



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

**Análisis de Caso, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad
y Auditoría CPA.**

Tema:

“Los costos de servicios y la rentabilidad de la empresa Operadora Kajol & Lavan
Travel Kajol & Lavan Cía. Ltda.”

Autor: Soriano Calderón, Edinson David

Tutor: Dr. Barreno Córdova, Carlos Alberto

Ambato – Ecuador

2016

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Carlos Alberto Barreno Córdova, con cédula de identidad No. 180243064-3, en mi calidad de Tutor del análisis de caso sobre el tema: **“LOS COSTOS DE SERVICIOS Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.”**, desarrollado por Soriano Calderón Edinson David, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación de mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Diciembre del 2016

EL TUTOR



Dr. Carlos Alberto Barreno Córdova

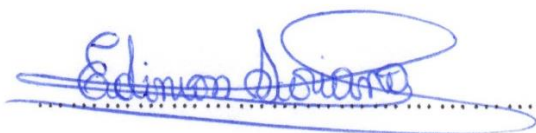
C.I. 180314809-5

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Edinson David Soriano Calderón, con cédula de identidad No. 092007396-2, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el análisis de caso bajo el tema: **“LOS COSTOS DE SERVICIOS Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos; conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este análisis de caso.

Ambato, Diciembre del 2016

AUTOR



Edinson David Soriano Calderón

C.I.: 0920073962

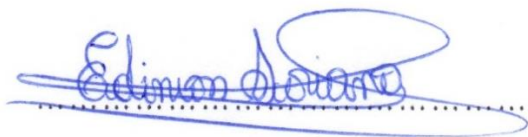
CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este análisis de caso un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi análisis de caso, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este análisis de caso dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, Diciembre del 2016

AUTOR



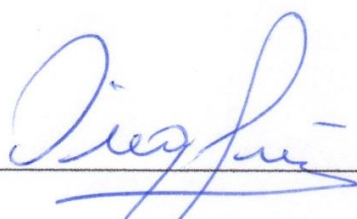
Edinson David Soriano Calderón

C.I.: 0920073962

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Análisis de Caso sobre el tema: **“LOS COSTOS DE SERVICIOS Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.”**, elaborado por Edinson David Soriano Calderón, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Diciembre del 2016



Eco. Mg. Diego Proaño

PRESIDENTE



Dr. Mg. César Mayorga

MIEMBRO CALIFICADOR



Ing. Daniela Bermúdez

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente trabajo, que plasma uno más de mis anhelos personales, va dedicado en a DIOS hacedor de todas las cosas, a mi familia por ser pilares importantes dentro de mi crecimiento personal y profesional porque siempre en ellos encontré un amor incondicional, un justo reconocimiento a la empresa OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA., por enseñarme que todo lo que uno quiere se lo consigue con perseverancia y así culminar con éxito mi carrera profesional.

Edinson David Soriano C.

AGRADECIMIENTO

Además de un cálido agradecimiento a mi querida y prestigiosa institución que me dio la oportunidad de formarme como profesional la “Universidad Técnica de Ambato”; al Dr. Carlos Alberto Barreno Córdova, por sus valiosos conocimientos y la ayuda brindada durante el proceso investigativo, a mi madre Elsa que ha sido un ejemplo de familia ejemplar, a mis queridos docentes que con su cariño han compartido sus conocimientos para hacer de mí una mejor persona; a mis grandes amigos y sobre todo a quien estuvo conmigo siempre YHWH.

Edinson David Soriano C.

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

TEMA: “LOS COSTOS DE SERVICIOS Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.”.

AUTOR: Edinson David Soriano Calderón

TUTOR: Dr. Carlos Alberto Barreno Córdova

FECHA: Diciembre del 2016

RESUMEN EJECUTIVO

En las Operadoras Turísticas se hace cada vez más necesario la exactitud de costos que permita asegurar la eficiencia en cada uno de los procesos pudiendo contribuir al desarrollo y progreso de la empresa y del incremento de la rentabilidad. Determinar los costos reales ayudará a la empresa a obtener información oportuna y poder determinar el costo real del servicio prestado para obtener mejores resultados y poder tomar óptimas y acertadas decisiones. La investigación plantea mejorar la administración del análisis costo volumen utilidad, definiendo consumos reales en los distintos procesos, como también la correcta repartición de los gastos administrativos y de ventas por los diferentes servicios. La asignación adecuada de los costos y el impacto que tiene en la organización establecerán correctamente el valor de los elementos del costo; y, contribuirá adecuadamente a generar un buen rendimiento de los recursos disponibles logrando así incrementar la rentabilidad. El impacto que genera la adecuada determinación de costos en la rentabilidad de las empresas es muy primordial ya que ayuda a incrementar la productividad de las mismas.

PALABRAS DESCRIPTORAS: INCREMENTO DE RENTABILIDAD, COSTO REAL, ANÁLISIS COSTO VOLUMEN UTILIDAD, DETERMINACIÓN DE COSTO, PRODUCTIVIDAD.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT
ACCOUNTING AND AUDIT CAREER

TOPIC: “THE COSTS OF SERVICES AND THE PROFITABILITY OF THE OPERATING COMPANY KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.”

AUTHOR: Edinson David Soriano Calderón

TUTOR: Dr. Carlos Alberto Barreno Córdova

DATE: December 2016

ABSTRACT

In touristic operators, it is becoming increasingly necessary to have cost accuracy to ensure efficiency in each of the processes, which can contribute to the development and progress of the company and increase profitability. Determining the actual cost will help the company to obtain timely information and be able to determine the actual cost of the service rendered to obtain better results and to be able to make optimal and correct decisions. The research proposes to improve the administration of the analysis cost volume utility, differentiating real consumptions in the different processes, as well as the correct distribution of the administrative and sales expenses by the different services. The proper allocation of cost and the impact it has on the organization correctly establish the value of the elements of cost; and, will contribute adequately to generate a good yield of the available resources thus increasing profitability, the impact generated by the adequate determination of cost in the profitability of the companies is very important since it helps to increase their productivity.

KEYWORDS: INCREASE PROFITABILITY, ACTUAL COST, ANALYSIS COST VOLUME UTILITY, DETERMINING THE COST, PRODUCTIVITY.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DEL CASO DE ESTUDIO SELECCIONADO.....	3
1.1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.2. Contextualización.....	3
1.1.3. Análisis crítico.....	10
1.1.4. Prognosis.....	11
1.1.5. Formulación del problema.....	12
1.1.6. Preguntas directrices.....	12
1.1.7. Delimitación.....	12
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	13
1.3. OBJETIVOS.....	14
1.3.1. Objetivo general.....	14

1.3.2. Objetivos específicos	14
CAPÍTULO II	15
MARCO TEÒRICO	15
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	15
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	16
2.2.2. Gráficos de inclusión interrelacionados	18
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	20
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	29
2.4.1. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema.....	29
2.5. HIPÓTESIS	52
2.6. SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPÓTESIS	52
CAPÍTULO III	53
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	53
3.1. ENFOQUE	53
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
3.2.1. Investigación de campo.....	54
3.2.2. Investigación bibliográfica-documental.....	54
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	55
3.3.1. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA	55
3.3.2. Investigación descriptiva.....	56
3.3.3. Investigación explicativa.....	58
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	59
3.4.1. Población.....	59
3.4.2. Muestra.....	60
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	62
3.5.1. Operacionalización de la variable independiente.....	63
3.5.2. Operacionalización de la variable dependiente.....	64
3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	65
3.6.1. Plan para la recolección de información	65
3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados	68
CAPÍTULO IV	73
RESULTADOS.....	73
4.1. PRINCIPALES RESULTADOS OBTENIDOS DEL DIAGNÓSTICO.....	73
4.2. LIMITACIONES DEL ESTUDIO DE CASO	91
4.3. CONCLUSIONES	91

4.4. RECOMENDACIONES	92
CAPÍTULO V	94
PROPUESTA DE SOLUCIÓN	94
5.1. METODOLOGÍA DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN	94
5.2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN	103
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	115

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1: Catastro de Servidores Turísticos 2016	8
Tabla 2: Nómina oficial de l@s servidor@s de la Empresa	60
Tabla 3: Procedimiento de Recolección de Información	66
Tabla 4: Título con Idea Principal de la Pregunta.....	67
Tabla 5: Proporción de los Sueldos en el Servicio.....	75
Tabla 6: Tiempo Empleado en el Servicio.....	76
Tabla 7: Cantidad de Bienes Utilizados por Servicio	77
Tabla 8: Uso de Bienes Empleados en el Servicio.....	78
Tabla 9: Asignación de Suministros en el Servicio	79
Tabla 10: Uso de los Suministros en el Servicio	80
Tabla 11: Reflejo de las Utilidades en la Empresa	81
Tabla 12: Aporte del Activo en las Utilidades	82
Tabla 13: Financiación de los Activos de la Empresa	83
Tabla 14: Utilidades Positivas en el Último Período	84
Tabla 15: Datos de la Verificación de Hipótesis.....	88
Tabla 16: Grados de Libertad.....	88
Tabla 17: Modelo de Análisis de Costos – Volumen – Utilidad	93
Tabla 18: Fase I: Estudiar el Comportamiento de los Costos	105
Tabla 19: Fase II: Elaborar una Hoja de Costos para Servicios.....	106
Tabla 20: Determinación Margen de Contribución Ponderado	107
Tabla 21: Determinación Del Costo Variable Unitario	108
Tabla 22: Determinación Del Punto De Equilibrio.....	109
Tabla 23: Determinación Utilidad Deseada	112

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1: Árbol de Problemas	10
Gráfico 2: Superordinación Conceptual.....	18
Gráfico 3: Subordinación Conceptual.....	19
Gráfico 4: Título con Idea Principal de la Pregunta.....	68
Gráfico 5: Proporción de los Sueldos en el Servicio	75
Gráfico 6: Tiempo Empleado en el Servicio.....	76
Gráfico 7: Cantidad de Bienes Utilizados por Servicio	77
Gráfico 8: Uso de Bienes Empleados en el Servicio	78
Gráfico 9: Asignación de Suministros en el Servicio	79
Gráfico 10: Uso de los Suministros en el Servicio	80
Gráfico 11: Reflejo de las Utilidades en la Empresa	81
Gráfico 12: Aporte del Activo en las Utilidades.....	82
Gráfico 13: Financiación de los Activos de la Empresa.....	83
Gráfico 14: Utilidades Positivas en el Último Período.....	84
Gráfico 15: Región de Aceptación y Rechazo en Contraste de Hipótesis	90

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se desarrolló con el objetivo de utilizar correctamente el “modelo del análisis costo – volumen - utilidad” para la empresa “OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.”. Esta investigación pretende estudiar el impacto en la rentabilidad de la empresa.

Cada uno de los capítulos incluye los lineamientos y requisitos necesarios en la elaboración de un análisis de caso.

En el **Capítulo I**, se analiza el problema, su contextualización, se formula, delimita y se presenta su correspondiente justificación, así como los objetivos, general y específicos que se propone alcanzar al concluir el presente trabajo.

En el **Capítulo II**, se hace un enfoque de los antecedentes investigativos, así como las fundamentaciones necesarias, se explica cada concepto de los términos planteados para la comprensión, análisis y estudio de las variables; se determinan las categorías fundamentales, y se plantea la hipótesis del proyecto de investigación.

En el **Capítulo III**, se determina la metodología de investigación a ser llevada a cabo para este proyecto; así como los mecanismos y la operacionalización de las variables, se plantea la población para el caso de estudio, y el correspondiente plan para la recolección y procesamiento de la información.

