las necesidades y requerimientos que el cliente ha solicitado, la visión es entregar justo a tiempo el servicio, como también calidad con precios moderados.

Pregunta 13. En caso de ser afirmativa la pregunta anterior ¿por qué recomendaría a sus amistades o clientes a la firma auditora "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."?

Gráfico 14 *Razones de recomendación empresarial*



Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

Análisis

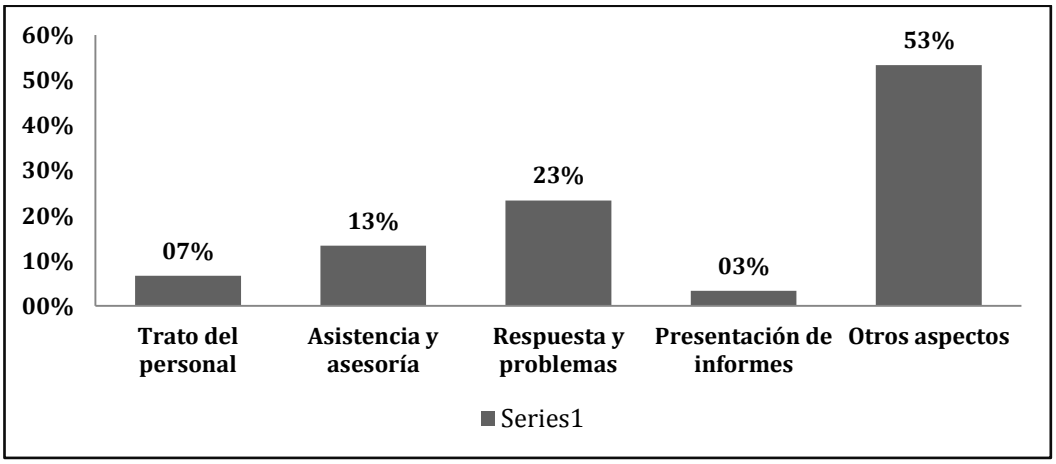
Del 86,7% de la pregunta anterior afirma que recomendaría el 46,2% del servicio por la calidad de la compañía, el 34,6% prestigio, un 15,4% ya que tiene confianza, y por último el 3,8% ya que tiene una capacidad de empleados que realicen los trabajos.

Interpretación

Se recomendaría a las amistades o clientes la firma Auditora "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA." por la calidad del servicio que oferta, existiendo mayor captación y la confianza hacía la firma auditora, ya que son los puntos más sobresalientes del servicio, que ha permitido que la empresa se distinga de las otras competencias como Contaplus y Emfrag cap S.A.

Pregunta 14. ¿En qué considera usted que podrá mejorar el servicio que brinda la firma auditora "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."?

Gráfico 15 *Mejoramiento de la empresa*



Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

Análisis

Se considera que debe mejora en otros aspectos con un 53,3%, en repuestas y problemas 23,3%, dentro de las asistencias y asesorías 13,3%, también en el trato del personal y con un 3,3% dentro de la presentación de los informes.

Interpretación

En las encuestas desarrolladas el 53,3% señalan otros aspectos como los que consideran que podrá mejorar el servicio que brinda la firma auditora "ORTIZ & ASOCÍADOS CÍA. LTDA.", como la toma de decisiones y costos de los servicios, facilitando a que sus colaboradores y socios puedan incursionar en nuevos segmentos de mercado con la finalidad de captar nuevos clientes, ya que se ven obligados a ser más competentes.

4.3. Interpretación de datos

La interpretación de los datos se muestra a continuación en el siguiente cuadro, en donde se especifica los resultados obtenidos con el porcentaje más significativo de acuerdo a las contestaciones de los encuestados.

4.3.1. Resumen de resultados de la encuesta aplicada a las fuentes internas de "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."

Tabla 8 *Interpretación de la encuesta a fuentes internas de la compañía*

#	Preguntas básicas	Explicación	Porcentaje
1	¿Qué tipo de empresa es "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA LTDA."?	Las fuentes externas consideran que "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.", es empresa mediana que se encarga de brindar un servicio de asesoría contable y tributaria relacionada con la ley.	Mediana 50%
2	¿Qué tiempo en funcionamiento tienen las empresas competidoras de "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."?	El mayor número de los clientes externos manifiestan que las empresas competidoras de "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.", tiene tres años en el mercado el 36,7% en la ciudad de Ambato.	3 años 36,7%
3	¿Cuál es el número de empleados de la compañía?	Como la compañía es pequeña cuenta con 6 a 10 empleados no todos son fijos por los que ha ocasionado demora en el tiempo de entrega de lo solicitado, porque los documentos en la mayoría de los casos son traspapelados y no se encuentra en el lugar que debe estar.	De 6 A 10 46,70%
4	¿Los servicios que le ha brindado la firma de Auditora "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.", son?	El servicio que más oferta la compañía es el Asesoramiento tributario, la auditoria de las empresas y los manejos de los estados financieros.	Asesoramiento tributario 36,70%
5	¿Cuál es la demanda, el costo y el tiempo de los servicios?	Hay mucha demanda en servicio tributario, pero el problema es por su costo, una veces es alto y otras veces el mismo trabajo que se le mando anteriormente el costo final es bajo, es decir no se ha establecido los costos adecuados a cada servicio.	Demanda tributaria 33,30%
6	¿Cuál de estos factores determinan más el costo de servicios prestados en la compañía "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA"?	Los contos de servicio que determina la empresa se encuentra involucrados con la cantidad de trabajos y su respectivo tiempo se demoran en realizar, ya que algunos de ellos se encuentran traspapelados y mientras el cliente no los solicite ese trabajo no se elabora.	Cantidad de trabajo 40,00%
7	A la hora de buscar una firma Auditora que le de asesoramiento a sus trámites tributarios, contables y de auditoría. ¿Qué importancia le dio usted a cada uno de los siguientes aspectos?	La importancia del cliente es la confianza en el servicio, satisfacción, trato personal y sobre todo tiempo de respuesta así como también que sea eficaz, eficiente y efectiva, que no se demore en los trámites siempre dando la prioridad adecuada a la compañía.	Confianza en el servicio 76,70%

#	Preguntas básicas	Explicación	Porcentaje
8	¿Por qué medio supo de los servicios de la firma de Auditora “ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."?	Las personas manifiesta que el medio por el cual esos se enteraron de la empresa es por la publicidad impresa y escrita en donde se establece los servicios y la dirección en donde se encuentra ubicada la compañía “ORTIZ & ASOCÍADOS CÍA. LTDA.”.	Publicidad impresa 33,30%
9	¿Cuál es su grado de satisfacción general con el servicio de la firma de Auditora “ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.”?	En la actualidad se encuentran insatisfechos, por la demora de los tramites y su respectiva entrega, porque en algunas vez se olvidad de la orden de trabajo o del respectivos servicio, ocasionando a la persona cancelar multas, esto se debe por falta de colaboradores ya que no se establece una normativa	Insatisfecho 33,30%
10	Valoración de los principales atributos de los servicios que ofrece la firma de Auditora “ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA”	En cuanto a la valoración de los principales atributos de los servicios que ofrece la firma auditora se considera muy importante la confianza en el servicio, los resultados propuestos, el precio y sobre todo el trato personal que la compañía siempre está presente con sus clientes. Sin embargo debe existir alguna planificación, manual, guía, sistema, o modelo en el que se detalle procedimientos, costos y la toma de decisiones que debe ejecutar cada empleado desde sus propietarios, con eso se ganaría tiempo, y pago de un costo señalado, evitando resentimientos y elevando la satisfacción del cliente.	Satisfacción en el cliente 86,70%
11	¿Cree usted que los costos que ofrece la firma Auditora “ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA” con relación a otras firmas auditoras son?	Que los costos que ofrece la firma auditora “ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.” con relación a otras firmas auditoras son medios ya que los costos en relación con otras empresas son bajos, pero a veces fluctúa llegando hacer altos, debido a que no se encuentra establecido un calendario de costos, y aún más no se agenda la fecha de entrega del trabajo al usuario contratante.	Medios 53,30%
12	¿Recomendaría a otras empresas los servicios de la firma auditora “ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.”?	Los clientes son un factor primordial para que funcione la compañía, ya que es el motor que impulsa el desarrollo económico y financiero, por lo que es vital satisfacer al máximo las necesidades y requerimientos del cliente entregando un servicio de calidad con precios moderados.	Si 86,70%

#	Preguntas básicas	Explicación	Porcentaje
13	En caso de ser afirmativa la pregunta anterior ¡por qué recomendaría a sus amistades o clientes a la firma Auditora "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."	La calidad del servicio justo a tiempo para la entrega de los trabajos contratados.	Calidad en el servicio 46,20%
14	¿En que considera usted que podrá mejorar el servicio que brinda la firma Auditora "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."?	Se debería mejorar en la entrega de los trabajos, y en la determinación de costos.	Otros aspectos 53,30%

Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

4.3.2. Procedimiento

Este estudio permite obtener información sobre costos y toma de decisiones de la empresa, así como también sobre las funciones que desempeñan y los recursos que manejan en su ejecución, para el desarrollo de la investigación de acuerdo a las técnica del cuestionario con preguntas cerradas dirigidas en forma directa a los clientes externos conociendo de esa manera la explicación y a la vez analizando el porcentaje de cada pregunta en forma general, detallando a continuación sí es factible o no implementar en la compañía un modelo para determinar costos y direccionar a los socios y colaboradores a una mejor toma de decisiones.

La compañía "ORTÍZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA." viene desarrollando su mercado hacía las empresas de servicios farmacéuticos, jurídicos, industriales, constructoras, avícolas, dentro y fuera de la ciudad de Ambato, conservando una excelencia en el servicio personalizado, lo que le permite diferenciarse de la competencia como Contaplus y Emfrag cap S.A., basándose en el mejoramiento de sus procesos de servicio y la innovación de los costos y la toma de decisiones con un adiestramiento permanente del personal, buscando satisfacer los requerimientos y expectativas del cliente.

La meta es desarrollar un modelo por órdenes de servicio determinando costos y políticas de precio y su influencia en la toma de decisiones económicas y financieras, a continuación se detalla en el capítulo 5 que habla de los resultados logrados en la encuesta – cuestionario.

Capítulo 5

Resultados

5.1 Producto final del proyecto de titulación

5.1.1. Modelo por órdenes de servicio para la determinación de costos y políticas de precios referenciales y su influencia en la toma de decisiones económicas y financieras

Gráfico 16 *Logotipo*

Fuente: "ORTÍZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."

5.1.1.1. Institución ejecutora

- Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.
- Empresa "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."

5.1.1.2. Beneficios

- Propietarios "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."
- Clientes

5.1.1.3. Ubicación

- Provincia: Tungurahua
- Ciudad: Ambato
- Dirección: Av. Rodrigo Pachano y Montalvo. Esq. Edificio Ficoa Park.
- Teléfono: 2823123
- Celular: 0999937372
- Ruc: 1891736033001
- E-mail: ortiz_asociados4@hotmail.com

5.1.1.4. Equipo técnico responsable

- Dr. Kléver Ortiz Ortiz
- Lic. Cumandá Ortiz Ortiz

5.1.1.5. Costo estimado

El presupuesto estimado para el modelo y determinación de costos y políticas a ser proyectado es de $1.456,00 (mil cuatrocientos cincuenta y seis dólares americanos).

5.1.2. Antecedentes

La empresa "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.", en la actualidad desea implementar un modelo por órdenes de servicio para la determinación de costos y políticas de precio referenciales y su influencia en la toma de decisiones económicas y financieras, con el propósito del determinar el valor adecuado que deben decir a los clientes en relación los servicios prestados.

Destinatarios: Gerencia General.

5.1.3. Análisis del costo por orden de servicio

Para la ejecución de la determinación del costo por órdenes de servicio de consultoría y asesoría contable y tributaria, se ha procedido a la identificación de tres fases compuesta por pasos que describen a cada una de las acciones a realizarse.

5.1.3.1. Fase 1 inicial: Planificación

En esta fase se procede a la recolección de datos obligatorios para la determinación de los costos para cada servicio en la compañía "ORTÍZ & ASOCIADOS CÍA.LTDA.".

5.1.3.1.1. Paso 1

Se procede a tomar las facturas de compra que se emitieron a la compañía "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.", durante el período 2015, y se registra la fecha, descripción y razón social del proveedor y valores pagados, para lo cual se utiliza la ficha de comprobante de compra.

Gráfico 17 *Ficha de comprobante de compra*

"ORTIZ Y ASOCIADOS CÍA. LTDA."
Auditoría y consultoría contable y tributaria
Dirección: Av. Rodrigo Pachano y Montalvo, Esq. Edificio Ficoa Park

Herramienta: Ficha de comprobantes de compras

Objetivo: Recopilar informaciónde los comprobantes de compra del año 2015 entregados a la compañía por diversos conceptos.

Nro. de comprobantes revisados: _____ **Periodo al que pertenece:** **Nro. de pág.:** _____

FECHA	TIPO DE COMPROBANTE	DESCRIPCIÓN	CLIENTE	BASE 0%	BASE 12%	IVA	TOTAL

Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

En esta ficha se debe ingresar toda la información perteneciente a cada cliente, en donde se va a verificar los desembolsos relacionados con los vales de caja y otros documentos emitidos.

