



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADUACION PREVIO A LA OBTENCION DEL
TITULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA

TEMA:

“INFLUENCIA DE LOS COSTOS EN LA RENTABILIDAD DE
SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA CÍA. LTDA.”

AUTORA: FERNANDA ELIZABETH PROAÑO ALTAMIRANO

TUTORA: Dra. MARIBEL PAREDES C.

AMBATO- ECUADOR

2011.

AUTORIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Fernanda Elizabeth Proaño Altamirano, con C.I. 180396384-0 tengo ha bien indicar que los criterios emitidos en el informe investigativo: “Influencia de los costos en la rentabilidad de SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA CÍA. LTDA.”, como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis son de exclusividad y responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de Investigación.

Ambato, diciembre de 2010

AUTORA

.....

Fernanda Elizabeth Proaño Altamirano

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Maribel Paredes C. mi calidad de tutor de trabajo de investigación sobre el tema “Influencia de los costos en la rentabilidad de SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA CÍA. LTDA.”, desarrollado por Fernanda Elizabeth Proaño Altamirano, egresada de la carrera de Contabilidad y Auditoría considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad tutorial de la Universidad Técnica de Ambato y en el formativo para la presentación de proyectos de investigación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por el profesor calificador designado por el H. Consejo Directivo.

Ambato, diciembre de 2010

EL TUTOR

.....
Dr. Maribel Paredes C.

APROBACIÓN DEL PROFESOR CALIFICADOR

El suscrito Profesor Calificador, una vez revisado, aprueba el informe de Investigación, sobre el tema: “Influencia de los costos en la rentabilidad de SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA CÍA. LTDA.” de la estudiante Fernanda Elizabeth Proaño Altamirano, egresada de la carrera de Contabilidad y Auditoría, la misma que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, diciembre de 2010

Para constancia firma

.....

PROFESOR CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a Dios, mis Padres, mi hermano y mi abuelita, quienes a lo largo de mi existencia han estado a mi lado apoyando, animándome con sus sabios consejos, los mismos que me han servido para terminar con éxito mi carrera profesional.

Fernanda Proaño.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento especial a los directivos y al personal de SPECIALSSEG SEGURIDAD Cía. Ltda., a la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, a sus docentes y a todas aquellas personas que de una u otra forma han contribuido en mi formación como profesional y persona, impartíendome todos sus valiosos conocimientos y amistad.

Fernanda Proaño.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CONTENIDOS	PÁGINA
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	3
1.1 TEMA	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2.1 Contextualización del problema	3
1.2.2 Análisis crítico	5
1.2.3 Prognosis	6
1.2.4 Formulación del problema	6
1.2.5 Preguntas directrices	7
1.2.6 Delimitación	7
1.3 JUSTIFICACION	7
1.4 OBJETIVOS	8
1.4.1 Objetivo general	8
1.4.2 Objetivos específicos	8

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO	9
2.1 ANTECEDENTES	9
2.2 FUNDAMENTACIONES	10
2.1.1 Fundamentación filosófica	10
2.2.2 Fundamentación legal	10
2.3 CATEGORIAS FUINDAMENTACIONES	14
2.3.1 Super – ordinación conceptual	14
2.3.2 Sub – ordinación conceptual	15
2.3.2.1 Sub - ordinación conceptual de la variable independiente	15
2.3.2.2 Sub - ordinación conceptual de la variable dependiente	15
2.3.3 Marco conceptual de la variable independiente	16
2.3.3.1 Contabilidad	16
2.3.3.2 Contabilidad de Costos	18
2.3.3.3 Sistemas de Costos	20
2.3.3.4 Costo del Servicio	22
2.3.4 Marco conceptual de la variable dependiente	24
2.3.4.1 Análisis Financiero	24
2.3.4.2 Indicadores Financieros	27
2.3.4.3 Indicadores de Rentabilidad	29
2.3.4.4 Rentabilidad	31
2.4 HPÓTESIS	32
2.4.1 Identificación de las variables	32

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA	33
3.1 MODALIDAD BÁSICA DE LA INFORMACIÓN	33
3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	34
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	34
3.3.1 Población	34

3.3.2 Muestra	35
3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	35
3.4.1 Operacionalización de la variable independiente	35
3.4.2 Operacionalización de la variable dependiente	36
3.5 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	36
3.5.1 Plan de recolección de información	37
3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	38
3.6.1 Plan de procesamiento de información	38
3.6.2 Plan de análisis e interpretación de resultados	39
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	41
4.1 ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS	41
4.2 ENCUESTA APLICADA A LOS ADMINISTRADORES	50
4.3 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	60
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
5.1 CONCLUSIONES	64
5.2 RECOMENDACIONES	66
CAPÍTULO VI	
PROPUESTA	68
6.1 DATOS INFORMATIVOS	68
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	69
6.3 JUSTIFICACIÓN	70
6.4 OBJETIVOS	71
6.4.1 Objetivo general	71
6.4.2 Objetivos específicos	71
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	72

6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA – TÉCNICA	73
6.6.1 El costeo basado en actividades ABC	74
6.6.2 ¿Qué es una actividad?	79
6.6.3 ¿Qué es Cost Driver Activity?	80
6.6.4 Metodología para trabajar con el Sistema de Costeo ABC	81
6.6.5 Cadena de Valor	82
6.7 METODOLOGÍA DE LA PROPUESTA	82
6.8 MODELO OPERATIVO	83
6.8.1 Consideraciones de cómo implantar el sistema de costos ABC?	83
6.8.2 Cómo identificar a las actividades que generan valor agregado en la empresa?	83
6.8.3 El costeo ABC basado en actividades que generan valor agregado para la toma de decisiones.	83
6.8.4 Modelo de Sistema de Costos.	84
6.9 ADMINISTRACIÓN	114
6.10 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN	114

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA	PÁGINA
Tabla 1. Clasificación de los indicadores financieros	27
Tabla 2. Operacionalización de la V. I.	35
Tabla 3. Operacionalización de la V. D.	36
Tabla 4. Recolección de la información	37
Tabla 5. Técnicas e instrumentos de la investigación	38
Tabla 6. Tabulación de las preguntas	39
Tabla 7. Establecimiento de conclusiones y recomendaciones	40
Tabla 8. Conocimiento de seguridad privada	42
Tabla 9. Reuniones de trabajo	43
Tabla 10. Requisitos de contratación	44
Tabla 11. Controles de horario	45
Tabla 12. Capacitaciones	46
Tabla 13. Equipos	47
Tabla 14. Mantenimiento de equipos	48
Tabla 15. El precio en la calidad del servicio	49
Tabla 16. Rentabilidad por el precio	50
Tabla 17. Toma de decisiones	51
Tabla 18. Sistema de costos directos	52
Tabla 19. Costo de puesto	53
Tabla 20. Determinación del precio	54
Tabla 21. Prescinden del servicio	55
Tabla 22. Factores para la participación de mercado	56
Tabla 23. Factores para la rentabilidad	57
Tabla 24. El costo en la rentabilidad	58
Tabla 25. Estudios anteriores	59
Tabla 26. Frecuencias observadas	61
Tabla 27. Frecuencias esperadas	61
Tabla 28. Tabla de cálculo	62
Tabla 29. Presidencia	92

Tabla 30. Departamento de Operaciones	92
Tabla 31. Gerencia	93
Tabla 32. Departamento de Recursos Humanos	93
Tabla 33. Departamento de Contabilidad	93
Tabla 34. Departamento de Secretaria	94
Tabla 35. Rastrillo	94
Tabla 36. Presidencia	97
Tabla 37. Gerencia	97
Tabla 38. Departamento de Operaciones	98
Tabla 39. Departamento de Recursos Humanos	98
Tabla 40. Departamento de Contabilidad	99
Tabla 41. Departamento de Secretaria	99
Tabla 42. COSTS – DRIVERS para cada actividad	101
Tabla 43. COSTS – DRIVERS para cada actividad con volumen	102
Tabla 44. Cálculo de la Tasa para cada actividad	103
Tabla 45. Puesto de 24 horas	104
Tabla 46. Puesto de 12 horas	105
Tabla 47. Actividades	106
Tabla 48. Actividades con su respectivo Costs - Drivers	107
Tabla 49. Costos Totales de un puesto de 12 horas	108
Tabla 50. Costos Totales de un puesto de 24 horas	109
Tabla 51. Valores para el Punto de Equilibrio	110
Tabla 52. Valores para el Punto de Equilibrio en un puesto de 12 horas	112
Tabla 53. Valores para el Punto de Equilibrio en un puesto de 24 horas	113

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICOS	PÁGINA
Gráfico 1. Árbol de problemas	5
Gráfico 2. Super – ordinación conceptual	14
Gráfico 3. Sub – ordinación conceptual de la V. I.	15
Gráfico 4. Sub – ordinación conceptual de la V. D.	15
Gráfico 5. Clasificación de los sistemas de costos	22
Gráfico 6. Indicadores financieros	28
Gráfico 7. Indicadores de rentabilidad	30
Gráfico 8. Representación de resultados	39
Gráfico 9. Conocimiento de seguridad	42
Gráfico 10. Reuniones de trabajo	43
Gráfico 11. Requisitos de contratación	44
Gráfico 12. Controles de horario	45
Gráfico 13. Capacitaciones	46
Gráfico 14. Equipos	47
Gráfico 15. Mantenimiento de equipos	48
Gráfico 16. El precio en la calidad del servicio	49
Gráfico 17. Rentabilidad por el precio	50
Gráfico 18. Toma de decisiones	51
Gráfico 19. Sistema de costos directos	52
Gráfico 20. Costo de puesto	53
Gráfico 21. Determinación del precio	54
Gráfico 22. Prescinden del servicio	55
Gráfico 23. Factores para la participación de mercado	56
Gráfico 24. Factores para la rentabilidad	57
Gráfico 25. El costo en la rentabilidad	58
Gráfico 26. Estudios anteriores	59
Gráfico 27. Comprobación de la hipótesis	63

Gráfico 28. Diferencias Costeo Tradicional y Costeo ABC	78
Gráfico 29. Costs- Drivers	81
Gráfico 30. Cadena de Valor	82
Gráfico 31. Proceso de Cadena de Valor	90
Gráfico 32. Proceso Productivo	91
Gráfico 33. Flujo de venta del servicio	95
Gráfico 34. Requerimiento del personal	96
Gráfico 35. Punto de Equilibrio en un Puesto de 12 horas	112
Gráfico 36. Punto de Equilibrio en un Puesto de 24 horas	113
Gráfico 37. Previsión de la Evaluación	

RESUMEN EJECUTIVO

Para la presente investigación se ha formulado por el cambio de las leyes en el servicio de seguridad privada con el apareamiento del mandato 8 y sus repercusiones en el servicio laboral en las terciarizadas ahora llamadas empresas de servicios complementarios.

Dentro de los motivos principales para realizar la presente investigación, son: los cambios que la compañía ha sufrido por la renovación de la Carta Magna del Ecuador. Además, el motivo de escoger la empresa fue a que se tuvo la apertura suficiente por parte de sus directivos y también porque presenta ciertos conflictos en los servicios prestados y de alguna manera se aportara para su mejoramiento.

La empresa escogida tiene una trascendente vida económica en la ciudad de Ambato por mas de siete años en el mercado laboral, contando así con su renombre en el servicio prestado y ayudando así a la sociedad ambateña.

En general, como investigador del problema, se pretende aportar a la administración un sistema en el cual se encuentre métodos y demás técnicas contables en relación a los costos y su adecuado control del mismo.

Para la realización del presente trabajo se agradece a la compañía por la apertura de las puertas en su institución y la colaboración brindada de la misma con los recursos humanos, materiales, y datos de la empresa.

Se da a conocer un breve concepto de vigilante de seguridad es una persona que ejerce, en la mayoría de los casos, al servicio de una empresa privada de seguridad, mas no es así en todos los casos, funciones de vigilancia y custodia de personas o el patrimonio publico o privado, transporte de fondos en vehículos blindados, y vigila centros privados comerciales.

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se trata el problema del alza de los costos de los servicios prestados en SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA Cía. Ltda. situada en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

El primer capítulo, trata sobre la identificación del problema de investigación y su respectivo análisis, en lo que se expresa en el tema de investigación, planteamiento, la justificación y los objetivos, además se determina los contextos de la empresa en investigación, también se detalla las causas y efectos del problema dando lugar a futuras investigaciones.

El segundo capítulo es el mas extenso sin duda en el cual se habla sobre el marco teórico de la investigación, además, el marco conceptual de las variables y ciertos gráficos que ayudaran a la comprensión de mejor manera la relación entre variables, con la identificaron de la hipótesis, además del marco teórico se puede respaldar la investigación en curso, con los antecedentes de anteriores investigaciones relacionadas con la misma; con los gráficos de relación de las variables se puede determinar la hipótesis del proyecto de investigación.

El tercer capítulo por su parte enfoca la metodología de la investigación que en otras palabras como se llevo a cumplir los objetivos, es un camino para llegar a cumplir, dentro del cual encontramos: el enfoque, los tipos de investigación, se calcula la población y su procesamiento y análisis.

En el capítulo cuarto se desarrolla las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa en estudio, las mismas que se expresan en gráficos para la comprensión de los lectores.

Con los resultados obtenidos en este capítulo será posible realizar el siguiente capítulo; en este se presenta un análisis de los resultados estadísticos de acuerdo con los objetivos e hipótesis planteadas anteriormente.

El capítulo quinto habla de las conclusiones obtenidas del presente trabajo con la ayuda de los datos obtenidos en las encuestas, observaciones realizadas en el capítulo anterior. Las recomendaciones que se expresan son de uso para la empresa en estudio y el gerente y sus directivos darán su última palabra sobre aceptar o no aceptarlas.

En el capítulo sexto se da a conocer una propuesta de sistema de costos ABC la misma que se estudio y se recomienda ser aplicada en la empresa.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA

“Influencia de los costos en la rentabilidad de SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA CÍA. LTDA.”

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización del problema

- **Contexto macro**

En Ecuador, el rápido crecimiento de la Compañías de Seguridad y Guardianía Privada en los últimos diez años, nos muestra el gran desarrollo de este sector como actividad comercial, no se dispone información sobre el tamaño económico real del mercado de la seguridad privada en el Ecuador.

Esto quiere decir que a medida que crecen los delitos en el país, aumenta la tendencia de conformación de Compañías de seguridad Privada, de las 163 empresas registradas en la Superintendencia de Compañías en el año 1995, pasaron a ser 300 en el año 2.000, con un incremento del 13,9%, desde entonces el promedio de crecimiento de las Compañías de Seguridad Privada fue del 13,8%. En el 2007, se registraron 855 empresas según datos de la **Superintendencia de Compañías (2009: Internet)**.

El despunte de las guardianías privadas nace a raíz de el año 2005, que viene determinado por una crisis general del sistema de seguridad pública, la cual obedece a factores como la baja credibilidad de los policías, el despunte de la delincuencia, y el crecimiento del temor e inseguridad ciudadana, con esto la seguridad privada empieza paulatinamente a remplazar a la seguridad pública, convirtiéndose está en una actividad complementaria que contribuye a conseguir índices de seguridad un poco mejores; es por esto que las compañías deben ofrecer un servicio de calidad con responsabilidad que permita a los clientes tener la seguridad y confianza en el personal que presta los servicios, pero para muchas empresas esto es visto como un acto mercantil sin tomar en cuenta lo importante que es brindar un buen servicio.

- **Contexto meso**

En la provincia de Tungurahua según la **Cámara de Comercio de Tungurahua (2009: Internet)** existen quince compañías de seguridad privada tales como: Pazvisseg, Vispeg, Efipiveg, Ambaseg, Specials Seguridad, entre otras las mismas que se encuentran afiliadas a este organismo y los organismos pertinentes para sus funcionamiento.

En la ciudad de Ambato existen 21 Compañías de Seguridad, según la **Superintendencia de Compañías (2009: Internet)**, las mismas que compiten con otras Compañías de fuera de la ciudad en la oferta de los servicios, existiendo una gran demanda principalmente por parte del sector financiero que contrata compañías de otras ciudades sin importar los elevados costos que estas cobran por el servicio, esto evidencia que tiene mucho que ver las garantías y calidad que ofrecen en el servicio.

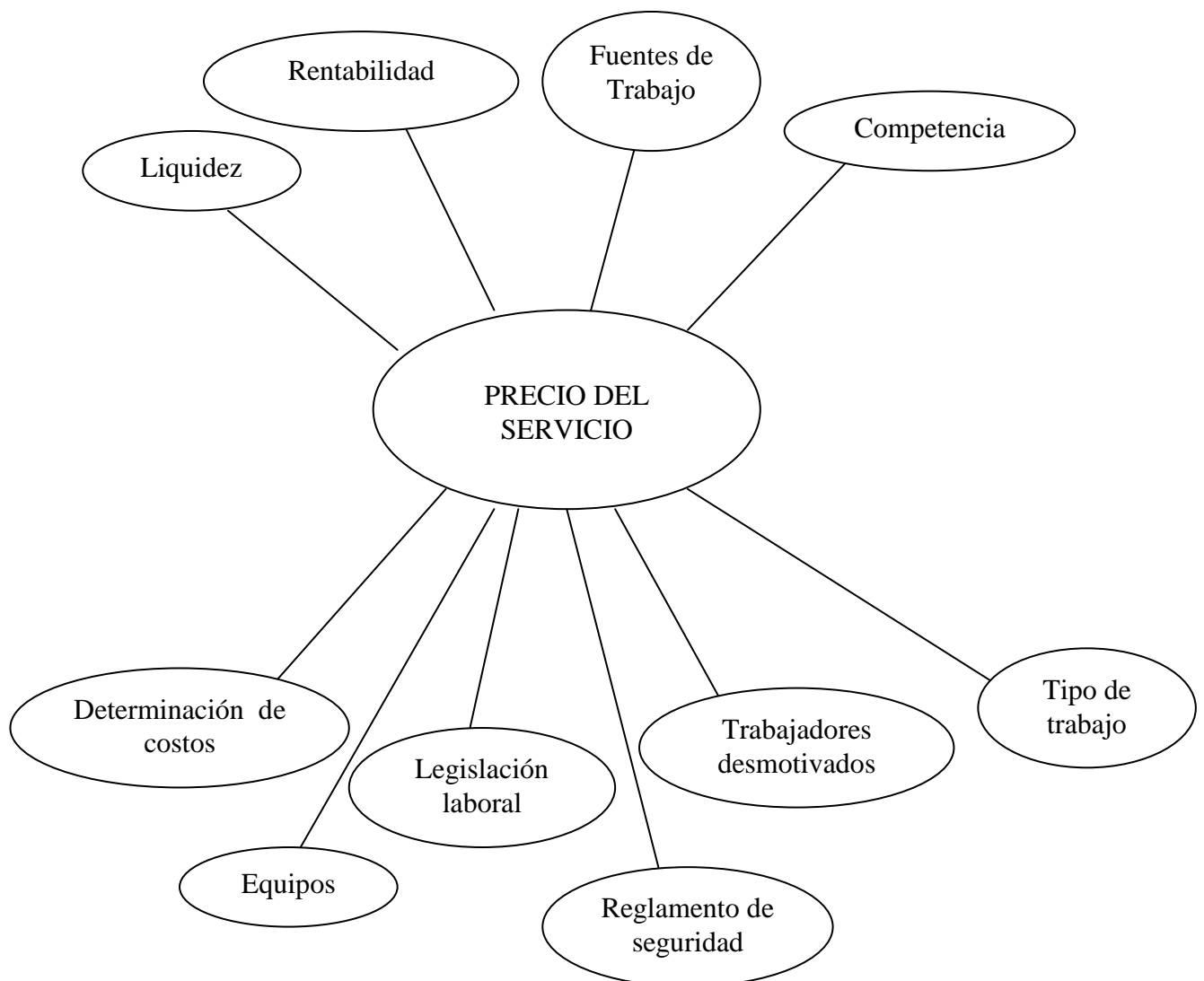
Esto nos da un indicador de que el prestigio y la imagen de una empresa se mantiene debido a la calidad del servicio, al correcto y eficaz seguimiento que se haga de los posibles fallos que puedan existir en el mismo, asegurando de esta manera un cliente satisfecho, permitiendo la posibilidad de captación de nuevos clientes con lo que se puede alcanzar un mejor posicionamiento en el mercado.

- **Contexto micro**

Según **Alicia Salazar (2009)** contadora de la compañía manifestó que el objeto Social de la Compañía fueron reformados debido a lo que establece la Asamblea Constituyente, Mediante Mandato Constituyente número 8 en el que se resolvió eliminar la tercerización de servicios complementarios, la intermediación laboral generalizada y la contratación por horas, que estuvieron reguladas en la Ley Reformatoria al Código de Trabajo, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 298 del 23 de Junio del año 2006.

1.2.2 Análisis crítico

- **Árbol de problemas**



- **Relación causa – efecto**

Después de haber determinado las causas que llevan a la siguiente investigación se ha determinado la principal de ellas que es la determinación de los costos ya que por motivo de ellos es difícil calcular los costos. De la principal causa se ha determinado el efecto de la misma, siendo esta la rentabilidad de la compañía la misma que ha bajado últimamente.

1.2.3 Prognosis

El servicio es una de las palancas competitivas de los negocios en la actualidad, prácticamente en todos los sectores de la economía se considera el servicio al cliente como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de empresas de servicios.

Un sistema de costos implantado en una compañía podría elevar o disminuir su rentabilidad dependiendo como lo aplicaría. Por este motivo si la compañía no tomará en cuenta los nuevos reglamentos y reajustará sus costos para optimizarlos se vería en serios problemas tales como retraso en el pago de los impuestos, estar desactualizados con los precios de la competencia, permisos de funcionamiento atrasados, personal insatisfecho en el pago de las remuneraciones, entre otros.

Los problemas explicados en el párrafo anterior llevarían a la clausura de la oficina ocasionando así una desconfianza de los clientes bajando así el prestigio, cancelación de contratos con los clientes, reducción de la rentabilidad de la compañía.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo influye la determinación de los costos en el precio del servicio e impacta en la rentabilidad de Specialsseg Seguridad Privada Cía. Ltda. en el segundo semestre del año 2009?

1.2.5 Preguntas directrices

- ¿Cómo afectaría la nueva legislación laboral?
- ¿Qué impactos surge del reglamento de seguridad?

1.2.6 Delimitación

- **Campo:** Ciencias de Comercio y Administración
- **Área:** Contabilidad de Costos
- **Aspecto:** Costos
- **Temporal:** Tiempo del Problema transcurre dentro del segundo semestre del año 2008.
- **Espacial:** La Compañía Specialsseg Seguridad Privada Cía. Ltda. con número de RUC 1891708080-001 ver (Anexo 1) se encuentra ubicada en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Parroquia La Matriz, Calle Av. Cevallos Número 15-61 Intersección Mera, Edificio Asociación de Empleados Piso 4 Oficina 401, Referencia Ubicación Diagonal al Edificio de Unifinsa, E-mail: Specials Seguridad@yahoo.com, Teléfono Trabajo 032 – 421979.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es de mucha importancia, no sólo por el hecho de permitir el enriquecimiento de conocimientos teóricos, sino que ayudará en mucho los directivos de la compañía de seguridad a encontrar soluciones a los diferentes problemas que vienen atravesando en la actualidad.

Esta investigación es importante para la empresa se Seguridad “SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA CÍA. LTDA.” ya que podrá fijar funciones específicas, eliminar conflictos entre empleados y tomar decisiones adecuadas para la organización y ayudar a establecer la competencia real de esta empresa así como determinar su potencialidad de participación en este mercado.

Los resultados a obtener en esta investigación serán de mucha utilidad para Specialsseg Seguridad Privada Cía. Ltda. ya que constituye un gran aporte para conocer y resolver la problemática del control de los costos, con la finalidad de ayudar a la Compañía a la adecuada toma de decisiones.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

Estudiar la influencia de los costos del servicio para mejorar la rentabilidad.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar los costos fijos y variables a fin de determinar un precio justo.
- Analizar los factores que inciden directamente en la rentabilidad a fin de mantener estabilidad en la empresa.
- Proponer un sistema de costos ABC para la eficiente toma de decisiones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

Esta fue la primera vez que se conoce de una investigación en SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA CÍA. LTDA. Por esta razón que este proyecto ayudo a la gerencia a determinar donde debería estar la organización en los próximos años, a identificar los recursos que necesita para llegar a sus objetivos y a proyectar servicios que ofrecerá al final de dicho horizonte.

La mayor parte de los servicios que ofrecen las empresas de seguridad privada se concentra en la oferta de seguridad física, en lo que tiene que ver con protección personal y custodia de valores, los costos por estos servicios se han incrementado en más del doble durante el último año.

En la presente investigación se ha efectuado una revisión y análisis de los proyectos antes realizados, sobre este tema llegando a obtener experiencias que demuestren el hecho de que las organizaciones que mantienen un buen sistema de costos se desarrollan mejor en un mercado cambiante, por lo que a continuación se presenta algunas de las conclusiones mas relevantes.

“Con la investigación se ha hecho posible identificar claramente técnicas que se pueden aplicar para trabajar con costos de servicios es así que se deja planteado un sistema de costos que combina los costos y ordenes para el tratamiento de los costos variables según **Darwin Villegas (2006).**”

“Al concluir el trabajo de investigación podemos señalar que buena dirección estratégica constituye el éxito de cualquier empresa, ya que a través de su implementación, formulación y evaluación las organizaciones pueden lograr

sus objetivos establecidos y alcanzar ventajas competitivas, según **Nancy Moya (2005).**”

“Los métodos para determinar el rendimiento que cada uno de los servicios en relación a la influencia de vehículos y cuantos de ellos han realizado el servicio y cuales no lo han realizado. El fijar políticas de determinación de precios y hacer análisis de los requerimientos de cada una de las áreas, según **Delia De Mora (2006).**”

2.2 FUNDAMENTACIONES

2.2.1 Fundamentación filosófica

Esta investigación se baso en la filosofía administrativa ya que los seres humanos desde que comenzaron a formar grupos para alcanzar metas que no podían lograr individualmente, la administración ha sido esencial para asegurar la coordinación de los esfuerzos individuales los cuales fundamenta este estudio, ya que al darnos cuenta de que el pilar fundamental esta contemplada en la información que puede presentar grupos de trabajo en la organización.