En el **Capítulo IV**, se ejecuta el análisis y la interpretación de cada una de las técnicas e instrumentos empleados en la recolección de datos, teniendo aquí las tabulaciones de la encuesta, entrevistas y observación directa ejecutadas, con ello logramos un

conocimiento pleno de la problemática existente y se plantean las conclusiones y recomendaciones fruto de la investigación ejecutada y en base a toda la data analizada en el capítulo que le antecede, proponiendo como recomendación de este capítulo, la propuesta.

Finalmente, en el **Capítulo V**, planteamos la propuesta de solución al problema de investigación expuesta en esta tesis, con cada una de las cédulas de análisis en los que se basaría la planificación integral del presupuesto.

Este trabajo integra no solo la metodología establecida por la universidad, sino adicional las necesidades y realidad de la organización que ha sido investigada.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DEL CASO DE ESTUDIO SELECCIONADO

“Los costos de servicios y la rentabilidad de la empresa OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.”

1.1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.2. Contextualización

1.1.2.1. Contexto macro

Según **Ecuador.us (2016: Internet)** indica que:

El Ecuador se encuentra ubicado en el noreste de América del Sur, atravesado por la línea ecuatorial que hace que su territorio se encuentre dividido entre dos hemisferios: Norte Sur, otorgándole así una posición única en el mundo. Las Cuatro Regiones Naturales: Costa, Sierra, Oriente y Región Insular.

Sin duda es el País de la mega diversidad y posiblemente uno de los más ricos del planeta, pues gracias a sus grandes contrastes, en su pequeño territorio conjuga cuatro regiones naturales que ofrecen una inmensidad de suelos, climas, montañas, páramos, playas, islas y selva, que a la vez constituyen el hogar de miles de especies de flora y fauna. Pero el Ecuador no sólo es rico en naturaleza también es rico en su gente, pues su territorio es padre de 14 nacionalidades indígenas con costumbres, idiomas y tradiciones múltiples.

Solo como muestra de la increíble flora más de 10 mil especies de plantas existen en la Serranía ecuatoriana, 8 200 especies vegetales de la Amazonia, de las que 2 725 pertenecen al grupo de las orquídeas y a las que se suman 600 especies nativas de la Región Insular. Así mismo Ecuador es dueño del 8% de las especies animales y 18% de las aves del planeta.

Con el fin de proteger espacios naturales el Estado ecuatoriano ha declarado la existencia de 10 parques nacionales, 14 reservas naturales y un refugio silvestre, todos protegidos por el gobierno.

Ecuador comenzó una nueva etapa en su difusión como destino prioritario para los viajeros del mundo, una vez que arrancó el nuevo Plan Estratégico para la Promoción Turística, sustentado en tres ejes: un Programa Integral de Marketing con la marca Ecuador, la apertura de Oficinas de Promoción en el Extranjero y una campaña en los medios más grandes de América y Europa.

El Plan es una iniciativa del Fondo Mixto de Promoción Turística del Ecuador (FMPT), que es un fideicomiso mercantil financiado con

recursos del sector privado y del Gobierno Nacional. En la entidad participan representantes del Estado, de los gremios de Sector Turístico, los Operadores Especializados, el Sector Hotelero, de Ferias, Seminarios y Aerolíneas.

Para cumplir los objetivos trazados, el FMPT emprenderá la contratación de las denominadas “Oficinas Ecuador”, encargadas de difundir al país en el extranjero por intermedio de alianzas con las empresas turísticas locales para difusión y marketing, la preparación de viajes con prensa internacional y el estímulo a la inversión extranjera en el país.

Patricio Tamariz, Director Ejecutivo del FMPT, indicó que las “Oficinas Ecuador” estarán manejadas por empresas de relaciones públicas de reconocido prestigio mundial y serán las encargadas de educar a la industria turística de América y Europa en la venta del país como destino prioritario para vacaciones. Su apertura no implicará la contratación de personal ecuatoriano en el extranjero y la firma de los contratos para el proyecto será encargada a la Corporación para la Promoción de Exportaciones e Inversiones (CORPEI).

Las áreas de operación de los centros internacionales se ubicarán en: EEUU, Canadá, Brasil, Argentina, Chile, Inglaterra, Alemania, Austria, Suiza, Holanda, Bélgica, Luxemburgo, Francia, España e Italia. Según el cronograma del Plan Estratégico, las “Oficinas Ecuador” comenzarán a funcionar con una inversión aproximada de 600 mil dólares al año, recursos que vendrán del sector privado y el Gobierno Nacional.

Con el objetivo de reforzar el trabajo de promoción externa, el FMPT también emprenderá una campaña de televisión en las principales empresas periodísticas del mundo como las cadenas CNN Internacional

y CNN en Español. Además, está listo un nuevo material de promoción escrito y audiovisual elaborado en tres idiomas: inglés, alemán y español. En estos productos comunicacionales se exhiben las principales atracciones de la Sierra, Costa, Amazonía y Galápagos con imágenes y tomas de alta calidad.

El nuevo Plan Estratégico contempla, adicionalmente, un programa para elevar la presencia del Ecuador en las diferentes Ferias de Turismo Internacional.

1.1.2.2. Contexto meso

Según Bañosdeaguasanta.com (2016: **Internet**) nos dice:

Baños de Agua Santa se encuentra en la provincia de Tungurahua solamente a 180 Km de Quito y 35 Km de Ambato. La ciudad turística está ubicada en un valle con cascadas y aguas termales a lado del volcán Tungurahua con una altura de 5.016 metros. Baños tiene una población con 20.000 habitantes, está a una altura de 1.826 metros y posee temperaturas promedias de 20°C.

Baños según datos históricos fidedignos, no tuvo fundador ni fecha alguna de fundación. Simplemente se fue poblando con la llegada de pequeños grupos dispersos de indígenas (antes de la conquista) y de españoles y mestizos que en especial comerciaban productos desde el Oriente hacia la Serranía y viceversa. Se hablaba que Baños fue fundada por los españoles en 1553, pero esto no es real. La confusión se da porque en ese año fue cuando la Orden de los dominicos fue asignada

para evangelizar la región de Canelos y Bobonaza. Cuando los españoles llegan por primera vez a este sitio, al cual lo denominaban IPO en lengua puruhá, ellos encuentran grupos pequeños de Panzaleos y puruhàes, muchos de ellos, que habían huido de las matanzas de los españoles. Además, hallaron a ciertos indígenas venidos del Oriente. Esta población no era estable.

Situado en los flancos externos de la cordillera oriental de los Andes, en las faldas del volcán Tungurahua, a una altitud de 1820 msnm. Se encuentra a 40 km al este de Ambato, en la provincia de Tungurahua, tiene una gran riqueza hidrológica, con algunos ríos en sus cercanías, como el río Bascún (al oeste), el río Ulba (al oriente de la ciudad) y principalmente, el río Pastaza que limita la ciudad al norte.

Según **Baños turístico (2016: Internet)** menciona:

Gracias a su topografía y atractivos naturales, Baños es el lugar ideal para realizar varios deportes de aventura: rafting, salto del puente, canyoning, escalada, kayaking, y más.

Las operadoras de turismo cuentan con el equipo técnico y logístico calificado, para brindarle una experiencia única y segura. Para contratar un tour de aventura contáctese directamente con una de las agencias operadoras de la ciudad.

Tabla 1: Catastro de Servidores Turísticos 2016

 Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cantón Baños de Agua Santa	
Actividad	Propietario / Representante Legal
ADRENALINA EXPEDICIONES ADEXPE CIA. LTDA.	García Fonseca Luis Gonzalo
MARBERK TOUR CIA. LTDA.	Rivera Lopez Jose
BAÑOS XTREMESPOT CIA. LTDA.	Varela Alarcon Sander Patricio
SERVICIOS TURISTICOS CARRILLO HNOS. CIA. LTDA.	Carrillo Narvaez Miguel Vicente
MEGAVENTURA TOUR OPERATOR	Villafuerte Bonilla Marco Augusto
PEREZ TOUR EXPEDITIONS TOUR OPERATOR	Perez Perez Luis Carlos
MTS ADVENTURE MYKANEY CIA. LTDA	Barrionuevo Acosta Mario Rene
JOSE & DOS PERROS	Estupiñan Jara José Luis
SIERRA SELVA AVENTURA	Luna Izurieta Jorge Washington
ANINGATRAVEL	Moyota Sanchez Angel Gustavo
CAROLINES TOUR	Navas Salan Nancy Marina
EXPLORJUNGLE EXPEDICIONES	Carrera Ruiz Cesar Polo
REHOBOT EXPEDICIONES TRAVEL AGENCY	Lopez Yagchirema Veronica Marinesa
GEO TOURS	Romo Sanchez Byron Geovanny
EXPLORSIERRA EXPEDICIONES	Sanchez Caicedo Vicente Guido
EXPEDICIONES AMAZONICAS	Varela Alarcon Jorge Dostoyeski
EXPEDICIONES AMAZONICAS I	Varela Alarcon Jorge Dostoyeski
PAILONTRAVEL	Sanchez Bravo Edgar Guillermo
ALEXANDERTOUR I	Aguilar Alvarez Ines Carmela
CHEBAS TOUR	Vega Zuñiga Rafael Sebastian
EXTREME EXPERIENCE EXPEDITIONS	Toapanta Bonilla Marco Vinicio
ULTRAMOTOS&EXPEDITIONS TRAVEL AGENCY	Alvarez Guevara Ana Jaqueline
CETUMIR COMPANIA ECOTURISTICA	Quilumba Escobar José Alberto
DISTRACTOURS	Calva Gomez Javier
TUNGURAHUA EXPLORER	Rodriguez Arce Jose Alberto
SEBASTIAN MOYA EXPEDICIONES CIA. LTDA.	Lopez Lopez William
DREAMPARADISE	Pilatixi Fonseca Hector Remigio
IVAGA TOURS	Sanchez Bravo Mario Adolfo
IVAGA TOURS Sucursal N° 1	Sánchez Bravo Mario Adolfo
NATURAL GEOGRAPHIC EXPEDITIONS CIA LTDA	Salcedo Vielma Franklin Eduardo
FANATIES SPORT TOURS TRAVEL AGENCY	Rodriguez Piñuela Gabriel
AVENTURA TRAVEL HER ANTONIO	Coello Coca Juan Antonio
WONDERFULL ECUADOR	Oriente y Pedro V. Maldonado
AVENTURBAÑOS CIA. LTDA.	Jaitia Shacay Francisco
TEAMADVENTURE CIA. LTDA.	Varela Alarcon Christhian
TOPSPORT ADVENTURE	Vargas Viteri Pamela Elizabeth
IMAGINE ECUADOR	Gasitua Meneses Segundo Juan
CORDOVATURS	Córdova Santamaría Luis Ernesto
ADVENTURE EQUATORLAND	Minagua Iza Luis Alberto
LLANGANATES EXPEDICIONES	Sánchez Brabo Older Homero
SEBASTIAN MOYA EXPEDICIONES CIA. LTDA.	Lopez Lopez William Ulises
LLANGANATES EXPEDICIONES Sucursal	Sánchez Brabo Older Homero
TORRES SILVA CIA. LTDA	Torres Silva David Alejandro
WHITE RIVER EXPLORER CIA. LTDA.	Argoti Fiallos Arcesio
RUTAS DORADAS EXPEDICIONES CIA. LTDA	Chavéz Vega Luis Alberto
LUIS A. MARTINEZ Y THOMAS HALFLANTS	Piñuela Tapia Jeaneth Susana
ESTANCIAS TOURS Sucursal	Espín Gonzales Horacio Stalin
ESTANCIAS TOURS	Espín Gonzales Horacio Stalin
CASAHURCO TRAVEL CIA. LTDA	Barrionuevo Bermeo Karla Elizabeth
KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.	Peleg Eliecer Itai
NATURAL MAGIC EXPEDITIONS TRAVEL AGENCY	Palacios Iturralde Henry Sixto
VIVANCOS TOUR TRAVEL AGENCY	Julio Vicente Vivanco Robles
MEGAVENTURA PARQUE RIO BLANCO	Fiallos Naveda nestor Ivàn
KAYOSTRAVEL ADVENTURE CIA. LTDA	CARDENAS ESTRELLA CARLOS ALBERTO
PUERTAS DEL CIELO TRAVEL "EXTREMA A VENTURA"	Piñuela Tapia Jeaneth Susana
BLAH BLAH ECO AVENTURA EXPEDICIONES	Villalba Ojeda Leni Fabricio
KELLYAILEEN COMPAÑIA TURISTICA CIA. LTDA	PASPUESAN GARCIA MARIA OMAIRA
MEGA PARQUE DE AVENTURAS RIO BLANCO	Fiallos Naveda nestor Ivàn
SAFE DESTINY	Reyes Mayorga Elsa Lorena
AGOYAN XTREMESPOT CIALTDA	Iglesias Flor Paquito Gerson
AVENTURA Y DEPORTES EXTREMOS ADAN Y EVA AVDEXAECOM	Chimbo Piña Luis Adan
HACIENDA GUAMAG GUAMAGTUR CIA.LTDA.	ACOSTA VALENCIA FABRICIO MARCELO
ENS EXTREME NATURAL SPORT	MOSQUERA IGLESIAS MARIA NARCIZA DE JESUS
PARQUE AVENTURA SAN MARTIN AVENTURCANOPI CIA. LTDA.	BONILLA BORJA JUAN CARLOS
PUNTZAN CANOPY	PALACIOS SANCHEZ MARTHA SONIA
MEGA PARQUE DE AVENTURAS RIO BLANCO	FIALLOS NAVEDA NESTOR IVAN