5.1.3.1.2. Paso 2

Solicitar al encargado de la unidad de contabilidad los estados financieros generados hasta la fecha, con el propósito de efectuar una conciliación de lo que se registra contablemente y los documentos físicos.

5.1.3.1.3. Paso 3

Registrar en la matriz de horas invertidas, el tiempo que cada colaborador se demora en ejecutar las funciones relativas a la prestación de cada uno de los servicios de consultoría y auditoría contable y tributaria, con el objetivo de obtener el promedio de horas utilizadas dentro de la ficha Horas invertidas.

Tabla 9 *Matriz de hora invertida*

"ORTIZ Y ASOCIADOS CÍA. LTDA."
Auditoría y consultoría contable y tributaria
Dirección: Av. Rodrigo Pachano y Montalvo, Esq. Edificio Ficoa Park

Herramienta:

Ficha de horas invertidas

Objetivo:

Recopilar información de las horas invertidas por los colaboradores para la realización del servicio solicitado

Período al que pertenece _____

Nro. de pág.: _____

SERVICIOS	PERSONA NATURAL		MICROEMPRESA		PEQUEÑA		MEDIANA		INDUSTRIAL	
	HORAS MÍNIMAS	HORAS MÁXIMAS	HORAS MÍNIMAS	HORAS MÁXIMAS	HORAS MÍNIMAS	HORAS MÁXIMAS	HORAS MÍNIMAS	HORAS MÁXIMAS	HORAS MÍNIMAS	HORAS MÁXIMAS
Anexos RDEP										
Anexos REOC										
Anexos transaccionales										
Asesorías contables										
Asesoríastributarias										
Capacitaciones, cursos, seminarios										
Contabilidad										
Declaraciones de Impuesto a la Renta										
Declaraciones de IVA										
Reclamacones administrativas										
Retenciones de IVA										
Retención de Impuesto a la Renta										

Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

Mediante la ejecución de la matriz de horas invertidas la compañía está en la capacidad de conocer el tiempo éxito en que el personal se demora en realizar, los trabajos de una persona natural, microempresa, empresas pequeñas, medianas e industriales, todo esto se realiza con la finalidad de poder ir disminuyendo los costos que incurren al pagar al personal.

5.1.3.2. Fase 2 media: ejecución y cálculos

5.1.3.2.1. Paso 1

Se procede a la clasificar los gastos recopilados en los pasos 1 y 2 de la fase 1 inicial - Planificación en la ficha de Tipos de gastos.

Tabla 10 *Comprobantes revisados*

Auditoría y consultoría contable y tributaria
Dirección: Av. Rodrigo Pachano y Montalvo, Esq. Edificio Ficoa Park

Herramienta: Ficha de tipos de gastos

Objetivo: Recopilar información de los tipos de gastos incurridos para clasificarlos en fijos, variables o mixtos.

Nro. de comprobantes revisados: _____ _____ **Nro. de pág.:** _____

DESCRIPCION DEL GASTO	TIPOS DE GASTOS							
	VARIABLE		FIJO		MIXTOS O SEMIFIJO			
					FIJO		VARIABLE	
	Mensual	Anual	Mensual	Anual	Mensual	Anual	Mensual	Anual
GASTOS GENERALES								
Gasto sueldos			$ 3.905,92	$ 46.871,00				
Horas extras	$ 174,00	$ 2.088,05						
Aporte patronal			$ 496,23	$ 5.954,73				
Gastos décimo tercero			$ 307,85	$ 3.694,17				
Gastos décimo cuarto			$ 218,55	$ 2.622,55				
Fondo de reserva			$ 246,77	$ 2.961,19				
Gasto vacaciones			$ 22,20	$ 266,39				
Gasto bonificación	$ 10,00	$ 100,00						
Gasto bono alimentación			$ 784,35	$ 9.412,20				
Gasto honorarios profesionales	$ 423,12	$ 5.077,48						
Gasto arrendamiento de inmuebles			$ 430,00	$ 5.160,00				
Gasto combustible	$ 76,59	$ 919,12						
Gasto suministro y materiales	$ 244,63	$ 2.935,52						
Gasto de capacitación	$ 72,08	$ 865,00						

DESCRIPCION DEL GASTO	TIPOS DE GASTOS							
	VARIABLE		FIJO		MIXTOS O SEMIFIJO			
					FIJO		VARIABLE	
	Mensual	Anual	Mensual	Anual	Mensual	Anual	Mensual	Anual
Alimentación			$ 363,80	$ 4.365,57				
Gasto uniformes			$ 158,93	$ 1.907,17				
Gasto condominio			$ 128,96	$ 1.547,54				
Otros gastos					$ 24,72	$ 296,65	$ 15,15	$ 181,81
Gastos municipales		$ 310,01						
Gasto de mantenimiento y reparación			$ 254,47	$ 3.053,59				
Gasto depreciaciones equipo de computo			$ 24,22	$ 290,67				
Gasto depreciación vehículo			$ 307,55	$ 3.690,59				
Gasto depreciación muebles y enseres			$ 104,86	$ 1.258,33				
Gasto promoción y publicidad	$ 15,11	$ 181,32						
Gasto transporte		$ 3,00						
Gasto gestión	$ 47,75	$ 572,99						
Gasto botellón de agua	$ 3,00	$ 24,09						
Gasto periódico	$ 15,00	$ 213,80						
Gasto matrícula, SOAT y rodaje		$ 475,39						
Gasto servicios prestados	$ 1.276,01	$ 15.312,17						
Gasto imprenta	$ 56,00	$ 225,32						
Gasto repuestos		$ 78,25						
Gasto actualizaciones sistema		$ 220,00						
Gasto compras 12% en materiales	$ 15,00	$ 201,13						
Gasto compras 0% de papel	$ 3,50	$ 136,51						
GASTOS FINANCIEROS								
Gasto interés bancario local	$ 97,31	$ 1.167,74						
Gasto por servicios bancarios	$ 4,00	$ 40,92						
Gasto comisión banco	$ 2,50	$ 40,34						

DESCRIPCION DEL GASTO	TIPOS DE GASTOS							
	VARIABLE		FIJO		MIXTOS O SEMIFIJO			
					FIJO		VARIABLE	
	Mensual	Anual	Mensual	Anual	Mensual	Anual	Mensual	Anual
GASTOS NO OPERACIONALES								
Gasto hospedaje	$ 20,00	$ 140,00						
Gasto estacionamiento	$ 2,00	$ 5,36						
Otros gastos	$ 5,00	$ 174,64						
GASTOS NO DEDUCIBLES								
Otros gastos	$ 60,00	$ 659,26						
Gasto no deducible	$ 40,00	$ 671,48						
Gasto multa SRI		$ 3,04						
Gasto otros anticipos	$ 896,65	$ 1.793,30						
Total	**$ 3.559,27**	**$ 34.635,23**	**$ 7.754,64**	**$ 93.055,69**	**$ 24,72**	**$ 296,65**	**$ 15,15**	**$ 181,81**
Total Gastos Mensual	**$ 11.353,78**							
Total Gastos Anual	**$ 128.169,38**							

Fuente: "ORTIZ Y ASOCIADOS CÍA. LTDA."

Mediante los gastos establecidos por la compañía se determina que los gastos fijos en el mes son de $ 7.754,64 y en el año $ 93.055,69, en cambio los que varían son de un valor de $ 3.559,27 en el mes y anualmente de 34.635,23, pero también incurren gastos de mixtos y semifijos relacionados con otros gastos un valor fijo de $ 296,65 al año y variable $ 181,81 danto un total de gastos anual de $ 128.169,38

Es muy importante clasificar y separar los costos fijos y variables para poder determinar el valor exacto para cubrir los costos y generar utilidad a la compañía.

5.1.3.2.2. Paso 2

Con los valores de los gastos clasificados se procede a seleccionar las fórmulas que se deben utilizar y los valores que van a servir para los cálculos pertinentes.

En las fórmulas manejadas se tiene lo siguiente:

Formula 1 *Tasa de gastos directos*

$$Tasa\ por\ horas\ normales = \frac{Gastos\ directos}{Base\ de\ asignación} = \frac{Sueldos\ y\ salarios}{Nro.\ de\ horas\ laboradas}$$

$$Tasa\ por\ horas\ normales = \frac{\$\ 46.871{,}00}{= (8 * 5) * 52}$$

$$Tasa\ por\ horas\ normales = \frac{\$\ 46.871{,}00}{2080}$$

$$Tasa\ por\ horas\ normales = \$22{,}53$$

La tasa por hora normal de trabaja que la empresa reconoce a sus trabajadores es de $ 22,53 dando un valor total al día de $ 180,24 y un total al año de $ 46.871,00 por los 6 trabajares que prestan su servicio profesional.

Formula 2 *Tasa estándar de gastos fijos*

$$Tasa\ estándar\ fija = \frac{Gastos\ totales\ fijos}{Nro.\ de\ horas\ laboradas}$$

$$Tasa\ estándar\ fija = \frac{\$\ 93.352{,}34}{2080}$$

$$Tasa\ estándar\ fija = \$\ 44{,}88$$

Los gastos fijos por la hora de trabajo son de $ 44,88 en donde se encuentra relacionados los gastos generales que tiene la compañía, para poder brindar los servicios tributarios, contables y el desarrollo de las auditorías a otras empresas.

Formula 3 *Tasa estándar de gastos variables*

$$Tasa\ estándar\ variable = \frac{Gastos\ totales\ variables}{Nro.\ de\ horas\ laboradas}$$

$$Tasa\ estándar\ variable = \frac{34.817{,}04}{2080}$$

$$Tasa\ estándar\ variable = 16{,}74$$

Los gastos variables por la hora de trabajo son de $ 16,74 en donde se encuentra relacionados los gastos generales, financieros, no operacionales y no deducibles, que se utilizan para poder brindar los servicios tributarios, contables y el desarrollo de las auditorías a otras empresas.

Formula 4 *Tasa estándar de gastos total*

$$Tasa\ estándar\ total = \frac{Gastos\ totales}{Nro.\ de\ oras\ laboradas}$$

$$Tasa\ estándar\ total = \frac{128.169{,}38}{2080}$$

$$Tasa\ estándar\ total = \$\ 61{,}62$$

El total de los gatos en donde se relaciona los gastos fijos y variables da un valor total de $ 128.169,38 con un costo de $ 61,62 dólares el cual facilita la elaboración del asesoramiento tributario, se puede decir que los estándares son un subconjunto del conjunto universal presupuestado.

Formula 5 *Fórmula de análisis vertical*

$$Análisis\ vertical = \frac{\$\ Cifra\ parcial}{\$\ Cifra\ Base}\ x\ 100$$

La fórmula del análisis vertical es de gran importancia a la hora de establecer si la empresa tiene una distribución de sus activos equitativa y de acuerdo a las necesidades financieras y oportunas. El objetivo del análisis vertical es determinar qué porcentaje representa cada rubro y cada cuenta respecto del total, para lo cual se debe dividir la cuenta o rubro que se requiere determinar por el total y luego se procede a multiplicar por 100.

El análisis vertical permite identificar con claridad cómo están compuestos los estados contables; una vez determinada la estructura y composición del estado contable, se procede a interpretar dicha información, desde luego cada empresa es un caso particular que se debe evaluar individualmente, puesto que no existen reglas que se puedan generalizar.

Formula 6 *Fórmula de horas anual*

$$Nro.\,horas\ normales = Nro.\,empleados\ x\ Nro\ de\ horas\ trabajadas$$

$$Nro.\,horas\ reales = Nro.\,empleados\ x\ 2080\ horas$$

$$Nro.\,horas\ reales = 6\ empleados\ x\ 2080\ horas$$

Donde, 2015 = (365 días – (fines de semana y feriados en días) x 8 horas.

La fórmula de horas anual se refiere al costo de horas anuales, es una herramienta muy fácil de utilizar y arroja resultados reales de las horas del colaborador para cada servicio.

Formula 7 *Mezcla de ventas por servicio prestado*

$$Mezcla\ de\ ventas = Cantidad\ x\ (Precio\ estimado - Costo\ total) - Gastos\ Fijos$$

$$Ingreso\ estimado = Precio\ estimado\ x\ Cantidad$$

$$Costo\ total = Tasa\ estándar\ variable\ x\ Cantidad\ x\ Nro.\,horas\ empleadas$$

$$Contribución\ marginal = Ingreso\ estimado - costo\ total$$

Es la combinación relativa de cantidades de productos o servicios, que viene a constituir el total de las ventas en la compañía.

5.1.3.2.3. Paso 3

Se representa a la ejecución de los cálculos y obtención de los resultados.

5.1.3.2.3.1. Costos totales de los servicios prestados por "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA." Con horas normales en el 2015

Tabla 11 *Costos de mano profesional por hora normal*

Rubros anual	Total
Honorarios Profesionales	$ 9.380,46
Costo Total Mano Profesional	***$ 9.380,46***
Horas laborales	2380,00
Costo Promedio de Mano Profesional	2,584

Fuente: "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."