La presente investigación se realizo bajo el paradigma propositivo, que permitirá formular soluciones para alcanzar los objetivos y metas de la organización con el apoyo de los directivos y el personal de la institución, que trabajando conjuntamente se llegará al logro de los mismos.

Según **Julia García Salinero (2009: Internet)**

“Este paradigma intenta sustituir las nociones científicas de explicación, predicción y control del paradigma positivista por las coiones de comprensión, significado y acción. Busca la objetividad en el ámbito de los significados utilizando como criterio de evidencia el acuerdo ínter subjetivo en el contexto educativo.”

2.2.2 Fundamentación legal

Esta investigación estuvo sujeta a varias normas que sustentan su razón de ser, este sector se desenvuelve en varias leyes generales y específicas, las cuales se observan a continuación:

- Normas Ecuatorianas de Contabilidad
- Carta Magna (Constitución)
- Leyes - Reglamentos
- Mandatos

Norma Ecuatoriana de Contabilidad publicada en el Registro Oficial N 291, martes 5 de octubre de 1999, NEC N° 11 Inventarios.

“Costos de conversión de inventarios incluyen costos directamente relacionados a las unidades de producción tales como la mano de obra directa. También incluyen una asignación sistemática de los gastos indirectos de producción fijos y variables que se incurren al convertir los materiales en productos terminados o servicios.”

En la Constitución Política del Ecuador publicado en el Registro Oficial número 449 del 20 de octubre de 2008; en el Título VI de Régimen de Desarrollo, Capítulo sexto de Trabajo y Producción, Sección tercera de Formas de Trabajo y su Retribución en los Art. 327 - 328

“**Art. 327.-** La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa. Se prohíbe toda forma de precarización en las actividades propias y habituales de la empresa o personas empleadora, la contratación laboral de horas, o cualquier otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva”

“**Art. 328.-** La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de la familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos”

En la Ley de Compañías publicada en el Registro Oficial número 312 del 5 de noviembre de 1999; en el Marco Legal II, Sección 5ª de la Compañía de Responsabilidad Limitada, en los Art. 92 – 94:

“**Art. 92.-** La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre dos o mas personas, que solamente responsable por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo la razón social o denominación objetiva”

“**Art. 94.-** La compañía de responsabilidad limitada podrá tener como finalidad la realización de toda clase de actos civiles o de comercio y operaciones mercantiles permitidos por la ley, excepción hecha de operaciones de bancos, seguros, capitalización y ahorro.”

Para la implementación y ejecución de las compañías de seguridad privada se registrá a las leyes pertinentes expedidas por el Gobierno.

En la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada N° 12, publicada en el Registro Oficial N° 130 del 22 de julio de 2003, en el Capítulo II De las Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada, Artículo 2 y 8 nos disponen lo siguiente:

“**Art. 2.- Modalidades.-** Los servicios de vigilancia y seguridad podrán prestarse en las siguientes modalidades:

1. **Vigilancia Fija.-** es la que se presta a través de un puesto de seguridad fijo o por medio similar, con el objeto de brindar protección permanente a las personas naturales jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores en un lugar o área determinados.
2. **Vigilancia móvil.-** es la que se presta a través de puestos de seguridad móviles o guardias, con el objeto de brindar protección a personas, bienes y valores en sus desplazamientos; y,
3. **Investigación Privada.-** es la indagación del estado y situación de personas naturales y jurídicas; y, bienes con estricta sujeción a lo previsto en la Constitución Política de la República y la ley. ”

“Art. 8.- Objeto Social.- son compañías de vigilancia y seguridad privada tendrán por objeto social la prestación de servicios de prevención del delito, vigilancia y seguridad a favor de las personas naturales y jurídicas, instalaciones y bienes.”

En el Reglamento de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada N° 12, publicada en el Registro Oficial N° 383 del 17 de julio de 2008, en el Capítulo I Generalidades, Artículos 1 y 12 nos disponen lo siguiente:

“Art. 1.- Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada.- son compañías de vigilancia y seguridad privada aquellas sociedades, que tengan como objeto social proporcionar servicios de seguridad y vigilancia en las modalidades de vigilancia fija, móvil e investigación privada;..”

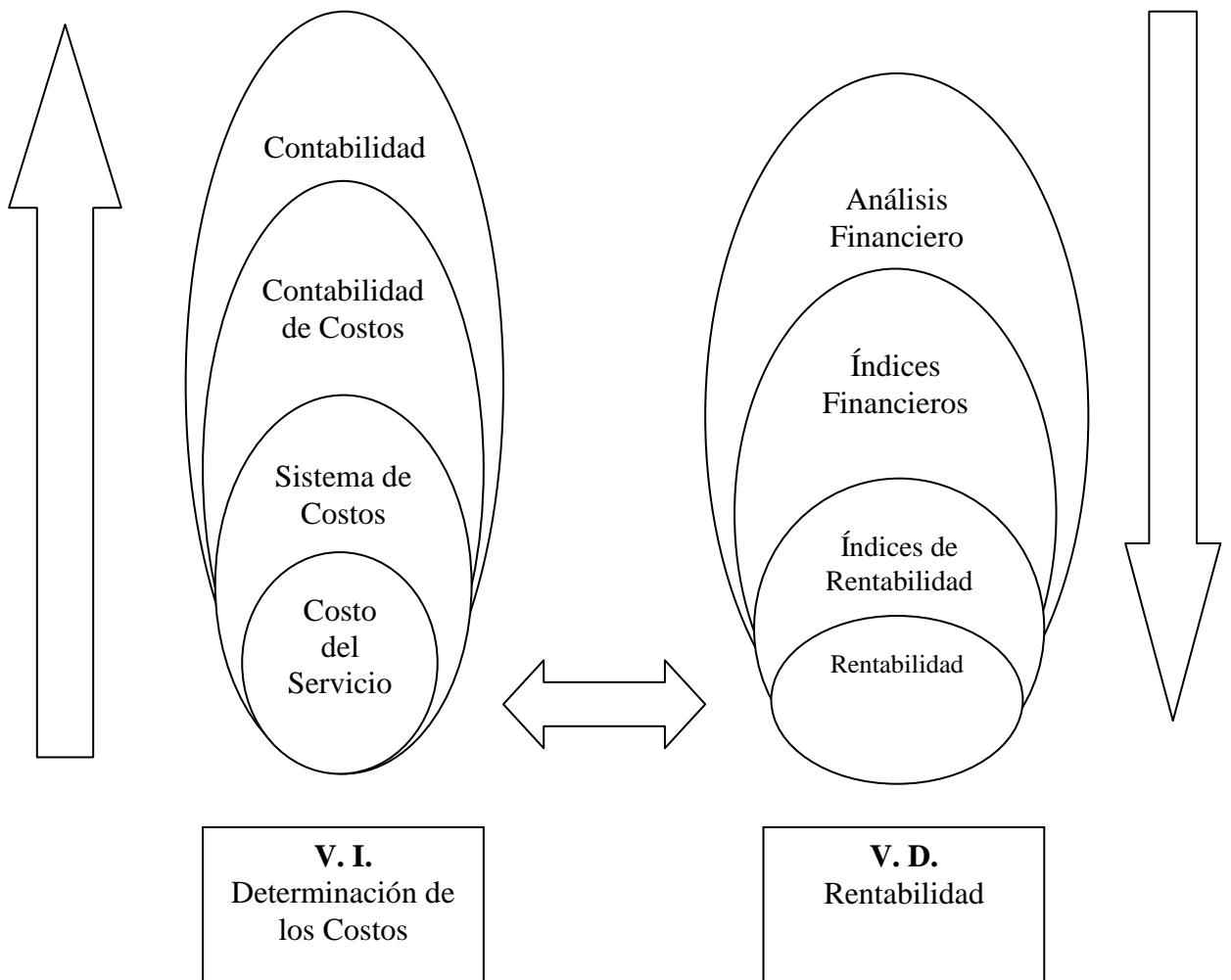
“Art.- 12 Inscripción de Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada.- las compañías de vigilancia y seguridad legalmente constituidas e inscritas en el Registro Mercantil, previo a la obtención del permiso de operación, se deberán inscribir en el registro especial que establezca el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas y la Comandancia General de la Policía, previa notificación de la Superintendencia de Compañías,...

En el Mandato 8 aprobado en el Registro Oficial número 353 expedido en Quito el 5 de junio del 2008, en el Capítulo II De La Contratación De Actividades Complementarias, en el artículo 3 nos manifiesta lo siguiente:

“Art. 3.- Se podrán celebrar contratos con personas naturales o jurídicas autorizadas como prestadores de actividades Complementarias por el Ministerio de Trabajo y Empleo, cuyo objeto exclusivo sea la realización de actividades complementarias de: vigilancia, seguridad, alimentación, mensajería y limpieza, ajenas a las labores propias o habituales del proceso productivo de la usuaria.”

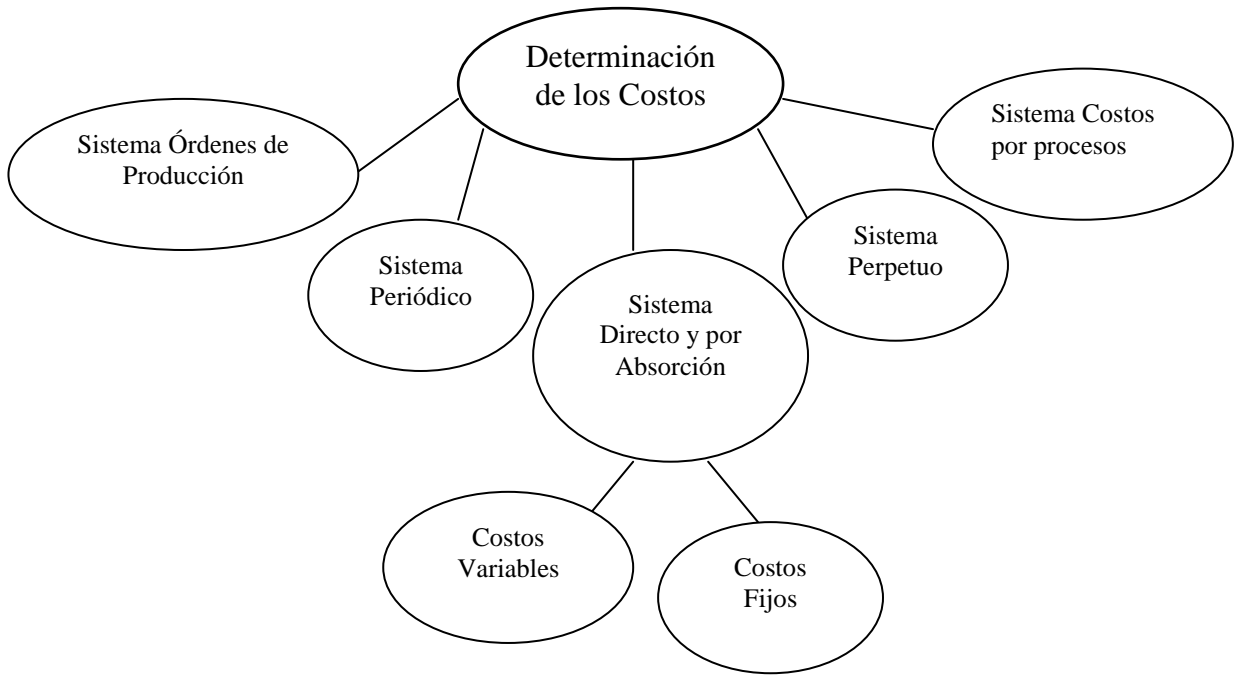
2.3 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.3.1 Súper – ordenación conceptual

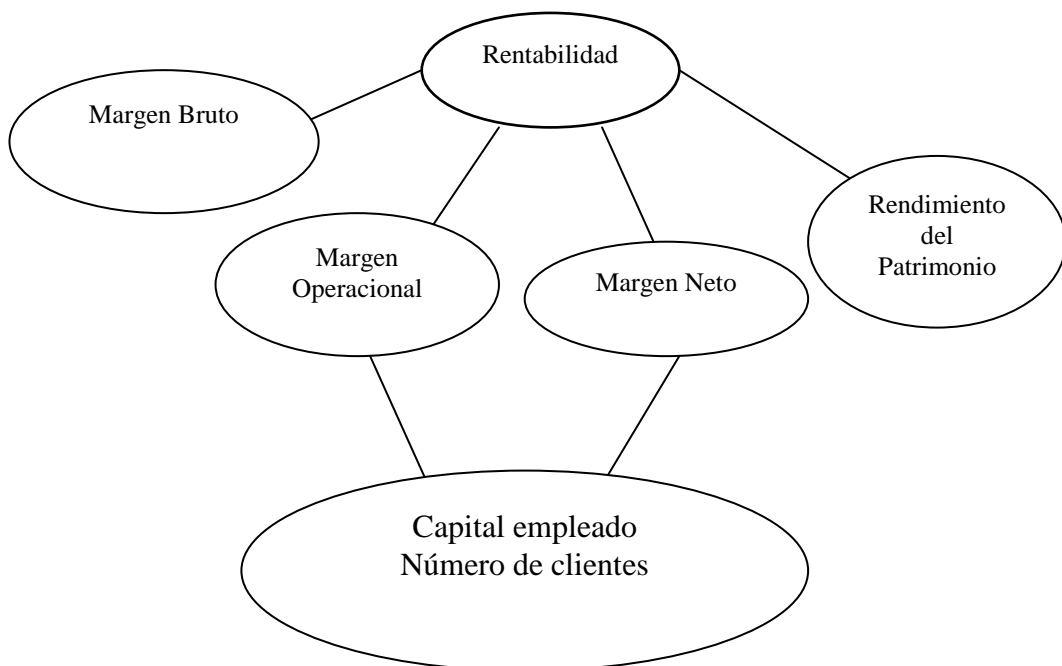


2.3.2 Sub – ordenación conceptual

2.3.2.1 Sub – ordenación conceptual de la variable independiente



2.3.2.2 Sub – ordenación conceptual de la variable dependiente



2.3.3 Marco conceptual de la Variable Independiente

2.3.3.1 Contabilidad

En la actualidad, la contabilidad se constituye en una herramienta indispensable para la toma de decisiones, la información financiera que genera la contabilidad debe ser oportuna y adecuada. Las empresas existentes comerciales, industriales y de servicios tendrán que mejorar, sustantiva y permanentemente sus sistemas; si desean triunfar y mantenerse en el exigente mercado.

Según **Pedro Zapata (2008:7)** conceptualiza a la contabilidad:

“La contabilidad puede también definirse como el sistema de información que permite identificar, clasificar, registrar, resumir, interpretar y analizar los hechos económicos en términos monetarios y de resultados para tomar buenas decisiones en la empresa.”

El sistema de información que proporciona datos sobre su patrimonio y su evolución, destinados a facilitar las decisiones de sus administradores y de los terceros que interactúan con él.

Proporcionar información a dueños, accionistas, bancos y gerentes, con relación a la naturaleza del valor de las cosas que el negocio deba a terceros, las cosas poseídas por el negocio. Sin embargo, su objetivo es suministrar información razonada, con base en registros técnicos, de las operaciones realizadas por un ente privado o público.

Según **Carlos Gimenez (1991:7)** el objetivo de la contabilidad es el siguiente:

“Proporcionar información de hechos económicos, financieros y sociales suscitados en una empresa u organización; de forma continua, ordenada y sistemática, sobre la marcha y/o desenvolvimiento de la misma, con relación a sus metas y objetivos trazados, con el objeto de llevar CUENTA Y RAZON

del movimiento de las riquezas públicas y privadas con el fin de conocer sus resultados, para una acertada toma de decisiones.”

El objetivo de la contabilidad es generar información útil y oportuna para la toma de decisiones de los diferentes usuarios, de la misma forma es objeto de la contabilidad financiera: controlar todas las operaciones financieras realizadas en las entidades.

El propósito fundamental de la contabilidad es proporcionar información relacionada con una entidad económica, así la contabilidad se refiere a la medición, al registro y a la presentación de este tipo de información a varios tipos de usuarios.

La contabilidad proporciona datos para convertirlos en indicadores de actuación, en cierto modo coadyuvan a evaluar la trayectoria de la organización, da un parámetro general del valor de la misma en el tiempo que se precisa dicha información, por que se llevan los registros de las operaciones que se susciten a lo largo de un determinado tiempo de trabajo, ya sea diario, semanal o anual, de dinero, mercaderías y/o servicios por muy pequeñas o voluminosas que sean estas.

Los campos de especialización de la contabilidad, de acuerdo con el objetivo que cumpla en cada caso, las cuales están destinadas a proporcionar información tanto a terceras personas relacionadas con la empresa como a su administración para la toma de decisiones.

Según **Henry Anderson (2005:25)** dice que los campos de especialización de la contabilidad son:

- “Contabilidad General.- es aquella que se utiliza en los negocios de compra y venta de mercadería y servicios no financieros.”
- “Contabilidad de Costos.- se aplica especialmente en empresas manufactureras, mineras, agrícolas, pecuarias.

- “Contabilidad Gubernamental.- se aplica en las empresas y organismos del Estado.
- “Contabilidad Bancaria.- es aquella utilizada en las entidades financieras para registrar depósitos en cuentas corrientes y de ahorro, liquidación de intereses, comisiones, cartas de crédito, remesas, giros y otros servicios bancarios.”

2.3.3.2 Contabilidad de Costos

Dentro de la contabilidad y sus campos de especialización se encuentra la contabilidad de costos, la misma que busca los procedimientos más convenientes para recopilar la información de los diversos egresos realizados para obtener un bien o servicio.

De acuerdo a los autores nos dan conceptos claros relacionados a la contabilidad de costos:

Según **Bernand y Otros (1999:44)** la contabilidad de costos se puede definir de la siguiente forma:

“La contabilidad de costos es la aplicación de los principios contables con el fin de determinar el valor total de materia, mano de obra y otros insumos utilizados en la obtención de un producto terminado o en la prestación de un servicio.”

Según **Cuevas Carlos (2001:3)** la contabilidad de costos se puede definir en lo siguiente:

“La contabilidad de costos desempeña un papel destacado en los informes financieros pues los costos del producto o del servicio son un componente de significativa importancia en la determinación del ingreso y en la posición financiera de toda organización”

Según **García Juan (2001:8)** la contabilidad de costos de define:

“La contabilidad de costos industriales es un sistema de información empleado para determinar, registrar, acumular, controlar, analizar, direccionar, interpretar, e informar todo lo relacionado con los costos de producción, distribución, administración, y financiamiento. La contabilidad de costos sirve para que, basados en la información que nos proporciona el sistema tomen decisiones mas convenientes para la entidad”

Los autores coinciden en que la contabilidad de costos proporciona información valiosa a través de informes los mismos que son registrados y controlados para determinar sus ingresos y toma de decisiones.

La contabilidad de costos tiene como objetivo facilitar un oportuno y eficaz servicio de información y control de todo lo que se relaciona con la producción.

Facilita además la toma de decisiones a fin de determinar la política de precios una vez calculado el costo de fabricación y controlado el costo de producción se puede tener los elementos necesarios para poder colocar el precio de venta al público de un producto terminado, sabiendo exactamente el margen utilidad y los descuentos aplicables.

Según **Antonio Molina (2001:34)** los objetivos de la contabilidad de costos para la reducción de los mismos pueden ser:

- “Utilizando materiales o insumos sustitutos de menor valor, sin perder la calidad del producto o servicio.
- Modificando los sistemas salariales, con el fin de evitar la mano de obra ociosa.
- Controlando las compras y entregas de materiales o insumos.
- Instalando maquinarias o instrumentos que mejoren el rendimiento.”

Según **Carlos Gimenez y Otros (1991:34)** los objetivos de la contabilidad de costos para la determinación de los precios de venta pueden ser:

- “Con la utilización de presupuestos, para evitar precios altos
- Con informes de gastos de ventas y administración.”

Según **García Juan (2001:15)** los objetivos de de la contabilidad de costos:

- “Generar información para ayudar a la dirección en la planeación, evolución, y control de las operaciones de la empresa.

- Determinar los costos unitarios para normar políticas de dirección y para efectos de evaluar los inventarios de producción en proceso y de artículos terminados.
- Generar informes para determinar las utilidades, proporcionando el costo de los artículos vendidos.
- Contribuir a la planeación de utilidades y a la elección de alternativas por parte de la dirección, proporcionando anticipadamente los costos de producción, administración y financiamiento.
- Contribuir a mejorar los aspectos operativos y financieros de la empresa, propiciando el ingreso a procesos de mejora continua.
- Como principal objetivo proporcionar suficiente información en forma oportuna a la dirección de la empresa, para una mejor toma de decisiones.”

2.3.3.3 Sistemas de Costos.

El sistema de contabilidad de costos se ocupa directamente del control de los inventarios, activos de planta y fondos gastados en actividades funcionales. El sistema formal de la contabilidad de costos generalmente ofrece información de costos e informes para la realización de los dos primeros objetivos.

Sin embargo, para los fines de planeación y toma de decisiones de la administración, esta información generalmente debe reclasificarse, reorganizarse y complementarse con otros informes económicos y comerciales pertinentes tomados de fuentes ajenas al sistema normal de contabilidad de costos.

Según **García Juan (2001:76)** en su libro contabilidad de costos define a los sistemas de costos en lo siguiente:

“En lo relacionado a la función de producción son: el conjunto de procedimientos, técnicas, registros e informes estructurados sobre la teoría de la partida doble y otros principios técnicos, que tiene por objeto la determinación de los costos unitarios de producción y el control de las operaciones fabriles efectuadas.”

Por lo tanto la empresa debe diseñar, desarrollar e implantar su sistema de información de costos, de acuerdo a sus características operativas y necesidades de información considerando.

La acumulación y clasificación de datos rutinarios del costo del producto son tareas muy importantes que además demandan mucho tiempo, la acumulación de los costos es la recolección organizada de datos de costo mediante un conjunto de procedimientos, la clasificación de costos es la agrupación de todos los costos de producción en varias categorías con el fin de satisfacer las necesidades de la administración.

Según **Bernard y Otros (1999:44)** los sistemas de costos se pueden clasificar en:

- Sistema Periódico
- Sistema Perpetuo
- Sistema Por Ordenes de Producción
- Sistema Por Procesos
- Sistema del Costeo Directo y Costeo por Absorción

“**Sistema Periódico.**- un sistema periódico de acumulación de costos es entender el flujo de costos a medida que los productos pasan a través de las diversas etapas de producción.”

“**Sistema Perpetuo.**- un sistema perpetuo de acumulación de costos está diseñado para suministrar información relevante y oportuna a la gerencia, a fin de ayudar en las decisiones de planeación y control.”

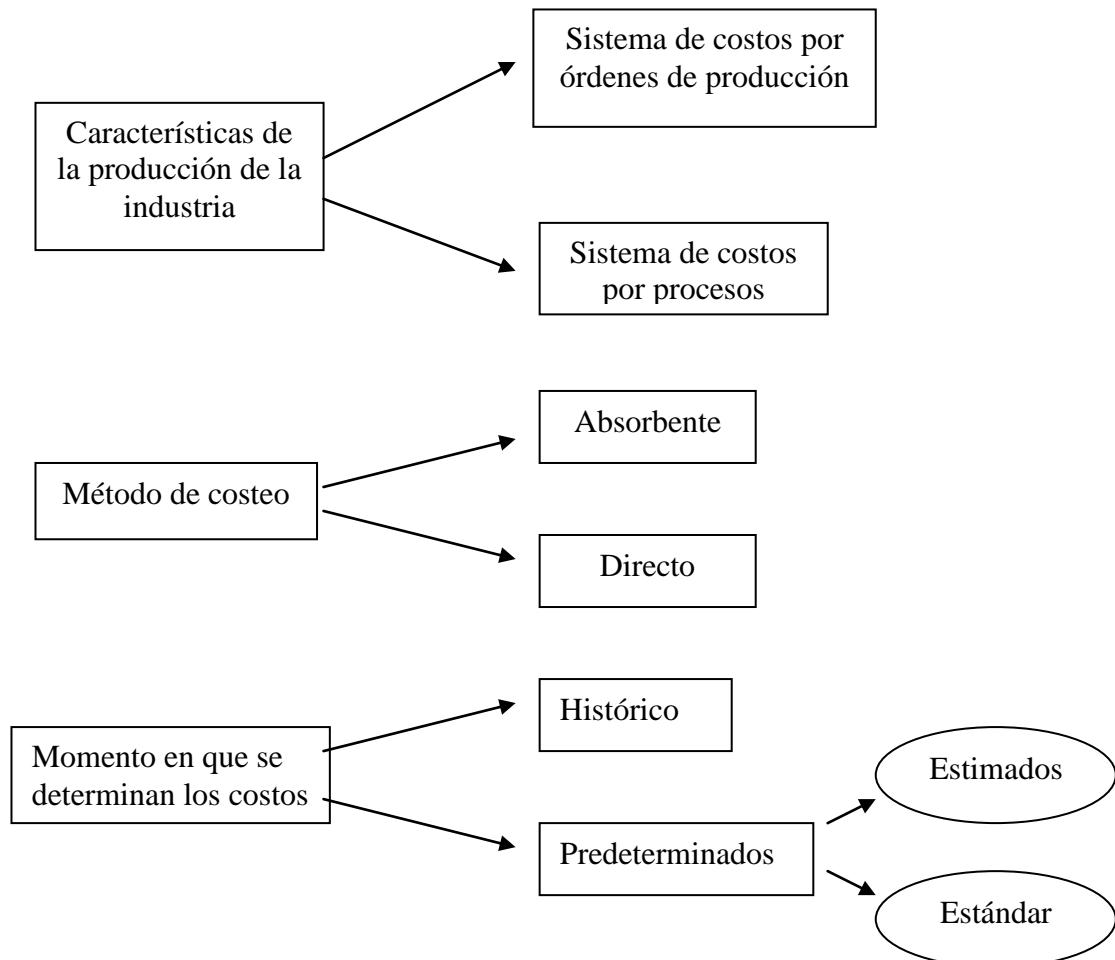
“**Sistema de costos por Órdenes de Producción.**- este es el más adecuado cuando se manufactura un solo producto o grupo de productos según especificaciones dadas por un cliente, cada trabajo es hecho a la medida según el precio de venta acordado que se relaciona de manera cercana con el costo estimado.”