Fuente: GAD. Baños de Agua Santa.

Elaborador por: Soriano, D. (2016)

1.1.2.3. Contexto micro

La empresa “OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.” inició sus actividades el 25 de febrero de 2016, actividad de Operadores Turísticos que se encargan de la planificación y organización de paquetes de servicios de viajes (tours) para su venta a través de agencias de viaje o por los propios operadores turísticos los viajes organizados (tours) pueden incluir la totalidad o parte de las siguientes características: transporte, alojamiento, comidas, visitas a museos, lugares históricos o culturales, espectáculos teatrales, musicales o deportivos, ubicada en la provincia de Tungurahua en la ciudad de Baños de Agua Santa en las calles Oriente y 12 Noviembre a 100 metros del sindicato de Choferes.

La misión de la empresa es “Prestar servicios turísticos que contribuyan al cumplimiento legal de las diferentes empresas. Esforzándonos con nuestro personal idóneo y proveedores eficientes para poder satisfacer de manera profesional y con la mejor calidad a nuestros clientes”.

La visión de la empresa es “Ser extraordinarios en el área turística para contribuir al crecimiento y desarrollo de las empresas y del estado.

Los objetivos de la empresa son “Identificar las necesidades del sector. Con el fin de desarrollar líneas de servicios que nos permitan satisfacer los requerimientos de nuestros clientes y Desarrollar el servicio idóneo. Entre (Proveedor – Cliente) con lo cual podamos cumplir oportunamente la demanda.

Al igual que muchas empresas de turismo del país, esta no cuenta con un sistema de costos que le permita tener información adecuada, oportuna y exacta sobre los recursos

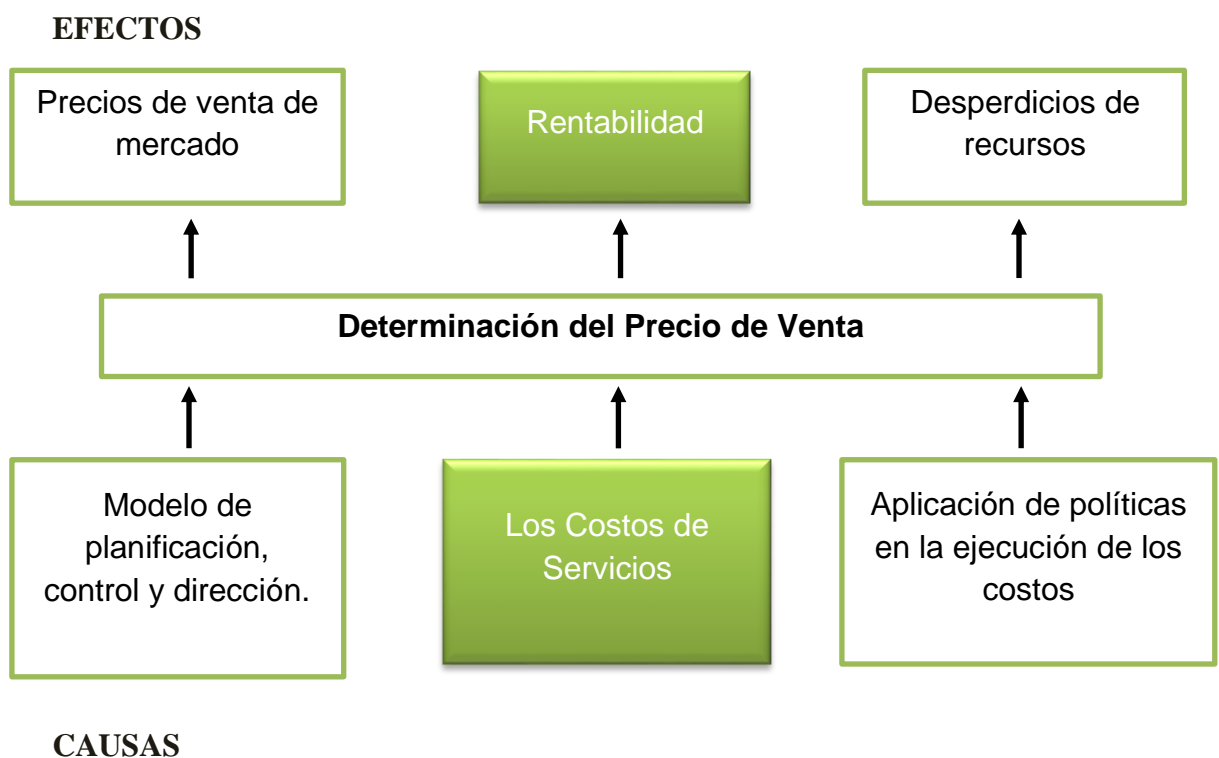
que invierte en el desarrollo de sus actividades, además no se maneja un control de los desperdicios que se generan por el desconocimiento de los materiales a utilizarse.

Los costos además de contribuir a determinar un valor real de los productos o servicios de las empresas, contribuyen en una guía orientadora para determinar, fijar y controlar la utilización del tiempo, espacio y recursos.

1.1.3. Análisis crítico

1.1.3.1. Árbol de problemas

Gráfico 1: Árbol de Problemas



Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

Elaborador por: Soriano, D. (2016).

1.1.3.2. Relación causa-efecto

Una vez determinado el árbol de problemas es necesario dar a conocer que los costos de servicios, es la principal causa que provoca la rentabilidad en el proceso de determinación del costo de servicios.

1.1.4. Prognosis

Si la empresa no realiza correctamente los costos de servicios, no tendrá un desarrollo y crecimiento institucional desperdiciando no solo recursos materiales, por lo cual su rentabilidad estará limitada y decaerá de manera notable.

A corto plazo la falta de planificación dirección y control haría que no se tomen decisiones adecuadas y exista desperdicio de recursos.

A mediano plazo al no contar con una administración del sistema de Costo, no le permitiría la asignación adecuada de los elementos del costo: materia prima (insumos), mano de obra (personal) y costos indirectos de fabricación (equipos), causando así que los servicios tengan un elevado precio de venta, y por ende el producto saliera del mercado por no ser competitivo, causando pérdidas.

A largo plazo ocasionaría enormes pérdidas para la empresa por lo tanto disminuiría sus ventas y su rentabilidad provocando que la empresa esté obligado incluso a reducir el personal, reduciendo su producción y muy probablemente el cierre de la misma.

1.1.5. Formulación del problema

¿Son los costos de los servicios la causa de la determinación del precio de venta y lo que conlleva a la rentabilidad de la empresa OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.?

Variable Independiente: Los costos de servicios

Variable Dependiente: La rentabilidad

1.1.6. Preguntas directrices

- ¿Se ha realizado en la entidad un control de los costos de los servicios en los últimos períodos?
- ¿La aplicación del cálculo de la rentabilidad es necesaria para conocer los beneficios económicos y financieros futuros de la empresa?
- ¿Qué tipo de costeo sería el apropiado para la fijación de un precio de venta rentable de la empresa “OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.”?

1.1.7. Delimitación

- **Campo:** Contabilidad y Auditoría
- **Área:** Contabilidad de Costos I y II
- **Aspecto:** Los costos de los servicios

- **Temporal:** En proceso la investigación de la empresa “OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.” el problema se da desde febrero de 2015 mientras que el tiempo de la investigación será en el periodo abril 2016- septiembre 2016.
- **Espacial:** La Empresa ubicada en la provincia de Tungurahua, Cantón Baños de Agua Santa calle Oriente s/n intersección 12 de noviembre a 100 metros del Sindicato de Choferes, se encuentra en el Registro Único de Contribuyentes-RUC (Ver Anexo 1).

1.2. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad las empresas Operadoras de Turismo establecen sus costos de acuerdo a los precios que rige la competencia, o de manera empírica sea dado por la experiencia o por la costumbre de la determinación; mas no toman en cuenta los costos y gastos incurridos durante el proceso, por lo cual no se puede establecer un correcto margen de utilidad y un retorno del capital limitado.

Gracias a la implementación del análisis de costos – volumen - utilidad en forma eficiente y concreta, se lograría establecer costos reales, evitando así inconvenientes como desperdicios de materiales, mano de obra y otros recursos necesarios para la prestación del servicio, permitiendo el ahorro de recursos y la correcta utilización de costos indirectos, lo cual ocasionará un nivel de producción óptimo, cumpliendo así con las necesidades de los consumidores, logrando el incremento de la rentabilidad.

El empleo de un análisis de costo – volumen – utilidad de trabajo en empresas que prestan sus servicios de acuerdo a especificaciones contables y tributarias permite a la

gerencia controlar y evaluar el uso de sus recursos en el proceso.

La presente investigación tiene como finalidad, orientar el desempeño administrativo y financiero con la ayuda eficiente del modelo de análisis costo – volumen - utilidad que ayude a la planificación, dirección y control en la empresa.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la incidencia de los costos de servicios y la rentabilidad de la empresa “OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.”.

1.3.2. Objetivos específicos

- Examinar de qué manera se realiza la determinación de los costos de servicios.
- Analizar el nivel de rentabilidad de la empresa.
- Proponer un modelo contable de análisis de costos – volumen – utilidad para determinar un precio de venta rentable de la empresa “OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.”

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para la presente investigación se tomó la información de las tesis que se encontró en la Universidad Técnica de Ambato de la Facultad de contabilidad y auditoría.