Los costos directos de mano de obra profesional son de $ 9.380,46 en relación a las cantidades de servicios anuales y la hora promedio de trabajo, dando un costo promedio de $2,584 el que se ve reflejado en la siguiente tabla:

Tabla 12 *Costo total de servicios basado en costo de mano profesional*

Servicios	Horas promedio	Cantidad anual	Costo mano profesional
Anexos RDEP	3	46	356,61
Anexos REOC	4	46	475,48
Anexos transaccionales	4	552	5705,80
Asesorías contables	4	15	155,05
Asesorías tributarias	6	7	108,53
Capacitaciones, cursos, seminarios	6	0	0,00
Contabilidad	4	46	475,48
Declaraciones de Impuesto a la Renta	4	65	671,88
Declaraciones de IVA	3	46	356,61
Auditorias	8	6	124,04
Declaraciones Retenciones Fuente	4	46	475,48
Declaración Retención IVA	4	46	475,48
Totales			***9.380,46***

Fuente: "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."

Los costos totales de servicios profesionales en el año son de $ 9.380,46 con una cantidad de 921 servicios que se ofrece a un precio de$ 2.584 por cada uno de ellos, el costo de mayor relevancia es en los anexos transaccionales con un valor de $ 5.705,80

Tabla 1123 *Gastos indirectos totales*

Gastos del período 2015	Valor anual	%
Gastos variables totales	$ 27.551,51	56,09
Gastos fijos totales	$ 21.570,11	43,91
Total de gastos	***$ 49.121,62***	***100,00***

Fuente: "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."

Al tener el 43,91% de costo fijo ayuda a la compañía a mejorar la razón de costos-ingresos al tener 56,09% de costos variables, la misma que será mucho más adaptable a las circunstancias cambiantes del mercado de la oferta.

Gráfico 18 *Cálculo de tasas estándar de gastos indirectos*

Cálculos	$
$Tasa\ estándar\ fija = \frac{Gastos\ totales\ fijos}{Nro.\ de\ horas\ laboradas}$	0,76
$Tasa\ estándar\ variable = \frac{Gastos\ totales\ variables}{Nro.\ de\ horas\ laboradas}$	0,96
$Tasa\ estándar\ total = \frac{Gastos\ totales}{Nro.\ de\ oras\ laboradas}$	1,72

Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

Las tasas adecuadas de los gastos indirectos son de $ 0.76 para los gastos fijos, el $ 0.96 en los gastos variables y el $ 1.72 de la sumatoria de los gastos que se incurren de forma indirecta con el fin de poder ir incrementando los ingresos relacionados por la compañía.

Tabla 14 *Costo Total de servicios basado en tasa de gastos indirectos totales*

Servicios	Horas promedio	Cantidad anual	Costo GIS
Anexos RDEP	3	46	$ 237,36
Anexos REOC	4	46	$ 316,48
Anexos transaccionales	4	552	$ 3.797,76
Asesorías contables	4	15	$ 103,20
Asesorías tributarias	6	7	$ 72,24
Capacitaciones, cursos, seminarios	6	0	$ 0,00
Contabilidad	4	46	$ 316,48
Declaraciones de Impuesto a la Renta	4	65	$ 447,20
Declaraciones de IVA	3	46	$ 237,36
Auditorias	8	6	$ 82,56
Declaraciones Retenciones Fuente	4	46	$ 316,48
Declaración Retención IVA	4	46	$ 316,48
Totales		***921***	***$ 6243,60***

Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

El costo total de los gastos indirectos anuales es de $ 6.443,60 con una cantidad total de 921 a un precio unitario del $ 1.72 dólares por cada servicio que la compañía presta en el beneficio de incrementar sus ingresos anualmente.

Tabla 135 *Costo Total de servicios basado en tasa de gastos directos e indirectos*

Servicios	Costo de mano de obra	Costo GIS	Costo Anual Total
Anexos RDEP	$ 356,61	$ 237,35	$ 593,96
Anexos REOC	$ 475,48	$ 316,47	$ 791,95
Anexos transaccionales	$ 5.705,80	$ 3.797,64	$ 9.503,44
Asesorías contables	$ 155,05	$ 103,20	$ 258,25
Asesorías tributarias	$ 108,53	$ 72,24	$ 180,77
Capacitaciones, cursos, seminarios	$ 0,00	$ 0,00	$ 0,00
Contabilidad	$ 475,48	$ 316,47	$ 791,95
Declaraciones de Impuesto a la Renta	$ 671,88	$ 447,19	$ 1.119,07
Declaraciones de IVA	$ 356,61	$ 237,35	$ 593,96
Auditorias	$ 124,04	$ 82,56	$ 206,60
Declaraciones Retenciones Fuente	$ 475,48	$ 316,47	$ 791,95
Declaración Retención IVA	$ 475,48	$ 316,47	$ 791,95
Totales			***$ 15.623,87***

Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

Los costos totales relacionados con los gastos indirectos son $ 15.623,87 los cuales incurren en gastos de mano de obra y gastos indirectos de servicio establecidos dentro del año económico.

5.1.3.2.3.2 Costos unitarios de los servicios con horas normales del 2015

Tabla 16 *Costo por servicio basado en costo promedio de mano profesional*

Servicios	Horas promedio	Costo GIS mensual
Anexos RDEP	3	5,16
Anexos REOC	4	6,88
Anexos transaccionales	4	6,88
Asesorías contables	4	6,88
Asesorías tributarias	6	10,32
Capacitaciones, cursos, seminarios	6	10,32
Contabilidad	4	6,88
Declaraciones de Impuesto a la Renta	4	6,88
Declaraciones de IVA	3	5,16
Auditorias	8	13,76
Declaraciones Retenciones Fuente	4	6,88
Declaración Retención IVA	4	6,88
Totales		***92,88***

Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

Los costos promedios de los servicios profesiones dentro del mes asumen al $ 92.88 dólares con una cantidad de 54 a un precio anual de $ 1.72 dólares.

Tabla 17 *Costo por servicio basado en tasa de gastos indirectos totales*

Servicios	Horas promedio	Costo mano profesional
Anexos RDEP	3	$ 7,75
Anexos REOC	4	$ 10,34
Anexos transaccionales	4	$ 10,34
Asesorías contables	4	$ 10,34
Asesorías tributarias	6	$ 15,50
Capacitaciones, cursos, seminarios	6	$ 15,50
Contabilidad	4	$ 10,34
Declaraciones de Impuesto a la Renta	4	$ 10,34
Declaraciones de IVA	3	$ 7,75
Auditorias	8	$ 20,67
Declaraciones Retenciones Fuente	4	$ 10,34
Declaración Retención IVA	4	$ 10,34
Totales		***$ 139,54***

Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

La mano de obra profesiones tiene un costo mensual de $ 139,54 dólares con una cantidad de horas de 54 a un precio anual de $ 2.584 dólares.

Tabla 18 *Costo por hora basado en tasa de gastos indirectos totales y costo promedio de mano profesional*

Detalle	$
Tasa GIS	1,72
Tasa mano de obra profesional	2,58
Costo por hora de servicio	***4,30***

Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

Los costos totales tanto de mano profesionales y costos indirectos de servicio es de $ 4.30 que se aplica a las cantidad establecidas por los servicios, para tener un valor total mensual.

Tabla 19 *Costo por servicio basado en tasa de gastos directos e indirectos*

Servicios	Costo mano profesional	Costo GIS	Total Costos
Anexos RDEP	$ 7,75	$ 5,16	$ 12,91
Anexos REOC	$ 10,34	$ 6,88	$ 17,22
Anexos transaccionales	$ 10,34	$ 6,88	$ 17,22
Asesorías contables	$ 10,34	$ 6,88	$ 17,22
Asesorías tributarias	$ 15,50	$ 10,32	$ 25,82
Capacitaciones, cursos, seminarios	$ 15,50	$ 10,32	$ 25,82
Contabilidad	$ 10,34	$ 6,88	$ 17,22
Declaraciones de Impuesto a la Renta	$ 10,34	$ 6,88	$ 17,22
Declaraciones de IVA	$ 7,75	$ 5,16	$ 12,91
Auditorias	$ 20,67	$ 13,76	$ 34,43
Declaraciones Retenciones Fuente	$ 10,34	$ 6,88	$ 17,22
Declaración Retención IVA	$ 10,34	$ 6,88	$ 17,22
Totales			***232,42***

Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

Los costos totales indirectos e indirectos dentro del mes es de $ 232,42 por un precio unitario por tasa GIS $ 1.72 y Tasa mano de obra profesional con un costo de $ 2.58

Tabla 20 *Ingresos estimados por cada servicio*

Concepto	AR	ARE	AT	AC	ATR	CCS	C	DIR	DI	A	DRF	DRI	TOTAL
Cantidad	46	46	552	15	7	0	46	65	46	46	6	46	921
Costo de Venta * unidades	4,30	4,30	4,30	4,30	4,30	4,30	4,30	4,30	4,30	4,30	4,30	4,30	51,60
%	4,99%	4,99%	59,93%	1,63%	0,76%	0,00%	4,99%	7,06%	4,99%	4,99%	0,65%	4,99%	1,00
Precio estimado	$ 139,56	$ 139,56	$ 139,56	$ 139,56	$ 139,56	$ 0,00	$ 139,56	$ 139,56	$ 139,56	$ 139,56	$ 139,56	$ 139,56	$ 1.535,11
Ingreso estimado	$ 6.419,57	$ 6.419,57	$ 77.034,82	$ 2.093,34	$ 976,89	$ 0,00	$ 6.419,57	$ 9.071,13	$ 6.419,57	$ 6.419,57	$ 837,34	$ 6.419,57	$ 128.530,93

Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

El valor de los ingresos que percibe "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA." se relaciona con las cantidades de servicios de cada en relación a sus porcentaje de participación, dando un precio estimado de $ 139,56 para cada servicio dando un total de ingresos de $ 128.530,93

5.1.3.3. Fase 2 intermedia: análisis de resultados

Los costos totales y unitarios se establecen en las horas normales y horas reales, con el propósito de adquirir resultados precisos, debido a que "ORTÍZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.", desde que inició sus actividades económicas en el 2009 no ha tenido control sobre las horas que emplea para la ejecución de cada uno de los servicios que presta.

Primero.- El análisis quedará enfocado en los costos totales por órdenes de servicio basado en tasas de gastos directos e indirectos en igual forma con el costo basado en tasa real de gastos directos e indirectos (ver tablas 11 y 19), que indica que los servicios de Asesorías tributarias, Capacitaciones, cursos y seminarios y Auditorías con los costos y sus respectivos ingresos en el año 2015.

En el análisis efectuado se observa las horas normales donde los servicios con costos totales, porque se utiliza como base de asignación un número de horas. Para los costos unitarios (ver tabla 18 y 20), se toma en cuenta el costo total de servicios basado y tomando en cuenta la determinación del punto de equilibrio, se tiene una perspectiva diferente, la consecución de ello es que para la determinación de estos costos se consideraron el número de horas en el Anexo transaccional, Asesorías tributarias, Auditorías, inclusive las Declaraciones de impuesto a la renta.

Con el estudio de la mezcla de ventas, se ve el % de ganancias como el tipo de cliente y la política de precio para las personas naturales, se logró una información significativa, en base a ello se tiene que el ingreso estimado y la contribución marginal más alto para el 2015 siendo por el Anexos transaccionales, lo que indica que aunque el servicio de Anexos transaccionales es el más demandado, ya que es el que mayores ingreso representa a "ORTÍZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.", representando el 59,93% de las ventas totales del 2015.

"ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.", al ser una compañía limitada de servicios variantes en relación a su tiempo de ejecución, debido a que la cantidad de información para un mismo servicio no es la misma, tiene una determinación de costos muy sensible y con alto riesgo de presentar errores si no logra obtener un control sobre las horas que se emplean; razón por la que se tomó la decisión de trabajar con valores hora promediados para cada servicio y realizar el presente análisis.

5.1.3.4. Análisis del punto de equilibrio

El estudio del punto de equilibrio calcula la eficiencia de las operaciones de las compañías, tanto productoras como de servicios, y sin duda el punto de equilibrio muestra resultados del volumen mínimo de ventas que es necesita para que la empresa cubra la totalidad de sus costos o gastos.

Se ha determinado bajo la fórmula del método algebraico o también llamada de la ecuación donde se identifica y separa los gastos variables de los gastos fijos, para lograr determinar el número de servicios que "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA." debe prestar, con el fin de no tener pérdidas y poder sobrepasar esa cantidad de acuerdo a los objetivos financieros de la empresa.