“**Sistema de costos por Procesos.**- este sistema se utiliza cuando los productos se manufacturan mediante técnicas de producción masiva o procesamiento continuo, el costeo por proceso es adecuado cuando se producen artículos homogéneos en grandes volúmenes, como una refinería de petróleo o en una fábrica de acero.”

“**Sistema del Costeo Directo y Costeo por Absorción.**- el costo de un producto está compuesto de materiales directos, mano de obra directa y costos indirectos variables y fijos se tratan como costo del periodo, el costo de un producto debe

incluir los costos indirectos fijos. El costeo directo internamente facilita el control del costo y contribuye, a la toma de decisiones.”

Interpretando **García, Juan (2001:80)** en su libro Contabilidad de Costos dice da una clasificación de los sistemas de costos:



Adaptado: Juan García
Elaborado: La Autora

2.3.3.4 Costo del Servicio

Cuando se trata de una empresa servicio, lo usual es denominar costos solamente a los costos incurridos en la prestación del servicio. Estos costos están conformados por los siguientes elementos:

Según **Boanerges Calderón (2007:10)** define al costo de servicio:

“**Costos de Suministros diversos.**- costos conformados por las compras que realiza la empresa para poder brindar dar el servicio.

Costos de Mano de Obra por el servicio.- Costos conformados por los sueldos de los trabajadores que ofrecen el servicio.

Costos Indirectos.- Costos conformados por elementos que intervienen indirectamente en la prestación del servicio, tales como: depreciación, energía, agua, teléfono, alquileres, mantenimiento, reparaciones, etc.”

Según **Antonio Molina (2001:60)** define al costo de servicio:

“Costo de servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas. Es el equivalente no material de un bien.”

Según **Henry Anderson (2005:115)** define al costo de servicio:

“Con origen en el termino latino “servitium”, la palabra servicio define a la acción y efecto de servir (estar sujeto a alguien por cualquier motivo haciendo lo q el quiere o dispone). En el campo de la economía y del marketing, un servicio es el conjunto de actividades realizadas por una empresa para responder a las necesidades del cliente.”

El concepto también permite referirse al conjunto de los criados o los sirvientes, al culto religioso, a la contribución que se paga en forma manual por los ganados y a la prestación humana que se satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales. De esta forma el servicio podría definirse como bien no material.

Según **Carlos Gimenez y Otros (1991:126)** define al costo de servicio:

“Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.”

2.3.4 Marco Conceptual de la Variable Dependiente

2.3.4.1 Análisis Financiero

El análisis, cualquiera que sea su finalidad, requiere una comprensión amplia y detallada de la naturaleza y limitaciones de los estados financieros, puesto que el analista tiene que determinar si las diversas partidas presentan una relación razonable entre sí, lo cual permite calificar las políticas financieras y administrativas de buenas, regulares o malas.

Según **Héctor Ortiz (2004:31)** en su libro sobre el analista financiero define como análisis financiero lo siguiente:

“Como un proceso que comprende la recopilación, interpretación, comparación, y estudio de los estados financieros y los datos operacionales de un negocio.”

Esto involucrará el cálculo de porcentajes, tasas, indicadores de los estados financieros e interpretación de los mismos, para la adecuada toma de decisiones. Con el análisis económico se logra estudiar profundamente los procesos económicos, lo cual permite evaluar objetivamente el trabajo de la Organización, determinando las posibilidades de desarrollo y perfeccionamiento de los servicios y los métodos y estilos de dirección.

Al estudiar el balance desde un punto financiero el objetivo primordial es comprobar la capacidad de la empresa en cumplir sus obligaciones de pago.

Según **Antonio Gonxes y otro (2000:391)** dice que el objetivo del análisis financiero es:

“El análisis financiero trata de determinar la forma más beneficiosa de obtener los capitales necesarios para el desarrollo de la empresa y regular la actividad de la misma de forma que se mantenga su equilibrio financiero.”

El análisis financiero se enfoca desde un punto de vista de propios intereses y enfatizará sobre ciertos aspectos que considere de mayor interés. La necesidad del conocimiento de los principales indicadores económicos y financieros, así como su interpretación, son imprescindibles para introducirnos en in mercado competitivo.

Interpretando a **Héctor Ortiz (2004:32)** en su libro sobre el analista financiero dice a quien la interesa el análisis financiero:

1.- Administración de la empresa.- es la más interesada de los resultados del análisis financiero ya que como este provee a los administradores herramientas para determinar la fortaleza o debilidad de las finanzas y las operaciones de la empresa u organización.

2.- Los inversionistas.- son los dueños del patrimonio y estará especialmente interesados en la rentabilidad a largo plazo y la eficacia administrativa de la empresa, para ellos es muy importante la utilidad o la capacidad de generar utilidad.

3.- Los bancos y acreedores en general.- a estos se dará un énfasis particular a determinados aspectos, dependiendo el tipo de obligación y el plazo de la misma, la prioridad del factor de la liquidez, estabilidad de la empresa, la capacidad de generar utilidades y el momento de cancelar un crédito con vencimiento a varios años.

4.- Las cámaras de comercio.- esta mantienen una actualización de la información financiera de sus afiliados y calculan algunos indicadores con el fin de llevar ciertos registros y poder suministrar información a sus afiliados.

5.- Las bolsas de valores.- los estados financieros son enviados a estas instituciones y las mismas evalúan la situación financiera de la sociedad y suministra información a quienes estén interesados en el mercado de tales valores.

6.- La administración de impuestos.- los estados financieros son presentados a la administración de impuestos, los cuales examinará y evaluará dicha información financiera, siempre desde su punto de vista, tratando de establecer si la compañía cumple de manera debida con su deber de contribuyente.

Empresas en general pueden no funcionar como un ente aislado, sino más bien funciona como un organismo viviente y dinámico que forma parte de una economía con características especiales, que se relaciona con los demás sujetos integrantes de una economía conjunta, que está a su vez revierte unos resultados sobre el medio económico que le ha dado origen.

Según **Antonio Gonxes y otro (2000:394)** en su libro sobre el analista financiero dice el ámbito del análisis financiero:

“El análisis financiero no es un frío cálculo de indicadores o una interpretación de cifras, aislada de la sociedad, debe estar enmarcado dentro del conjunto de hechos y situaciones que forman el medio ambiente en el cual se ubica y opera la empresa.”

En las tareas sociales y económicas en que se haya enfrascado nuestro país en la etapa presente de desarrollo económico y de reanimación de la economía, adquiere gran importancia para todos los sectores de la economía nacional la elevación de la eficiencia.

De ahí la necesidad de hacer un análisis cabal de la situación financiera de las empresas; al encontrarse en un entorno difícil y convulso nuestras entidades, deben luchar por ser más competitivas y eficientes económicamente, haciendo un mejor uso de los recursos para elevar la productividad del trabajo y alcanzar mejores resultados con menos costos.

2.3.4.2 Indicadores Financieros

Con la acotación de los autores denominados **Rodrigo Estupiñan y Otro (2006:258)** en su libro *Análisis Financiero y de gestión* definen a los indicadores financieros como:

“Los indicadores financieros representa una foto retardada del funcionamiento de la empresa porque se basa en datos históricos a valores presentes o constantes y que es muy difícil detectar problemas futuros y que los problemas descubiertos ya no se pueden remediar.”

Los indicadores financieros deben ser equilibrados con otras medidas que ofrezcan avisos y pronostiquen resultados futuros, serán medidas que logran diagnosticar sobre sí se consigue cumplir con los objetivos del negocio, y sí son capaces de mantener esos logros en el futuro.

Los tipos de razones que se pueden extraer de los estados financieros son muy variados, ya que con la experiencia se ha determinado que no todos los indicadores son necesarios, una cantidad reducida de los indicadores son aplicados dependiendo el negocio y el objeto para la cual se elabora el análisis.

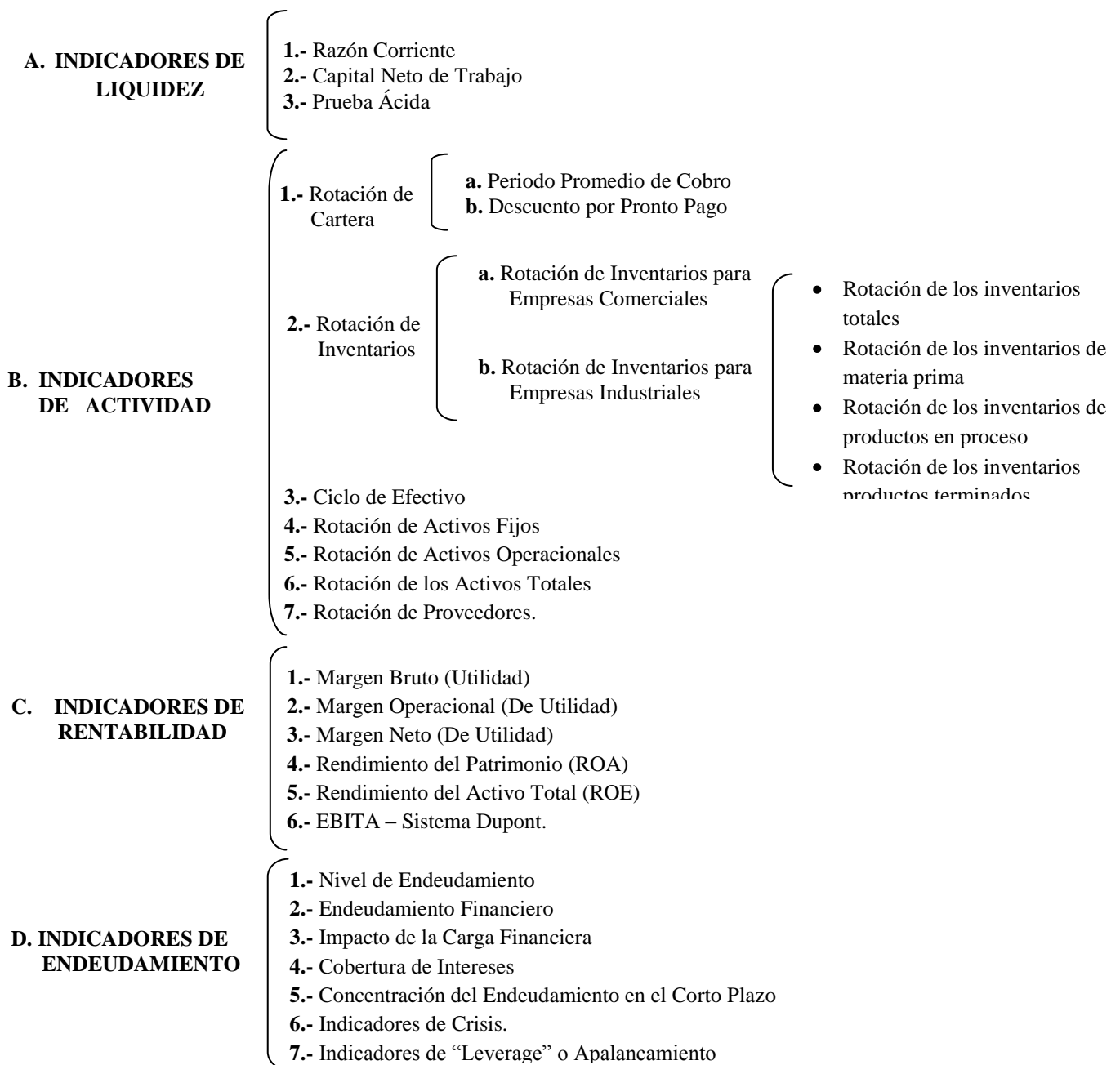
CLASIFICACIÓN DE LOS INDICADORES FINANCIEROS

RAZONES DE RENTABILIDAD Miden la capacidad de la empresa para generar utilidades a partir de los recursos disponibles.	RAZONES DE ACTIVIDAD Evalúan la habilidad con la cual la empresa utiliza los recursos que dispone.
RAZONES DE APALANCAMIENTO Miden el grado o la forma en que los activos de la empresa han sido financiados considerando a terceros y accionistas.	RAZONES DE LIQUIDEZ Miden la capacidad de la empresa para satisfacer o cubrir obligaciones a corto plazo, en función a la tenencia de activos líquidos.

FUENTE: “Fundamentos de administración financiera” Pág. 47

Como se mencionó los tipos de razones que se pueden extraer de los estados financieros son muy variados, aun excluyendo aquellas que carecen de sentido lógico, pero aplicados en forma conveniente según las clases de negocio y el objetivo para el cual se elabora el análisis.

Según **Héctor Ortiz (2004:34)** en su libro sobre el analista financiero clasifica a los indicadores financieros de la siguiente manera:



Fuente: Héctor Ortiz
Elaborado: La autora.

Las diferentes relaciones que pueden existir entre las cuentas del balance general y/o el estado de pérdidas y ganancias se han agrupado de diversas maneras, tratando de analizar de forma global, y con la ayuda de varias herramientas complementarias, los aspectos más importantes de las finanzas de una empresa.

2.3.4.3 Indicadores de Rentabilidad

Los indicadores de rentabilidad son también llamados de rendimiento o lucratividad, los cuales sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos, de esta manera convertir las ventas en utilidades para la empresa.

Según **Rodrigo Estupiñan y Otro (2006:328)** define al indicador de rentabilidad:

“El indicador de la rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o beneficio”

La capacidad para obtener utilidades o su rentabilidad, es la efectividad de la cual depende la eficiencia de las operaciones así como de los medios o recursos que dispone la empresa.

Efectividad.- son los resultados finales obtenidos mediante la calidad de los productos vendidos o servicios prestados para obtener rendimientos financieros que generen utilidad a la empresa.

Eficiencia.- es el grado en que los resultados de producto y recursos utilizados en la producción cumplan estas normas de ejecución.

Los indicadores de rendimiento o rentabilidad mas comúnmente utilizados son los siguientes:

**INDICADORES DE
RENTABILIDAD**

- 1.- Margen Bruto (Utilidad)
- 2.- Margen Operacional (De Utilidad)
- 3.- Margen Neto (De Utilidad)
- 4.- Rendimiento del Patrimonio (ROA)
- 5.- Rendimiento del Activo Total (ROE)
- 6.- EBITA – Sistema Dupont.

1.- Margen Bruto (Utilidad).- la fórmula de análisis es la siguiente:

$$\text{Margen bruto (de utilidad)} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas netas}}$$

2.- Margen Operacional (Utilidad).- la fórmula de análisis es la siguiente:

$$\text{Margen Operacional (de utilidad)} = \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ventas netas}}$$

3.- Margen Neto (Utilidad).- la fórmula de análisis es la siguiente:

$$\text{Margen neto (de utilidad)} = \frac{\text{Utilidad neto}}{\text{Ventas netas}}$$

4.- Rendimiento del Patrimonio (ROA).- la fórmula de análisis es la siguiente:

$$\text{Rendimiento del Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}}$$

5.- Rendimiento del Activo (ROE).- la fórmula de análisis es la siguiente:

$$\text{Rendimiento del Activo Total} = \frac{\text{Utilidad neto}}{\text{Ventas netas}}$$

6.- EBITDA.- la fórmula de análisis es la siguiente:

EBITDA: Utilidad de operaciones + Gastos por depreciación + Gasto por amortizaciones.

Fuente: Rodrigo Estupiñan y Otro

2.3.4.4 Rentabilidad

La rentabilidad se define como la comparación de los resultados obtenidos con los esfuerzos efectuados para la creación de la empresa, realización de la operación y venta del producto.

Según **Antonie Franquet (1973:25)** define la rentabilidad como:

“Rentabilidad se refiere, a obtener más ganancias que pérdidas en un campo determinado. Rentabilidad hace referencia a que el proyecto de inversión de una empresa pueda generar suficientes beneficios para recuperar lo invertido y la tasa deseada por el inversionista.”

La rentabilidad de un producto o servicio se define por el margen de beneficio que deja, diferencia entre el precio de venta (resultado obtenido por la venta del producto) y el precio de costo (expresión del esfuerzo realizado para crear el producto).

Dichas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación inteligente, reducción integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades.

La rentabilidad de la empresa se mide por medio de un índice llamado índice de rentabilidad del capital y su fórmula:

$$\text{Utilidad} / \text{Capital}$$

Mide la capacidad generadora de renta de los activos de la empresa o capitales invertidos y es independiente de la estructura financiera o composición del pasivo.

Factores primordiales que influyen en la rentabilidad.

- a) Intensidad de la inversión
- b) Productividad
- c) Participación del mercado
- d) Tasa de crecimiento del mercado
- e) Calidad de producto / servicio
- f) Desarrollo de nuevos productos o diferenciación de los competidores
- g) Integración vertical
- h) Costos Operativos
- i) Esfuerzo sobre dichos factores

2.4 HIPÓTESIS

La determinación de los costos en el precio del servicio influye en la rentabilidad en Specialsseg Seguridad Privada Cía. Ltda.

2.4.1 Identificación de las variables

Variable Independiente: Determinación de los costos

Variable Dependiente: Rentabilidad

Unidad de Observación: Specialsseg Seguridad Privada Cía. Ltda.

Términos de Relación: La, es lo que produce la, en

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

De campo.- la presente investigación va a hacer un estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma en contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.

La información que se va a recolectada son de fuentes primarias, que son las mejores pruebas disponibles, a través de los testimonios de los guardias, hechos reales que ocurrieron en el tiempo del servicio, que constituye los elementos básicos de la investigación.

De acuerdo con **Amparo Cuadrado (1999: 133)** en su libro Metodología de la investigación conceptúa a la investigación de campo:

“La investigación de campo es aquella en que el mismo objeto de estudio sirve como fuente de información para el investigador. Consiste en la observación, directa y en vivo, de cosas, comportamiento de personas, circunstancia en que ocurren ciertos hechos; por ese motivo la naturaleza de las fuentes determina la manera de obtener los datos.

Biográfica – documental.- el proyecto de investigación se fundamentará en literatura relacionada a la contextualización de la investigación para lo cual se recurrió a textos, enciclopedias e Internet. También se hará referencia a las disposiciones legales de la entidad.

Según **Carlos García, (1992: 75)** en su libro Metodología de la Investigación Contable nos define a la investigación documental.

“La investigación documental se caracteriza por el empleo predominante de registros gráficos y sonoros como fuentes de información. Generalmente se le identifica con el manejo de mensajes registrados en la forma de manuscritos e impresos, por lo que se le asocia normalmente con la investigación archivística y bibliográfica. El concepto de documento, sin embargo, es más amplio. Cubre, por ejemplo: películas, diapositivas, planos y discos.”

3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACION

Explorativo.- en pocas ocasiones constituyen un fin en sí mismos, establecen el tono para investigaciones posteriores y se caracterizan por ser más flexibles en su metodología, son más amplios y dispersos, implican un mayor riesgo y requieren de paciencia, serenidad y receptividad por parte del investigador.

Los estudios exploratorios permiten aproximarnos a fenómenos desconocidos, con el fin de aumentar el grado de familiaridad y contribuyen con ideas respecto a la forma correcta de abordar una investigación en particular.

Descriptivo.- los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir.

El énfasis está en el estudio independiente de cada característica, es posible que de alguna manera se integren la mediciones de dos o más características con en fin de determinar cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno. Pero en ningún momento se pretende establecer la forma de relación entre estas características.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

En la presente investigación se utilizará una población que comprende a todas las

personas involucradas la Compañía SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA Cía. Ltda. que consta de un total de 31 guardias de seguridad privada, en el departamento administrativo – contable con un total de 3 personas, ya que el presente trabajo investigativo así lo amerita.

3.2.2 Muestra

La presente investigación cuenta con todos los recursos financieros administrativos para su realización motivo por el cual se trabajara con la población en su totalidad.

3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.4.1 Operacionalización de la variable independiente

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable independiente determinación de los costos

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA - INSTRUMENTO
Un valor monetario que surge anticipadamente de algún servicio o bien que después de la venta se reestablece	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fijos ▪ Variables 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incremento de de los costos fijos ▪ Incremento de sueldos ▪ Disminución de ventas ▪ Incremento de costos variables ▪ Inestabilidad de los precios del servicio 	<p>¿A qué se debe el incremento de los costos fijos?</p> <p>¿Cómo afectaría la variación de los sueldos?</p> <p>¿Cuánto nos generaría de pérdida la disminución de las ventas?</p> <p>¿Cómo afectaría la inestabilidad de precios en el servicio?</p>	Entrevista al Gerente General con el cuestionario ver Anexo 2

Elaborado: La autora

3.5.2 Operacionalización de la variable dependiente

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable dependiente rentabilidad

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA - INSTRUMENTO
Es la ganancia o pérdida generada por una inversión pasado un determinado período de tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actual ▪ Futura 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ventas inferiores. ▪ Clientes fugases. ▪ Captación de nuevos clientes. ▪ Incremento de ventas. 	<p>¿A qué se debe las ventas inferiores?</p> <p>¿Por qué se van los clientes?</p> <p>¿Cuáles serian los nuevos procedimientos para los clientes?</p> <p>¿Cómo afectaría el incremento de las ventas en la rentabilidad?</p>	Encuesta a los guardias de seguridad con el cuestionario ver Anexo 3

Elaborado: La autora

3.5 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Metodológicamente para **Luis Herrera E. y otros (2002: 174)**, la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

3.5.1 Plan para la recolección de información

- Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados. La presente investigación va a obtener la información de parte:

CUADRO DE PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Para qué?	Con el fin de determinar los costos de rentabilidad.
2.- ¿De que personas u objetos?	Sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.
3.- ¿Sobre que aspectos?	Indicadores (Operacionalización de las Variables)
4.- ¿Quién / quienes?	Administrativos y personal de SPECIALSSEG CIA. LTDA.
5.- ¿Cuándo?	Mayo 2010
6.- ¿Dónde?	SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA CÍA. LTDA.
7.- ¿Cuántas veces?	Número de aplicaciones de instrumentos
8.- ¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas y entrevistas
9.- ¿Con qué?	Datos obtenidos previamente
10.- ¿En que situación?	Segundo semestre del año 2009.

Elaborado: La Autora

- Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información. Después de haber realizado la matriz de operacionalización de las variables se ha determinado que se va a realizar 2 entrevistas y 31 cuestionarios.
- Instrumentos seleccionados o diseñado de acuerdo con la técnica escogida para la investigación. Según información de la matriz de operacionalización de las variables se obtuvo la entrevista y cuestionario las cuales están detallados en el Anexo 2 y Anexo 3 correspondientemente.

- Selección de recursos de apoyo. La presente investigación tiene el apoyo del personal de la compañía y de las personas que colaboren para la realización de la misma.
- Explicación de procedimientos para la recolección de información, como se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio.

TABLA 5 Técnicas e instrumentos de la investigación

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTOS
ENCUESTAS	Como: Inductivo
	Donde: Specialsseg Seguridad Privada Cía. Ltda.
	Cuando: Mayo 2010
ENTREVISTA	Como: Deductivo
	Donde: Specialsseg Cía. Ltda.
	Cuando: Mayo 2010

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: por la autora.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

3.6.1 Plan de procesamiento de información

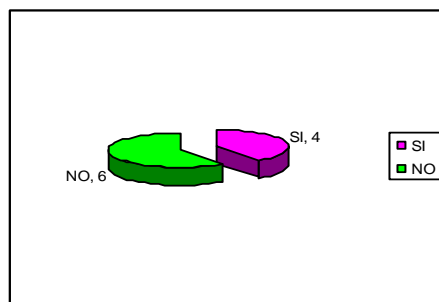
- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no permite, etc.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.

TABLA 6 Tabulación de las preguntas

PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	ENCUESTA NUMERO										SUMA ENCUESTA	% DE ANALISIS
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

GRÁFICO 8 Representación de resultados



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: La autora.

3.6.2 Plan de análisis e interpretación de resultados

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Comprobación de hipótesis: basada en la evidencia, muestral y la teoría de probabilidad que se emplea para determinar se la hipótesis es un enunciado razonable aplicando el Ji cuadrado, con su formula:

$$X^2 = \left[\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right]$$

Donde con k-1 grados de libertad:

f_o es la frecuencia observada en una categoría específica

f_e es la frecuencia esperada en una categoría específica

- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
1.) Identificar los costos fijos y variables a fin de determinar un precio justo.		
2.) Analizar los factores que inciden directamente en la rentabilidad a fin de mantener estabilidad en la empresa.		
3.) Proponer un sistema de costos ABC para la eficiente toma de decisiones.		

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS

En el presente trabajo se realizó una investigación de campo, es decir recabar opiniones de los empleados – administrativos de la empresa de modo que se pueda establecer con claridad las relaciones causa-efecto sobre el problema de la investigación y por ende ayude de manera directa a verificar la hipótesis planteada.