Según **Myriam López (2009: 64)**, en sus conclusiones manifiesta.

El personal de contabilidad debe considerar la posibilidad de cambiar el método contable actual, por uno que permita efectivamente realizar estados financieros que permitan identificar cuentas de costos de producción.

Aplicar un Sistema de Costos mejorará los controles de los elementos del costo, permitirá un cálculo conciso de todos los elementos que intervienen en la producción, de manera tal que proporcionará una información íntegra y completa de todos los costos y gastos a los cuales se incurre para la producción, permitiendo que se fije un precio basado en cálculos técnicos que incluyen el costo de mano de obra, materia prima, costos indirectos de fabricación, y un porcentaje de utilidad determinado por Gerencia, logrando de esta manera obtener el nivel de rentabilidad real de la empresa ya que todos los factores antes mencionados serán registrados en los estados financieros.

La necesidad de aplicar costos es amplia en todas las áreas de la producción, no obstante, al realizar la investigación se observó que una de las principales causas de la existencia de variaciones es por la no actualización de los costos de los materiales realmente utilizados. Lo cual genera que el costo calculado no sea aproximado al costo real.

Basándose en el trabajo de **Cepeda (2005: 130)**, establece que: “Un estándar se asemeja a una norma o especificación cuantitativa o cualitativa que sirve como patrón de medida del objeto a evaluar basándose en documentos, especificaciones, técnicas o algún otro tipo de criterios precisos a ser usados como reglas, lineamientos o definiciones de características que aseguren que los materiales, mano de obra, productos, proceso, resultados y servicios se ajustan a los propósitos de la empresa”.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Para realizar esta investigación se ha enfocado en el paradigma positivista con cita y explicación como se va realizar a lo largo del desarrollo de este proyecto de investigación que proporcionara beneficios en la empresa “OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.”.

Según **Thomas S. Kuhn (2011: Internet)** expone:

Las siguientes características del paradigma positivista.

- La investigación cuantitativa recoge información empírica (de cosas o aspectos que se pueden contar, pesar o medir) objetiva y que por su naturaleza siempre arroja números como resultado.

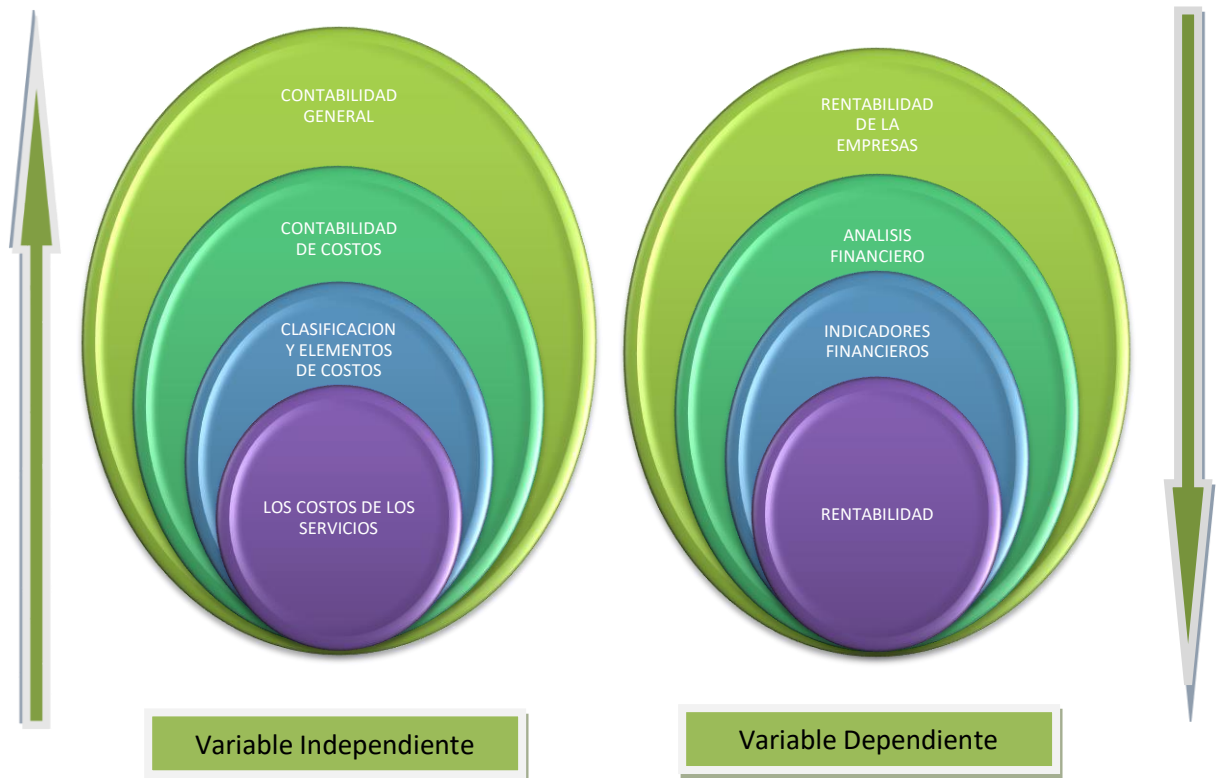
- Abarca el fenómeno en tal forma que pueda cuantificarse.
- La selección de los participantes es aleatoria.
- La planificación de la investigación se hace en forma anticipada.
- La naturaleza de la información es traducida a números y termina con datos numéricos.
- La relación sujeto - objeto de investigación es impersonal.
- Se mantiene una cierta distancia del objeto con el propósito de no sesgar los resultados.
- Énfasis en la descripción de “variables explicativas”, solo en el método cuantitativo.
- El tipo de datos son: numérica y fácilmente analizable.
- Su método más apropiado es el Experimental y el Correlacional.

La presente investigación se ejecutará con principios profesionales, éticos y morales que proporcionara resultados a favor a nuestro campo de investigación y contribuirá a futuros profesionales que necesitaran la orientación necesaria para realizar un costeo en cuyas empresas que aún no determinan costos.

2.2.2. Gráficos de inclusión interrelacionados

2.2.2.1. Superordinación Conceptual

Gráfico 2: Superordinación Conceptual

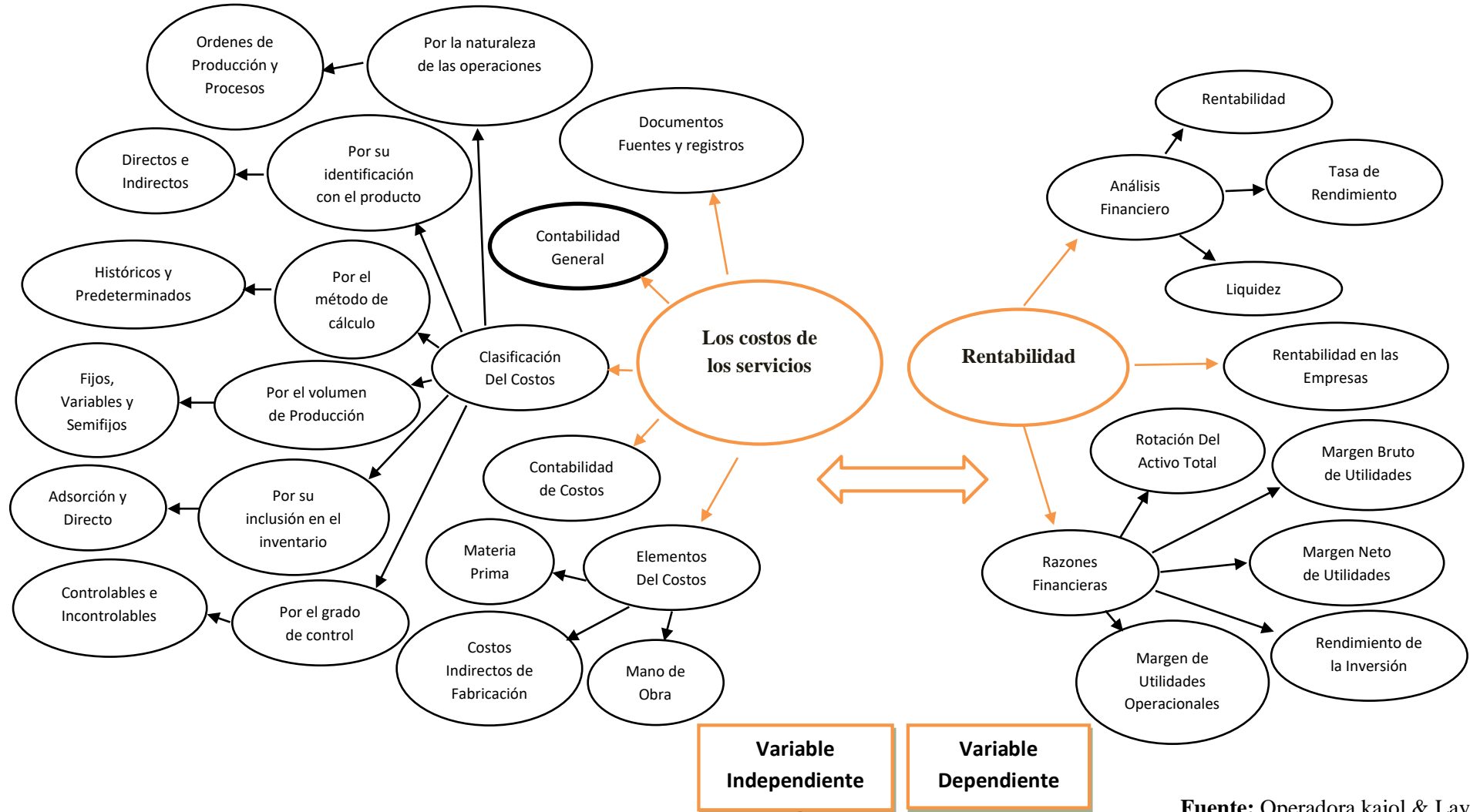


Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

laborado por: Soriano, D. (2016).

2.2.2.2 Subordinación Conceptual

Gráfico 3: Subordinación Conceptual



Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

Elaborado por: Soriano, D. (2016)

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Todo trabajo investigativo debe tener un sustento legal; principios, normas y leyes que determinan su accionar. Para el caso de la presente investigación se ha tomado diferentes disposiciones legales, las cuales se citan a continuación:

Según el **Código de Trabajo (cod.2005 - 017.RO - S 167:16 – dic – 2005)**. Capítulo IV De las obligaciones del empleador y del trabajador

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de éste Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficina y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad.

Según la **Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI) Codificación No. 2004-026. En virtud de lo prescrito por el artículo 153 de la Ley s/n (R.O. 242-3S, 29-XII-2007)**, en el Capítulo VI Contabilidad y Estados Financieros.

Art. 19.- (Denominación reformada por el Art. 79 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007) Obligación de llevar contabilidad. - Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán

las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

Art. 20. Principios generales. - (Reformado por el Art. 80 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007). - La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo.

Capítulo VII DETERMINACIÓN DEL IMPUESTO

Art. 23.- Determinación por la administración. - (Reformado por el Art. 82 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007) Determinación por la administración. La administración efectuará las determinaciones directa o presuntiva referidas en el Código Tributario, en los casos en que fuere procedente. La administración realizará la determinación presuntiva cuando el sujeto pasivo no hubiese presentado su declaración y no mantenga contabilidad o, cuando habiendo presentado

la misma no estuviese respaldada en la contabilidad o cuando por causas debidamente demostradas que afecten sustancialmente los resultados, especialmente las que se detallan a continuación, no sea posible efectuar la determinación directa:

1. Mercaderías en existencia sin el respaldo de documentos de adquisición;
2. No haberse registrado en la contabilidad facturas de compras o de ventas;
3. Diferencias físicas en los inventarios de mercaderías que no sean satisfactoriamente justificadas;
4. Cuentas bancarias no registradas; y,
5. Incremento injustificado de patrimonio.