Tabla 21 *Costos totales por los servicios*

Costos del período 2015	**Valor**	**%**
Variables	**$ 6.243,60**	**40%**
Costos Indirectos de Servicio	$ 6.243,60	
Fijos	**$ 9.380,46**	60%
Costo de mano profesional	$ 9.380,46	
Total Costos	***$ 15.624,06***	***100%***

Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

Para la realización del punto de equilibro se utiliza los costos fijos y variables de los servicios que presta la empresa, es decir el 40% son variables y el 60% fijos de los cuales da un total de costos de $ 15.624,06

5.1.3.4.1. Método algebraico o de la ecuación

Tabla 22 *Datos para obtener el punto de equilibrio*

Descripción	Valores
Costos fijos	93.185,95
Costos variables	34.983,43
Costos totales	128.169,38
Ingresos totales	128.530,93
Precio unitario de venta	200,00

Dónde:

Costos fijos	$ 9.380,46
Costo variable	$ 6.243,60
Costo total	**$ 15.643,60**

Formula 8 *Fórmula para obtener el Punto de Equilibrio*

$$\text{Punto de Equilibrio \$} = \frac{Costo\ fijo}{1 - \frac{Costo\ variable}{Ingreso\ de\ venta}}$$

Dónde:

$$\text{Punto de Equilibrio \$} = \frac{\$\ 9.380,46}{0,95142337}$$

Punto de Equilibrio $ = $9.380,46 Ventas al año

Punto de Equilibrio $ = $ 821,62 Ventas mensuales

Los ingresos que debe tener "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA." Es de $ 9.380,46 los que permite cubrir los costos fijos y variables dentro del periodo económico. La realización del punto de equilibro ayuda a determinar la cantidad mínima de ingresos, de esa forma la empresa no tendrá perdida en el estado de resultados.

Tabla 23 *Determinación del punto de equilibrio por servicio en dinero*

Concepto	AR	ARE	AT	AC	ATR	CCS	C	DIR	DI	A	DRF	DRI	TOTAL
Ingresos	$ 6.419,57	$ 6.419,57	$ 77.034,82	$ 2.093,34	$ 976,89	$ 0,00	$ 6.419,57	$ 9.071,13	$ 6.419,57	$ 6.419,57	$ 837,34	$ 6.419,57	$ 128.530,93
Costos Fijos	$ 356,61	$ 475,48	$ 5.705,80	$ 155,05	$ 108,53	$ 0,00	$ 475,48	$ 671,88	$ 356,61	$ 124,04	$ 475,48	$ 475,48	$ 9.380,46
Costo variables	$ 237,35	$ 316,47	$ 3.797,64	$ 103,20	$ 72,24	$ 0,00	$ 316,47	$ 447,19	$ 237,35	$ 82,56	$ 316,47	$ 316,47	$ 6.243,60
PE (1-CV/I)	$ 0,96	$ 0,95	$ 0,95	$ 0,95	$ 0,93	$ 0,00	$ 0,95	$ 0,95	$ 0,96	$ 0,99	$ 0,62	$ 0,95	$ 0,95
PE =	$ 370,30	$ 500,14	$ 6.001,67	$ 163,09	$ 117,20	$ 0,00	$ 500,14	$ 706,72	$ 370,30	$ 125,66	$ 764,38	$ 500,14	$ 9.859,39

Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

A continuación se realiza el cálculo de punto de equilibro por unidades de acuerdo a la siguiente formula:

$$PE * unidades = \frac{Costos\ Fijos}{P\ (Precio\ Unitario\ )\ CV(Costo\ variable\ unitario)}$$

Tabla 24 *Determinación del punto de equilibrio en unidades*

Concepto	AR	ARE	AT	AC	ATR	CCS	C	DIR	DI	A	DRF	DRI	TOTAL
Precio por servicio	$ 139,56	$ 139,56	$ 139,56	$ 139,56	$ 139,56	$ 0,00	$ 139,56	$ 139,56	$ 139,56	$ 139,56	$ 139,56	$ 139,56	$ 1.535,11
Costos Fijos	$ 356,61	$ 475,48	$ 5.705,80	$ 155,05	$ 108,53	$ 0,00	$ 475,48	$ 671,88	$ 356,61	$ 124,04	$ 475,48	$ 475,48	$ 9.380,46
Costo variables	$ 5,16	$ 6,88	$ 6,88	$ 6,88	$ 10,32	$ 10,32	$ 6,88	$ 6,88	$ 5,16	$ 13,76	$ 6,88	$ 6,88	$ 92,88
PE por unidad	13	23	281	8	8	0	23	33	13	12	23	23	568

Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

Las unidades que se deben vender para que la empresa no tenga perdida son 13 de Anexo RDEP, 23 de Anexos REOC, 281 de Anexos Transaccionales, 8 de Asesoría Contable, 8 en Asesorías tributarias, 23 en la realización contabilidad, 33 de acuerdo a las declaraciones de impuesto a la renta, 13 de acuerdo a las declaraciones del IVA, 12 en el desarrollo de las Auditorias, 23 en declaraciones de retención en la fuente, 23 de las declaraciones de retención IVA, dando un total para los servicio de 568 unidades.

Formula 9 *Punto de equilibrio %*

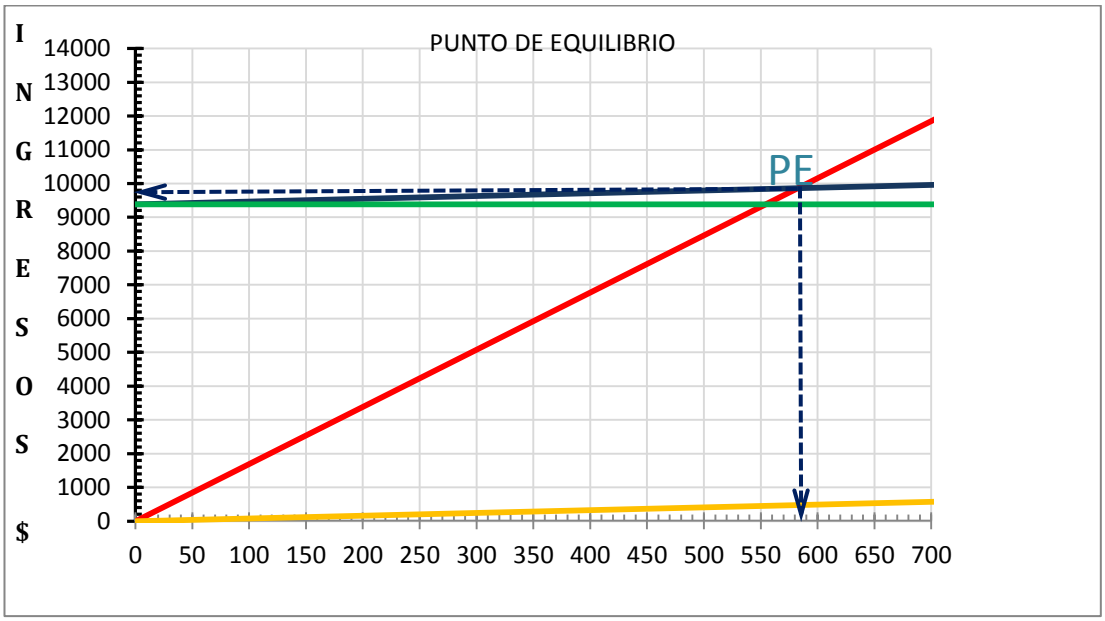
$$\text{Punto de Equilibrio \%} = \frac{Punto\ de\ Equilibrio\ \$\ x\ 100}{Ingresos\ totales}$$

Dónde:

$$\text{Punto de Equilibrio \%} = \frac{\$9.859,39}{\$128.530,93}$$

$$\text{Punto de Equilibrio \%} = 8\%$$

Gráfico 19 *Punto de equilibrio*

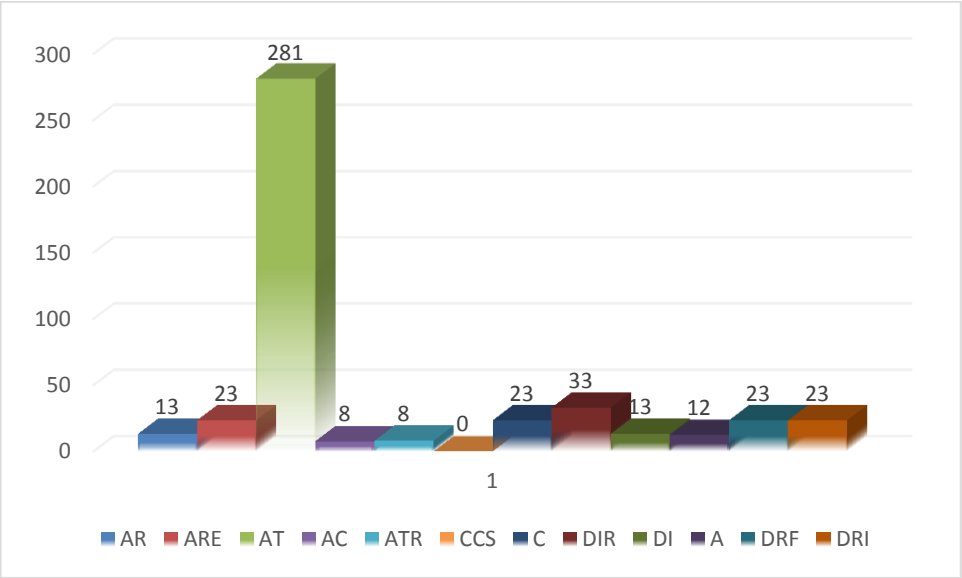


Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

El punto de equilibrio se utiliza para poder establecer el valor que la empresa debe tener cada año, con el fin de que al final del periodo económico no tenga perdida, es decir que en el año se debe tener un ingreso de US$ 9.380,46 dólares al año y $821,62 dólares mensuales de servicios

de Asesoría y Consultoría Contable y Tributaria, lo cual representa un 8% que la empresa cubre los costos fijos y variables.

Gráfico 20 *Cantidades de equilibrio*



Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

Dónde:

Leyenda	
AR	*Anexos RDEP*
ARE	*Anexos REOC*
AT	*Anexos transaccionales*
AC	*Asesorías contables*
ATR	*Asesorías tributarias*
CCS	*Capacitaciones, cursos, seminarios*
C	*Contabilidad*
DIR	*Declaraciones de impuesto a la renta*
DI	*Declaraciones de IVA*
A	*Auditorias*
DRF	*Declaraciones retenciones fuente*
DRI	*Declaraciones retención IVA*

En esta grafica se determina en las unidades que debe tener en ingresos, para que no tenga perdida y pueda cubrir los costos tanto fijos u variables dentro del periodo económico.

5.1.3.5. Política de precios propuesta para "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."

Las políticas que se establece en los precios, es con la finalidad de poder incrementar la utilidad en los respectivos estados de resultado, los objetivos que se aplican son:

- Lograr altas utilidades.
- Conservar precios competitivos de acuerdo con el mercado.
- Aumentar su participación en el mercado.

El método que se utiliza para la fijación de precios es en relación a los servicios de auditoría y consultoría contable y tributaria, haciéndose éste el más apropiado para conseguir uno de los objetivos planteados. Se establece dentro de las políticas la fijación de tarifas para vender un servicio a distintos grupos de clientes, estableciendo las cantidades máximos y mínimos de precios.

Tabla 25 *Porcentajes de ganancia por cliente*

Tipo de cliente					
Servicios	**Persona natural**	**Microempresa**	**Pequeña empresa**	**Mediana empresa**	**Industria**
Anexos RDEP	90%	150%	210%	270%	330%
Anexos REOC	100%	150%	200%	250%	300%
Anexos transaccionales	100%	125%	150%	175%	200%
Asesorías contables	100%	125%	150%	175%	200%
Asesorías tributarias	150%	200%	250%	300%	350%
Capacitaciones, cursos, seminarios	150%	200%	250%	300%	350%
Contabilidad	125%	170%	215%	260%	305%
Declaraciones de Impuesto a la Renta	100%	140%	180%	220%	260%
Declaraciones de IVA	150%	225%	300%	375%	450%
Auditorias	90%	175%	260%	345%	430%
Declaraciones Retenciones Fuente	90%	175%	260%	345%	430%

Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

En esta tabla se establecen los porcentajes de ganancias que cada empresa establece a los servicios profesionales. En donde la compañía está en la capacidad de cumplir y aplicar estos porcentajes de acuerdo a su naturaleza.

A continuación se detalla la política que la empresa aplica a cada uno de los servicios que oferte de acuerdo a la persona o empresa que sea se establece el porcentaje de utilidad.