Para la presente investigación se aplicó una encuesta a los guardias de seguridad y administradores de la Compañía SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA CÍA. LTDA. de la ciudad de Ambato (ver anexo 2,3), en la que se empleó preguntas encaminadas a fortalecer la investigación en curso.

Luego de haber recogido los datos pertinentes para la realización del presente trabajo investigativo, se procedió a la interpretación de resultados, los cuales van de la mano con los objetivos planteados en el marco teórico.

Todos los gráficos y tablas que se presentan a continuación son elaborados por el investigador.

PREGUNTA # 1.

¿Cuál es su conocimiento respecto a seguridad privada?

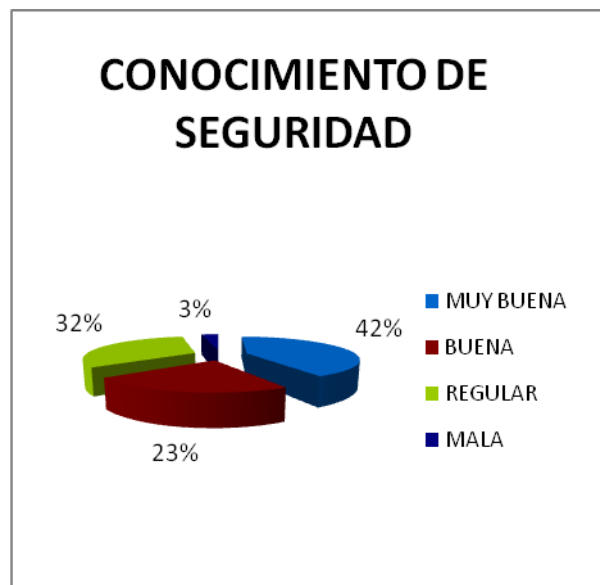
TABLA 8 CONOCIMIENTO DE SEGURIDAD PRIVADA

#	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
TOTAL	13	7	10	1	31
	42%	23%	32%	3%	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

GRÁFICO 9 CONOCIMIENTO DE SEGURIDAD



Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

ANÁLISIS DE DATOS:

Del total de empleados encuestados, el 42% manifestaron que tienen un muy buen conocimiento sobre seguridad, el 23% un buen conocimiento, el 32% un conocimiento regular y el 3% un conocimiento malo.

PREGUNTA # 2.

¿Se realiza reuniones de trabajo con todo el personal de la compañía?

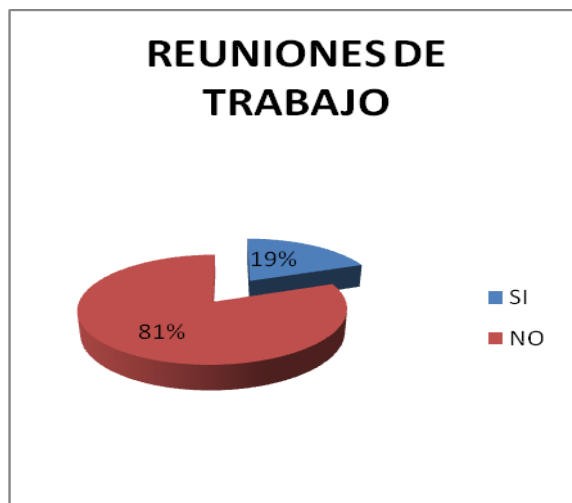
TABLA 9 REUNIONES DE TRABAJO

#	SI	NO	TOTAL
TOTAL	6	25	31
	19%	81%	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

GRÁFICO 10 REUNIONES DE TRABAJO



Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

ANÁLISIS DE DATOS:

De 31 empleados encuestados, el 19% manifestaron que la compañía realiza reuniones de trabajo y un 81% manifestó que no se realiza reuniones de trabajo.

PREGUNTA # 3.

¿Cuáles fueron los requisitos para ser contratados como parte de la compañía?

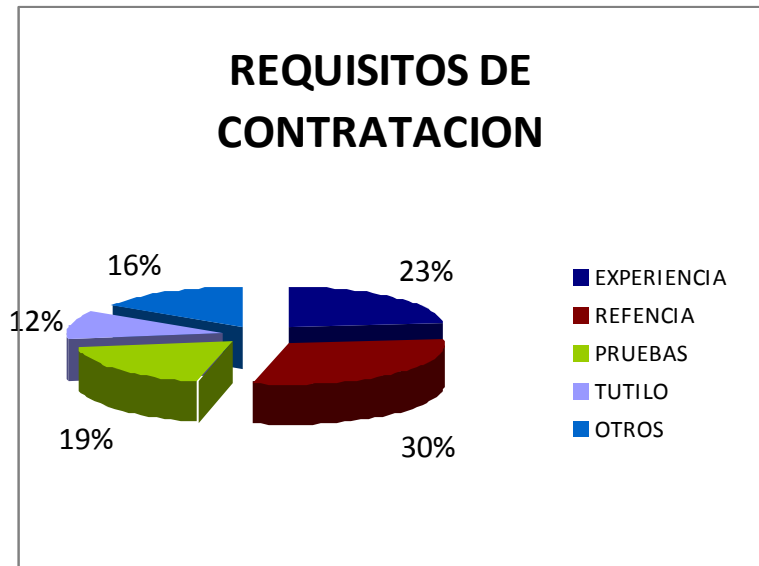
TABLA 10 REQUISITOS DE CONTRATACIÓN

#	EXPERIENCIA	REFERENCIA	PRUEBAS	TUTILO	OTROS	TOTAL
TOTAL	16	21	13	8	11	69
	23%	30%	19%	12%	16%	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

GRÁFICO 11 REQUISITOS DE CONTRATACIÓN



Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

ANÁLISIS DE DATOS:

De 31 empleados encuestados, el 30% manifestó que al momento de la contratación se enfatiza en referencias, el 23% por la experiencia, el 19% por pruebas, el 16% por otros motivos y 12% por un título profesional.

PREGUNTA # 4.

Los controles que se mantiene en la compañía dentro del horario de trabajo son:

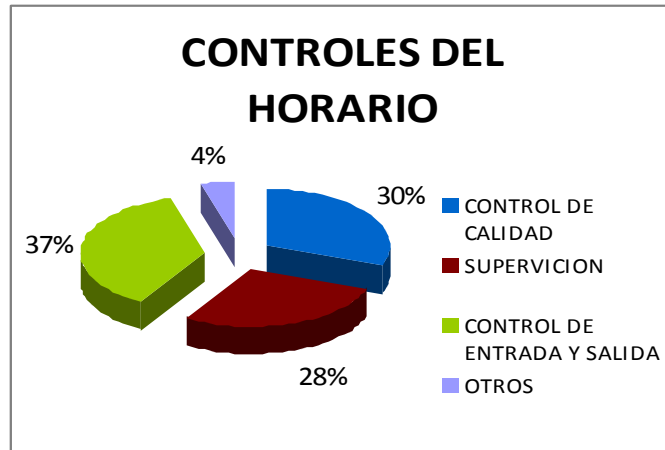
TABLA 11 CONTROLES DE HORARIO

#	CONTROL DE CALIDAD	SUPERVISION	CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA	OTROS	TOTAL
TOTAL	14	13	17	2	46
	30%	28%	37%	4%	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

GRÁFICO 12 CONTROLES DE HORARIO



Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

ANÁLISIS DE DATOS:

De 31 empleados encuestados, el 37% manifestó que se controla la entrada y salida, el 30% un control de calidad, el 28% por supervisión, el 4% manifestó otros.

PREGUNTA # 5.

Con qué frecuencia recibe capacitaciones como empleado de la compañía

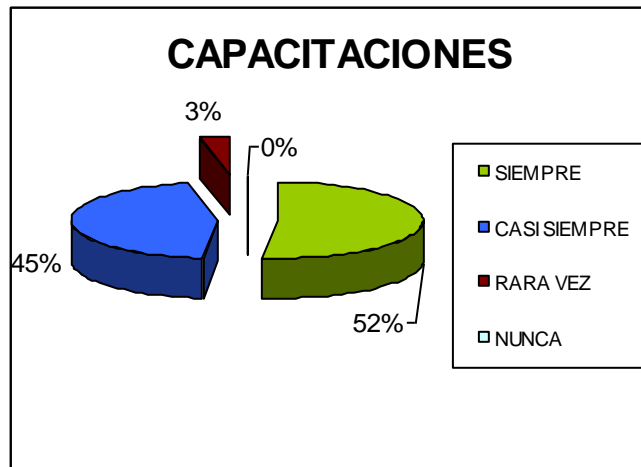
TABLA 12 CAPACITACIONES

#	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	RARA VEZ	NUNCA	TOTAL
TOTAL	16	14	1	0	31
	52%	45%	3%	0%	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

GRÁFICO 13 CAPACITACIONES



Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

ANÁLISIS DE DATOS:

De 31 empleados encuestados, el 52% manifestó que siempre recibe capacitaciones, el 45% manifestó que casi siempre se capacita en la compañía, el 3% manifestó que rara vez se capacita, el 0% es nunca.

PREGUNTA # 6.

Los equipos que requiere para la ejecución de su trabajo le son proporcionados de manera oportuna.

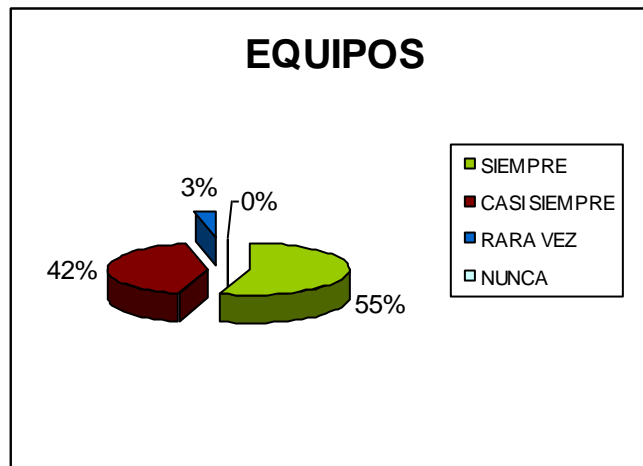
TABLA 13 EQUIPOS

#	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	RARA VEZ	NUNCA	TOTAL
TOTAL	17	13	1	0	31
	55%	42%	3%	0%	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

GRÁFICO 14 EQUIPOS



Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

ANÁLISIS DE DATOS:

De 31 empleados encuestados, el 52% manifestó que siempre recibe capacitaciones, el 45% manifestó que casi siempre se capacita en la compañía, el 3% manifestó q rara vez se capacita, el 0% es nunca.

PREGUNTA # 7.

Se realiza mantenimiento oportuno de los equipos de la compañía.

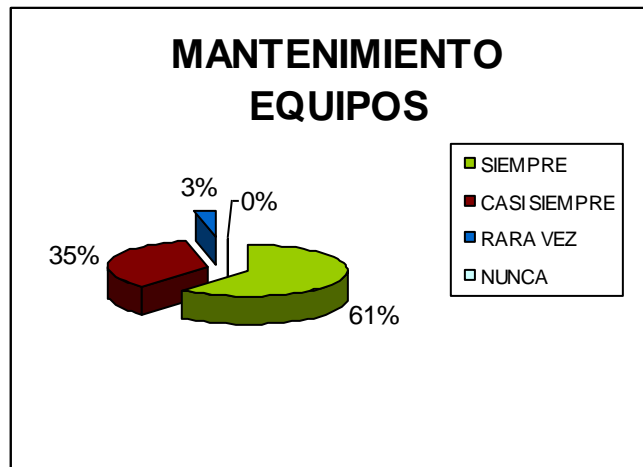
TABLA 14 MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

#	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	RARA VEZ	NUNCA	TOTAL
TOTAL	19 61%	11 35%	1 3%	0 0%	31 100%

Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

GRÁFICO 15 MANTENIMIENTO DE EQUIPOS



Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

ANÁLISIS DE DATOS:

De 31 empleados encuestados, el 61% manifestó que siempre recibe mantenimiento de los equipo, el 35% manifestó que casi siempre reciben mantenimiento los equipos, el 3% manifestó q rara vez se da mantenimiento a los equipos, el 0% es nunca.

PREGUNTA # 8.

Cuanto influye el precio del puesto de guardianía en la calidad del servicio que brinda la compañía.

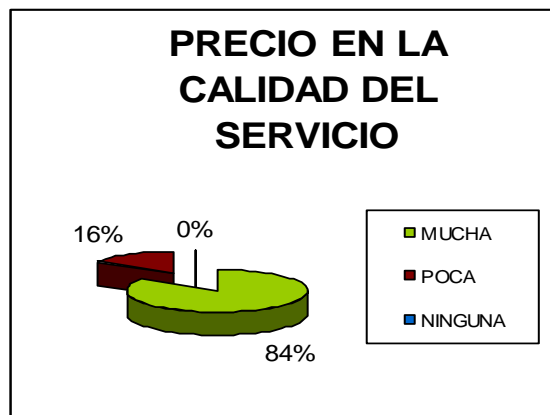
TABLA 15 EL PRECIO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO

#	MUCHA	POCA	NINGUNA	TOTAL
TOTAL	26	5	0	31
	84%	16%	0%	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

GRÁFICO 16 EL PRECIO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO



Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

ANÁLISIS DE DATOS:

De 31 empleados encuestados, el 84% manifestó que si influye el precio en la calidad del servicio, el 16% manifestó poco influye el precio en la calidad del servicio y el 0% es ninguna.

4.2. ENCUESTA APLICADA A LOS ADMINISTRADORES

Como Resultado de la encuesta aplicada a los administrativos de la Compañía SPECIALS SEGURIDAD PRIVADA Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato, sobre el nivel de conocimientos y satisfacción en el trabajo que realizan, se han obtenido los siguientes resultados:

PREGUNTA # 1.

¿Cuánta influencia el precio del servicio en su rentabilidad?

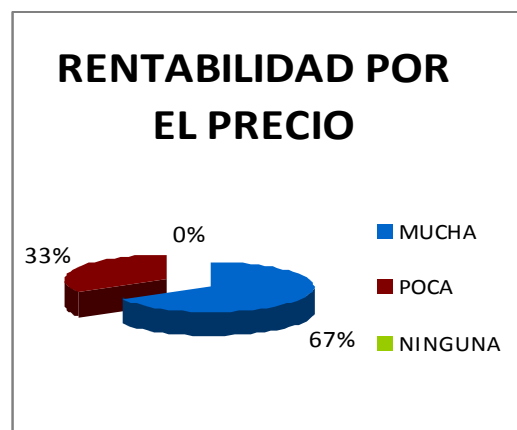
TABLA 16 RENTABILIDAD POR EL PRECIO

#	MUCHA	POCA	NINGUNA	TOTAL
TOTAL	2	1	0	3
	67%	33%	0%	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

GRÁFICO 17 RENTABILIDAD POR EL PRECIO



Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

ANÁLISIS DE DATOS:

Del total de administradores encuestados, el 67% manifestaron que el precio del servicio influye mucho en la rentabilidad de la empresa y el 33% manifestaron que el precio no influye en la rentabilidad de la compañía.

PREGUNTA # 2.

¿Cuáles son los factores que inciden para que exista una satisfactoria toma de decisiones?

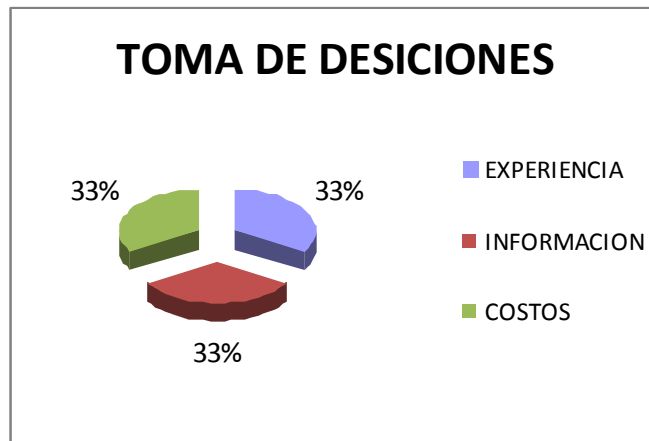
TABLA 17 TOMA DE DESICIONES

#	EXPERIENCIA	INFORMACION	COSTOS	TOTAL
TOTAL	1	1	1	3
	33%	33%	33%	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

GRÁFICO 18 TOMA DE DESICIONES



Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

ANÁLISIS DE DATOS:

Del total de administradores encuestados, opinan que son partes iguales los factores que inciden para que exista una satisfactoria toma de decisiones.

PREGUNTA # 3.

¿Existe un sistema de costos para la toma de decisiones?

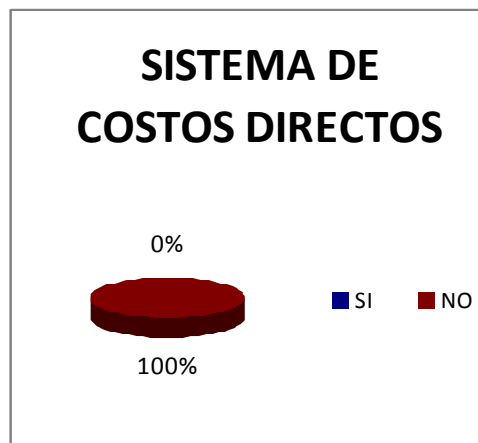
TABLA 18 SISTEMA DE COSTOS

#	SI	NO	TOTAL
TOTAL	0	3	3
	0%	100%	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

GRÁFICO 19 SISTEMA DE COSTOS



Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

ANÁLISIS DE DATOS:

Del total de administradores encuestados, el 100% concluyo que no existe un sistema de costos en la compañía.

PREGUNTA # 4.

¿Cómo determina usted el costo de un puesto de guardianía?

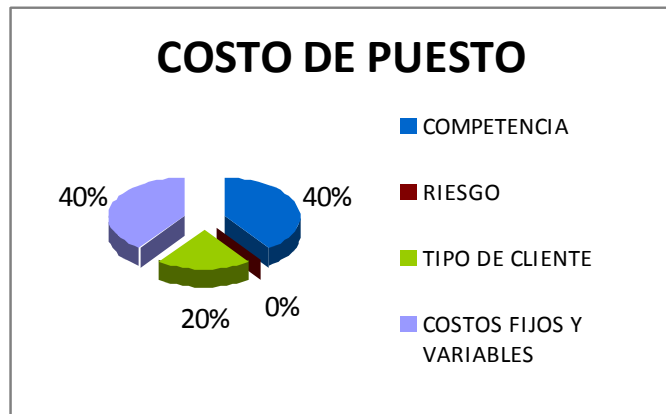
TABLA 19 COSTO DE PUESTO

#	COMPETENCIA	RIESGO	TIPO DE CLIENTE	COSTOS FIJOS Y VARIABLES	TOTAL
TOTAL	2	0	1	2	5
	40%	0%	20%	40%	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

GRÁFICO 20 COSTO DE PUESTO



Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

ANÁLISIS DE DATOS:

Del total de administradores encuestados, opinan que el 33% es por el riesgo y por costos, y el 17% es por competencia y por tipo de cliente.

PREGUNTA # 5.

¿Cómo determina usted el precio de un puesto de guardianía?

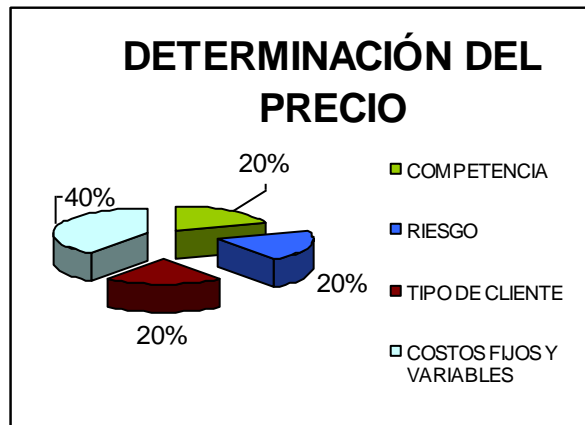
TABLA 20 DETERMINACIÓN DEL PRECIO

#	COMPETENCIA	RIESGO	TIPO DE CLIENTE	COSTOS FIJOS Y VARIABLES	TOTAL
TOTAL	1	1	1	2	5
	20%	20%	20%	40%	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

GRÁFICO 21 DETERMINACIÓN DEL PRECIO



Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

ANÁLISIS DE DATOS:

Del total de administradores encuestados, opinan que para la determinación del precio de un puesto el 40% es por el riesgo y un 20% por cada uno son por competencia, tipo de cliente y por costos fijos y variables.

PREGUNTA # 6.

¿Cuáles son las razones por las cuales los clientes prescindieron del servicio que brinda la empresa?

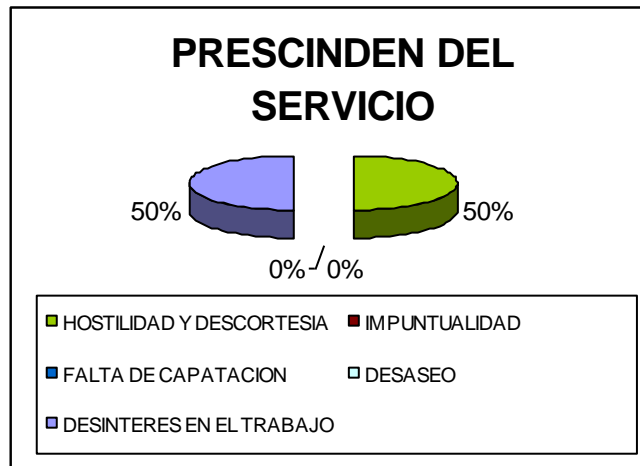
TABLA 21 PRESCINDEN DEL SERVICIO

#	HOSTILIDAD Y DESCORTESIA	IMPUNTUALIDAD	FALTA DE CAPATACION	DESASEO	DESINTERES EN EL TRABAJO	TOTAL
TOTAL	0	2	1	0	3	6
	0%	33%	17%	0%	50%	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

GRÁFICO 22 PRESCINDEN DEL SERVICIO



Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

ANÁLISIS DE DATOS:

Del total de administradores encuestados, opinan que el 50% es por el desinterés en el trabajo de los guardias de seguridad y del desinterés en el trabajo, la impuntualidad y por falta de capacitación de los guardias de seguridad es un 0%.

PREGUNTA # 7.

¿Cuáles son los factores predominantes para una baja participación en el mercado?

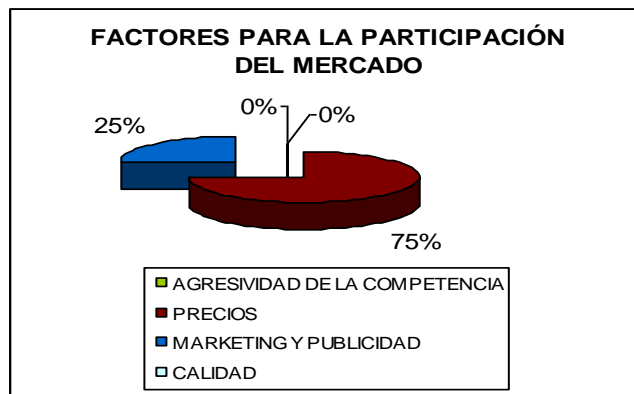
TABLA 22 FACTORES PARA LA PARTICIPACIÓN DE MERCADO

#	AGRESIVIDAD DE LA COMPETENCIA	PRECIOS	MARKETING Y PUBLICIDAD	CALIDAD	TOTAL
TOTAL	0	3	1	0	4
	0%	75%	25%	0%	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

GRÁFICO 23 FACTORES PARA LA PARTICIPACIÓN DE MERCADO



Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

ANÁLISIS DE DATOS:

Del total de administradores encuestados, opinan que el 75% es por los precios, 25% es por marketing y publicidad, la agresividad de la competencia y la calidad un 0%.

PREGUNTA # 8.

¿Cuáles son los factores que inciden en los resultados de la rentabilidad?

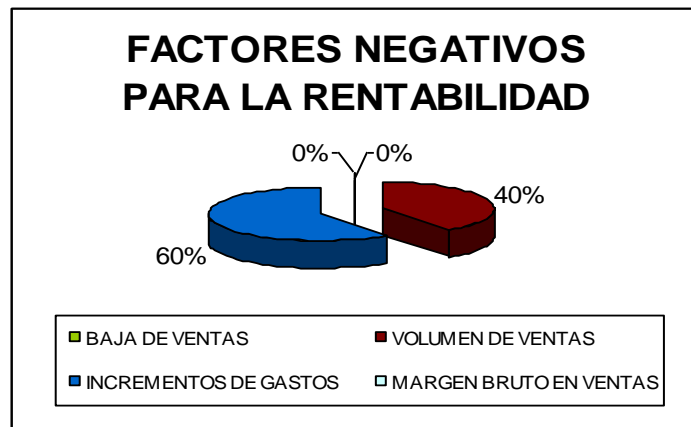
TABLA 23 FACTORES PARA LA RENTABILIDAD

#	BAJA DE VENTAS	VOLUMEN DE VENTAS	INCREMENTOS DE GASTOS	MARGEN BRUTO EN VENTAS	TOTAL
TOTAL	0	2	3	0	5
	0%	40%	60%	0%	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

GRÁFICO 24 FACTORES PARA LA RENTABILIDAD



Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

ANÁLISIS DE DATOS:

Del total de administradores encuestados, opinan que el 60% es por el incremento de gastos, el 40% por el volumen ventas, las bajas de ventas y el margen bruto en ventas un 0%.

PREGUNTA # 9.

¿Cuánta influencia tiene el costo del servicio en su rentabilidad?