Título Segundo

IMPUESTO AL VALOR AGREGADO

Capítulo I OBJETO DEL IMPUESTO

Art. 52. Objeto del impuesto. Establécese el impuesto al valor agregado (IVA), que grava al valor de la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de comercialización, y al valor de los servicios prestados, en la forma y en las condiciones que prevé esta Ley.

Art. 53. Concepto de transferencia. Para efectos de este impuesto, se considera transferencia:

1. Todo acto o contrato realizado por personas naturales o sociedades que tenga por objeto transferir el dominio de bienes muebles de naturaleza corporal, aun cuando la transferencia se efectúe a título gratuito, independientemente de su designación o de las condiciones que pacten las partes;

Capítulo II HECHO IMPONIBLE Y SUJETOS DEL IMPUESTO

Art. 61.- Hecho generador. - (Reformado por el Art. 117 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007) Mediante Decreto Ejecutivo No. 430, publicado en el Registro Oficial No. 247, de fecha 30 de julio de 2010, se expidió el Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios.

El IVA se causa en el momento en que se realiza el acto o se celebra el contrato que tenga por objeto transferir el dominio de los bienes o la prestación de los servicios, hecho por el cual se debe emitir obligatoriamente la respectiva factura, nota o boleta de venta.

Según la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI), Decreto No. 430, Expídase el Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios, 30 de Julio de 2010 - R. O. No. 247

Art. 8.- Obligación de emisión de comprobantes de venta y comprobantes de retención. - Están obligados a emitir y entregar comprobantes de venta todos los sujetos pasivos de impuestos, a pesar de que el adquirente no los solicite o exprese que no los requiere.

Dicha obligación nace con ocasión de la transferencia de bienes, aun cuando se realicen a título gratuito, autoconsumo o de la prestación de servicios de cualquier naturaleza, incluso si las operaciones se encuentren gravadas con tarifa cero (0%) del impuesto al valor agregado.

La emisión de estos documentos será efectuada únicamente por transacciones propias del sujeto pasivo autorizado.

Recuerde: el comprobante de venta es el único sustento legal que certifica la actividad comercial de la cual usted es partícipe.

Art. 10.- Sustento de costos y gastos. - Para sustentar costos y gastos del adquirente de bienes o servicios, a efectos de la determinación y liquidación del impuesto a la renta, se considerarán como comprobantes válidos los determinados en este reglamento, siempre que cumplan con los requisitos establecidos en el mismo y permitan una identificación precisa del adquirente o beneficiario.

Según las Normas Internacionales de Contabilidad 2 (NIC), Registros Oficiales No: 270 del año 1996; Sección Existencias, pág. 7

21. Los sistemas para la determinación del coste de las existencias, tales como el método del coste estándar o el método de los minoristas, podrán ser utilizados por conveniencia siempre que el resultado de aplicarlos se aproxime al coste. Los costes estándares se establecerán a partir de niveles normales de consumo de materias primas, suministros, mano de obra, eficiencia y utilización de la capacidad. En este caso, las

condiciones de cálculo se revisarán de forma regular y, si es preciso, se cambiarán los estándares siempre y cuando esas condiciones hayan variado.

22. El método de los minoristas se utiliza a menudo, en el sector comercial al por menor, para la valoración de existencias, cuando haya un gran número de artículos que rotan velozmente, que tienen márgenes similares y para los cuales resulta impracticable utilizar otros métodos de cálculo de costes. En este método, el coste de las existencias se determinará deduciendo, del precio de venta del artículo en cuestión, un porcentaje apropiado de margen bruto. El porcentaje aplicado tendrá en cuenta la parte de las existencias que se han marcado por debajo de su precio de venta original. A menudo se utiliza un porcentaje medio para cada sección o departamento comercial.

- Fórmulas del coste

23. El coste de las existencias de productos que no sean habitualmente intercambiables entre sí, así como de los bienes y servicios producidos y segregados para proyectos específicos, se determinará a través del método de identificación específica de sus costes individuales.

24. La identificación específica del coste significa que cada tipo de coste concreto se distribuirá entre ciertas partidas identificadas dentro de las existencias. Este procedimiento será el tratamiento adecuado para aquellos productos que se segreguen para un proyecto específico, con independencia de que hayan sido producidos por la entidad o comprados en el exterior. Sin embargo, la identificación específica de costes resultará inadecuada cuando, en las existencias, haya un gran

número de productos que sean habitualmente intercambiables. En estas circunstancias, el método para seleccionar qué productos individuales van a permanecer en la existencia final, podría ser utilizado para obtener efectos predeterminados en el resultado del ejercicio.

25. El coste de las existencias, distintas de las tratadas en el párrafo 23, se asignará utilizando los métodos de primera entrada primera salida (FIFO) o coste medio ponderado. La entidad utilizará la misma fórmula de coste para todas las existencias que tengan una naturaleza y uso similares dentro de la misma. Para las existencias con una naturaleza o uso diferente, puede estar justificada la utilización de fórmulas de coste también diferentes.

26. Por ejemplo, dentro de la misma entidad, las existencias utilizadas en un segmento del negocio pueden tener un uso diferente del que se da al mismo tipo de existencias, en otro segmento del negocio.

27. La fórmula FIFO, asume que los productos en existencias comprados o producidos antes, serán vendidos en primer lugar y, consecuentemente, que los productos que queden en la existencia final serán los producidos o comprados más recientemente.

Si se utiliza el método o fórmula del coste medio ponderado, el coste de cada unidad de producto se determinará a partir del promedio ponderado del coste de los artículos similares, poseídos al principio del ejercicio, y del coste de los mismos artículos comprados o producidos durante el ejercicio.

Según las **Normas Ecuatorianas de Contabilidad 11 (NEC), Registros Oficiales No: 270 del 06-09-99. Y 273 del 09-09-99: sección técnica de cuantificación del costo, pág. 4-5.**

Técnicas para la Cuantificación del Costo

14. Si los resultados se aproximan al costo, pueden usarse por conveniencia las técnicas para la cuantificación del costo de inventarios tales como el método de costo estándar, o el método de detallistas. Los costos estándares toman en cuenta los niveles normales de eficiencia y utilización de la capacidad. Son regularmente revisados y si es necesario modificados a la luz de las condiciones actuales.

15. El método de detallistas es usado frecuentemente en la industria de menudeo para cuantificar inventarios numerosos de artículos con rápida rotación, que tienen márgenes similares y para los cuales no es práctico usar otros métodos de costeo. El costo del inventario se determina reduciendo del valor de venta del inventario, el porcentaje apropiado de margen bruto.

Fórmulas de Costeo

16. El costo de inventarios de partidas que no son ordinariamente intercambiables y de bienes o servicios producidos y segregados para proyectos específicos debe ser asignado usando la identificación específica de los costos individuales.

17. La identificación específica de costos significa que se atribuyen costos específicos a partidas identificadas de inventario.

Este es el tratamiento apropiado para partidas que son segregadas para un proyecto específico, independientemente de si han sido compradas o producidas. Sin embargo, cuando hay grandes números de partidas de inventario que son ordinariamente intercambiables, la identificación específica no es apropiada porque la selección de partidas podría ser hecha para obtener efectos predeterminados sobre la utilidad neta o pérdida por el período.

20. Bajo la fórmula de costo promedio ponderado, el costo de cada partida es determinado a partir del promedio ponderado del costo de partidas similares al principio de un período y el costo de partidas similares compradas o producidas durante el período. El promedio puede ser calculado en una base periódica, o al ser recibido cada embarque adicional, dependiendo de las circunstancias de la empresa.

Según las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC 2), Registros Oficiales No: 270 del año 1996; Sección Existencias, pag. 6.

Valoración de las existencias

“Las existencias deben ser valoradas al coste o al valor neto realizable, el que sea menor de los dos. El valor de las existencias debe comprender costes de transformación de las existencias: mano de obra directa y la parte calculada de forma sistemática de los costes indirectos, variables o fijos, en los que se ha incurrido para transformar las materias primas en productos terminados. La parte imputable de costes indirectos fijos se calculará teniendo en cuenta la capacidad normal de trabajo de los

medios de producción. Puede usarse el nivel real de producción siempre que se aproxime a la capacidad normal”.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.4.1. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema

2.4.1.1. Marco conceptual variable independiente

El desarrollo de esta investigación necesita de un marco teórico que sustente su estructura lógica, cuyos conceptos sirven de fundamentos al presente estudio, por lo que se exponen a continuación:

COSTO

Según **Horngren - Datar - Foster (2010: Internet)** “El Costo o Coste es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio. Dicho en otras palabras, el costo es el esfuerzo económico (el pago de salarios, la compra de materiales, la fabricación de un producto, la obtención de fondos para la financiación, la administración de la empresa, etc.) Que se debe realizar para lograr un objetivo operativo. Cuando no se alcanza el objetivo deseado, se dice que una empresa tiene pérdidas.”

Según **Aguirre (2004: 22-23)** menciona que:

Se define como costo de un bien, servicio o actividad el valor razonable de todos los conceptos o recursos requeridos para la elaboración o adquisición de un bien, para la prestación de un servicio o en el desarrollo de una actividad; dichos recursos se clasifican en los denominados elementos o componentes del costo.

La determinación del costo se puede efectuar mediante un sistema de contabilidad financiera o haciendo uso de estas y de informes de carácter administrativo o gerencial, como los contempla la contabilidad administrativa.

CONTABILIDAD DE COSTOS

Interpretando a **William J. Bruns (2010: Internet)** menciona que:

La información de la contabilidad de costos está diseñada para los gerentes. Debido a que los gerentes están tomando decisiones solo para su propia organización, no hay necesidad de que la información sea comparable a información similar de otras organizaciones. En lugar, el criterio importante es que la información debe ser relevante para las decisiones que los gerentes que operan en un ambiente de negocio en particular con una estrategia particular hacen.

Los contadores que manejan la contabilidad de costos y generan la información agregan valor proporcionando buena información a los gerentes que están tomando decisiones. Entre mejores son las

decisiones, mejor es el desempeño de tu organización, independientemente si es una compañía de manufactura, un banco, un hospital no-lucrativo, una agencia de gobierno, un club de escuela, o incluso una escuela de negocios.

El sistema de contabilidad de costos es el resultado de las decisiones que hacen los gerentes de una organización y el medio ambiente en el cual las hacen.

Según **Giovanny E. Gómez (2010: Internet)** establece que:

La contabilidad de costos se relaciona con la información de costos para uso interno de la gerencia y ayuda de manera considerable a la gerencia en la formulación de objetivos y programas de operación en la comparación del desempeño real con el esperado y en la presentación de informes.

Los mandos altos, la gerencia y el departamento administrativo se enfrentan constantemente con diferentes situaciones que afectan directamente el funcionamiento de la empresa, la información que obtengan acerca de los costos y los gastos en que incurre la organización para realizar su actividad y que rige su comportamiento, son de vital importancia para la toma de decisiones de una manera rápida y eficaz, esto hace que en la actualidad la "La contabilidad de costos" tome gran relevancia frente a las necesidades de los usuarios de la información.

RELACIÓN DEL COSTO CON LA PRODUCCIÓN

Esto está íntimamente relacionado con los elementos del costo de un producto y con los principales objetivos de la planeación y el control.