Tabla 26 *Política de porcentaje de utilidad de cada servicio*

"ORTIZ Y ASOCIADOS CÍA. LTDA." Auditoría y consultoría contable y tributaria Dirección: Av. Rodrigo Pachano y Montalvo, Esq. Edificio Ficoa Park Hoja de Costos													
Servicios	Persona Natural		Microempresas		Pequeñas empresas		Medianas empresas		Empresas Industriales		Persona Natural o Empresas	Aportes de la parte interesada	
	Costo	% de utilidad	Costo	% de utilidad	Costo	% de utilidad	Costo	% de utilidad	Costo	% de utilidad		Previo de venta	Forma de pago
Anexos RDEP	15,76	90%	15,76	150%	15,76	210%	15,76	270%	15,76	330%			
Anexos REOC	21,01	100%	21,01	150%	21,01	200%	21,01	250%	21,01	300%			
Anexos transaccionales	21,01	100%	21,01	125%	21,01	150%	21,01	400%	21,01	500%			
Asesorías contables	21,01	100%	21,01	125%	21,01	150%	21,01	175%	21,01	200%			
Asesorías tributarias	31,52	100%	31,52	125%	31,52	150%	31,52	175%	31,52	200%			
Capacitaciones, cursos, seminarios	31,52	150%	31,52	200%	31,52	250%	31,52	300%	31,52	350%			
Contabilidad	21,01	150%	21,01	200%	21,01	250%	21,01	300%	21,01	350%			
Declaraciones de Impuesto a la Renta	21,01	125%	21,01	170%	21,01	215%	21,01	260%	21,01	305%			
Declaraciones de IVA	15,76	100%	15,76	140%	15,76	180%	15,76	220%	15,76	260%			
Auditorias	42,02	150%	42,02	225%	42,02	300%	42,02	375%	42,02	450%			
Declaraciones Retenciones Fuente	21,01	90%	21,01	175%	21,01	260%	21,01	345%	21,01	430%			
Declaración Retención IVA	21,01	90%	21,01	175%	21,01	260%	21,01	345%	21,01	430%			
SUBTOTAL												**0**	

Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

Para la empresa "ORTIZ Y ASOCIADOS CÍA. LTDA." La hoja de costo le perite establecer adecuadamente el valor que va a cobrar por los servicios que ofertan, es decir que para una persona natural se aplica por lo general el 100% de utilidad, en las microempresas el 125%, el 150% en pequeñas empresas, ya que actualmente las medianas empresas e industriales ya no utilizan este servicio porque son ya obligados a tener un contados.

Las ganancias que la empresa establece a cada uno de los servicios es en relación a la competencia, es decir de los servicios que mayor ingresos percibe con un 100% es de la realización de los anexos transaccionales, asesoría tributaria, y los que sobrepasas de 100% son los servicios que por lo general son finas ya reconocidas en el mercado.

5.1.4. Análisis de los estados financieros del 2014-2015

Los estados financieros básicos son el balance general y el Estado de pérdidas; el Balance General de "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.", muestra la situación financiera y económica de la compañía a diciembre de los años 2014 - 2015 y el estado de ganancias y pérdidas presenta el resultado de la gestión a través de la utilidad obtenida en los mismos periodos.

En el estado de situación financiera mediante el análisis horizontal se determina una variación relativa del 32.28% del total de los activos disponibles un 41.26% en los activos exigibles y fijos 14.81% la variación de los pasivos es de 42.42% y un patrimonio de 16.28%, esto significa que la empresa ha disminuido los pasivos, creando así notablemente una empresa rentable.

De acuerdo al análisis horizontal del estado de pérdidas y ganancias se obtiene una variación absoluta en ventas del 12.91 % y en costos de fabricación del 31.27%, dando una utilidad neta de $ 316.55 en el año 2015 Ver (Apéndices D, E,).

Este análisis financiero se realiza con la finalidad de obtener mayor información desde el punto de vista financiero para dar seguimiento y supervisar el rendimiento, liquidez, solvencia, apalancamiento y uso de activos de la compañía mediante el análisis de índices financieros DUPON.

Tabla 27 *Investigación de índices financieros DUPON*

Índices	%		Fórmulas
	2014	2015	
ROE	49,62	1,15	(Utilidad Neta /Patrimonio)*100
COSTO FINANCIERO GENERAL	2,44	5,19	(Gastos financieros / Pasivos)*100
COSTO FINANCIERO GENERAL (DI)	1,83	3,90	(Gastos financieros / Pasivos)*100*0,75
ENDEUDAMENTO TOTAL	52,66	43,34	(Pasivo / Activo) *100
ENDEUDAMIENTO COSTOSO	9,40	6,73	(Obligaciones Bancarias + Obligaciones a largo plazo) / Activos) *100
ENDEUDAMIENTO NO COSTOSO	43,26	36,61	(Endeudamiento Total -Endeudamiento Costoso)
COSTO DE ENDEUDAMIETO COSTOSO	13,68	33,43	(Gastos financieros / (Obligaciones a Largo Plazo + Obligaciones Bancarias)*100
COSTO DE ENDEUDAMENTO NO COSTOSO	0,00	0,00	No Aplica
% MARGEN OPERATIVO	16,26	0,28	(Unidad Operativa / Ventas)*100
ROTACIÓN ACTIVOS	1,44	2,32	(Ventas Netas / Activos)
GASTOS OPERATIVOS VENTAS	82,95	97,29	(Gastos Operativos / Ventas) *100
ROTACIÓN DE CUENTA POR COBRAR	1,44	2,32	(Ventas Netas / Activos)
DIAS DE CARTERA	70,53	158,18	(360 / Rotación de Cuentas por Cobrar)
RAZÓN DE LIQUIDEZ CORRIENTE	1,79	0,83	Activo Circulante / Pasivo Circulante

Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

Con esta tabla se determina la cantidad porcentual de los indicadores financieros, los culés ayudad a la empresa a conocer el nivel de costos, endeudamientos y la rotación de las cuentas, con el fin de poder establecer la correcta toma de decisiones en el beneficio de la empresa ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.”.

5.1.5. Análisis razones financieras período 2014-2015

El ratio de (ROE) es de 49,62 en el año 2014 y 1.15% en el 2015 permite conocer el nivel de capacidad que tiene la empresa para financiar, es decir que durante el año 2015 el nivel de financiamiento a disminuido desfavorablemente por la utilidad del periodo económica ha decrecido en $ 18.271,88

En el año 2015 presenta un índice bajo de endeudamiento por un elevado grado de independencia frente a sus acreedores, a diferencia del año 2014 que mantuvo un índice elevado y dependía mucho de sus acreedores y disponía de una limitada capacidad de endeudamiento.

Aclaración: Para el cálculo del indicador de cuentas por cobrar se ha tomado solo las cuentas originadas de las ventas y no las cuentas por cobrar a socios que figuran en el balance ya que son aspectos diferentes que no tienen relación en la gestión de la compañía.

Se ha podido analizar que los gastos operativos han aumentado a un 97,29% por lo que genera menores utilidades respecto al año anterior, disminuyendo la posibilidad de fortalecer el patrimonio.

"ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA," presenta una disminución en sus liquidez, lo que no permitiría cumplir con los pagos de las obligaciones a corto plazo en mayor proporción que en el año 2014, sin embargo se considera el alto peso de sus cuentas por cobrar, para la prevención de situaciones de iliquidez y problemas de insolvencia. El índice en el año 2015 es de 0,83 lo que proyecta un manejo inadecuado de los activos corrientes, ya que mantienen exceso de liquidez que no está siendo beneficioso.

5.1.6. Análisis de cartera de clientes

Siempre hay que tomar en cuenta el óptimo manejo de las cuentas por cobrar por lo que es necesario incurrir en las políticas tanto de crédito como de cobranzas, las que se puedan asimilar y valuar los requerimientos de las fuentes externas, además de obtener perfiles de clientes para una adecuada toma de decisiones.

"ORTIZ & ASOCIADOS CÍA LTDA." actualmente utiliza un software contable llamado MICROPLUS, que muestra un informe de los clientes que tienen valores pendientes de cobro a la fecha que se indique, sin embargo el programa no ejecuta un estudio de la información que otorga, en otros términos que porcentaje de los clientes externos no cancelan los servicios de Asesoría y Consultoría Contable y Tributaria que se les otorgó a tiempo y que valor económico representa para ellos.

El ratio de período de cobro o días de cartera para el año 2015 fueron de 158 días, lo que significa que la compañía se demora más de 5 días promedio para hacer efectivo el cobro de una deuda.

A través de la indagación de la antigüedad de saldos se conseguirá dar prioridad a las cuentas que incorporan sumas mayores, solo así se podrá dar seguimiento mediante cartas a los saldos mayores a período determinado por la gerencia y efectuar las respectivas correcciones para el otorgamiento de créditos; en base a los resultados alcanzados se ha efectuado el respectivo estudio, para lo cual se manejado las siguientes tablas en las que se puntualiza el monto que le adeudan a "ORTÍZ ASOCÍADOS CÍA. LTDA, por los días vencidos, y su respectivo porcentaje al total.

Tabla 28 *Estudio de morosidad a diciembre 31 del 2015 (cuentas por cobrar)*

"ORTÍZ & ASOCÍADOS CÍA. LTDA"				
Plazo	Monto $	%	**Incobrabilidad %**	**Incobrabilidad $**
Por vencer				
1-30 días	10766,00	25%	1%	107,66
Vencidas				
1-30 días	0,00	0%	2%	0,00
31-60 días	11550,78	27%	3%	346,52
61-90 días	4.866,50	11%	4%	194,66
91 - 120 días	3853,80	9%	5%	192,69
121-150 días	1903,00	4%	6%	114,18
151-180 días	4621,59	11%	7%	323,51
181 - 210 días	363,00	1%	8%	29,04
Más de 211 días	4770,60	11%	9%	429,35
TOTAL	42695,27	100%		**1737,62**

Elaboración: Ana Rosario Cruz Albán

En la fecha del 31 de diciembre del 2015, se detectó que el 74% de la cartera de las fuentes internas no han cancelado hasta esa fecha y el pago esta vencido y $1737,62 es el valor de "ORTIZ & ASOCIADOS CIA. LTDA.", no logrará recuperar por lo porcentajes de incobrabilidad marcados.

5.1.7. La toma de decisiones influye en "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."

En la actualidad la empresa tiene competencias empresariales en donde se establece el nivel competitivo en relación a la firma auditora en los negocios, la cual se encuentra a factores internos como externos, los cuales ayudan a cumplir los objetivos mediante la búsqueda constante de las de estrategias a que le permitan tomar las decisiones correctas.

"ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.", debe percibir la propuesta como una herramienta para la toma de decisiones más favorables y como una ventaja frente a sus competidores; después de todo, los costos son la única variable que aún se puede controlar. Las decisiones económicas y financieras serán tomadas en un escenario más cercano a la realidad y lejos de la incertidumbre, una vez que la compañía tenga la política de determinar los costos en forma oportuna dentro de su filosofía.

Se debe considerar que cada persona es un mundo, con diversidad de capacidades, tendencias diferentes y perspectivas; y con la finalidad de obtener los resultados favorables al monento de establecer la correcta toma de decisiones las que se ejecutaran dentro de la empresa:

- Conocer a los colaboradores
- Identificar sus verdaderas habilidades
- Saber comprender sus inquietudes y sus perspectivas
- Habilitar al colaborador, capacitándole y alinearlo para tener plena confianza, para que aporten en la ejecución de la decisión tomada.
- La comunicación debe ser eficiente dentro de la compañía, funge como mediador entre los directivos (tomadores de decisión)n y los subordinados (hacedores de las decisiones). la responsabilidad en la toma decisiones debe ser compartida con todo los que pertenecen a la compañía, ya que en todos los colaboradores recaerá la consecuencia de una decisión inoportuna ejecutada.

- El líder debe estar al tanto de una comunicación interpersonal del verdadero comportamiento de sus colaboradores, con todo lo mencionado anteriormente se deduce que la autoridad debe ser ejercida en todo momento, desde el análisis y descripción de su puesto, en el desarrollo del proceso de reclutamiento y selección, en el asunto de la contratación o inducción. Ahí es cuando los colaboradores satisfacen las necesidades presentadas en las actividades de trabajo. Aquí es cuando al personal ético, hábil y responsable, se le valora, se forma de credibilidad, colabora en la toma de decisiones , de estas forma el líder encargado de la organización interna, apoyará las disposiciones tomadas con su gente; por ende, el riesgo de tener malos resultados se reducirá.

Con lo mencionado, al momento de estar gestionando al personal hay que tomar en cuenta cinco pasos en la toma de decisiones:

1. Informarse de todos los aspectos directos e indirectos relacionados con la determinación de costos, que tenga que ver con el problema presente.
2. Se debe analizar los detalles que le puede favorecer, limitar, impulsar, aprovechar o prevenirse en la situación.
3. Dialogar con los colaboradores, compartiendo sus ideas, inquietudes, ideas y sobre todo escuchando activamente las sugerencias que pudieran ofrecer para enfrentar los hechos.
4. Asegurar tomar la mejor decisión fortaleciendo sus acciones con el respaldo de información y la colaboración de su personal.
5. Hay que actuar proactivamente en cada momento en que se ejecuta las decisiones tomadas,

Uno de los papeles del líder es saber tomar decisiones correctas con el propósito de involucrar a todos sus colaboradores, ya que todos se encuentran involucrados, a la tarea de obtener resultados favorables para alcanzar el logro de los objetivos proyectados.