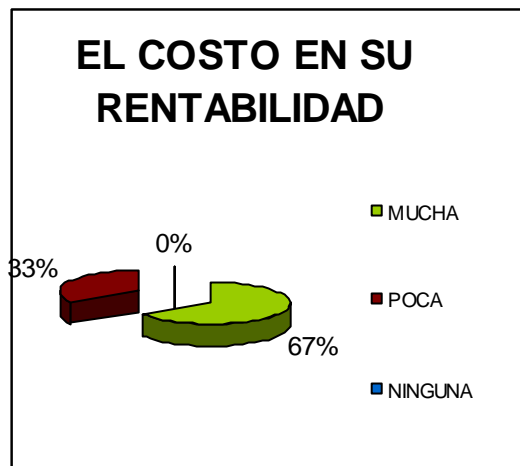
TABLA 24 EL COSTO EN LA RENTABILIDAD

#	MUCHA	POCA	NINGUNA	TOTAL
TOTAL	2	1	0	3
	67%	33%	0%	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

GRÁFICO 25 EL COSTO EN LA RENTABILIDAD



Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

ANÁLISIS DE DATOS:

Del total de administradores encuestados, el 67% opinan que los costos influyen mucho en la rentabilidad e la empresa, y un 33% opinan q es poco la influencia.

PREGUNTA # 10.

¿Se han realizado estudios para medir la satisfacción de los clientes? Si su respuesta es afirmativa ¿Cuáles son?

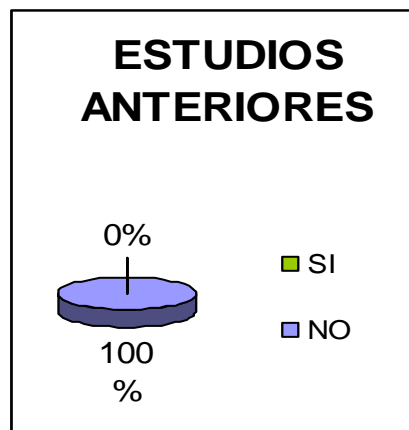
TABLA 25 ESTUDIOS ANTERIORES

#	SI	NO	TOTAL
TOTAL	0	3	3
	0%	100%	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

GRÁFICO 26 ESTUDIOS ANTERIORES



Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

ANÁLISIS DE DATOS:

Del total de administradores encuestados, opinan que no se han realizado investigaciones de ningún tipo.

4.3 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

- **Modelo Lógico**

H_0 = La determinación de los costos en el precio del servicio **NO** influye en la rentabilidad en SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA CÍA. LTDA.

H_1 = La determinación de los costos en el precio del servicio **SI** influye en la rentabilidad en SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA CÍA. LTDA.

- **Modelo Matemático**

$$H_0 = X_1 \neq X_2$$

$$H_1 = X_1 = X_2$$

- **Modelo Estadístico**

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

Donde:

X^2 = Chi Cuadrado.

\sum = Sumatoria.

O = Frecuencia Observada.

E = Frecuencia Esperada.

- **Nivel de Significación**

Se aplica un nivel de significación del 5% (confianza 95% y Error 5%)

$$\alpha = 0.05$$

- **Combinación de Preguntas**

1. ¿Influye el precio en la calidad del servicio que brinda la compañía?
2. ¿Influye el precio del servicio en su rentabilidad?

TABLA 26 FRECUENCIAS OBSERVADAS

PREGUNTAS	MUCHA	POCA	NINGUNA	TOTAL
¿Cuánta influencia tiene el precio del servicio en su rentabilidad?	2	1	0	3
¿Cuánto influye el precio del puesto de guardianía en la calidad del servicio que brinda la compañía?	26	5	0	31
TOTAL	28	6	0	34

Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

TABLA 27 FRECUENCIAS ESPERADAS

PREGUNTAS	MUCHA	POCA	NINGUNA	TOTAL
¿Cuánta influencia tiene el precio del servicio en su rentabilidad?	3	0	0	3
¿Cuánto influye el precio del puesto de guardianía en la calidad del servicio que brinda la compañía?	25	6	0	31
TOTAL	28	6	0	34

Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

- **Grados de libertad** = $(f - 1) (c - 1)$

Donde:

GL= Grado de Libertad

f = Fila de la Tabla

c = Columna de la Tabla

Reemplazando:

$$GL = (2 - 1) (3 - 1)$$

$$GL = (1) (2)$$

$$GL = 2$$

TABLA 28 TABLA DE CÁLCULO

FO	FE	FO-FE	(FO-FE) ²	(FO-FE) ² /FE
26	25	1	1	0.04
5	6	-1	1	0.17
2	3	-1	1	0.33
1	0	1	1	0
CHI CALCULADO				0.54

Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

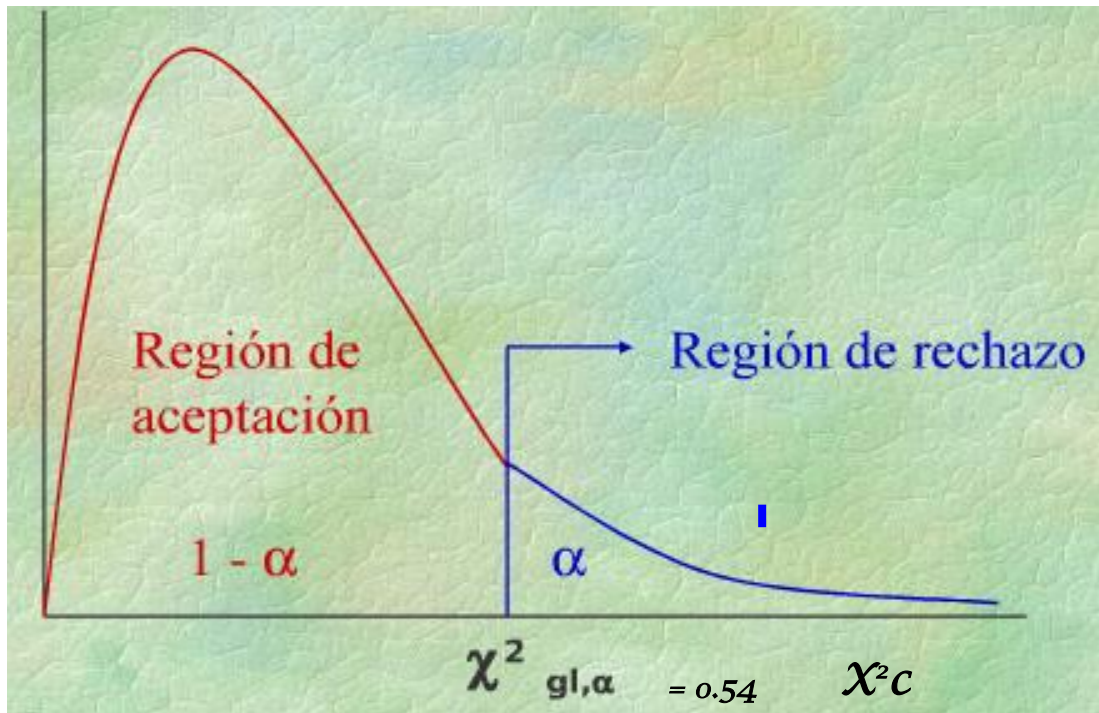
- **Representación Gráfica de la Comprobación de la Hipótesis**

Para la solución del problema planteado y de conformidad con la hipótesis se trabajó con la prueba del CHI-CUADRADO que es un estadígrafo no para métrico o de distribución libre que permite establecer correspondencia entre valores observados y esperados. Llegando a la comprobación de distribuciones enteras. La hipótesis que se ha establecido en la investigación es factible de realización de este proyecto.

Fuente: Módulo de Estadística

Autor: Carlos Villacís.

Gráfico 27 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS



Fuente: Encuestas

Elaborado: La autora.

CONCLUSIÓN

Se rechaza la Hipótesis nula por cuanto el valor de $X^2_c = 6 > X^2_t = 0,54$ por tanto de conformidad a la regla de decisión establecida, se acepta la hipótesis alternativa, la determinación de los costos en el precio del servicio **SI** influye en la rentabilidad en SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA CÍA. LTDA.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- En conclusión los costos de la empresa es un elemento clave de la correcta gestión empresarial, para que el esfuerzo y la energía que se invierte en la empresa den los frutos esperados.

La mayoría de las empresas, principalmente de pequeñas empresas definen sus precios de venta a partir de los precios de sus competidores, sin saber si ellos alcanzan a cubrir los costos de sus empresas, la consecuencia inmediata derivada de ésta situación es que los negocios no prosperan y lo cual se ve reflejado en la rentabilidad como es el caso de la SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA CÍA. LTDA.

A la información financiera no se da mucha importancia en el momento de tomar decisiones a largo plazo, motivo por el cual existen pérdidas en los estados financieros; bajando así la rentabilidad de la empresa con relación a años anteriores.

- El incremento de los costos fijos y variables a nivel empresarial afecta directamente la rentabilidad de la empresa; dando lugar a pérdidas considerables, así como se puede observar en el Estado de Resultados del año 2009 (ver Anexo 4)

La economía actualmente se torna cada día más competitiva haciendo que los empresarios no sólo les interesan medir, controlar y asignar eficaz y

eficientemente los costos, sino que pasa a tener una importancia fundamental la reducción de los mismos.

- La mayoría de las empresas de este tipo llevan costos de forma empírica, además por la falta de planificación se ven en la necesidad de buscar soluciones urgentes llegando a tomar decisiones que a corto plazo son perjudiciales para la compañía SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA CÍA. LTDA.

Son muy pocas las empresas de este tipo las que poseen un sistemas de costos que permita controlar en forma correcta a los mismos, en conclusión no existe una un modelo o referente para este tipo de instituciones

La compañía SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA CÍA. LTDA. no cuenta con un control adecuado para la determinación del costo de los servicios que oferta como son la prestación de servicios complementarios en la rama de vigilancia y seguridad privada, vigilancia a favor de personas naturales y jurídicas, depósito, custodia y transporte de valores, seguridad en medios de transporte.

Para la toma de decisiones se basan únicamente en costos y gastos que van surgiendo en determinado momento, como también basándose en experiencias obtenidas en períodos anteriores los mismos que no se acoplan a los que realmente necesita la empresa.

RECOMENDACIONES

- Las herramientas contables proveen información económica – financiera clave y privilegian el control; la tecnología informática ayuda a agilizar las actividades; el trabajo coordinado con proveedores en búsqueda de beneficios mutuos y la sintonía permanente con los clientes internos como externos afianzan las relaciones y serán los ingredientes necesarios para fortalecer la organización, incrementar las ventas, posicionar el mercado y afinar los controles necesarios para evitar encarecer los costos.
- La calidad de los servicios dependerá de la fuerza laboral y los demás insumos productivos de primera, pero además requerirán actividades y procesos bien definidos y ejecutados.

Se recomienda realizar informes trimestrales de como aumentan o disminuyen los costos fijos o variables para cada punto de servicio, con esto se ayudara a toma de decisiones gerenciales.

- En los tiempo actuales y con mayor énfasis en el futuro la compañía SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA CÍA. LTDA. deberá ser una organización moderna y ágil que pueda innovarse continuamente hasta alcanzar la excelencia, solo así estará en la capacidad de entregar a los clientes un servicio bajo normas de calidad cada vez más exigente y a precios accesibles.

Por tal motivo se recomienda la implementación de un sistema de costos denominado Costeo Basado en Actividades (ABC) el mismo ayudara a la asignación de costos totales directos a los servicios con un tratamiento diferente a los costos indirectos y a los gastos del periodo.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Título: Implantación de un Sistema de Costeo ABC basado en la identificación de actividades que generan valor agregado para la eficiente toma de decisiones.

Institución Ejecutora: SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA CÍA. LTDA.

Beneficiarios: Cuando se ejecute este proyecto los beneficiarios serán todos lo que conforman la Compañía SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA CÍA. LTDA.

Ubicación:

Provincia : Tungurahua
Cantón : Ambato
Parroquia : La Matriz
Calle : Av. Cevallos
Numero : 15-61
Intersección : Mera
Edificio : Asociación de Empleados
Piso : Cuarto
Oficina : 401

Tiempo estimado para la ejecución: Inicio: Agosto **Fin:** Diciembre/ 2010

Equipo Técnico responsable:(Investigadora) Fernanda Proaño, (Gerente) Lcdo. Gabriel Gaibort.

Costo: El costo de implementación de la propuesta desarrollada en el presente trabajo de investigación, es de tres mil doscientos dólares de los Estados Unidos de Norte América (3200).

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

La mayor parte de los servicios que ofrecen las empresas de seguridad privada se concentra en la oferta de seguridad física, en lo que tiene que ver con protección personal y custodia de valores, los costos por estos servicios se han incrementado en más del doble durante el último año.

Según datos de **Cámara de Seguridad Privada del Ecuador** (Casepec), en un estudio realizado nos dice:

“Durante 2007 el sector de seguridad movió cerca de \$150 millones en el país manteniendo más de 80 mil plazas de trabajo. Actualmente, según datos de la misma entidad, se ha evidenciado un decrecimiento de un 20% en la actividad frente a lo registrado durante el primer trimestre de 2007.

El mercado de seguridad privada se ha visto afectado por el contante incremento de los precios de los insumos, alzas salariales y aumento de impuestos. El caso del Impuesto a las Armas, que se incrementó hasta un 300%, es una de las medidas que más preocupa a los empresarios. Anteriormente, un revolver importado se podía comprar en \$450, hoy se lo consigue en no menos de \$2 000.

La pérdida de clientes por los altos costos de las municiones y de otros instrumentos como el gas lacrimógeno, el incremento de los costos del servicio de seguridad ha ocasionado que las empresas pierdan hasta un 50% de sus clientes.”

El incremento de la sensación de inseguridad de los latinoamericanos así como la generalizada percepción de ineficacia por parte de las instituciones encargadas del control y la prevención de los delitos ha generado una explosiva demanda de seguridad privada. Es así como la industria de la seguridad presenta niveles de

crecimiento alto y sostenido en la última década en este país, crecimiento que no ha ido de la mano de una regulación eficiente por parte del Estado.

Según **Joaquín Cuervo y otro** comenta sobre los costos:

“Independientemente de que se cambie de siglo, o que exista una u otra política económica, o que los tiempos sean buenos o malos, siempre serán necesarios los costos.

La meta esta determinada por la rentabilidad económica social y esta es baja o negativa, cuando los costos y gastos son casi iguales o superiores a los ingresos. Mientras mas cerca estén los costos de los precios, más fácil será entender que el camino hacia la estabilidad y la rentabilidad están por los lados de los costos de eficiencia.”

Tomando en cuenta a **Héctor Faga y otro** en su libro como conocer y manejar sus costos para tomar decisiones rentables habla sobre los sistemas de costos se entienden los diversos caminos utilizables para lograr una adecuada valorización de los productos o servicios en cada una de las etapas de la operación, con especial énfasis en lo relativo al proceso productivo.

6.3 JUSTIFICACIÓN

La Empresa se ve en la necesidad de realizar este sistema de costos, con el propósito de incrementar la rentabilidad que en los últimos meses se ha visto disminuido.

El modelo de costos tradicionalmente aplicado a las empresas en los últimos tiempos ha perdido validez, ya que la eficiencia productiva no se remite únicamente a la maximización de la producción y a la minimización de los costos; motivo por el cual es necesario regular el sistema o implementar si lo existiera.

El modelo de cálculo de los costos para las empresas es de suma importancia, ya que estos son los que determinan la viabilidad del negocio, los que determinan mayoritariamente el grado de productividad y eficacia en la utilización de los recursos, por eso un modelo de costos no puede basarse solamente en asignar los

costos sobre un factor determinado, que para el orden empresarial puede ser insignificante o poco representativo de lo que en realidad simboliza.

Las empresas no pueden seguir realizando tareas que no le generen valor, deben eliminarse todas aquellas tareas que entorpezcan o no ayuden al desempeño eficaz de los factores productivos, por que este valor es lo que le da el posicionamiento privilegiado o menospreciado que se tenga el mercado, medido esto por la calidad de sus productos, la eficacia de los servicios, los precios bajos, crédito remanente, etc.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

- Obtener información precisa sobre el costo de las actividades y procesos de la compañía, optimizando el uso de los recursos y dando a la organización un orientación hacia en el mercado.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Definir cuales son las actividades para asociar sus costos en el servicio.
- Evaluar los resultados y proponer el uso adecuado de la información que genera el costeo ABC, a fin de tomar decisiones.
- Proponer un plan de acciones que permita reducir el impacto económico de mantener las actividades que no generan valor agregado en SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA CÍA. LTDA.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Tecnológica

SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA CIA. LTDA. cuenta con la tecnología necesaria que permitirá realizar las proyecciones deseadas, las mismas que nos ayudará a la asignación de recursos económicos para diferentes periodos.

Organizacional

En este contexto podríamos decir que la organización brinda toda la apertura correspondiente, y no se atenta a la estabilidad laboral e institucional, de tal manera que todos los correctivos tomados serán en beneficio de empleados, gerente y todas las personas ya se indirecta o directamente están involucradas con la compañía.

Económica financiera

Es factible por tal razón que el monto que se va invertir puede ser recuperable en un tiempo no tan largo, los recursos económicos que se le asignen a la realización de este proyecto son razonables y la compañía está en capacidad suficiente para aportar.

Legal

La realización de esta propuesta se encuentra dentro de los parámetros legales y civiles y nos se atenta de ninguna manera a la institución o la sociedad, al contrario ayudará al desarrollo económico de la empresa y otras empresas relacionadas con la misma actividad económica que decidan ejecutar este proyecto.

6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA – TÉCNICA

En la población actual se posee menos recursos monetarios para comprar, debido a que los salarios no crecen a la par con la inflación, en consecuencia simplemente no se puede comprar. Por esta razón las empresas se han visto abocadas a buscar métodos de trabajo más breves y a aplicar estrategias para reducir los costos como única manera de mantenerse en el mercado.

Según **Pedro Zapata (2002:430)** en su libro contabilidad de costos hablando sobre el precio de venta dice:

“El precio de venta ha dejado de ser una variable para convertirse en una constante sujeta fuertemente a las presiones de la ley de la oferta y la demanda.”

Al desear incrementar por cuenta de la empresas el precio de venta al público es simplemente es un suicidio; para controlar el costo al comienzo y luego empezar a bajarlo, es imprescindible definir estrategias apropiadas y aplicar un trabajo de mejora continua.

Según **Pedro Zapata (2002:431)** en su libro contabilidad de costos hablando sobre los CIF dice:

“Quizá hasta hace mas o menos treinta años en el Ecuador y America Latina, la forma tradicional de distribuir los CIF y los gastos no causaba distorsiones significativas en el costeo de los productos o servicios, ya que juntos representaba menos del 10%, mientras que hoy en día representa mas del 25% en la estructura del costo.”

En la actualidad cualquier método que no se ajuste a la equidad en los costos como principio contable básico causa distorsión en los mismos, produciendo datos erróneos que no ayudara a la gerencia a tomar decisiones apropiadas.

En el mundo competitivo de hoy en día, los clientes esperan que los productos o servicios que ofertan la empresas sean de alta calidad, den amplios beneficios y sobre todo tengan un precio bajo.

Las exigencias que demandan los clientes se dan por el rápido progreso tecnológico que induce a las empresas a participar en un mercado más competitivo adoptando estrategias de excelencia, evitando el conformismo y manteniéndose en pie en el mercado, con el afán de mantener utilidades; por lo tanto la empresa debe innovar constantemente, mejorar la calidad de sus productos o servicios, incrementar su productividad y reducir sus costos y gastos.

Según **Pedro Zapata (2002:431)** en su libro contabilidad de costos explicado sobre la rentabilidad de las empresas dice:

“En Ecuador, ciertos accionistas y sus gerentes siguen buscando altas tasas de rentabilidad como parámetro de éxito hasta que las presiones competitivas se hacen inevitables, causando la calidad de los márgenes de rentabilidad”

6.6.1 El costeo basado en actividades ABC

Muchos gerentes entienden intuitivamente que sus sistemas contables distorsionan los costos de los productos o servicios, y hacen ajustes informales para compensar. Sin embargo pocos gerentes pueden predecir la magnitud y el impacto de los ajustes que deberían hacer.

Según **Oscar Bravo (2005:446)** en su libro contabilidad de costos da un concepto del costeo basado en actividades:

“Es un método de costeo de productos o servicios de doble fase que asigna costos primero a las actividades y después a los productos o servicios basándose en el uso de las actividades por cada producto o servicio.

Una actividad es cualquier tarea discreta que una organización emprende para hacer o entregar un producto o servicio.

El costeo basado en actividades esta basado en el concepto de que los productos consumen actividades y las actividades consumen recursos.”

El costeo ABC determina que las actividades se realizan en cada organización, cuanto cuestan y que valor agregan.

Según **Deysi Berrio y otro (2004:36)** en su libro costos para gerenciar organizaciones da un concepto del costeo basado en actividades:

“El sistema de costos ABC es una metodología que determina el costo y el desempeño de actividades, recursos y objetos de costos en el cual los recursos son asignados a las actividades.”

Según **Deysi Berrio y otro (2004:35)** en su libro costos para gerenciar organizaciones da algunos objetivos del costeo basado en actividades:

1. Obtener información precisa sobre el costo de las actividades y procesos de la empresa, optimizando el uso de los recursos y dando a la organización una orientación hacia el mercado.
2. Identificar las actividades requeridas para producir un producto o servicio.
3. Proporcionar información para la planeación del negocio, determinación de utilidades, control y reducción de costos y toma de decisiones estratégicas.”

Según **Pedro Zapata (2002:431)** en su libro contabilidad de costos los objetivos del costeo ABC son:

“Caracterizar las actividades que generan valor agregado e identificar los resultados que ellas obtienen.
Establecer el costo total de las actividades seleccionadas y calcular el costo unitario de los productos o servicios medibles de estas.
Definir cuales son las actividades que agregan o no valor al producto o servicio.”

En los últimos años se han venido aplicando nuevos conceptos para la definición de los costos de los productos y servicios y uno de ellos es el demonizado Costeo Basado en Actividades (ABC).

Según **Javier Calleja (2001:11)** identifica tres factores independientes pero simultáneos como las razones principales que justifican la necesidad y la práctica del ABC:

1. El proceso de estructura de costos ha cambiado notablemente. A principios del siglo veinte, la mano de obra directa representaba

aproximadamente el 50% de los costos totales del producto, mientras que los materiales representaban un 35% y los gastos generales el 15%. Ahora, los gastos generales normalmente hacen a cerca del 60% del costo del producto, con los materiales en el orden del 30% y la mano de obra directa en tan sólo un 10%. Obviamente, el empleo de las horas de mano de obra directa como base de asignación tenía sentido hace 90 años, pero no tiene validez dentro de la estructura de costos actual.

2. El nivel de competencia que confronta la mayoría de las firmas ha aumentado notoriamente. El entorno competitivo mundial y rápidamente cambiante no es un cliché, es una realidad perturbadora para muchas firmas. Conocer los costos reales de los productos es esencial para sobrevivir en esta nueva situación competitiva.

3. El costo de la medición ha bajado a medida que mejora la tecnología de procesamiento de la información. Incluso hace veinte años, el costo de acumular, procesar y analizar los datos necesarios para ejecutar un sistema de ABC habría sido prohibitivo.”

Hoy, sin embargo, estos sistemas de medición de actividades no sólo son financieramente accesibles, sino que una gran parte de los datos ya existen en alguna forma dentro de la organización. Por lo tanto, el ABC puede resultar sumamente valioso para una organización, porque proporciona información sobre el alcance, costo y consumo de las actividades operativas.

Interpretando a **Joaquín Cuervo y otro (2007:156)** los principios del método ABC:

Las dos ideas fundamentales de las cuales parte la metodología en cuestión son:

1. Los productos no consumen costes sino actividades.
2. Las actividades son las que realmente consumen recursos. Los costes son la expresión cuantificada de los recursos consumidos por las actividades.

De ello se deriva en primer lugar que la gestión de los costes se deberá centrar, principalmente en las actividades que los originan, llevando a que la gestión óptima de las mismas genere la reducción de los costes que de ellas se derivan.

En segundo lugar debe establecerse una relación causa / efecto entre las actividades y los productos o servicios. De ello se deriva que a mayor consumo de actividades corresponde la imputación de mayores costes y viceversa.

Por último y en tercer lugar, tenemos que la mayor objetividad en la asignación de los costes, resultante de conocer los recursos consumidos en cada actividad. Por lo tanto la imputación al producto o servicio será en función de las actividades que haya producido o consumido.

Según **Jesse Barfield y otros (2006:133)** que beneficios y usos estratégicos pueden derivarse del costeo ABC:

- “1) Permite la investigación sobre las causas que originan las actividades y a su vez los costes.
- 2) No plantea dificultades de implantación en cualquier tipo de organización.
- 3) Es compatible con el método de Costes Totales, o Full Costing, ya que de hecho se fundamenta en el cálculo del coste total.
- 4) Permite su adaptación tanto a los costes históricos como a los costes standard.
- 5) Facilita la eliminación de aquellas actividades que no generan valor.
- 6) Permite el cálculo “a priori” de actividades que se deseen incorporar, así como el impacto que las mismas producirían de llevarse a término.
- 7) Facilita la toma de decisiones estratégicas, ya que pone de manifiesto el nivel real de competitividad de la empresa, así como las posibilidades de éxito o fracaso frente a la competencia.”

Según **Pedro Zapata (2002:431)** en su libro contabilidad de costos da sus fortalezas y debilidades del costeo ABC:

Fortalezas:

- Las actividades son de fácil comprensión para los usuarios.
- Facilita las mediciones financieras y no financieras.
- Permite establecer la interdependencia y las secuencias del trabajo.
- Relación causal directa entre costos y los objetos del costo.
- Facilita la evaluación de las actividades.