Las dos categorías, con base en su relación con la producción son:

Costos Primos: Son todos los materiales directos y la mano de obra directa de la producción.

$$\text{Costos primos} = \text{MD} + \text{MOD}$$

Costos De Conversión: Son los relacionados con la transformación de los materiales directos en productos terminados, o sea la mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación.

$$\text{Costos de conversión} = \text{MOD} + \text{CIF}$$

RELACIÓN DEL COSTO CON EL VOLUMEN

Los costos varían de acuerdo con los cambios en el volumen de producción, este se enmarca en casi todos los aspectos del costeo de un producto, estos se clasifican en:

Costos Variables: Son aquellos en los que el costo total cambia en proporción directa a los cambios en el volumen, en tanto que el costo unitario permanece constante.

Costos Fijos: Son aquellos en los que el costo fijo total permanece

constante mientras que el costo fijo unitario varía con la producción.

Costos Mixtos: Estos tienen la característica de ser fijos y variables, existen dos tipos:

SemivARIABLES: La parte fija del costo SemivARIABLES representa un cargo mínimo, siendo la parte variable la que adquiere un mayor peso dentro del costeo del producto.

Escalonados: La parte de los costos escalonados cambia a diferentes niveles de producción puesto que estos son adquiridos en su totalidad por el volumen.

CAPACIDAD PARA ASOCIAR LOS COSTOS

Un costo puede considerarse directo o indirecto según la capacidad que tenga la gerencia para asociarlo en forma específica a órdenes o departamentos, se clasifican en:

Costos Directos: Son aquellos que la gerencia es capaz de asociar con los artículos o áreas específicos. Los materiales y la mano de obra directa son los ejemplos más claros.

Costos Indirectos: Son aquellos comunes a muchos artículos y por tanto no son directamente asociables a ningún artículo o área. Usualmente, los costos indirectos se cargan a los artículos o áreas con base en

técnicas de asignación.

CLASIFICACIÓN DE LOS COSTOS

Según **Mercedes Bravo (2009: 14 - 18)** menciona que:

Los elementos del costo se clasifican en:

Por la naturaleza de las operaciones de producción

Costos por Órdenes de Producción. Son aquellos utilizados por las empresas de producción interrumpida y diversa, que elaboran sus productos mediante órdenes de producción o a pedido de los clientes.

Estos costos se subdividen:

Órdenes específicas o lotes

Clases de productos

Montaje

Costos por Procesos. Son aquellos utilizados por las empresas de producción masiva y continua de artículos similares y homogéneos. Se subdividen:

De transformación o conversión

De transferencia

Por su identificación con el producto

Costos Directos. Son aquellos que se identifican o cuantifican en forma directa con el producto terminado; tales como materia prima directa, mano de obra directa.

Costos Indirectos. Son aquellos que no se pueden identificar o cuantificar fácilmente con el producto terminado; tales como: materiales indirectos mano de obra indirecta, energía, depreciaciones, etc.

Por el método de cálculo o por el origen del dato

Reales o Históricos. Son aquellos que se determinan después de concluido el período de costos.

Predeterminados o Calculados. Son aquellos que se determinan antes de iniciar el período de costos o durante el transcurso del mismo.

Costos Estimados. Son aquellos que se predeterminan de manera informal, para cotizar precios de venta.

Costos Estándar. Son aquellos que se predeterminan en forma científica, utilizando métodos modernos de ingeniería industrial.

Por el volumen de producción

Costos Fijos. Son aquellos que se mantienen constantes cualquiera que sea el volumen de producción, tales como: arriendos, seguros, depreciaciones en línea recta, etc.

Costos Variables. Son aquellos que varían proporcionalmente, de acuerdo al volumen de producción; tales como: materia prima, mano de obra.

Costos Semifijos o Semivariantes o Costos Mixtos. Son aquellos en los que intervienen una parte fija y otra variable, tales como: el consumo de agua, utilización de servicios como arriendo de equipos.

Por su inclusión en el inventario

Costeo Total o de Absorción. Es aquel en el que intervienen tanto los costos fijos como los variables, los mismos que son absorbidos en su totalidad por la producción. Se incluyen en los inventarios.

Costeo Directo o Variable. Es aquel en el que interviene exclusivamente el costo variable en la producción. No se incluyen en los inventarios de los costos fijos.

Por el grado de control

Costos Controlables. Aquellos que dependen de los ejecutores y por tanto pueden ser mejorados, corregidos o direccionados a fin de buscar mejorar su aporte e incidencia de uso. Ejemplo costo de energía eléctrica.

Costos Incontrolables. Aquellos que no son manejador por los responsables, puesto que su uso está ya definido y dependen de ciertas reglas invariables o su incidencia es de difícil predicción. Ejemplo: depreciaciones de fábrica.

ELEMENTOS DEL COSTO

Según **Bravo (2009: 2 - 14)** establece que:

Los elementos del costo son:

Materiales o Materia Prima. Constituyen todos los bienes, ya sea que se encuentren en estado natural o hayan tenido algún tipo de transformación previa, requeridos para la producción de un bien.

Tratamiento De La Materia Prima

Para el control de la materia prima se debe observar el siguiente procedimiento:

- Establecer las necesidades de materias primas o de materiales y suministros.
- Compra o adquisición de materias primas.
- Inspección y recepción de materias primas.
- Almacenamiento de materias primas.
- Salida de Bodega.
- Valoración de materias primas.

Establecer las necesidades de materias primas o de materiales y suministros: Una vez que se han determinado las necesidades, el bodeguero solicita la adquisición de los materiales a través de la solicitud de compra.

Compra o adquisición de materias primas: El departamento de Compras adquiere los materiales y suministros solicitados tomando en consideración, la cantidad, calidad y especificaciones técnicas; observando las disposiciones internas establecidas en la empresa, para que la compra sea la más adecuada y al menor costo posible.

Inspección y Recepción de Materias Primas: El departamento o persona encargada de recibir los materiales adquiridos los desempaca, cuenta e inspecciona para tener la seguridad de que se encuentran en perfectas condiciones y que cumplen con todas las especificaciones del pedido, caso contrario se hará la devolución al proveedor para la reposición correspondiente.

Almacén de Materia Prima: El almacenamiento de los materiales se hará en un lugar adecuado con suficiente espacio físico, condiciones

climatológicas y facilidades de identificación para evitar su deterioro.

Salida de Materiales de la Bodega: El departamento de producción solicita a la bodega los materiales necesarios en el proceso productivo para lo cual elabora la Nota de Requisición de Materiales.

Valoración y Control de Materia Prima: La valoración de las salidas de los materiales que se utilizan en el proceso productivo se realiza a través de las tarjetas kárdex.

Promedio Ponderado. En este método se determina el valor promedio de los materiales que ingresan a la bodega, es de fácil aplicación y permite mantener una valoración adecuada del inventario de materiales.

Mano de Obra. Se denomina a la fuerza creativa del hombre, de carácter físico o intelectual, requerida para transformar con la ayuda de máquinas, equipos o tecnología los materiales en productos terminados.

La mano de obra se clasifica en mano de obra directa y mano de obra indirecta, es decir, si el trabajador obrero o empleado de fábrica, es asignado a tareas más o menos permanentes dentro de un centro de costos, o de otra manera, en una relación directa con la fabricación de un artículo de un proceso, se debe considerar el pago del salario como mano de obra directa.

En cambio, si el trabajador se le asigna funciones generales como supervisión, no vinculadas directamente con la producción, el pago del

salario debe considerarse como mano de obra indirecta.

Otros insumos, conocidos también como CIF (Costos Indirectos de Fabricación). Constituyen aquellos ingredientes materiales e inmateriales complementarios que son indispensables para generar un bien o un servicio, conforme fue concebido originalmente. Ejemplos: combustibles para el horno, energía eléctrica para alumbrar los espacios y para mover la amasadora, depreciaciones de máquinas y herramientas, arriendo de local.

Los CIF se caracterizan por ser:

Complementarios pero indispensables: los componentes indirectos resultan fundamentales en el proceso de producción, sin ellos no se podría concluir adecuadamente un producto, un lote o parte de éste.

De naturaleza diversa: están constituidos por suministros que se incorporan al producto y otros que sirven para mantenimiento y limpieza, componentes tan variados que tratarlos, registrarlos, controlarlos y asignarlos es complicado.

Prorratables: los CIF necesitan mecanismos idóneos de distribución, dada la naturaleza y variedad de sus componentes requieren un control exigente y adecuado.

Aproximados: generalmente no pueden valorar y cargar con precisión a los productos en proceso debido, entre otras cosas, a que una orden de

trabajo puede iniciarse y terminar en cuestión de horas o días, en tanto que los cif reales se identifican a fin de mes, por lo que conviene asignarlos mediante aproximaciones razonables.

RUBROS QUE COMPONENTEN LOS COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN

Los costos indirectos de fabricación comprenden de materia prima indirecta, mano de obra indirecta y la carga fabril.

Materia prima indirecta: son los materiales y suministro menores y complementarios, de los que no se puede prescindir para la fabricación de un producto, como ejemplo tenemos fundas de empaque.

Mano de obra indirecta: representa el costo de las remuneraciones devengadas por los trabajadores que ejercen funciones de planificación, supervisión y apoyo a las actividades productivas.

Carga fabril: comprende las depreciaciones de maquinaria, equipo, edificios, y otros activos fijos utilizados en la producción, servicios básicos, seguros de personas y bienes de la fábrica, mantenimiento de la maquinaria y otros activos fijos, otros conceptos, que aparecen según el tipo de empresa y naturaleza del producto.

Sistemas de costos

Zapata (2007:55-60), manifiesta lo siguiente:

Un sistema de costos es un conjunto de procedimientos y técnicas para calcular el costo de las distintas actividades. Los sistemas de costos más conocidos son:

Según la forma de concentración de los Costos

Costeo por Órdenes de Producción

Costeo por Procesos

Según el método de costeo

Costeo Histórico

Costeo Predeterminado

Costeo por Actividades (A. B. C.)

Según la forma de concentración de los Costos

Costeo Por Órdenes de Producción

Este sistema se utiliza en las industrias en las que la producción es interrumpida porque puede comenzar y terminar en cualquier momento o fecha del período de costos; diversa porque se puede producir uno o varios artículos similares, para lo cual se requiere de las respectivas órdenes de producción o de trabajo específicas, para cada lote o artículo que se fabrica.

Se establece este sistema cuando la producción tiene un carácter interrumpido, lotificado, diversificado, que responda a órdenes e instrucciones concretas y específicas de producir uno o varios artículos o un conjunto similar de los mismos. Por consiguiente, para controlar cada partida de artículos se requiere de la emisión de una orden de producción en la que se acumule valores por los tres elementos del costo de producción. Por su parte el costo unitario de producción se obtiene de dividir el costo total de producción entre el total de unidades producidas de cada orden.

Es propio de empresas que producen sus artículos con base en el ensamblaje de varias partes hasta obtener un producto final, en donde los diferentes productos pueden ser identificados fácilmente por unidades o lotes individuales, como en las industrias tipográficas, de artes gráficas en general, calzado, muebles, construcción civil, talleres de mecánica, sastrerías, siembras y cultivos, producción de lácteos por lotes, etc.

Costos por Procesos

Este sistema tradicional tiene como particularidad que los costos de los productos o de los servicios se determinan por períodos semanales, mensuales o anuales, durante los cuales la materia prima sufre transformaciones continuas, para una producción relativamente homogénea en la cual no es posible rastrear los elementos del costo de cada unidad terminada.