Capítulo 6

Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

En la investigación efectuada a la compañía "ORTIZ & ASOCÍADOS", se analizado que no posee un control interno físico para proceder y dar seguimiento en las acciones operativas de Asesoría y Consultoría Contable y Tributaria, esto ha ocasionado costos más altos, a continuación se detalla lo siguiente:

- No posee en la actualidad ningún tipo de control físico para los recursos materiales que maneja en sus acciones operativas y de mantenimiento, los mismos que se utilizando de forma ineficaz generando costos más altos que si hubiera un control eficiente y de acuerdo con el presupuesto anual establecido.
- Hay desperdicio de material por los colaboradores de la compañía, ya que aún no tienen entendido claramente la funcionalidad de los equipos.
- Existe desconocimiento de las formalidades mínimas legales, fiscales y financieras para la organización de la compañía y las oportunidades de crecimiento por parte de los socios.
- El no realizar investigación de mercado posventas dificulta conocer la satisfacción del cliente por lo que no se toma medidas correctivas para mejorar el servicio, actualmente refleja clientes dentro y fuera de la ciudad, dando a entender que la prestación de sus servicios no está limitada a un lugar en particular por ello se deduce que la compañía se encuentra en constante búsqueda de mayor participación de mercado.
- El no mantener un adecuado sistema de selección de personal provoca una alta rotación y pérdidas en cuanto a tiempo y capacitación
- La falta de una verdadera toma de decisiones en la compañía, dificulta para que pueda crecer la misma
- En este año se ha incrementado la competencia en la provincia, y reducirán sus ventas.
- Existe un manual de políticas y reglamentos obsoletos que no se actualizado de acuerdo a la nuevas necesidades departamentales.

- No existe un modelo de costos y políticas.
- No presentan los estados financieros a tiempo.
- Los precios de los servicios de "ORTÍZ & ASOCÍADOS" al ser considerados como altos y medios, no resultan atractivos para el cliente, al momento tienen desconocimiento sobre costos y procedimientos en relación con la firma auditora de otras empresas, sus costos son bajos, pero a veces fluctúa llegando hacer altos, el mismo trabajo que se solicita a veces su costo es alto o algunas veces bajo. No está establecido un calendario de costos, y aún más no se halla agendado la fecha de entrega de su servicio al usuario.
- El procedimiento de cuentas de la compañía no está específicamente detallado en todas las acciones para verificar algunos errores. Los socios de la compañía "ORTÍZ & ASOCÍADOS desconocen sobre los servicios que tienen más demanda.
- "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.", no identifica cuáles son sus servicios que tienen más demanda, el Apéndice de Retenciones en la fuente de Impuesto a la Renta por otros conceptos (REOC) fue el servicio más prestado en el 2015, sin embargo no estuvo considerado dentro de los servicios más pedidos por los clientes.
- "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.", presenta un alto índice de morosidad en su cartera de clientes, debido a que sus políticas de crédito solo miden solidez pero no otras variables como el plazo de días que cada uno de ellos tiene para cancelar los pagos, además no se tiene establecido políticas de cobro que minimice el riesgo de que las cuentas por cobrar no se cancelan a tiempo oportuno.

6.2. Recomendaciones

- Llevar un control mensual de cada área sobre lo que se utiliza dentro de la empresa para la prestación de servicios, por ello se ha diseñado especialmente para "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."" las respectivas hojas de controles.
- Esta herramienta diseñada apunta al control de la determinación de costos por servicios y así no tener valores no registrados o incorrectos.
- Mejorar los procesos y procedimientos operativos del servicio reduciendo tiempo del servicio
- Establecer precios competitivos en el mercado que les aseguren la permanencia.

- Capacitar constantemente y continuamente al talento humano, promoviendo el desarrollo de sus competencias., convirtiéndose en capital altamente competitivo y motivado.
- Crear una cultura organizacional para que exista compromiso de los empleados hacia la firma.
- Aumentar el margen de utilidad en los servicios ofertados.
- La competencia compite con el precio, la compañía compite aumentando la localidad y los mejores servicios., dé consultoría y asesoría contable tributaria.
- Hacer unas reuniones con los departamentos o áreas de gestión y crear las nuevas técnicas de acuerdo a las necesidades de la unidad de servicios.
- Los costos de los servicios deben estar determinados y ser buenos con relación a la competencia.
- Las hojas de control diseñadas y la metodología planteada, deben ser usados para la mejora de los procesos, a la vez se debe revisar periódicamente las acciones para actualizarlos, se requiere de la activa participación de todos los colaboradores de "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA." , por ser ellos precisamente los que conocen donde pueden estar las mejoras de los procesos; es importante que los colaboradores entiendan perfectamente los objetivos planteados y las funciones de las hojas de control
- La compañía debe poseer un sistema de costos por órdenes de servicio actualizado, que permita un registro adecuado.
- Validar por expertos el modelo y procedimiento para la determinación de costo y toma de decisiones en "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.".

Estos controles, ver (Apéndice G: Hojas de Control), deberán ser ejecutados con regularidad, si se realizan las acciones bajo este esquema, es fácil que el control sea percibido por los colaboradores y socios como una forma de corregir problemas y errores.

Anexos

Apéndice A

Ficha de Observación

PUCESA SEDE AMBATO **UNIDAD ACADÉMICA:** DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS
FICHA DE OBSERVACIÓN No. **Objeto de estudio**: Modelo y procedimiento para la determinación del costo. **Lugar de observación: "**ORTÍZ & ASOCÍADOS CÍA. LTDA". **Fecha de la observación:** 14 de junio 2014. **Nombre de la investigadora:** Ing. Ana Cruz.
DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN: Se ha observado en el lugar de los hechos por tener contacto directo laboral Encontrar y se detecta que no existe un modelo y procedimiento óptimo y adecuado para la determinación del costo, ya que actualmente se dificulta la entrega y procesamiento de información oportuna para la toma de decisiones, en este sentido se plantea como problema científico un papers con un modelo de costos determinando procedimientos y actividades destinados a mejorar los movimientos que se encuentran dentro de la compañía, así como también se priorizará la eficiencia y eficacia de las actividades que consigan fortalecer al conocimiento económico de la compañía, de esta manera hará que la toma de decisiones sea más efectiva y precisa y al mismo tiempo que refleje y promueva los objetivos de "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA." de la ciudad de Ambato.
INTERPRETACIÓN DE LA OBSERVACIÓN: Por naturaleza la compañía y el tipo de servicio continuo que esta posee, con sus varios procesos y procedimientos deben ser tomados en cuenta, por lo que es conveniente la implementación de un sistema de servicio de costos con sus procedimientos y una correcta administración de costos esto le dará a la compañía una ventaja competitiva que le permitirá captar más clientes, con una correcta y adecuada rentabilidad sabiendo en sí, el beneficio que arroja la consultoría de la firma auditora en contabilidad y tributación, para lo cual se establecerá un modelo de costos adecuado para el servicio de consultoría contable y tributaria que ayude a los propietarios y directivos a tomar correctas decisiones en los costos sobre el servicio prestado a la colectividad empresarial de una manera

excelente, teniendo así una comprensión real de rentabilidad, para que se pueda aprovechar y optimizar al máximo los recursos que permitan servir a la consultoría contable y tributaria de calidad satisfaciendo a sus clientes y dando su lugar en el mercado.

Apéndice B

Pontificia universidad católica del ecuador

Sede Ambato

Encuesta dirigida a los clientes de "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."

Objetivo

Diseñar un modelo y procedimiento para la determinación de costo acorde a la empresa "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.", para la mejora de la toma de decisiones.

Instrucciones

- Lea detenidamente las preguntas y escoja una sola respuesta.
- Marque con una X la respuesta de su elección.
- Responda la pregunta con la sinceridad y seriedad que amerita esta investigación.

Cuestionario:

Pregunta 1 ¿Qué tipo de empresa es ""ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."?

a) Microempresa ( )
b) Pequeña ( )
c) Mediana ( )
d) Grande ( )

Pregunta 2 ¿Durante cuánto tiempo la firma Auditora "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.", ha brindado sus servicios?

Menos de 1 año ( )
1 año ( )
2 años ( )

3 años ( )

4 años o más ( )

Pregunta 3 ¿Cuál es el número de empleados de la compañía?

1 a 5 ( )

6 a 10 ( )

11 a 15 ( )

16 a más ( )

Pregunta 4 ¿Los servicios que le ha brindado la firma de Auditora "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA.", son?

Asesoramiento tributario ( )

Auditoría de la empresa ( )

Manejo de estados financieros ( )

Precios de transferenCÍA ( )

Reclamos fiscales ( )

Declaraciones de impuesto a la Renta ( )

Declaraciones de IVA ( )

Reclamaciones administrativas ( )

Pregunta 5 ¿Cuál es el costo de servicios contables y tributarios?

<u>Servicios con demanda</u>

a) Asesoramiento tributario ( )
b) Auditoría de la empresa ( )
c) Manejo de estados financieros ( )
d) Precios de transferencia ( )
e) Reclamos fiscales ( )
f) Declaraciones de impuesto a la Renta ( )
g) Declaraciones de IVA ( )

h) Reclamaciones administrativas ( )

Costos de servicios contables y tributarios

a) Asesoramiento tributario ( )
b) Auditoría de la empresa ( )
c) Manejo de estados financieros ( )
d) Precios de transferencia ( )
e) Reclamos fiscales ( )
f) Declaraciones de impuesto a la Renta ( )
g) Declaraciones de IVA ( )
h) Reclamaciones administrativas ( )

Tempos de servicios contables y tributarios

a) Asesoramiento tributario ( )
b) Auditoría de la empresa ( )
c) Manejo de estados financieros ( )
d) Precios de transferencia ( )
e) Reclamos fiscales ( )
f) Declaraciones de impuesto a la Renta ( )
g) Declaraciones de IVA ( )
h) Reclamaciones administrativas ( )

Pregunta 6 ¿Cuál de estos factores determinan más el costo de servicios prestados en la compañía "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."?

a) Cantidad de trabajo ( )
b) Recursos utilizados ( )
c) Tiempo ( )
d) Tipo de cliente ( )

Pregunta 7 A la hora de buscar una firma Auditora que le de asesoramiento a sus trámites tributarios, contables y de auditoría. ¿Qué importancia le dio usted a cada uno de los siguientes aspectos?

a) Precio ( )
b) Resultados propuestos ( )
c) Tiempo de respuesta ( )
d) Confianza en el servicio. ( )
e) Trato del personal ( )
f) Satisfacción ( )

Pregunta 8 ¿Por qué medio supo de los servicios de la firma de Auditora "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."?

a) Prensa escrita ( )
b) Publicidad impresa ( )
c) Amigos ( )
d) Familiares ( )
e) Otros ( )

Pregunta 9 ¿Cuál es su grado de satisfacción general con el servicio de la firma de Auditora "ORTIZ & ASOCÍADOS CÍA. LTDA."?

a) Completamente satisfecho ( )
b) Satisfecho ( )
c) Ni satisfecho ni satisfecha ( )
d) Insatisfecho ( )
e) Completamente insatisfecho ( )

Pregunta 10 Valoración de los principales atributos de los servicios que ofrece la firma de Auditora "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."

a) Precio ( )

b) Resultados propuestos ( )
c) Tiempo de respuesta ( )
d) Confianza en el servicio ( )
e) Completamente insatisfecho ( )
f) Trato del personal ( )

Pregunta 11 ¿Cree usted que los costos que ofrece la firma Auditora "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA." con relación a otras firmas auditoras son?

a) Bajos ( )
b) Medios ( )
c) Elevados ( )

Pregunta 12 ¿Recomendaría a otras empresas los servicios de la firma auditora "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."?

a) SÍ ( )
b) NO ( )

Pregunta 13 En caso de ser afirmativa la pregunta anterior ¿por qué recomendaría a sus amistades o clientes a la firma Auditora ""ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."?

a) Confianza ( )
b) Calidad del servicio de la compañía ( )
c) Prestigio de la compañía ( )
d) Capacidad de los empleados ( )

Pregunta 14 ¿En que considera usted que podrá mejorar el servicio que brinda la firma Auditora "ORTIZ & ASOCIADOS CÍA. LTDA."?

a) Trato del personal ( )

b) Asistencia y asesoría ( )

c) Respuesta y problemas ( )

d) Presentación de informes ( )

e) Otros aspectos ( )

¡Gracias por su colaboración!

Apéndice C

Resumen final

En la actualidad el estudio de la Contabilidad de Gestión, potencializa nuevos procesos para la toma de decisiones en beneficio de las organizaciones para el cumplimiento de las metas trazadas de servicio como de producción. El principal problema que tienen las compañías es la falta de definición de un sistema de gestión contable que le direccione a obtener una estructura definida de las funciones, en la mayoría de los casos los altos mandos o gerenciales, consideran que no es necesario el uso y manipulación de la información a través de registros y datos financieros, esta consideración afectado la gestión a corto, mediano y largo plazo. El presente estudio permite gestionar, administrar y controlar los procesos que componen la cadena de valor y priorizar las necesidades actuales a través de los datos que la contabilidad acopia. A través de la metodología se maneja la investigación de campo, descriptiva, bibliográfica y correlacional-causal; las técnicas del cual se sustenta la información primaria y secundaria, de la situación interna de la empresa de servicios, a través de la misma se evidencia que la gestión procesada de años atrás, se sigue manteniendo internamente, esto ha ocasionado en sus colaboradores el manejo empírico y sin poder determinar costos reales. En vista de la necesidad que tiene "ORTÍZ & ASOCÍADOS CÍA. LTDA.", se propone implementar un modelo por órdenes de servicio para la determinación de costos y políticas de precio referenciales y su influencia en la toma de decisiones económicas y financieras, a nivel empresarial.