Debilidades

- Costos adicionales para poner en marcha el proyecto
- ABC considera que la mayoría de costos son variables
- El modelo ABC utiliza únicamente información histórica.
- Si bien ABC no se conjuga en línea con el sistema contable, se pueden hacer conexiones informáticas para que se complementen.

Según **Oscar Bravo (2005:446)** en su libro contabilidad de costos da las diferencias del costeo basado en actividades y costeo tradicional:

Principales diferencias entre el costeo tradicional y el costeo basado en actividades	
Costeo Tradicional	Costeo Basado en Actividades
Divide los gastos de la organización en costos de fabricación, los cuales son aplicados a los productos, y en gastos de administración y ventas, que son los gastos del período.	Los costos de administración y ventas son aplicados a los productos.
Normalmente utiliza apenas un criterio de asignación de los costos indirectos a los centros de costos, el cual generalmente no se revisa con frecuencia.	Los gastos de los centros de costos son llevados a las actividades de cada departamento y son asociados directamente a los productos o servicios.
Normalmente utiliza un criterio de distribución de los costos de fabricación a los productos, como: horas hombre, horas maquina trabajadas o volúmenes producidos.	Utiliza varios factores de asociación a fin de obtener el costo más real y preciso posible.
Facilita una visión departamental de los costos de la empresa, lo que dificulta las acciones de reducción de costos.	Facilita una visión de los costos a través de las actividades, lo que hace posible un mejor control de las acciones en que los recursos de la empresa son realmente consumidos.

Fuente: Oscar Bravo

Elaborado: La Autora.

6.6.4 ¿Qué es una actividad?

Dentro de cualquier comunidad humana se halla una división del trabajo, que beneficia a todos sus integrantes a lo que se denomina actividad y se puede decir que es cualquier proceso mediante el cual obtenemos productos, bienes y los servicios que cubren nuestras necesidades.

Según **Oscar Bravo (2005:446)** en su libro contabilidad de costos da un concepto de actividad:

“Es un acontecimiento, tarea o unidad de trabajo con un propósito específico: por ejemplo, investigar, innovar, desarrollar, diseñar productos o servicios, alistar u operar una maquinaria, distribuir un producto o servicio, entre otras.”

Según **Jesse Barfield y otros (2006:133)** da algunos significados de los términos utilizados en el Costeo ABC:

- **Facility-level:** (a nivel de fábrica o de empresa en español) se hallan las actividades de apoyo a la organización, es decir, las que recogen los costos generales de planta, de ahí que no puedan asociarse a un producto u organización concretos por ser comunes a todos ellos.
- **Product-sustaining level:** (a nivel de producto o de línea en español) están las actividades que sirven de apoyo a los productos. Se considera que sus costos son fijos y directos respecto de un producto concreto.
- **Recursos:** Elementos económicos usados o aplicados en la realización de actividades. Se reflejan en la contabilidad de las empresas a través de conceptos de gastos y costos como sueldos, beneficios, depreciación, electricidad, publicidad, comisiones, materiales, etc.
- **Unit-level:** (escala unitaria en español) aquí se enmarcan aquellas actividades cuyos costos aumentan o disminuyen dependiendo del volumen en número de unidades, por lo que sus costos suelen ser variables.

- **ABC:** siglas en inglés de "Activity Based Costing", que traducido al español significa "Costo Basado en Actividades".
- **ABM:** siglas en inglés de "Activity Based Management", que traducido al español significa "Gerenciamiento Basado en Actividades"
- **Cadena de valor:** consiste en que las empresas para lograr ser competitivas, necesitan que sus directivos identifiquen y eliminen actividades que no generan valor, para lo cual requieren de un adecuado sistema de costos tal como el ABC.
- **Costs drivers:** que traducido al español significa "origen del costo". Según Kaplan, son medidas competitivas que sirven como conexión entre las actividades y sus gastos indirectos de fabricación respectivos, y que se pueden relacionar también, con el producto terminado. Cada medida de actividad debe estar definida en unidades de actividad perfectamente identificables.
- **Cost-pools:** (agrupaciones de costos en español) se utilizan para localizar costos indirectos en relación con los productos u otros objetos de costos.

6.6.5 ¿Qué es Cost Driver Activity?

Este factor se utiliza para medir como se incurre en un costo y/o como conducir a cada objeto de costo una porción de costos de cada actividad que este consume.

Según **Jesse Barfield y otros (2006:133)** define al costo de actividades como:

“Una medida cuantitativa de lo que se invierte de un determinado recurso en una actividad”

La traducción mas acertada seria “origen del costo” porque son precisamente los “cost drivers” los que causan que los gastos indirectos de fabricación varíen. Es decir, mientras más unidades de actividad del “cost driver” específico identificado para una actividad dada se consuman, entonces mayores serán los costos indirectos asociados con esta actividad.

A continuación se detallan ejemplos de los drivers más utilizados en la aplicación del sistema de costos ABC:

RECURSOS	DRIVERS
Materias primas (costo directo al objeto de costo)	* Cantidad * Costo de los materiales
Mano de obra (costo directo al objeto de costo)	* Costo de la MOD * Horas de MOD * Horas de MO * Número de trabajadores
Maquinaria, equipo y tecnología	* Horas máquina * Costo de la maquinaria, equipo y técnicos. * Tiempo del proceso * Tiempo de ciclo productivo
Edificio e instalaciones físicas (capacidad)	* Área ocupada en metros cuadrados por actividad
Vehículos	* Costo de los vehículos * Horas de utilización * Kilómetros recorridos
Suministros	* Cantidad * Costo de los suministros
Servicios públicos	* Cantidad (según tipo de servicio)
Sistemas de información	* Horas máquina
Impuestos a la propiedad	* Área ocupada en metros cuadrados

Fuente: Don Hansen
Elaborado: La Autora

6.6.4 Metodología para trabajar con el Sistema de Costeo ABC

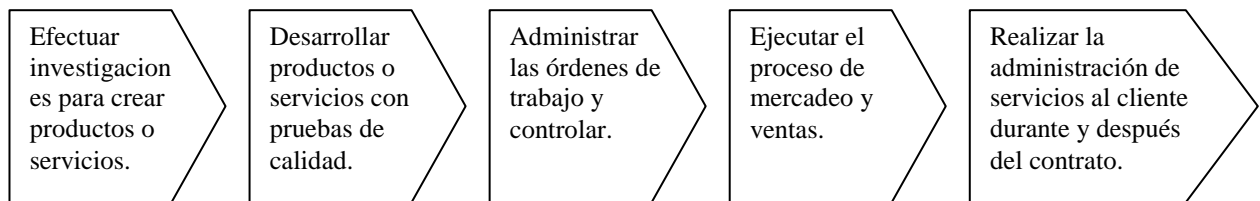
Después de haber identificado los costos en cada uno de los procesos y determinar las bases de distribución de estos se procede a:

- 1 Analizar la cadena de valor
- 2 Agrupar actividades
- 3 Distribución de los Costos Indirectos hacia las actividades
- 4 Selección de la Base de Distribución de los Costos de las Actividades
- 5 Asignar los Costos de las Actividades hacia Productos o Servicios.

6.6.5 Cadena de Valor

Se debe seleccionar los procesos del negocio que se van a costear mediante el modelo ABC, la implantación puede ser progresiva y responderá al enfoque de la cadena de valor.

PROCESOS DE LA CADENA DE VALOR DE UN NEGOCIO



Fuente: Pedro Zapata

La cadena de valor enseguida se puso en el frente del pensamiento de gestión de empresa como una poderosa herramienta de análisis para [planificación estratégica](#). Su objetivo último es maximizar la creación de valor mientras se minimizan los costos. De lo que se trata es de crear valor para el cliente, lo que se traduce en un margen entre lo que se acepta pagar y los costos incurridos por adquirir la oferta.

Según **Pedro Zapata (2002:431)** define la cadena de valor:

“Como la suma de los beneficios percibidos que el cliente recibe menos los costos percibidos por él al adquirir y usar un producto o servicio. La cadena de valor es esencialmente una forma de análisis de la actividad empresarial mediante la cual descomponemos una empresa en sus partes constitutivas, buscando identificar fuentes de ventaja competitiva en aquellas actividades generadoras de valor.”

6.7 METODOLOGÍA DE LA PROPUESTA.

La investigación fue basada en los principios administrativos ya que los seres humanos desde su origen comenzaron a formar grupos para alcanzar metas que no

podían lograr individualmente; constituyendo una reacción que mantuvo el paradigma positivista.

La información que se recolecto son de fuentes primarias, que son las mejores pruebas disponibles, a través de los testimonios de los guardias, hechos reales que ocurrieron en el tiempo del servicio, que constituye los elementos básicos de la investigación.

6.8 MODELO OPETARATIVO

6.8.1 Consideraciones de cómo implantar el sistema de costos ABC?

El costeo ABC sostiene que todas las actividades de la empresa existen para apoyar a la producción o entrega de bienes o servicios; por lo tanto sus costos se deben incluir integralmente en los objetivos del costo.

ABC permite captar mejor los factores económicos subyacentes de la operación de la empresa, convirtiéndola en una poderosa herramienta de planificación y de apoyo en la toma de decisiones.

6.9.2 Cómo identificar a la actividades que generan valor agregado en la empresa?

Se debe ubicar las actividades de forma adecuada en los procesos productivos que generan valor, para que en el momento que se inicien operaciones la organización tenga capacidad de responder con eficiencia y eficacia a las exigencias que el mercado le imponga. Para poder identificarlas se debe tener dos definiciones:

1 Parte de un proceso que:

- a)** Dispone de una entrada o salida: por evento por dentro de la actividad y que acciona la ejecución de la actividad, recibir pedido. Tiene una salida: la acción implica obtener algo para un cliente interno o externo.
- b)** Consumo de recursos requeridos para realizar una actividad.

- 2 Conjunto interrelacionado de operaciones o tareas propias de una empresa que a su vez constituyen una cadena de valor que conforma los procesos, los cuales utilizan unos recursos y los transforman para obtener un producto o servicio.

6.8.3 El costeo ABC basado en actividades que generan valor agregado para la toma de decisiones.

Como se ha manifestado, en el futuro los clientes serán mas exigentes que ahora y las empresas no solo tienen que atenderlos y lograr su satisfacción. Por tal motivo, los precios deben ser accesibles, la calidad incuestionable, facilidades de pago y condiciones que harán la diferencia entre las empresas exitosas y posicionadas en seguir en el mercado.

Un aspecto básico será el precio, definido como aquel valor monetario que el cliente está dispuesto a pagar bienes o servicios que demande; en el precio, las empresas incluyen el costo, comercializar, administrar y una utilidad razonable.

6.8.4 Modelo de Sistema de Costos.

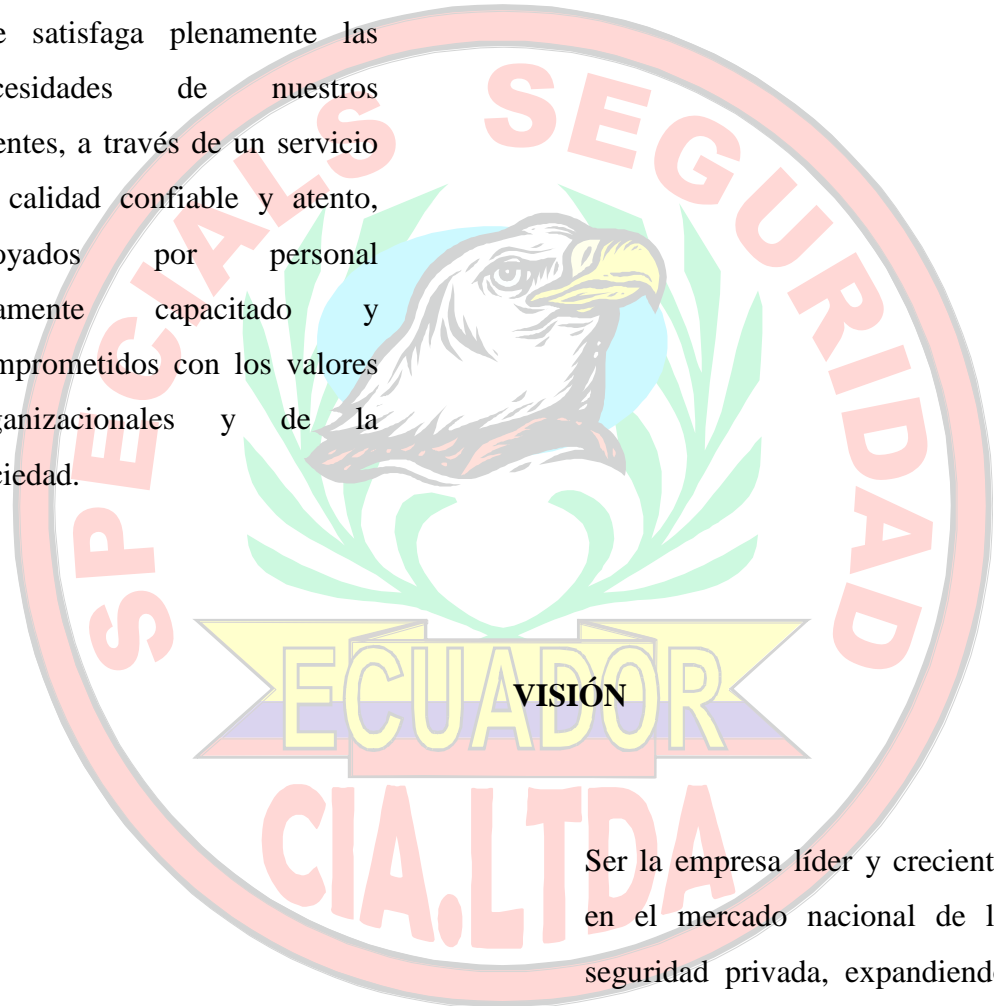


SISTEMA DE COSTEO "ABC"



MISIÓN

Proveer de Seguridad Privada que satisfaga plenamente las necesidades de nuestros clientes, a través de un servicio de calidad confiable y atento, apoyados por personal altamente capacitado y comprometidos con los valores organizacionales y de la sociedad.



Ser la empresa líder y creciente en el mercado nacional de la seguridad privada, expandiendo nuestras áreas de servicio, gracias a la calidad y confiabilidad de nuestro trabajo y servicio en un corto tiempo.

RESUMEN EJECUTIVO

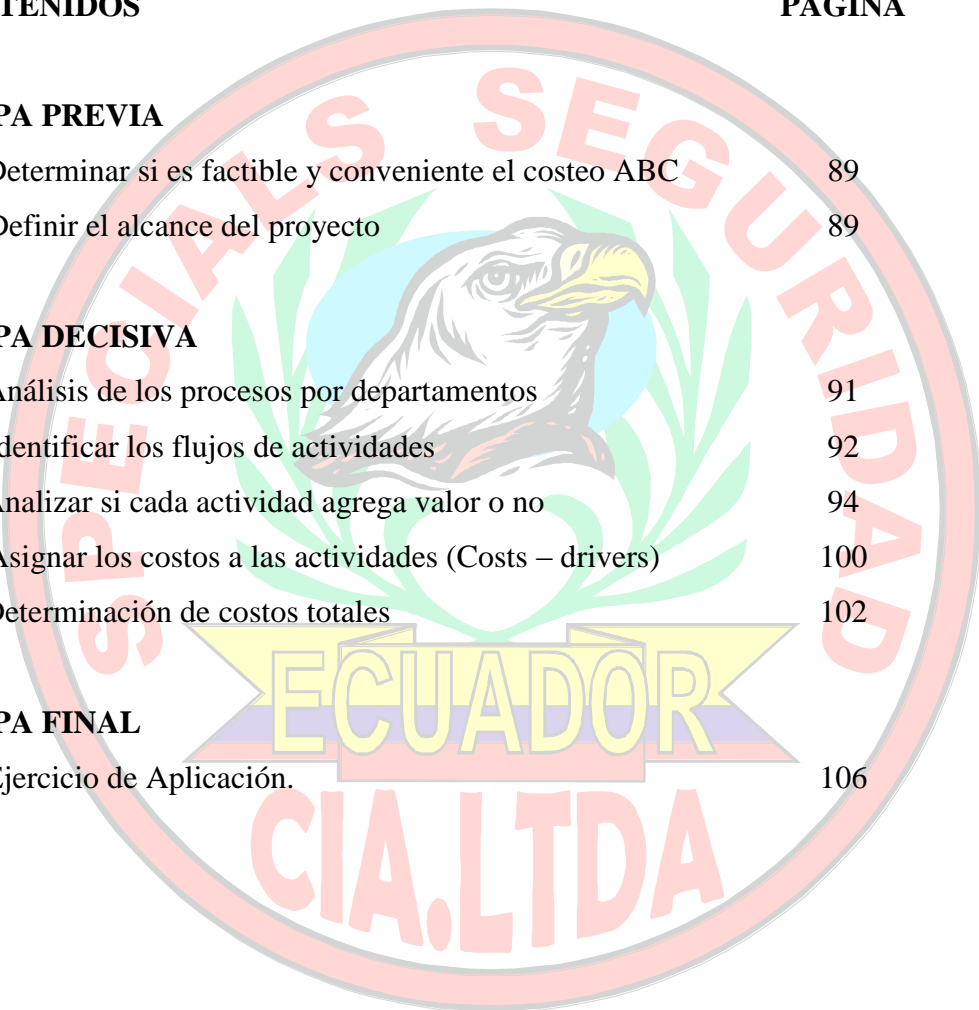
En SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA Cía. Ltda. la asignación de costos al servicio final, es sin lugar a duda el problema más importante a resolver de cualquier sistema de costeo, pues la empresa necesita tener información confiable, oportuna y lo más exacta posible sobre el costo del servicios, para una correcta toma de decisiones.

El sistema ABC permite la agrupar los centros de costos que generan una secuencia de valor en los servicios que oferta la empresa. Centra los esfuerzos en el razonamiento gerencial de forma adecuada sobre las actividades que causan costos y que se relacionan a través de su consumo con el costo de los servicios.

Las actividades en SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA Cía. Ltda. se relaciona en conjuntos que conforman el total de los centros de servicios, que son ordenados de forma secuencial y simultánea, para así obtener los diferentes estados de costo que se acumulan en proceso del servicio y el valor que agregan a cada proceso.

ÍNDICE DE LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE COSTOS

CONTENIDOS	PÁGINA
ETAPA PREVIA	
a.) Determinar si es factible y conveniente el costeo ABC	89
b.) Definir el alcance del proyecto	89
ETAPA DECISIVA	
a.) Análisis de los procesos por departamentos	91
b.) Identificar los flujos de actividades	92
c.) Analizar si cada actividad agrega valor o no	94
d.) Asignar los costos a las actividades (Costs – drivers)	100
e.) Determinación de costos totales	102
ETAPA FINAL	
a.) Ejercicio de Aplicación.	106



ETAPA PREVIA

a.) Determinar si es Factible y Conveniente el Costeo ABC

Se debe empezar a verificar las condiciones operativas básicas requeridas para justificar la puesta en marcha del modelo ABC y determinar si es factible en SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA Cía. Ltda.:

1. Los costos indirectos son representativos dentro de la estructura del costos total
2. Se están rastreando debidamente los costos directos
3. Cuantificar el costo monetario requerido y las ventajas competitivas potenciales a corto y largo plazo.

Este paso inicial en la implementación del sistema de costos ABC, se relaciona con el análisis de todas las actividades requeridas para producir el servicio, para lo cual se deben identificar aquellas actividades que agregan valor o no lo agregan en la empresa.

b.) Definir el Alcance del Proyecto

Se debe seleccionar los procesos del servicio por el costeo mediante el modelo ABC, la implantación puede ser progresiva y responderá al enfoque de la cadena de valor, a continuación la adaptación de una cadena de valor en SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA Cía. Ltda.:

**PROCESOS DE LA CADENA DE VALOR DE SPECIALSSEG SEGURIDAD
PRIVADA CÍA. LTDA.**



Adaptación: Pedro Zapata
Elaborado por: La

autora.

El objetivo último de la cadena de valor es maximizar la creación de valor mientras se minimizan los costos. De lo que se trata es de crear valor para el cliente, lo que se traduce en un margen entre lo que se acepta pagar y los costos incurridos por adquirir la oferta.

Con el propósito de analizar la cadena de valor en SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA Cía. Ltda. se debe identificar las actividades que pudieran aportar una ventaja competitiva potencial, aprovechar las oportunidades de la capacidad de la empresa para desarrollar a futuro una cadena de valor mejor que sus competidores.

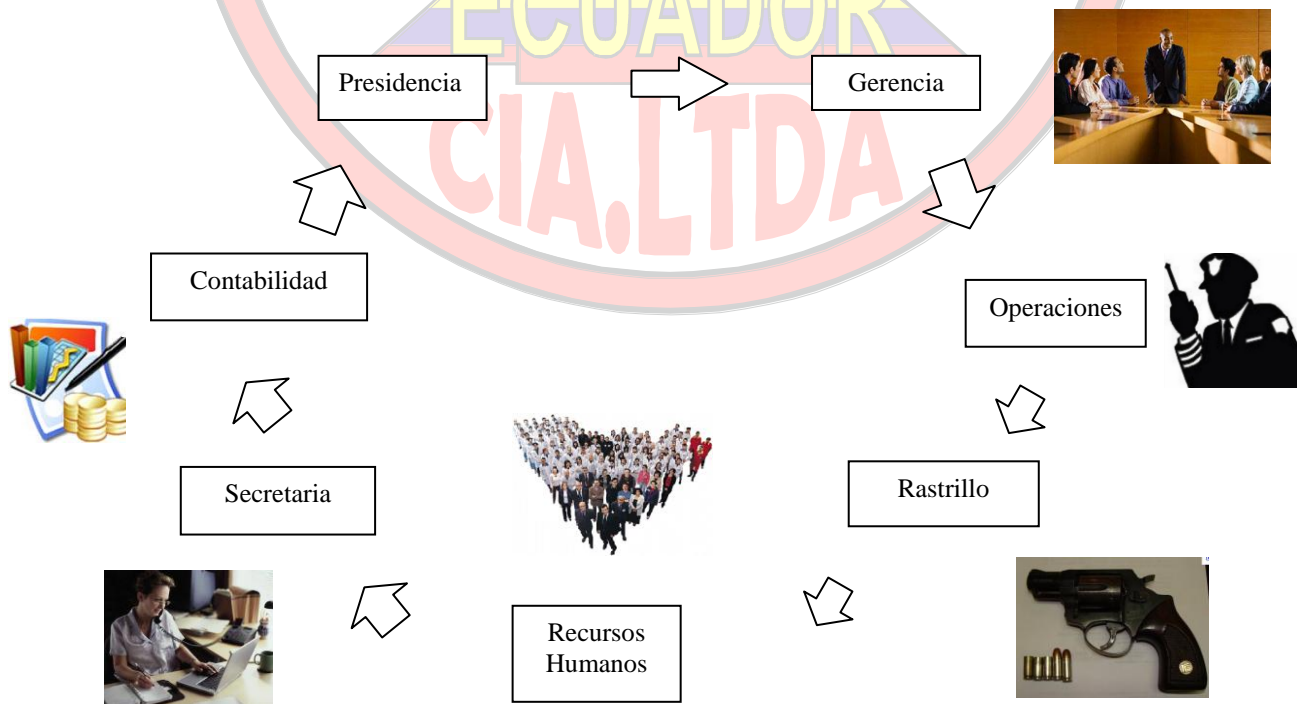
ETAPA DECISIVA

a.) Análisis de los Procesos

Es necesario que SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA Cía. Ltda. en esta etapa realice un análisis de todas las actividades requeridas para ofertar el servicio con el fin de separar las actividades que generan valor de las que no lo hacen.

A continuación se detalla un proceso productivo de SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA Cía. Ltda.:

GRÁFICO 32 Proceso productivo de SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA Cía. Ltda.



b.) Identificar los flujos de actividades

Se entiende que una actividad agrega valor al servicio cuando su eliminación o la disminución de su frecuencia pueden afectar negativamente la satisfacción de los consumidores.

Una vez identificadas las actividades se procede a diagramar en un mapa de actividades o diagrama de flujo en el mismo se hará constar las diferentes actividades que integran las operaciones en la organización, con el tiempo relacionado con cada actividad identificada.

A continuación se detalla las actividades que se realizan en SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA Cía. Ltda. mediante el proceso productivo mencionado anteriormente:

**LISTADO DE ACTIVIDADES DE
SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA CÍA. LTDA. POR
DEPARTAMENTOS**

TABLA 29 PRESIDENCIA

PRESIDENCIA	
✓	Subrogar al gerente en sus funciones
✓	Presidir con el gerente los certificados de Aportaciones
✓	Suscribir las actas

Elaborado por: La Autora

TABLA 30 DEPARTAMENTO DE OPARACIONES

DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	
✓	Mantenimiento y reparación de equipos (Armas y Radios)
✓	Obtención de permiso de uniformes, recalificación de armas y tenencia de armas
✓	Supervisar los puesto de servicio
✓	Control de reportes por radio
✓	Promoción y difusión del servicio

Elaborado por: La Autora

TABLA 31 GERENCIA

GERENCIA	
✓	Toma de decisiones gerenciales
✓	Planificación de actividades
✓	Definición de políticas generales
✓	Archivo y control de documentación
✓	Solución de conflictos internos
✓	Archivo de copias extras
✓	Convocar a las sesiones de la Junta General
✓	Representar legalmente a la compañía
✓	Autorización del presupuesto
✓	Autorización de los Estados Financieros
✓	Autorización para contratar el personal.