Este sistema se aplica en las empresas industriales cuya producción es continua, ininterrumpida o en serie y que se fabrica productos en forma

masiva y constante, como textiles, plásticos, refinamiento de azúcar, procesamiento del pan, pasteurización de la leche, etc.

Según el método de costos

Primero se consume y luego se determinan el costo en virtud de los insumos reales. Puede utilizarse tanto en costos por órdenes como en costos por procesos.

Costeo predeterminado Los costos se calculan de acuerdo con consumos estimados. Dentro de estos costos predeterminados podemos identificar los siguientes sistemas:

Costeo estimado Antes de iniciar la producción, se debe hacer un pronóstico de los costos con base en datos e información de distintas fuentes: del gobierno, de la competencia, de clientes actuales y potenciales, de los proveedores y fundamentalmente de la propia empresa.

Se usa en industrias como las de confecciones y construcción, en las cuales se desea tener con anticipación una idea aproximada de lo que serán los costos, con miras a fijar políticas de precios de venta.

Estos basados en experiencias anteriores y en otros factores socioeconómicos muy difíciles de predecir.

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

El estándar se refiere al costo unitario de una unidad de costeo que podría ser una unidad física, un lote u proceso o una actividad.

2.4.1.2. Marco conceptual variable dependiente

Rentabilidad

Según **Ortega (2002:4)** menciona que:

Es la capacidad que posee un negocio para generar utilidades, lo cual se refleja en los rendimientos alcanzados. Con el estudio de la rentabilidad se mide principalmente la eficiencia de los directores y administradores de la empresa, ya que en ellos descansa la dirección de esta. Su análisis proporciona la siguiente información:

Capacidad del activo fijo para producir bienes o servicios suficientes para respaldar la inversión realizada.

Si las utilidades obtenidas son adecuadas al capital del negocio.

Si los resultados obtenidos por ventas son convenientes.

Los rendimientos correspondientes a los recursos dispuestos, ya sean propio.

El análisis de la rentabilidad también permite medir la eficiencia general de la dirección de la empresa. Esta información se complementa con los siguientes estudios:

1).- De las condiciones de ventas a crédito, pues una sobreinversión en cuentas por cobrar puede ser consecuencia de:

- Demasiada liberalidad para otorgar crédito.
- Falta de registros especiales que muestren la antigüedad de los créditos.
- Falta de actividad del área de cobranza.

2).- De la rotación de mercancías o de inventarios ya que un movimiento demasiado lento durante el ejercicio puede acarrear una inversión excesiva en inventarios, lo cual demuestra:

- Mala calidad de las mercancías compradas o producidas, o falta de planeación en las compras.
- Existencia de mercancías obsoletas que difícilmente se realicen.
- Políticas de ventas carentes de competitividad, lo cual restringe las mismas.
- Desperdicios de recursos motivados por sobreinversión.

3).- De la proporción que guardan los costos y gastos en relación con las ventas, a fin de juzgar:

- El funcionamiento de la producción y el aprovechamiento de la capacidad instalada.
- La función de vender.
- La administración.
- El financiamiento.

Cabe señalar que el análisis financiero de las cifras de un negocio, para que sea realmente útil y proporcione la solidez de una opción, debe ser total ya que una empresa puede tener baja liquidez, pero al mismo tiempo presentar condiciones de estabilidad y rentabilidad muy favorables.

Rentabilidad

Según **Mosquera (2011:14-15)** nos dice:

La rentabilidad muestra la posición económica de la entidad, es decir, la capacidad que ésta tiene para generar y retener utilidades en un período determinado. Desde el punto de vista contable el estudio de la rentabilidad se realiza a dos niveles, según se considere o no la influencia de la estructura financiera de la empresa: rentabilidad económica y rentabilidad financiera, cuya relación viene definida por el apalancamiento financiero.

La rentabilidad económica es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, de la capacidad de los activos para generar valor con independencia de cómo han sido financiados.

La rentabilidad financiera informa del rendimiento obtenido por los fondos propios y puede considerarse una medida de los logros de la empresa.

El apalancamiento financiero, desde la óptica del análisis de la rentabilidad, hace referencia a la influencia que la utilización de deuda en la estructura financiera tiene sobre la rentabilidad de los fondos propios si se parte de una determinada rentabilidad económica.

Análisis Financiero

Según **Ricardo A. Fornero (Internet; 2011)** “El análisis financiero es un método para establecer las consecuencias financieras de las decisiones de negocios, aplicando diversas técnicas que permiten seleccionar la información relevante, realizar mediciones y establecer conclusiones”.

Según **Acosta Altamirano Jaime (Internet; 2011)** “El Análisis de Estados Financieros se debe llevar a cabo tomando en cuenta el tipo de empresa (Industrial, Comercial o de Servicios) y considerando su entorno, su mercado y demás elementos cualitativos”.

Importancia de realizar un análisis Financiero

La administración financiera de negocios busca identificar los cursos de acción que tienen el mayor efecto positivo en el valor de la empresa para sus propietarios. Para esto es necesario establecer cuál es el valor de la empresa en el momento de la decisión

y a través de qué caminos puede aumentarse este valor (actuando sobre los recursos que se emplean y los medios de financiamiento que se utilizan).

Los inversores y prestamistas también usan el análisis financiero para evaluar el grado en que podrán alcanzar sus objetivos con las decisiones que tomen. Los acreedores comerciales y los prestamistas (acreedores financieros) buscan establecer de un modo adecuado la capacidad de pago de la empresa a la cual le conceden crédito.

Análisis Financiero

Los Estados Financieros nos muestran la situación actual y la trayectoria histórica de la empresa, de esta manera podemos anticiparnos, iniciando acciones para resolver problemas y tomar ventaja de las oportunidades. Los Indicadores Financieros obtenidos en el análisis nos sirven para preparar Estados Financieros Proyectados, en base a la realidad.

Métodos de análisis financiero

Los métodos de análisis financiero se consideran como los procedimientos utilizados para simplificar, separar o reducir los datos descriptivos y numéricos que integran los estados financieros, con el objeto de medir las relaciones en un solo periodo y los cambios presentados en varios ejercicios contables.

Para el análisis financiero es importante conocer el significado de los siguientes términos:

Rentabilidad: Es el rendimiento que generan los activos puestos en operación.

Tasa de rendimiento: Es el porcentaje de utilidad en un periodo determinado.

Liquidez: Es la capacidad que tiene una empresa para pagar sus deudas oportunamente.

RAZONES FINANCIERAS

Interpretando al **Dr. William A. Méndez (Internet: 2011) nos dice:**

Uno de los instrumentos más usados para realizar análisis financiero de entidades es el uso de las razones financieras, ya que estas pueden medir en un alto grado la eficacia y comportamiento de la empresa. Estas presentan una perspectiva amplia de la situación financiera, puede precisar el grado de liquidez, de rentabilidad, el apalancamiento financiero, la cobertura y todo lo que tenga que ver con su actividad.

Las razones o indicadores financieros, pueden compararse con los indicadores de la misma empresa o con empresas similares para conocer la situación financiera, su situación económica y el desempeño financiero a lo largo de tiempo.

RAZONES DE RENTABILIDAD

Margen Bruto de Utilidades (Mb)

Indica el porcentaje que queda sobre las ventas después que la empresa ha pagado sus existencias.

$$MB = \text{Utilidad bruta o margen de contribución} / \text{Ventas}$$

Margen de Utilidades Operacionales (Mo)

Representa las utilidades netas que gana la empresa en el valor de cada venta. Estas se deben tener en cuenta deduciéndoles los cargos financieros y determina solamente la utilidad de la operación de la empresa.

Margen Neto de Utilidades (Mn)

Determina el porcentaje que queda en cada venta después de deducir todos los gastos incluyendo los impuestos.

Rotación del Activo Total (Rat)

Indica la eficiencia con que la empresa puede utilizar sus activos para generar ventas.

$RAT = \text{Ventas anuales} / \text{Activos totales}$

Rendimiento de La Inversión (Rei)

Determina la efectividad total de la administración para producir utilidades con los activos disponibles.

$REI = \text{Utilidades netas después de impuestos} / \text{Activos totales}$

2.5. HIPÓTESIS

Los costos de los servicios, es lo que incide en la rentabilidad de la empresa “OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.”?

2.6. SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPÓTESIS

Variable independiente: Los costos de servicios

Variable dependiente: Rentabilidad

Unidad de observación: Empresa “OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.”.

Términos de relación: Lo que incide

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE

La presente investigación es predominante cualitativa.

Interpretando a **Lamberto Vera (2010: Internet)** en la cual manifiesta lo siguiente:

La investigación cualitativa es aquella donde se estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema.

La misma procura por lograr una descripción holística, esto es, que intenta analizar exhaustivamente, con sumo detalle, un asunto o actividad en particular como características se dice la investigación cualitativa define de forma poco precisa una categoría de diseños de investigación que extraen descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones, transcripciones de audio y vídeo casetes, registros escritos de todo tipo, fotografías o películas y artefactos.

Desarrollar una investigación cualitativa será de gran utilidad debido a que en esta interactúan conjuntamente tanto los investigadores, los

técnicos y la empresa por lo cual dará un gran apoyo a la solución del problema.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación de campo

Según **Roberto Sampieri & Coautores (1998: Internet)** “Este tipo de investigación es también conocida como investigación in situ ya que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permite el conocimiento más a fondo del investigador, puede manejar los datos con más seguridad y podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, creando una situación de control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes es decir los efectos”.

3.2.2. Investigación bibliográfica-documental

Según **Maurice Eyssautier de la Mora (2006:169)** manifiesta lo siguiente:

La investigación bibliográfica o documental es aquella que depende exclusivamente de fuentes de datos secundarios, o sea, aquella información que existe en documentos y en material de índole permanente y a la que se puede acudir como fuente de referencia en cualquier momento y lugar sin alterar su naturaleza o sentido para poder comprobar su autenticidad. Estos datos públicos se encuentran en bibliotecas o en el internet.

Una vez planteado el problema se debe efectuar un estudio del material bibliográfico que pudiera o existe en el área de interés para el investigador.

Para tratar aspectos teóricos que apoyen el desarrollo de la investigación, se recurrirá a fuentes de información secundaria como: libros, revistas, documentos, entre otros los cuales proporcionaran la información necesaria para tratar de una mejor manera el problema y así poder solucionarlo.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Investigación exploratoria

Según lo mencionado por **Herrera L. y otros (2014:108)** En su obra “tutoría de la investigación”,

Este tipo de investigación permite una metodología más flexible, busca desarrollar nuevos métodos, generar hipótesis, reconocer variables de interés investigativo y sondear un problema poco investigado o desconocido en un contexto particular.

Este tipo de investigación nos permitirá reconocer las variables de estudio para la presente investigación, además que se estudiara un problema que no ha sido investigado a profundidad con anterioridad, de

esta manera nos permitirá desarrollar nuevos métodos para dar soluciones al problema que se presenta en la empresa de estudio.

3.3.2. Investigación descriptiva

Según **Mario, Tamayo (2004:46-47)** establece:

La Investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente.

La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta.