Apéndice D:

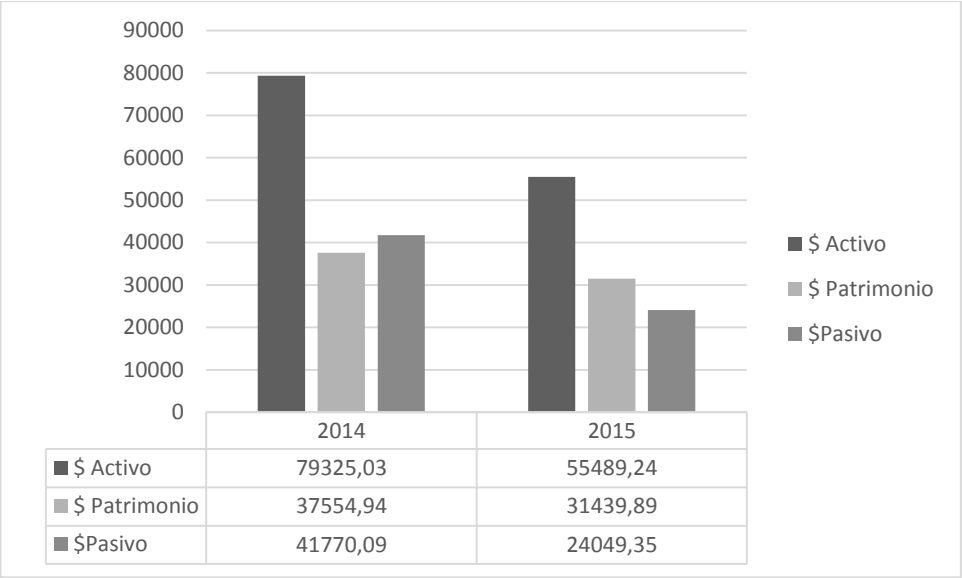
Análisis horizontal

ORTIZ & ASOCÍADOS C.LTDA
Análisis horizontal estado de situación financiera
2014 y 2015

			Variación 2014 - 2015	
	2014	**2015**	**Var. Absoluta**	**Var. Relativa**
ACTIVO DISPONIBLE				
CAJA				
Caja General	6905,74	5436,93	-1468,81	
Caja Chica	275,00	275,00	0,00	
Bco. Pichincha	8994,06	5241,08	-3752,98	
TOTAL ACTIVO DISPONIBLE	***16174,80***	***10953,01***	***-5221,79***	***-32,28%***
ACTIVO EXIGIBLE				
Clientes	29462,95	15234,74	-14228,21	
Crédito Tributario IVA				
Crédito tributario por retenciones	99,26	93,00	-6,26	
Crédito Tributario Renta				
Retención Fuente Anticipada	2292,44	2719,69	427,25	
Retención Fuente anticipada años anteriores	702,80	702,80	0,00	
Anticipo determinado	440,83	440,83	0,00	
Anticipo determinado *	497,94	942,82	444,88	
Anticipos Laborales				
Anticipos H/E	944,00	0,00	-944,00	
Anticipo décimo tercero	60,85	0,00	-60,85	
Anticipo fondos de reserva	78,65	0,00	-78,65	
Pagos Anticipados				
Garantía de arriendo	430,00	430,00	0,00	
TOTAL ACTIVO EXIGIBLE	***35009,72***	***20563,88***	***-14445,84***	***-41,26%***
ACTIVO FIJO				
DEPRECIABLES				
Muebles y enseres	12583,25	12583,25	0,00	
Equipo de cómputo y Software	15302,71	16374,14	1071,43	
Vehículo	20503,26	20503,26	0,00	

(-) Depreciación acumulada	-20248,71	-25488,30	-5239,59	
TOTAL ACTIVO FIJO	***28140,51***	***23972,35***	***-4168,16***	***-14,81%***
TOTAL ACTIVOS	**79325,03**	**55489,24**	**-23835,79**	**-30,05%**
PASIVO CORTO PLAZO				
Proveedores	9047,99	13193,33	4145,34	
Acreedores Patrimoniales				
Préstamos de accionistas locales	14000,00	0,00	-14000,00	
IESS POR PAGAR				
IESS Patronal por pagar	444,72	475,55	30,83	
IESS Personal por pagar	345,86	369,87	24,01	
Cuentas por pagar H/E	202,93	0,00	-202,93	
Préstamo IESS por pagar	0,00	32,34	32,34	
ACREEDORES LABORALES				
Sueldos por pagar	3927,14	4722,90	795,76	
Provisión XIII sueldo por pagar	272,50	0,00	-272,50	
Provisión XIV sueldo por pagar	1071,91	0,00	-1071,91	
Fondo de reserva por pagar	211,23	218,25	7,02	
ACREEDORES FISCALES				
Acreedores fiscales	1898,79	1301,23	-597,56	
OTRAS CTAS. POR PAGAR L/PLAZO				
Otras cuentas por pagar relacionados locales	2891,88	0,00	-2891,88	
OBLIGACIONES EMITIDAS A L/PLAZO				
UNIFINSA	7455,14	3735,88	-3719,26	
TOTAL PASIVO	**41770,09**	**24049,35**	**-17720,74**	**-42,42%**
CAPITAL SOCIAL				
CAPITAL PAGADO				
Capital social	400,00	400,00	0,00	0,00%
RESERVAS				
Reserva legal	400,00	400,00	0,00	0,00%

RESULTADOS				
INGRESOS OPERACIONALES				
UTILIDADES ACUMULADAS	18121,51	30278,34	12156,83	67,09%
UTILIDAD DEL EJERCICIO	18633,43	361,55	-18271,88	-98,06%
TOTAL PATRIMONIO	**37554,94**	**31439,89**	**-6115,05**	-16,28%
PASIVO+PATRIMONIO	**79325,03**	**55489,24**	**-23835,79**	-30,05%



	2014	2015
$ Activo	79325,03	55489,24
$ Patrimonio	37554,94	31439,89
$Pasivo	41770,09	24049,35

Al observar en la gráfica se demuestra que la empresa ha tenido un decremento en las utilidades.

En 2015 presupuestado con respecto del 2014 ha bajado notablemente el pasivo, creando así una empresa más estable.

Activo 30,05%

Pasivo -42,44%

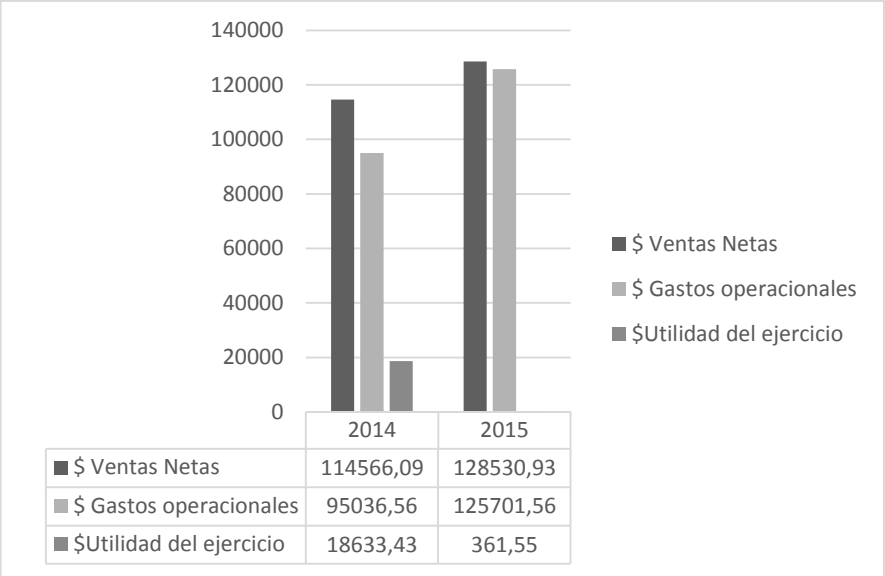
Patrimonio -16,28%

Apéndice E:

Análisis horizontal estado de pérdidas y ganancias
del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014-2015

DESCRIPCIÓN OPERACIONALES	2014	2015	Var. 2014 - 2015
			Var. Absoluta
Ventas Netas	**114566,09**	**128530,93**	**13964,84**
Ventas netas gravadas 12%	114566,09	128530,93	13964,84
Utilidad Bruta en Ventas	**114566,09**	**128530,93**	**13964,84**
GASTOS OPERACIONALES	**95036,56**	**125701,56**	**30665,00**
GASTOS GENERALES			
Gasto Sueldos	30136,00	46871,00	16735,00
Horas Extras	5205,00	2088,05	(3116,95)
Aporte Patronal	4294,35	5954,73	1660,38
Gastos décimo tercero	2188,92	3694,17	1505,25
Gastos décimo cuarto	1473,33	2622,55	1149,22
Fondo de Reserva	2353,49	2961,19	607,70
Gasto Vacaciones	116,27	266,39	150,12
Gasto bonificación	0,00	100,00	100,00
Gasto bono alimentación	0,00	9412,20	9412,20
Gasto honorarios profesionales	1757,99	5077,48	3319,49
Gasto Arrendamiento de inmuebles	1720,00	5160,00	3440,00
Gasto Combustible	413,32	919,12	505,80
Gasto suministro y materiales	3682,89	2935,52	(747,37)
Gasto de Capacitación	1265,00	865,00	(400,00)
Alimentación	7112,90	4365,57	(2747,33)
Gasto uniformes	2055,53	1907,17	(148,36)
Gasto condominio	2151,40	1547,54	(603,86)
Otros gastos	1447,32	478,46	(968,86)
Gasto municipales	84,54	310,01	225,47
Gasto mantenimiento y reparación	3249,68	3053,59	(196,09)
Gasto depreciaciones equipo de computo	2796,19	290,67	(2505,52)
Gasto depreciación vehículo	2152,84	3690,59	1537,75
Gasto depreciación muebles y enseres	1169,70	1258,33	88,63
Gasto promoción y publicidad	0,00	181,32	181,32
Gasto transporte	0,00	3,00	3,00
Gasto seguros y reaseguros	1194,56	0,00	(1194,56)
Gasto de Gestión	1737,97	572,99	(1164,98)

Gasto Internet	200,00	0,00	(200,00)
Gasto botellón de Agua	58,89	24,09	(34,80)
Gasto periódico	205,60	213,80	8,20
Gasto matrícula, Soat y rodaje	608,61	475,39	(133,22)
Gasto servicios prestados	9517,07	15312,17	5795,10
Gasto imprenta	0,00	225,32	225,32
Gasto repuestos	0,00	78,25	78,25
Gasto actualizaciones sistema	0,00	220,00	220,00
Gasto compras 12%	0,00	201,13	201,13
Gasto compras 0%	0,00	136,51	136,51
Gasto tiempo parcial IESS	7,50	0,00	(7,50)
Gasto equipo de oficina	3533,04	0,00	(3533,04)
Gasto muebles de oficina	126,79	0,00	(126,79)
GASTOS BANCARIOS			
Gasto interés bancario local	933,54	1167,74	234,20
Gasto por servicios bancarios	73,13	40,92	(32,21)
Gasto comisión banco	13,20	40,34	27,14
GASTOS NO OPERACIONALES			
Gasto hospedaje	0,00	140,00	140,00
Gasto estacionamiento	0,00	5,36	5,36
Otros gastos	0,00	174,64	174,64
GASTOS NO DEDUCIBLES			
Otros gastos	0,00	659,26	659,26
Gasto no deducible	131,34	671,48	540,14
Gasto multa SRI	562,50	3,04	(559,46)
Gasto retenciones asumidas	63,75	0,00	(63,75)
Gasto anticipo empleados	138,51	0,00	(138,51)
Gasto otros anticipos	0,00	1793,30	1793,30
UTILIDAD DEL EJERCICIO	**18633,43**	**361,55**	(18271,88)



	2014	2015
$ Ventas Netas	114566,09	128530,93
$ Gastos operacionales	95036,56	125701,56
$Utilidad del ejercicio	18633,43	361,55

En relación al año 2014, las ventas para el 2015 aumentaron en relación a:

Ventas 12,19%

Costo de Ventas 32,27%

A diferencia de la Utilidad neta que tiene una tendencia a la baja con un porcentaje negativo de -98,06.