Elaborado por: La Autora

TABLA 32 DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	
✓	Selección y reclutamiento del personal (Ley de Seguridad)
✓	Capacitación del personal
✓	Evaluación del rendimiento del personal
✓	Archivo y control de documentación

Elaborado por: La Autora

TABLA 33 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	
✓	Recaudación por venta de servicios
✓	Entrega de cheques a beneficiarios: guardias, proveedores entre otros
✓	Declaración y pago de tributos, tasas y contribuciones
✓	Depósitos bancarios
✓	Atención de requerimientos tributos por mora
✓	Anulación de cheques
✓	Registro Contable
✓	Elaboración de estados financieros
✓	Elaboración y ejecución presupuestaria
✓	Análisis e interpretación de estados financieros
✓	Control contable interno previo
✓	Archivo de copias extras
✓	Duplicación de registros contables
✓	Facturación
✓	Reelaboración de facturas anuladas
✓	Atención de cotizaciones solicitadas por clientes
✓	Recepción de facturas compradas
✓	Archivo y control de documentación

Elaborado por: La Autora

TABLA 34 DEPARTAMENTO DE SECRETARIA

DEPARTAMENTO DE SECRETARIA	
✓	Realización de oficios
✓	Entrega de oficios
✓	Recepción de llamadas telefónicas

Elaborado por: La Autora

TABLA 35 RASTRILLO

RASTRILLO	
✓	Control de ingreso y egreso de armas
✓	Control de ingreso y egreso de uniformes
✓	Vigilancia de armas de fuego y equipos

Elaborado por: La Autora

c.) Analizar si cada actividad agrega valor o no

Como se ha visto en SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA Cía. Ltda. los clientes son más exigentes y ahora no sólo se les tiene que atender sino lograr su deleite; por esta razón los precios deben ser accesibles, la calidad del servicio incuestionable, facilidades de pago.

Un aspecto básico será el precio, definido como aquel valor monetario que el cliente esta dispuesto a pagar por el servicio ofertado por SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA Cía. Ltda.; en el precio se incluye los costos necesarios para ofertar el servicio y obviamente mas una utilidad razonable.

Analizar si cada actividad identificada en el diagrama de flujo agrega valor o no, si la eliminación o reducción en la intensidad de la actividad afecta negativamente las expectativas de los clientes, entonces dicha actividad SI agrega valor y no se podrá eliminar o reducir; pero si ocurre lo contrario se deberá eliminar o reducir tal actividad.

GRÁFICO 33 FLUJOGRAMA DE VENTA DEL SERVICIO

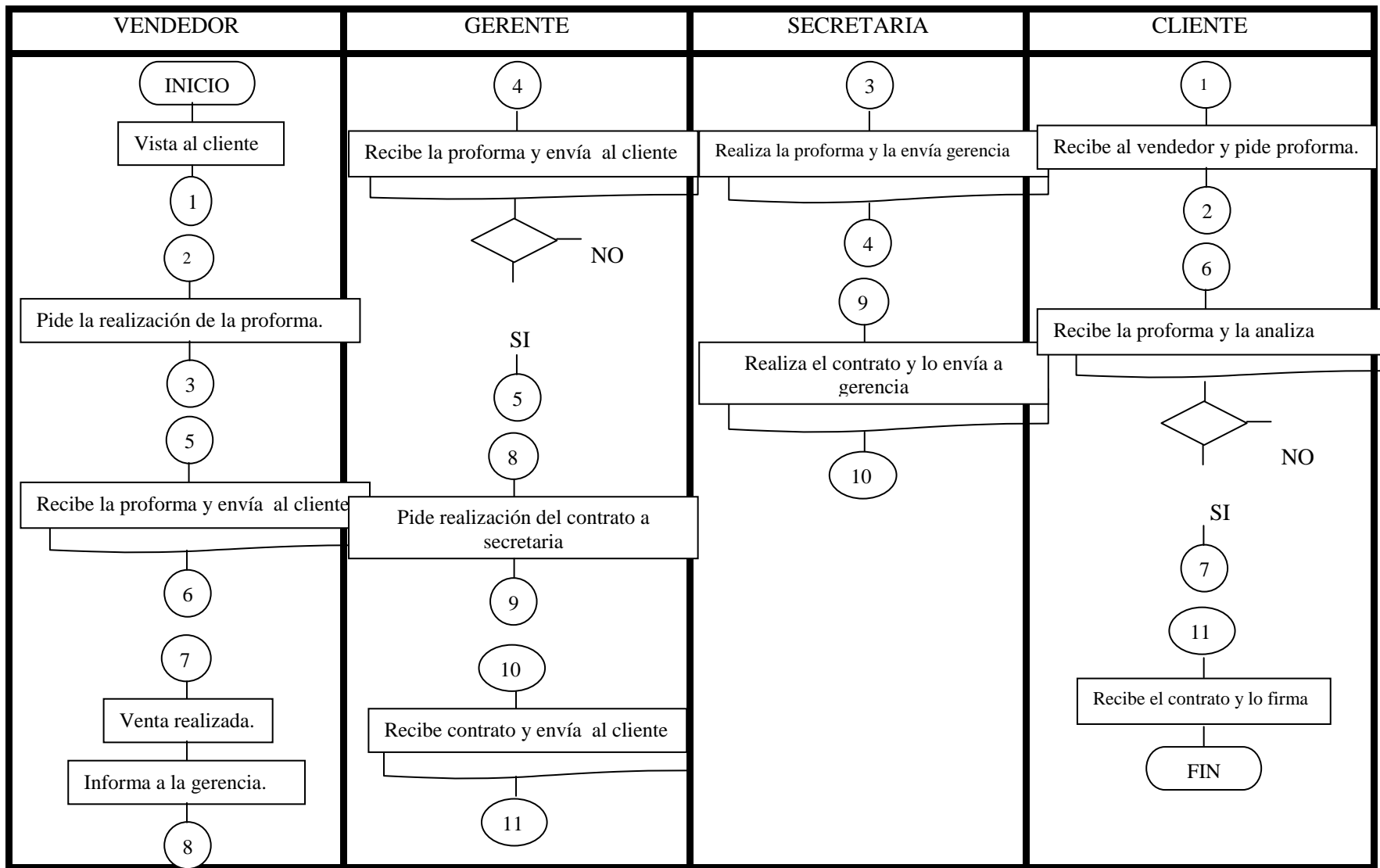
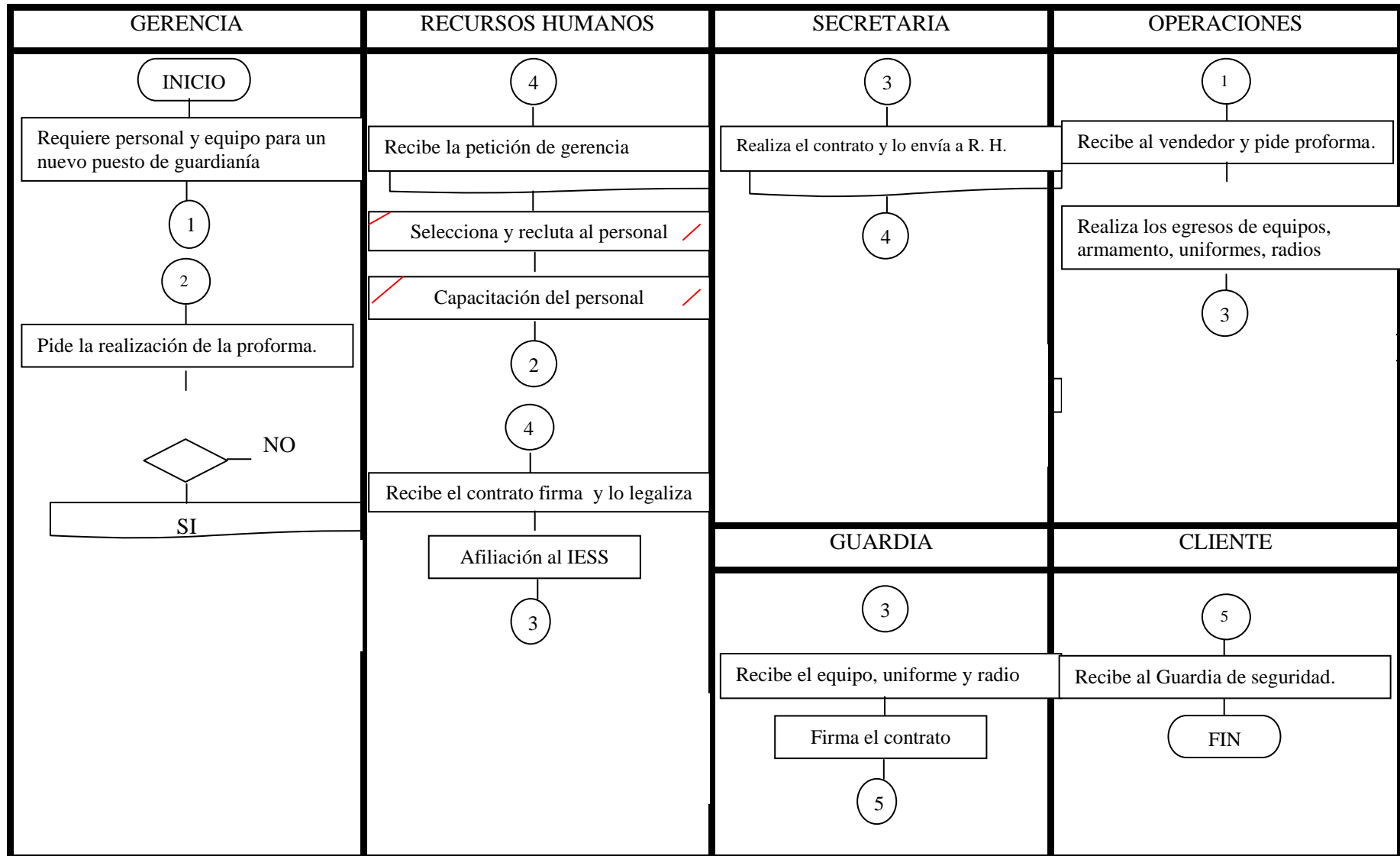


GRÁFICO 34 FLUJOGRAMA DE REQUERIMIENTO DE PERSONAL



A continuación se detalla las actividades que se realizan en SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA Cía. Ltda. en las cuales se analizará las actividades que generan valor o no:

TABLA 36 PRESIDENCIA

ACTIVIDADES	GENERAN VALOR	
	SI	NO
PRESIDENCIA		
✓ Subrogar al gerente en sus funciones	✓	
✓ Presidir con el gerente los certificados de Aportaciones		✓
✓ Suscribir las actas		✓

Elaborado por: La Autora

En el departamento de presidencia existe un 33% de las actividades en función de las mismas que generan valor a SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA Cía. Ltda.

TABLA 37 GERENCIA

ACTIVIDADES	GENERAN VALOR	
	SI	NO
GERENCIA		
✓ Toma de decisiones gerenciales	✓	
✓ Planificación de actividades	✓	
✓ Definición de políticas generales	✓	
✓ Archivo y control de documentación		✓
✓ Solución de conflictos internos		✓
✓ Archivo de copias extras		✓
✓ Convocar a las sesiones de la Junta General	✓	
✓ Representar legalmente a la compañía	✓	
✓ Autorización del presupuesto	✓	
✓ Autorización de los Estados Financieros	✓	
✓ Autorización para contratar el personal.	✓	

Elaborado por: La Autora

En el departamento de gerencia existe un 73% de las actividades en función de las mismas que generan valor en SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA Cía. Ltda.

TABLA 38 DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

ACTIVIDADES	GENERAN VALOR	
	SI	NO
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES		
✓ Mantenimiento y reparación de equipos (Armas y Radios)	✓	
✓ Obtención de permiso de uniformes, recalificación de armas y tenencia de armas	✓	
✓ Supervisar los puesto de servicio	✓	
✓ Control de reportes por radio		✓
✓ Promoción y difusión del servicio	✓	

Elaborado por: La Autora

En el departamento de operaciones existe un 80% de las actividades en función de las mismas que generan valor en SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA Cía. Ltda.

TABLA 39 DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

ACTIVIDADES	GENERAN VALOR	
	SI	NO
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS		
✓ Selección y reclutamiento del personal (Ley de Seguridad)	✓	
✓ Capacitación del personal	✓	
✓ Evaluación del rendimiento del personal	✓	
✓ Archivo y control de documentación		✓

Elaborado por: La Autora

En el departamento de Recursos Humanos existe un 75% de actividades en función de las mismas que generan valor en SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA Cía. Ltda.

TABLA 40 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

ACTIVIDADES	GENERAN VALOR	
	SI	NO
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD		
✓ Recaudación por venta de servicios	✓	
✓ Entrega de cheques a beneficiarios	✓	
✓ Declaración y pago de tributos, tasas y contribuciones	✓	
✓ Depósitos bancarios	✓	
✓ Atención de requerimientos tributos por mora		✓
✓ Anulación de cheques		✓
✓ Registro Contable	✓	
✓ Elaboración de estados financieros	✓	
✓ Elaboración y ejecución presupuestaria	✓	
✓ Análisis e interpretación de estados financieros	✓	
✓ Control contable interno previo	✓	
✓ Archivo de copias extras		✓
✓ Duplicación de registros contables		✓
✓ Facturación	✓	
✓ Reelaboración de facturas anuladas		✓
✓ Atención de cotizaciones solicitadas por clientes	✓	
✓ Recepción de facturas compradas	✓	
✓ Archivo y control de documentación	✓	

Elaborado por: La Autora

En el departamento de contabilidad existe un 72% de actividades que en función de las mismas generan valor a SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA Cía. Ltda.

TABLA 41 DEPARTAMENTO DE SECRETARIA

ACTIVIDADES	GENERAN VALOR	
	SI	NO
DEPARTAMENTO DE SECRETARIA		
✓ Realización de oficios	✓	
✓ Entrega de oficios		✓
✓ Recepción de llamadas telefónicas	✓	

Elaborado por: La Autora

En el departamento de secretaria existe un 66% de actividades que en función de las mismas generan valor a SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA Cía. Ltda.

d.) Asignar los costos a las actividades (Costs – drivers)

Aquí se procede a la asignación de costos desde los centros de actividad a los objetos del costos; esto se logra mediante el uso de los Costs – drivers.

Identificadas las actividades de SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA Cía. Ltda. le permite a esta asignar los costs – drivers en ellas; a continuación las actividades con su respectivo costs – drivers:

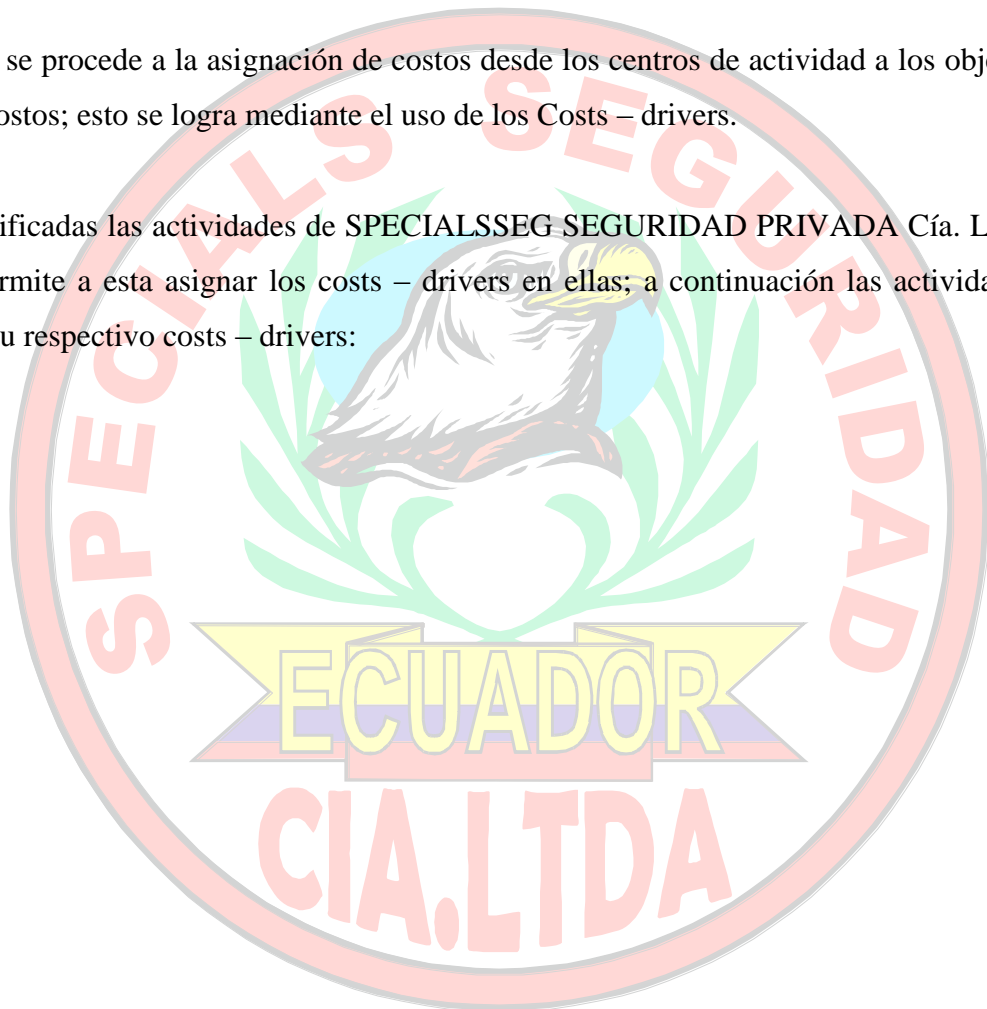


TABLA 42 COSTS – DRIVERS para cada actividad

ACTIVIDADES	COSTS – DRIVERS
• Subrogar al gerente en sus funciones	Horas / hombre
• Toma de decisiones gerenciales	Horas / hombre
• Planificación de actividades	Horas / hombre
• Definición de políticas generales	Horas / hombre
• Representar legalmente a la compañía	Horas / hombre
• Autorización del presupuesto	Horas / hombre
• Autorización de los Estados Financieros	Horas / hombre
• Autorización para contratar al personal	# de persona que contrata
• Mantenimiento y reparación de equipos (Armas)	# de armas
• Mantenimiento y reparación de equipos (Radios)	# de radios
• Obtención de permisos de uniformes	Cada 2 años
• Obtención de recalificación de armas	# de armas
• Obtención de tenencia de armas	Tiempo cada 5 años
• Supervisar los puestos de servicio	# de puestos de servicio
• Promoción y difusión del servicio	Mensual
• Limpieza y aseo de espacios físicos	Metros cuadrados
• Selección y reclutamiento del personal	Tiempo requerido
• Capacitación del personal	# de trabajadores
• Evaluación del rendimiento del personal	# de trabajadores
• Recaudación por venta de servicios	# de facturas
• Entrega de cheques a beneficiarios	# de cheques emitidos
• Depósitos bancarios	# de facturas cobradas
• Registro Contable	Horas / hombre
• Elaboración de estados financieros	Horas / hombre
• Elaboración y ejecución presupuestaria	Horas / hombre
• Análisis e interpretación de estados financieros	Horas / hombre
• Control contable interno previo	Horas / hombre
• Facturación	# de facturas emitidas
• Recepción de facturas compradas	# de facturas recibidas
• Archivo y control de documentación	# de archivo

Elaborado por: La Autora.

e.) Determinación de costos total

Los recursos se expresan en valores monetarios los cuales se deben asociar con las actividades.

TABLA 43 COSTS – DRIVERS PARA CADA ACTIVIDAD

ACTIVIDADES	COSTS – DRIVERS	VOLUMEN
• Mantenimiento y reparación de equipos (Armas)	# de armas	20
• Mantenimiento y reparación de equipos (Radios)	# de radios	9
• Obtención de permisos de uniformes	# de uniformes	25
• Obtención de recalificación de armas	# de armas	20
• Obtención de tenencia de armas	Tiempo cada 5 años	20
• Supervisar los puestos de servicio	# de puestos de servicio	10
• Promoción y difusión del servicio	Tiempo mensual	33,29
• Limpieza y aseo de espacios físicos	Metros cuadrados	52 m
• Capacitación del personal	# de trabajadores	15
• Recaudación por venta de servicios y depósito	# Horas Trabajadas	20
• Entrega de cheques a beneficiarios	# de cheques emitidos	25
• Facturación	# de facturas emitidas	6
• Seguros contra accidentes	# de personal	15
• Alimentación	# de puntos de servicio	10
• Energía	Kilowatios	71 kwh
• Agua potable	M3	4 m3
• Depreciación de muebles y equipos	Costo de los equipos	\$ 5.167,14
• Útiles de Oficina	# de requisiciones	15
• Sueldos y salarios	# del personal	15
• Vehículo	Kilometraje	250

Elaborado por: La Autora.

En este paso consiste en sumar los costos asignados desde las actividades y dividimos al valor de las actividades.

TABLA 44 CÁLCULO DE LA TASA PARA CADA ACTIVIDAD

ACTIVIDADES	COSTS – DRIVERS	VOLUMEN	COSTO DE ACTIVIDAD	TASA
• Mantenimiento y reparación de equipos (Armas)	# de armas	20	54.16	2.71
• Mantenimiento y reparación de equipos (Radios)	# de radios	9	90.00	10.00
• Obtención de permisos de uniformes	# de uniformes	25	41.66	1.67
• Obtención de recalificación de armas	# de armas	20	16.66	0.83
• Obtención de tenencia de armas	Tiempo cada 5 años	20	3.33	0.17
• Supervisar los puestos de servicio	# de puestos de servicio	11	125.97	11.45
• Promoción y difusión del servicio	Tiempo mensual	33.29	33.29	1.00
• Limpieza y aseo de espacios físicos	Metros cuadrados	52 m	20.00	0.38
• Capacitación del personal	# de trabajadores	15	17.29	1.15
• Recaudación por venta de servicios y depósito	# Horas Trabajadas	20	20.00	1.00
• Entrega de cheques a beneficiarios	# de cheques emitidos	25	10.00	0.40
• Facturación	# de facturas emitidas	6	7.86	1.31
• Seguros contra accidentes	# de personal	15	81.58	5.44
• Alimentación	# del personal	15	527.44	35.16
• Energía	Kilowatios	71 kwh	15.75	0.22
• Agua potable	M3	4 m3	8.08	2.02
• Depreciación de muebles y equipos	Costo de los equipos	5	142.13	28.43
• Útiles de Oficina	# de requisiciones	3	7.00	2.33
• Vehículo	Kilometraje	250	163.98	0.66

Elaborado por: La Autora.

TABLA 45 PUESTO DE 24 HORAS

ACTIVIDADES	MANO DE OBRA	TASA	CIF ABC	TOTAL
• Mantenimiento y reparación de equipos (Armas)		2.71	27.08	
• Mantenimiento y reparación de equipos (Radios)		10.00	100.00	
• Obtención de permisos de uniformes		1.67	16.66	
• Obtención de recalificación de armas		0.83	8.33	
• Obtención de tenencia de armas		0.17	1.67	
• Supervisar los puestos de servicio		11.45	114.52	
• Promoción y difusión del servicio		1.00	10.00	
• Limpieza y aseo de espacios físicos		0.38	3.85	
• Capacitación del personal		1.15	11.53	
• Recaudación por venta de servicios y depósito		1.00	10.00	
• Entrega de cheques a beneficiarios		0.40	4.00	
• Facturación		1.31	13.10	
• Seguros contra accidentes		5.44	54.39	
• Alimentación		35.16	351.63	
• Energía		0.22	2.22	
• Agua potable		2.02	20.20	
• Depreciación de muebles y equipos		28.43	284.26	
• Útiles de Oficina		2.33	23.33	
• Vehículo		0.66	6.56	1,063.31
• Sueldos y salarios	1,739.27			1,739.27
			TOTAL	2,802.58

Elaborado por: La Autora.

TABLA 46 PUESTO DE 12 HORAS

ACTIVIDADES	MANO DE OBRA	TASA	CIF ABC	TOTAL
• Mantenimiento y reparación de equipos (Armas)		2.71	10.83	
• Mantenimiento y reparación de equipos (Radios)		10.00	40.00	
• Obtención de permisos de uniformes		1.67	6.67	
• Obtención de recalificación de armas		0.83	3.33	
• Obtención de tenencia de armas		0.17	0.67	
• Supervisar los puestos de servicio		11.45	45.81	
• Promoción y difusión del servicio		1.00	4.00	
• Limpieza y aseo de espacios físicos		0.38	1.54	
• Capacitación del personal		1.15	4.61	
• Recaudación por venta de servicios y depósito		1.00	4.00	
• Entrega de cheques a beneficiarios		0.40	1.60	
• Facturación		1.31	5.24	
• Seguros contra accidentes		5.44	21.75	
• Alimentación		35.16	140.65	
• Energía		0.22	0.89	
• Agua potable		2.02	8.08	
• Depreciación de muebles y equipos		28.43	113.70	
• Útiles de Oficina		2.33	9.33	
• Vehículo		0.66	2.62	425.33
• Sueldos y salarios	993.87			993.87

TOTAL 1,419.20

Elaborado por: La Autora.

ETAPA FINAL

a.) Ejercicio Práctico

La empresa de SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA CÍA. LTDA. dedicada a la protección de edificios a través de guardianes; consta con 11 puestos de servicio, 4 puestos de 12 horas y 7 puestos de 24 horas.

Las actividades que se realizan en un mes tomado al azar:

TABLA 47 ACTIVIDADES

ACTIVIDADES
• Mantenimiento y reparación de equipos (Armas)
• Mantenimiento y reparación de equipos (Radios)
• Obtención de permisos de uniformes
• Obtención de recalificación de armas, tenencia
• Supervisar los puestos de servicio
• Promoción y difusión del servicio
• Limpieza y aseo de espacios físicos
• Capacitación del personal
• Recaudación por venta de servicios y depósito
• Entrega de cheques a beneficiarios
• Facturación
• Seguros contra accidentes
• Alimentación
• Energía
• Agua potable
• Depreciación de muebles y equipos
• Útiles de Oficina
• Vehículo

Elaborado por: La Autora.