Apéndice F: Razones financieras

Razones financieras		
PERIODO DE ANALISIS	**2014**	**2015**
LIQUIDEZ		
Capital de Trabajo	7126,81	(2240,32)
Índice de Liquidez	1,79	0,83
APALANCAMIENTO		
Índice de Endeudamiento	1,11	0,76
Deuda a Activo Total	1,11	0,76
Razón del Propietario (Índice Solidez)	1,90	2,31
COBERTURA		
Pasivo Total / EBITDA	2,24	66,52
Pasivo Bancario Total / EBITDA	0,40	10,33
EBITDA / Gastos Financieros	18,27	0,29
ACTIVIDAD (DIAS)		
Rotación de Cartera	1,94	0,50
Rotación del Activo Total	185,52	720,00
RENTABILIDAD		
Margen de Utilidad Bruta	1,00	1,00
Margen de Utilidad Neta	0,53	0,53
Rendimiento sobre la inversión (ROA)	0,87	1,02
Rendimiento sobre el Patrimonio (ROE)	0,99	0,98

Apéndice G: Hoja de control

"ORTIZ Y ASOCIADOS CÍA. LTDA."
Auditoría y consultoría contable y tributaria
Dirección: Av. Rodrigo Pachano y Montalvo, Esq. Edificio Ficoa Park
Hoja de control semanal de recursos materiales usados por cliente y servicio

Período **Del** _____ **al** _____ **de** _____
Cliente _____
Servicio _____ **Horas trabajadas:** _____

Descripción de recursos	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Cantidad total (unidades)
Bolígrafos						
Borrador						
Carpetas plásticas						
Clips						
Corrector						
Impresiones						
Lápices						
Marcadores						
Papel bond						
Papel continuo						
Perforadora						
Resaltador						
Saca grapas						
Saca punta						
Sellos						
Sobres manila						
Tabla de escribir						
Tijeras						
Otros						

_____ **Firma colaborador**

_____ **Firma responsable**

Apéndice H. Glosario de términos abreviaturas contables

RLORTI: reglamento de la ley orgánica de régimen tributario interno.

ATS: anexo transaccional simplificado.

CAR: corporación aduanera ecuatoriana.

ICE: impuesto a consumos especiales.

ICT: informe cumplimiento tributario.

IESS: instituto ecuatoriano de seguridad

IR: impuesto a la renta.

ISO: internacional estándar organización.

IVA: impuesto al valor agregado.-

LORTI: ley orgánica del régimen tributario interno.

RDEP: retención de la fuente **por** relación de dependencia

REOC: anexo de retenciones en la fuente de IR por otros conceptos.

RF: retención a la fuente.

Riesgo operacional: se refiere a la pérdida potencial por fallas o deficiencias en los controles internos por errores en el procesamiento y de las operaciones o en la transmisión de información, así como por resoluciones administrativas y judiciales adversas, fraudes, robos (esta definición incluye al riesgo tecnológico legal)..

ROA: abreviatura de *Retum on Assets*, o retorno del capital, mide la sutilidades como porcentaje del capital contable, las entidades financieras.

ROE. Abreviatura de *Retum on Assets*, o retorno sobre los activos de las entidades financieras

RUC: registro único de contribuyentes.

SA: sociedad anónima.

Referencias

A. de Anda H., L. (2007). Contabilidad de Costos. En L. A. de Anda H., *Libro de texto para la asignatura de contabilidad de costos de la licenciatura de Administración Industrial* (pág. 101). Guadalajara: Instituto Politécnico Nacional.

Alcarria, J., & Martínez, M. (2003). Prácticas y usos de contabilidad de gestión. *Partida Doble*, 90-103.

Armenteros, M., & Vega, V. (2003). Evolución y perspectivas de la contabilidad de gestión en Cuba. 13.

Arredondo, M. (2009). *Contabilidad y Análisis de Costos.* Méxixo: Cuarta Edición. Grupo Editorial Patria.

Barrera Chiriboga, M. F. (2012). *Sistema de costeo por ordenes de producción y su incidencia en la rentabilidad en la fábrica de calzado CASS de la ciudad de Ambato, durante el primer semestre del año 2011.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato - Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Blanco, I. (2007). Contabilidad de gestión Tópicos y agenda de investigación. *Revista de Estudios Politécnicos*, 41-88.

Buenaño Tirado, A., & Guaña Rea, L. (2012). Metología de un sistema de costos por procesos para las empresas lácteas del cantón Salcedo y su aplicación en la empresa láctea Asopral de la parroquia San Pedro de Mulalillo provincia de Cotopaxi. Latacunga: Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas. UTC.

Campa, F. (2004). *La contabilidad de gestión en la industria hotelera: estudio sobre su implementación en la cadenas hoteleras en España.* España: Universitat Rovira I Virgili.

Cañibano Calvo, L. (2001). Introducción a la contabilidad. En L. Cañibano Calvo, *Análisis contable de la Realidad Económica* (pág. 696). Madrid: Pirámide.

Chacón, G. (2007). La contabilidad de costos, los sistemas de control de gestión y la rentabilidad empresarial. *Actualidad Contable FACES*, 17.

Chacón, G., Bustos, C., & Rojas, E. S. (2006). Los procesos de producción y la contabilidad de costos. *Actualidad contable FACES*, 16-26.

Choy Zevallos, E. E. (2012). El dilema de los costos en las empresas de servicios. *QUIPUKAMAYOC Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 7-14.

Concalves, M., & Carvalho Lira, M. (2009). La Contabilidad ya estaba presente en la Antiguedad Clásica. *Partida Doble Contabilidad*, 35-44.

Del Río, C. (2011). *Costos: Historia de Contabilidad de Costos, Introducción al Estudio de Contabilidad.* México D.F: Cengage Learning.

Delicio, F. A. (1998). Costos basados en la actividad - Activity Based Costing. *FACES*, 77-94.

Díaz Rodríguez, A., Montalvo Palacios, I., Celestrín Penabades, C., & Prado Chavino, E. (2014). La evolución de la Contabilidad de Gestión como Ciencia Contable y su importancia para el desarrollo de la Sociedad. *CD de Monografías* , 23.

Duque Roldán, M. I., Osorio Agudelo, J. A., & Agudelo Hernández, D. M. (2012). Análisis de la aplicación del sistema de costeo estándar en las empresas manufactureras colombianas. *Revista del Instituto Internacional de Costos*, 97-123.

Espejo Jaramillo, L. B. (2012). *CONTABILIDAD GENERAL.* Loja: EDILOJA Cia. Ltda.

Espinoza Idrovo, J. I. (2012). *Sistema de costos por órdenes de trabajo para la empresa automotriz Auto Zona, aplicado al período Enero - Marzo de 2011.* Cuenca: Universidad del Azuay.

Facin, C. (2008). *El alcance de los sistemas contables de gestión en las pyme: su impacto en la eficiencia empresarial. Estudio empírico en el sector de la madera y del mueble de la comunidad valenciana.* Valencia: Universitat de Valencia.

Ferrel, O. ,. (2007). *Estrategia de Marketing.* México: Thomson.

Ferrel, O., & Hartline, M. (2007). *Estrategias de marketing.* México: Thommson.

García Colín, J. (2008). *Contabilidad de costos tercera edición.* México: McGraw-Hill Interamericana.

García Pérez de Lema, D., Marín Hernández, S., & Martínez García, F. J. (2006). La contabilidad de costos y rentabilidad en la Pymes. *redalyc.org*, 39-59.

Gil, J. (2005). Interdependencias entre la contabiliad de gestión y el capital intelectual: una visión metodológica , en clave latinoamericana. *Universidad Nacional de la Patagonia*, 22.

Gómez, J., López, E., González, M., & Alguacil, M. (2013). El ajuste contingente entre los sistemas contables de gestión y la estrategia. Un análisis empírico en el sector enoturístico. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 89-96.

González Gómez, J. I. (2007). La contabilidad como lenguaje y sistema de información. Conceptos generales. En J. I. González Gómez, *Introducción a la contabilidad* (pág. 14). Caracas - Venezuela: Fragor.

Guachichullca Cárdenas, M. D. (2012). *Manual del sistema de contabilidad de costos por ordenes de producción y análisis de su planeación tributaria en la constructora Metalcris.* Cuenca: Universidad del Azuay - Maestría en Contabilidad y Finanzas con mención en Gerencia y Planeación Tributaria "I versión".

Guevara Patiño , R. (2016). Estado del Arte de la contabilidad. *Universidad Pedagógica Nacional, 44*(1), 165-179. Obtenido de http://www.redalyc.org/pdf/3459/345945922011.pdf

Gutiérrez, F. (2005). Evolución histórica de la contabilidad de costes y gestión (1885-2005). *Revista Española de Historia de la Contabilidad*, 100-122.

Horngren, C. T., Foster , G., & Datar, S. M. (2007). *Contabilidad de costos: un enfoque gerencial.* Pearson Educación.

Iglesias, J. (1994). Contabilidad de costes versus contabildiad de gestión. 24.

Jiménez Lemus, W. (2010). *Contabilidad de Costos.* Bogotá: Fundación para la Educación Superior San Mateo.

Lavolpe, A. (2005). Los sistemas de costos y la contabilidad de gestión: pasado, presente y futuro. *Universidad de Buenos Aires*, 17.

M de Paredes, O. (20 de Abril de 2005). Diferencias entres costos, gastos y pérdidas agrícolas. *Diario Frontera*, pág. 3.

Marulanda Castaño, O. J. (2015). Cursos: Costos y presupuestos. En O. J. Marulanda Castaño, *Cursos: Costos y presupuestos* (pág. 138). 2015: Universidad Nacional abierta y a distancia.

Mileti, M., Berri, A., Gastaldi, J., Ilundain, L., Judais, A., Marcolini, S., & Veron, C. (2001). Evolución histórica de la Contabilidad y su relación con la investigación y regulación contable en Estados Unidos, Sur de Europa y Argentina. *Sextas Jornadas "Investigaciones en la Facultad" de Ciencias Económicas y Estadísticas*, 328-349.

Niño Galeano, C. L., & García Fronti, I. M. (2003). Algunas consideraciones para la recostrucción del concepto de contabilidad para el presente siglo*. *INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales*, 12.

Orama Véliz, A., Pérez Barral, O., Quesada Guerra, M., & Ripoll Feliu, V. (2009). Etapas en la determinación del coste por actividades: caso hotel Meliá Varadero. *Papers de turismo 2009*, 41-55.

Osorio, O. (1994). Los costes y la contabiliad de gestión. 17.

Pellegrino, A. R. (2003). Métodos contables de costeo. *Ensayo basado con la asistencia de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Cuyo*, 17.

Pilamunga Andagana, J. D. (Diciembre de 2014). Sistema de contabilidad de costos para la empresa Ambasodas Cia. Ltda. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES".

Polimeni, R. S., Fabozzi, F. J., & Adelberg, A. H. (1997). *Contabilidad de Costos.* Santafé de Bogota, Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA S.A.

Quezada, J., & Robles, A. (2010-2011). *Sistema de costos por órdenes de producción para taller Tenesaca.* Cuenca: Universidad de Cuenca - Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Escuela de Contabilidad y Auditoría.

Rángel, I. R., & Gutiérrez Peñaloza, L. A. (2005). *Costos I.* México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Reyes Fernández, Y. (s.f.). Apunte Docente Contabilidad de Costos. *Serie de apuntes docente*. Valparaíso, Chile: Escuela de Ingeniería Comercial, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

Rincón Castillo, J. L. (2012). Diseño de uan estructura de costos por procesos para la empresa metalmecánica "Preformados de línea, C.A.". *VIII Congreso Iberoamericano de Administración Empresarial y Contabildiad y VI Congreso Iberoamericano de Contabilidad de Gestión*, (pág. 18). Perú.

Rincón de Parra, H. (2001). Calidad, productividad y costos: análisis de relaciones entre estos tres conceptos. *Actualidad Contable FACES*, 49-61.

Ripoll Feliu, V., Monzón Valdés, Y., & Pérez Barral, O. (2014). Análisis de vaiables que influyen en la implementación del sistema de gestión y de costos basado en actividades (ABC/ABM): estudio de un caso. *RIGC*, 1-16.

Rodríguez, C. E. (2013). *Diccionario de economía: etomológico, conceptual y procedimental. Edición especial para estudiantes.* Mendoza: Biblioteca Digital de la Universidad Católica Argentina.

Rojas Medina, R. A. (2007). *Sistema de costos, un proceso para su implementación.* Manizalez - Colombia: Centro de Publicaciones Universidad Nacional de Colombia, Sede Manizales.

Romero Olvera, M. E. (2002). *Apuntes de la materia de Costos I para el Quinto Semestre.* San Nicolás de Hidalgo: Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Sabino, C. (1991). Diccionario de Economía y Finanzas. En C. Sabino, *Diccionario de Economía y Finanzas* (pág. 304). Carácas: Panapo.

Salvador, E. (1998). La contabilidad de gestión como herramienta para la toma de decisiones. *Universidad de Zaragoza*, 85-96.

Sánchez Barraza, B. J. (2009). Problemática de conceptos de costos y clasificación de costos. *QUIPUKAMAYOC - Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 103-112.

Sánchez de los Santos, K. (2012). Costos I. *Red Tercer Milenio S.C.*, 122.

Serra, V. (2005). La problemática del "cambio" en los sistemas de contabilidad de gestión de las empresas. 12.

Thompson, J. (8 de Agosto de 2008). *promonegocios.net*. Obtenido de promonegocios: www.promonegocios.net/contabilidad/historia-contabilidad.html

Tua Pereda, J. (1988). Evolución del concepto de contabilidad a través de sus definiciones. *Contaduría Universidad de Antioquía*, 66.

Valdivia Ramos, R. (2012). Nueva clasificación mundial de tipos de contabilidad (todos los que existen actualmente en el mundo). *QUIPUKAMAYOC Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 54-60.