Los Costs – Drivers que se aplica en cada actividad:

TABLA 48 ACTIVIDADES CON SU RESPECTIVO COSTS – DRIVERS

ACTIVIDADES	COSTS – DRIVERS	VOLUMEN
• Mantenimiento y reparación de equipos (Armas)	# de armas	20
• Mantenimiento y reparación de equipos (Radios)	# de radios	9
• Obtención de permisos de uniformes	# de uniformes	25
• Obtención de recalificación de armas	# de armas	20
• Obtención de tenencia de armas	Tiempo cada 5 años	20
• Supervisar los puestos de servicio	# de puestos de servicio	11
• Promoción y difusión del servicio	Tiempo mensual	33.29
• Limpieza y aseo de espacios físicos	Metros cuadrados	52 m
• Capacitación del personal	# de trabajadores	15
• Recaudación por venta de servicios y depósito	# Horas Trabajadas	20
• Entrega de cheques a beneficiarios	# de cheques emitidos	25
• Facturación	# de facturas emitidas	6
• Seguros contra accidentes	# de personal	15
• Alimentación	# del personal	15
• Energía	Kilowatios	71 kwh
• Agua potable	M3	4 m3
• Depreciación de muebles y equipos	Costo de los equipos	5
• Útiles de Oficina	# de requisiciones	3
• Vehículo	Kilometraje	250

Elaborado por: La Autora.

Para el desarrollo del ejercicio se necesita la siguiente información:

SUELDOS Y SALARIOS (Anual)	32,797.75
PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO	3,282.00
UNIFORMES Y ACCESORIOS	500.00
VIATICOS Y MOVILIZACIÓN	1,347.77
ALIMENTACIÓN Y REFRIGERIOS	6,329.31
SEGURO DE VIDA Y DE SALUD	979,02
TOTAL DE GUARDIAS	15

A continuación los costos totales de cada actividad por puesto de servicio:

TABLA 49 COSTOS TOTALES DE UN PUESTO DE 12 HORAS

ACTIVIDADES	MANO DE OBRA	TASA	CIF ABC	TOTAL
• Mantenimiento y reparación de equipos (Armas)		2.71	10.83	
• Mantenimiento y reparación de equipos (Radios)		10.00	40.00	
• Obtención de permisos de uniformes		1.67	6.67	
• Obtención de recalificación de armas		0.83	3.33	
• Obtención de tenencia de armas		0.17	0.67	
• Supervisar los puestos de servicio		11.45	45.81	
• Promoción y difusión del servicio		1.00	4.00	
• Limpieza y aseo de espacios físicos		0.38	1.54	
• Capacitación del personal		1.15	4.61	
• Recaudación por venta de servicios y depósito		1.00	4.00	
• Entrega de cheques a beneficiarios		0.40	1.60	
• Facturación		1.31	5.24	
• Seguros contra accidentes		5.44	21.75	
• Alimentación		35.16	140.65	
• Energía		0.22	0.89	
• Agua potable		2.02	8.08	
• Depreciación de muebles y equipos		28.43	113.70	
• Útiles de Oficina		2.33	9.33	
• Vehículo		0.66	2.62	425.33
• Sueldos y salarios	993.87			993.87

TOTAL 1,419.20

Elaborado por: La Autora.

TABLA 50 COSTOS TOTALES DE UN PUESTO DE 24 HORAS

ACTIVIDADES	MANO DE OBRA	TASA	CIF ABC	TOTAL
• Mantenimiento y reparación de equipos (Armas)		2.71	18.96	
• Mantenimiento y reparación de equipos (Radios)		10.00	70.00	
• Obtención de permisos de uniformes		1.67	11.66	
• Obtención de recalificación de armas		0.83	5.83	
• Obtención de tenencia de armas		0.17	1.17	
• Supervisar los puestos de servicio		11.45	80.16	
• Promoción y difusión del servicio		1.00	7.00	
• Limpieza y aseo de espacios físicos		0.38	2.69	
• Capacitación del personal		1.15	8.07	
• Recaudación por venta de servicios y depósito		1.00	7.00	
• Entrega de cheques a beneficiarios		0.40	2.80	
• Facturación		1.31	9.17	
• Seguros contra accidentes		5.44	38.07	
• Alimentación		35.16	246.14	
• Energía		0.22	1.55	
• Agua potable		2.02	14.14	
• Depreciación de muebles y equipos		28.43	198.98	
• Útiles de Oficina		2.33	16.33	
• Vehículo		0.66	4.59	744.32
• Sueldos y salarios	1,739.27			1,739.27

TOTAL 2,483.59

Elaborado por: La Autora.

Se calcula el punto con los siguientes valores:

TABLA 51 VALORES PARA EL PUNTO DE EQUILIBRIO

CONCEPTO	PUESTO DE 12 HORAS (4)	PUESTO DE 24 HORAS (7)
VENTAS	600	1200
COSTOS VARIABLES	425	744
PROPORCION EN MEZCLA	36%	64%
COSTOS FIJOS	2733.14	
C. FIJOS A Y B	983.93	1,749.21

Elaborado por: La Autora.

PUESTO DE 12 HORAS

M= VENTAS – COSTOS VARIABLES

M= 600 – 425.33

M= 175.00

PUESTO DE 24 HORAS

M= VENTAS – COSTOS VARIABLES

M= 1200 – 744

M= 456.00

M= Valor Marginal

PUESTO DE 12 HORAS

PQ= COSTO FIJO / V. MARGINAL

PQ= 984 / 175

PQ= 6

PUESTO DE 24 HORAS

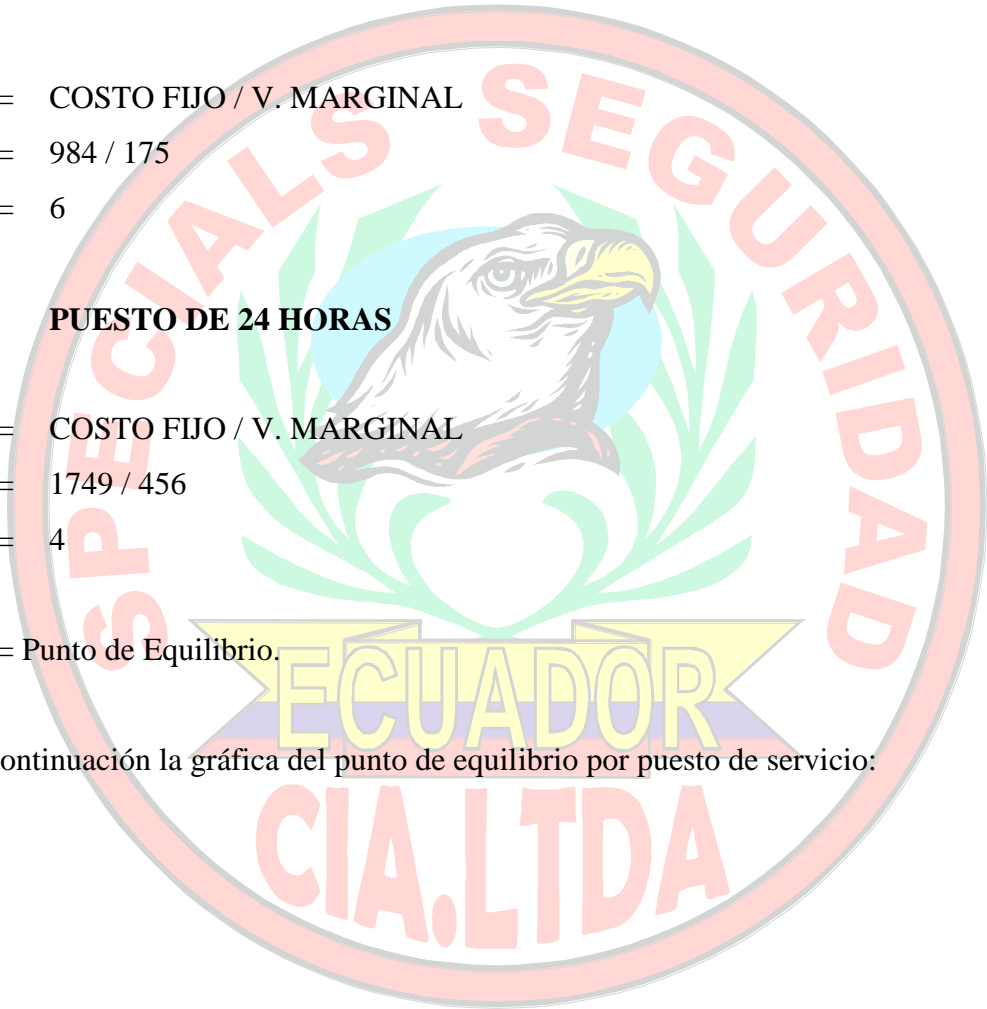
PQ= COSTO FIJO / V. MARGINAL

PQ= 1749 / 456

PQ= 4

PQ= Punto de Equilibrio.

A continuación la gráfica del punto de equilibrio por puesto de servicio:

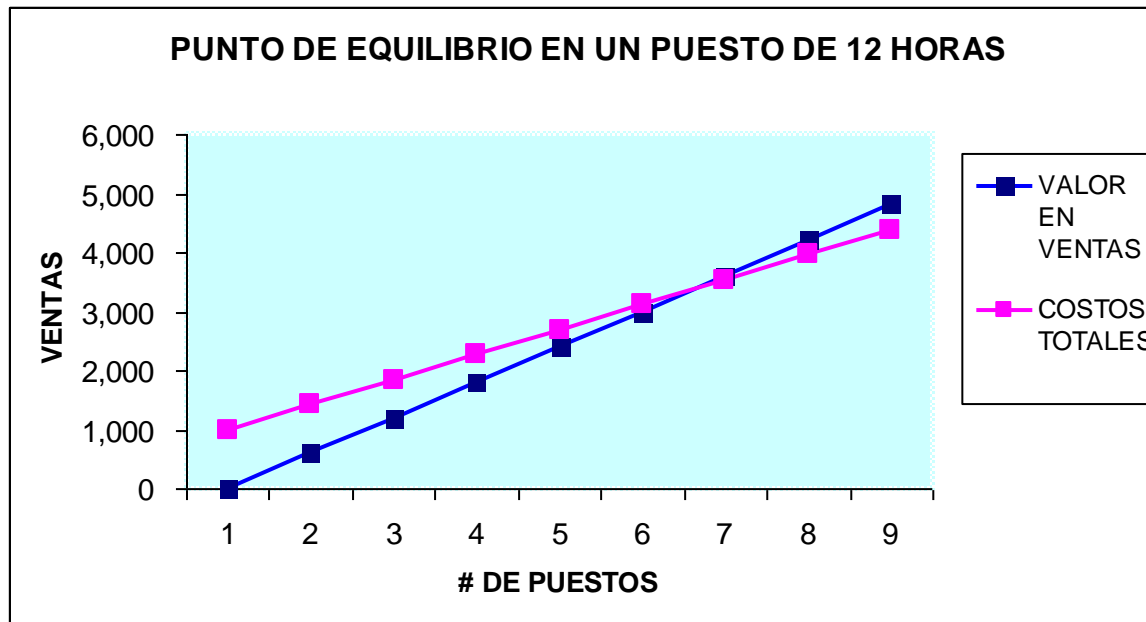


**TABLA 52 VALORES DE PUNTO DE EQUILIBRIO
EN UN SERVICIO DE 12 HORAS**

CANTIDADES	0	1	2	3	4	5	6	7	8
VALOR EN VENTAS	0	600	1,200	1,800	2,400	3,000	3,600	4,200	4,800
COSTO VARIABLES	0	425	851	1,276	1,701	2,127	2,552	2,977	3,403
COSTOS FIJO	983.93	983.93	983.93	983.93	983.93	983.93	984.93	985.93	986.93
COSTOS TOTALES	983.93	1,409.26	1,834.58	2,259.91	2,685.23	3,110.56	3,536.88	3,963.21	4,389.54
BENEFICIO	-983.93	-809.26	-634.58	-459.91	-285.23	-110.56	63.12	236.79	410.46

Elaborado por: La Autora.

GRÁFICO 35 PUNTO DE EQUILIBRIO EN UN PUESTO DE 12 HORAS



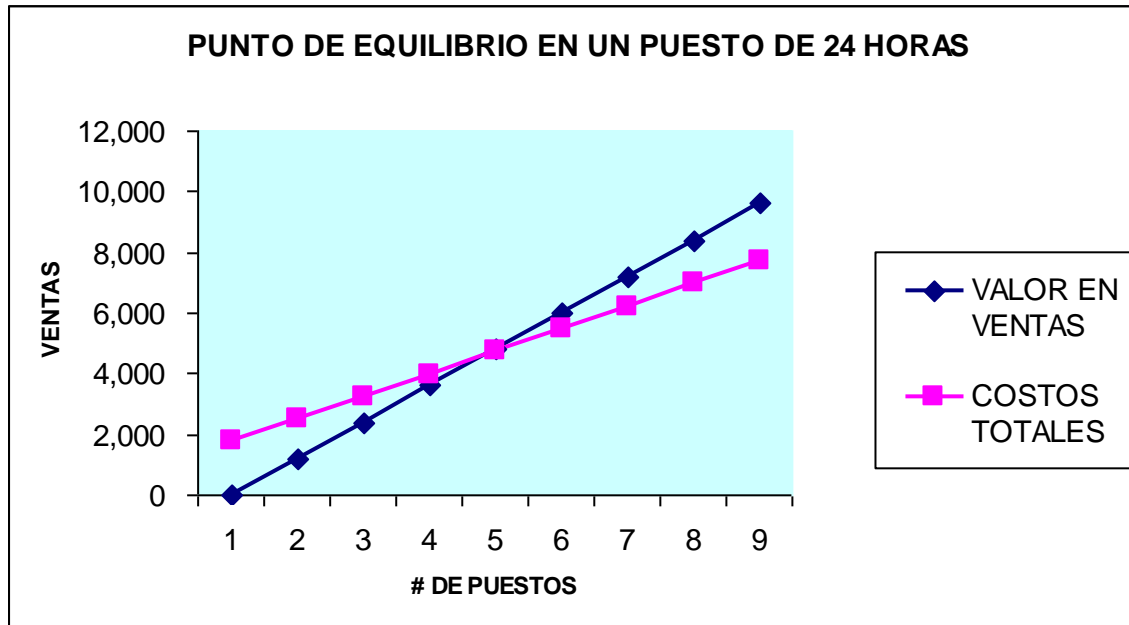
Elaborado por: La Autora.

**TABLA 53 VALORES DE PUNTO DE EQUILIBRIO
EN UN SERVICIO DE 24 HORAS**

CANTIDADES	0	1	2	3	4	5	6	7	8
VALOR EN VENTAS	0	1,200	2,400	3,600	4,800	6,000	7,200	8,400	9,600
COSTO VARIABLES	0	744	1,489	2,233	2,977	3,722	4,466	5,210	5,955
COSTOS FIJO	1,749.21	1,749.21	1,749.21	1,749.21	1,749.21	1,749.21	1,749.21	1,749.21	1,749.21
COSTOS TOTALES	1,749.21	2,493.53	3,237.85	3,982.17	4,726.49	5,470.81	6,215.13	6,959.45	7,703.77
BENEFICIO	-1,749.21	-1,293.53	-837.85	-382.17	73.51	529.19	984.87	1,440.55	1,896.23

Elaborado por: La Autora.

GRÁFICO 36 PUNTO DE EQUILIBRIO EN UN PUESTO DE 24 HORAS



Elaborado por: La Autora

6.10 ADMINISTRACIÓN

Para la ejecución y desarrollo de este proyecto estará a cargo del gerente, y el personal administrativo, los mismos que vigilaran que se dé cumplimiento a lo propuesto y en corto tiempo se podrá observar los resultados los mismos que se esperan que sean positivos.

6.10 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	Gerente General
2. ¿Por qué evaluar?	Porque se necesita demostrar si el sistema de costos es factible para la aplicación en la empresa.
3. ¿Para qué evaluar?	Para poder tomar medidas correctivas y mejorar la rentabilidad de la empresa.
4. ¿Qué evaluar?	El correcto funcionamiento del sistema de costos
5. ¿Quién evalúa?	En este caso la persona que verificara el funcionamiento del sistema de costos será el contador.
6. ¿Cuándo evaluar?	Luego de implantada la propuesta.
7. ¿Cómo evaluar?	Estableciendo nuevas encuestas a los administradores y observando a la rentabilidad de la empresa.
8. ¿Con qué evaluar?	Con la información respecto a los estados financieros que presente la empresa.

Elaborado por: La autora.

BIBLIOGRAFÍA

ANDERSON R. Henry, Conceptos Básicos de Contabilidad de Costos, Editorial Continental, México, 2005, 802pp.

BARFIELD Jesse T., RAIBORN Cecily A., KINMEY Michael; Contabilidad de Costos; Quinta Edición; Fuentes Impresores S.A.; México; 2006; 890pp

BERNARD J., HARGADON Jr., MUNERA CARDENAS Armando; Contabilidad de Costos; Segunda Edición; Editorial Norma; Colombia, 1999; 313pp.

BERRIO GUZMAN Deysi y CASTILLON CIFUENTES Jaime; Costos para Gerenciar Organizaciones, Manufacturas, Comerciales y de Servicios; Primera Edición; Ediciones Norte; Colombia; 2004; 233pp.

BRAVO GÓMEZ Oscar; Contabilidad de Costos, Mc. Graw Hill; Quinta Edición; Colombia; 2005; 446pp.

CALDERÓN Boanerges; Costos de Servicios; SS Centro de Diseño; Quito – Ecuador; 2007; 66pp.

CALLEJA Francisco Javier; Contabilidad de Costos; Primera Edición; Prentice Hall; México; 2001; 196pp

CÁMARA DE COMERCIO DE TUNGURAHUA (2009) listado de compañías de seguridad privada; disponible en www.ccomercioambato.org

CAMARA DE LA SEGURIDAD PRIVADA DE ECUADOR. CASEPEC, constituida según acuerdo ministerial N° 0090 de 5 de abril del 2006 y publicada en el registro oficial N° 259 de jueves 27 de abril del 2007, <http://www.casepec.ec>

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ECUADOR (2008) Registro Oficial número 449 del 20 de octubre de 2008

CUADRADO Amparo; Metodología de la Investigación; Mc Graw Hill; España; 1999; 173pp.

CUERVO Joaquín y OSORIO Jair; Costeo basado en actividades ABC – Gestión basada en actividades ABM; Primera Edición; ECOZ Ediciones; Colombia; 2007; 262pp.

CUEVAS, Carlos Fernando (2001), Contabilidad de Costos, Segunda Edición, Editorial PEARSON Educación de Colombia Ltda. Colombia, 469pp.

DE MORA ALDAS Delia Antonieta; Impacto de los costos del servicio gratuito en la rentabilidad de Llantambato S.A.; Tesis; 2006

ESTUPIÑAN GAITAN Rodrigo y Orlando; Análisis Financiero y de Gestión; Segunda Edición; ECOE Ediciones; Colombia; 2006; 406pp.

FRANQUET Antonie; Estudios de Rentabilidad; Ediciones Deusto; España; 1973; 224pp.

GARCIA Carlos; Metodología de la Investigación Contable; Editorial Feriva; Colombia; 1992; 110pp.

GARCIA Juan, Contabilidad de Costos, Segunda Edición, Editorial Mc. Graw Hill, México, 2001, 345pp.

GARCÍA SALINERO Julia (2009) “Revista Científica De Enfermería”; disponible http://www.nureinvestigacion.es/formacion_metodologica_obj.cfm?id_f_metodologica=12&modo=todos&FilaInicio=31&paginacion=2

GIMENEZ Carlos y Otros, Contabilidad de Costos, Quinta Edición, Ediciones Machi, Argentina, 1991, 762pp.

GOXENS Antonio y María Ángeles; Biblioteca Práctica de Contabilidad; Volumen 3; Ediciones Océano; Barcelona España; 484pp.

HERRERA E. Luis, MEDINA F. Arnaldo, NARANJO L. Galo, PROAÑO B. Jaime, “Tutoría de la investigación”, Maestría en Gerencia de Proyectos Educativos y Sociales, Primera Edición, Asociación de Facultades Ecuatorianas de Filosofía y Ciencias de la Educación, AFEFCE, Quito – Ecuador, 2002, 319 pp.

LEY DE COMPAÑÍAS (1999) Registro Oficial número 312 del 5 de noviembre de 1999.

LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA N° 12 (2003) Registro Oficial N° 130 del 22 de julio de 2003

MANDATO 8 (2008) Reglamento para la aplicación del mandato constituyente N°. 8, Registro Oficial, Año II- Quito, Jueves 5 de junio de 2008 – N° 353.

MOLINA CALVACHE Antonio; Contabilidad de Costos; Impretec; Quito – Ecuador; 2001; 362pp.

MOYA MORALES Nancy Alexandra; Diseño de un plan estratégico como herramienta direccional para adecuada toma de decisiones de la empresa de seguridad Efipervig cía. Ltda. Sucursal Ambato; Tesis; 2005

Norma Ecuatoriana de Contabilidad (NEC # 11), Registro Oficial N 291, martes 5 de octubre de 1999.

ORTIZ ANAYA Héctor; Análisis Financiero Aplicado; Sigma Ediciones; Colombia; 2004; 593pp.

REGLAMENTO DE LA LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA N° 12
(2008) Registro Oficial N° 383 del 17 de julio de 2008

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS (2009) Listado de compañías de
seguridad privada; disponible en www.supercias.gov.ec

VILLEGAS Darwin; Sistema de costos de servicios de salud enfocados al incremento
de la productividad de Serclinica S.A.; Tesis; 2006

ZAPATA SANCHEZ Pedro; Contabilidad General; 10 Edición; Mc Graw Hill;
Colombia; 2008; 495pp.

ZAPATA SANCHEZ Pedro; Contabilidad De Costos; 6 Edición; Mc Graw Hill;
Colombia; 2006; 650pp.

A**NEXOS**

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

DATOS INFORMATIVOS:

FECHA:

LUGAR:

INVESTIGADOR:

OBJETIVO: Evaluar la gestión de la Compañía.

NIVEL: Gerente General de SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA CIA. LTDA.

INSTRUCCIÓN: Conteste la pregunta con su total veracidad.

1.- ¿Cuánta influencia tiene el precio del servicio en su rentabilidad?

Mucha () Poca () Ninguna ()

2.- ¿Cuáles son los factores que inciden para que exista una satisfactoria toma de decisiones?

Experiencia () Costos ()

Información ()

3.- ¿Existe un sistema de costos para la toma de decisiones?

SI () NO ()

4.- ¿Cómo determina usted el costo de un puesto de guardianía?

Por competencia () De acuerdo al tipo de cliente ()

Por el riesgo () Por costos fijos y variables ()

Otros _____

5.- ¿Cómo determina usted el precio total de un puesto de guardianía?

Por competencia () De acuerdo al tipo de cliente ()
Por el riesgo () Por sus costos ()
Otros _____

6.- ¿Cuáles son las razones por las cuales los clientes prescinden del servicio que brinda la empresa?

El hostilidad y descortesía () El Desaseo ()
La impuntualidad () El desinterés en el trabajo ()
Falta de Capacitación ()

7.- ¿Cuáles son los factores predominantes para una baja participación en el mercado?

Agresividad de la competencia () Marketing y Publicidad ()
Precios () Calidad

8. ¿Cuales son los factores que inciden en los resultados de la rentabilidad?

Baja de ventas () Incremento de gastos ()
Volumen de Ventas () Margen Bruto de ventas ()

9. ¿Cuánta influencia tiene el costo del servicio en su rentabilidad?

Mucha () Poca () Ninguna ()

10.- ¿Se han realizado estudios para medir la satisfacción de los clientes? Si su respuesta es afirmativa ¿Cuáles son?

SI () NO ()

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

DATOS INFORMATIVOS:

FECHA:

LUGAR:

INVESTIGADOR:

OBJETIVO: Determinar el nivel conocimientos y satisfacción de los empleados.

NIVEL: Empleados de SPECIALSSEG SEGURIDAD PRIVADA CIA. LTDA.

INSTRUCTIVO: Marque con Una X la respuesta que considera correcta.

1.) ¿Cuál es su conocimiento respecto a seguridad privada?.

- a) Muy Buena (-----)
- b) Buena (-----)
- c) Regular (-----)
- d) Mala (-----)

2.) Se realiza reuniones de trabajo con todo el personal de la compañía.

- a) Si (-----)
- b) No (-----)

3.) Cuáles fueron los requisitos para ser contratados como parte de la compañía.

- a) Experiencias (-----)
- b) Referencia (-----)
- c) Pruebas (-----)
- d) Título Profesional (-----)
- e) Otros (-----)

4.) Los controles que se mantiene en la compañía dentro del horario de trabajo son:

- a) Control de Calidad (-----)
- b) Supervisión (-----)
- c) Control de entrada y salida (-----)
- d) Otros (-----)

5.) Con qué frecuencia recibe capacitaciones como empleado de la compañía.

- a) Siempre (-----)
- b) Casi siempre (-----)
- c) Rara vez (-----)
- d) Nunca (-----)

6.) Los equipos que requiere para la ejecución de su trabajo le son proporcionados de manera oportuna.

- a) Siempre (-----)
- b) Casi siempre (-----)
- c) Rara vez (-----)
- d) Nunca (-----)

7.) Se realiza mantenimiento oportuno de los equipos de la compañía.

- a) Siempre (-----)
- b) Casi siempre (-----)
- c) Rara vez (-----)
- d) Nunca (-----)

8.) Cuanto influye el precio del puesto de guardianía en la calidad que brinda la compañía?

a) Mucha (-----)

b) Poca (-----)

c) Ninguna (-----)