La tarea del investigador en este tipo de investigación tiene las siguientes etapas:

1. Descripción del problema
2. Definición y formulación de hipótesis
3. Supuestos en que se basan las hipótesis
4. Marco teórico
5. Selección de técnicas de recolección de datos
 - Población
 - Muestra

6. Categorías de datos, a fin de facilitar relaciones
7. Verificación de validez de instrumentos
8. Descripción análisis e interpretación de datos

En torno a cuáles serán los diversos tipos de estudios descriptivos no hay acuerdo entre los investigadores, pues son las interpretaciones que al respecto se presentan. Abouhamad, incluye las siguientes:

1. Estudio por encuesta: la realidad que se obtiene es limitada por el tipo de pregunta.
2. Estudio de casos: son productivos cuando se determina un número de casos confiables ya que el estudio aislado de un caso no es un aporte.
3. Estudios exploratorios: Se realizan con miras a consecución de datos fieles y seguros para la sistematización de estudios futuros.
4. Estudios causales. Se determina el porqué de la aparición de ciertos fenómenos.
5. Estudios de desarrollo: se presentan en función de tiempo y de la continuidad de un fenómeno a largo plazo.
6. Son los que nos proyectan la realidad de un presente hacia un futuro. Si sucede esto, posiblemente ocurra aquello.
7. Estudios de conjuntos: son los que buscan la integración de datos.
8. Estudios de correlación. Determina la medida en que dos o más variables se relacionan entre sí.

La presente investigación plantea tener un conocimiento sobre grupos homogéneos de los fenómenos, por otro lado, el enfoque se hace referencia sobre las conclusiones que predominan es decir conocer el funcionamiento actual que posee.

Cabe recalcar que nos permitirá detallar las actividades, objetos, procesos y personas, y sobre todo la identificación de las relaciones que existen entre las dos variables, para así tener un conocimiento capaz y que se lo realice involucrando a las personas que forman parte del proceso, y finalmente detallando todos los conocimientos en forma teórica que permitan la solución de la presente investigación.

La investigación descriptiva consistirá en conceptualizar los diferentes procesos que se desarrollan en la empresa Servicios Contables Rey David. La misma que se encuentra ubicada en la ciudad de Baños de Agua Santa.

3.3.3. Investigación explicativa

Según **Francisca Hernández (1994: Internet)** “la investigación explicativa intenta dar cuenta de un aspecto de la realidad, explicando su significado dentro de una teoría de referencia, a la luz de leyes o generalizaciones que dan cuenta de hechos o fenómenos que se producen en determinadas condiciones.”

Se aplicó este tipo de investigación ya que permite medir el grado de relación que existe entre las variables, a más que permite verificar la hipótesis planteada finalmente esta investigación fusiono los métodos analíticos y sintéticos en conjugación con el método deductivo, mismo que permitió responder el motivo por el cual se realiza la investigación.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Interpretando a **Germán Fracica (1988: 36)** en el cual manifiesta lo siguiente, “la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo.

Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.”

La población de la empresa “OPERADORA KAJOL&LAVAN TRAVEL KAJOL&LAVAN CIA. LTDA.”, constituyen todos y cada uno de los empleados quienes laboran en esta entidad.

**Tabla 2: Nómina oficial de l@s servidor@s de la Empresa
“OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA.
LTDA.”.**

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO
Peleg Itai Eliezer	Gerente
Jaramillo Quilligana Nancy del Pilar	Administradora
Soriano Calderón Edinson David	Contador
Bermeo Mora Fanny Daniela	Vendedora
Solís Mesa Mario Oswaldo	Empleado
Sánchez Pérez Lorena Elizabeth	Empleado
Forti Moreno Katuska Lourdes	Empleado
Villacís Peralvo Fabián Alejandro	Empleado
Rodríguez Mendoza Cesar Augusto	Empleado
TOTAL DE INTEGRANTES = 9	
N = Tamaño de la población = 9	

Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

Elaborador por: Soriano, D. (2016)

3.4.2. Muestra

Según **Thomas Kinnear y James Taylor (1993:366)** nos menciona:

Muestra es la parte de la población que se selecciona y de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables

objetos de estudio.

Siguiendo el esquema de Kinnear y Taylor lo siguientes son los pasos para definir una muestra.

Definir la población

Identificar el marco muestral.

Determinar el tamaño de la muestra

Seleccionar un procedimiento de muestreo

Seleccionar la muestra.

En la investigación científica el tamaño de la muestra debe estimarse siguiendo los criterios que ofrece la estadística, y por ello es necesario conocer algunas técnicas o métodos de muestreo.

El método de muestreo utilizado para estimar el tamaño de una muestra depende del tipo de investigación que desea realizarse y, por lo tanto, de las hipótesis y del diseño de investigación que se hayan definido para realizar el estudio.

Para la elaboración del presente trabajo investigativo no es necesario la utilización de una muestra, se trabajará con el 100% de la población y se dispone de los recursos necesarios para su aplicación.

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Según **Luis Silva (1997:44)** menciona que:

El proceso que permite hacer el tránsito que parte del concepto y desemboca en el recurso cuantitativo (o cualitativo) con que se mide (o clasifica) dicho concepto se denomina operacionalización de variables.

El término proviene precisamente, de llevar la noción desde el plano teórico al operativo, y concierne al acto de medición del grado (o la forma) en que el concepto se expresa en una unidad de análisis específica.

La utilidad de la operacionalización nos permite pasar del aspecto teórico a la práctica para analizar las variables y saber cómo se van a medir los mismos.

3.5.1. Operacionalización de la variable independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE: Los costos de servicios				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
<p>La Los costos de servicios se conceptúa como:</p> <p>La asignación de los costos se produce debido a la utilización de costos y su relación con el volumen y la utilidad, en el cual adoptan maneras tradicionales de asignar los costos en los servicios</p>	Costo de Servicios de Personal	Consumo del Recurso Humano	¿Se conoce qué proporción de los sueldos de los trabajadores tiene cada servicio?	Encuesta a todo el personal (VER ANEXO 3)
		Control del Recurso Humano	¿Se conoce el tiempo que los trabajadores emplean en la prestación de cada servicio?	
	Costo de Bienes	Consumo de Bienes	¿Se conoce de manera adecuada la cantidad de bienes utilizados por servicio?	
		Control de Bienes	¿Se conoce el uso que los trabajadores dan a los bienes que emplean en la prestación de cada servicio?	
	Costo de Suministros	Consumo de Suministros	¿Se conoce la base de asignación para cada suministro en la prestación del servicio?	
		Control de Suministros	¿Se conoce el uso que los trabajadores dan a los suministros que emplean en la prestación de cada servicio?	

Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

Elaborador por: Soriano, D. (2016)

3.5.2. Operacionalización de la variable dependiente

VARIABLE INDEPENDIENTE: Rentabilidad				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
<p>La Rentabilidad se conceptúa como:</p> <p>El vínculo que existe entre el lucro económico, que se obtiene de determinada acción y los recursos que son requeridos para la generación de dicho beneficio</p>	Ventas	Utilidades	¿Se conoce de qué manera se reflejan las utilidades en la empresa?	<p>Encuesta a los directivos y administradores</p> <p>(VER ANEXO 3)</p>
	Utilidad	Rentabilidad del Activo	¿Se conoce el aporte del activo en las utilidades de la empresa?	
			¿Se conoce como están financiados los activos de la empresa?	
		Rentabilidad Operacional del Patrimonio	¿Se conoce si se han reflejado utilidades positivas en la empresa el último período?	

Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

Elaborador por: Soriano, D. (2016)

3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.6.1. Plan para la recolección de información

Metodológicamente para **Luis Herrera E. y otros (2002: 174-178 y 183-185):**

La construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

El plan para la recolección de información contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

Definición de los sujetos: personas u objetos a ser investigados. Las personas a ser investigadas son los administradores y el departamento de contabilidad y la planta de producción.

Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información. Teniendo en cuenta las matrices de Operacionalización de las variables y las técnicas a ser utilizadas son la encuesta.

Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación. Teniendo en cuenta la

Operacionalización de las variables y las técnicas a ser utilizadas los cuestionarios a ser diseñados son cuestionario 1 (Ver Anexo 3).

El cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información que se precisa además es el documento básico para obtener la información en la gran mayoría de las investigaciones y estudios de mercado.

Explicación de procedimientos para la recolección de información, como se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.

Tabla 3: Procedimiento de Recolección de Información

TÉCNICA	PROCEDIMIENTO
Encuesta	Como: Analítico
	Dónde: En las Instalaciones de la empresa.
	Cuando: Junio 2016

Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

Elaborado por: Soriano, D. (2016)

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

3.7.1. Plan de procesamiento de información

Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.

Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.

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

Tabla 4: Título con Idea Principal de la Pregunta

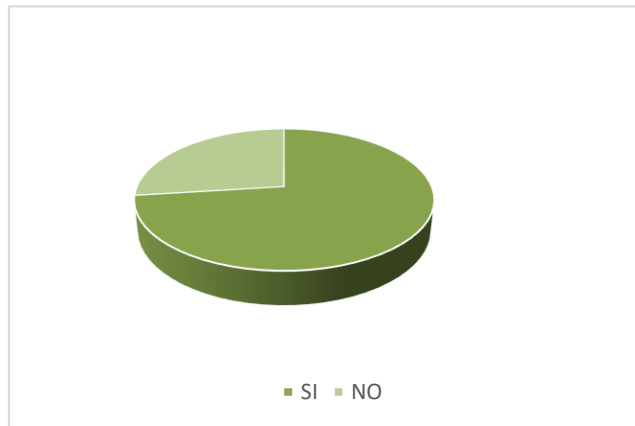
OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si		
No		
Total		

Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

Elaborado por: Soriano, D. (2016)

Representaciones gráficas.

Gráfico 4: Título con Idea Principal de la Pregunta



Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

Elaborado por: Soriano, D. (2016)

La presente investigación para la interpretación de resultados utilizara un gráfico circular. Los gráficos circulares denominados también gráficos de pastel o gráficas del 100%, se utilizan para mostrar porcentajes y proporciones. El número de elementos comparados dentro de un gráfico circular, pueden ser más de 5, ordenando los segmentos de mayor a menor, iniciando con el más amplio a partir de las 12 como en **un reloj.**

3.7.2. 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.

Para la comprobación de la hipótesis se utilizara la Distribución t de Student según **Walpole, Roland; Myers, Raymond y Ye, Keying (2002: Internet)**, la distribución t (de Student) es una distribución de probabilidad que surge del problema de estimar la media de una población normalmente distribuida cuando el tamaño de la muestra es pequeño.

Aparece de manera natural al realizar la prueba t de Student para la determinación de las diferencias entre dos medias muestrales y para la construcción del intervalo de confianza para la diferencia entre las medias de dos poblaciones cuando se desconoce la desviación típica de una población y ésta debe ser estimada a partir de los datos de una muestra.

La distribución t de Student es la distribución de probabilidad del cociente

$$\frac{Z}{\sqrt{V/\nu}}$$

Dónde:

Z= tiene una distribución normal de media nula y varianza 1

V= tiene una distribución chi-cuadrado con v grados de libertad

Z y V son independientes

Si μ es una constante no nula, el cociente $\frac{Z + \mu}{\sqrt{V/\nu}}$ es una variable aleatoria que sigue la distribución t de Student no central con parámetro de no-centralidad μ .

Aparición y especificaciones de la distribución t de Student

Supongamos que X_1, \dots, X_n son variables aleatorias independientes distribuidas normalmente, con media μ y varianza σ^2 . Sea

$$\bar{X}_n = (X_1 + \dots + X_n)/n$$

La media muestral. Entonces

$$Z = \frac{\bar{X}_n - \mu}{\sigma/\sqrt{n}}$$

Sigue una distribución normal de media 0 y varianza 1.

Sin embargo, dado que la desviación estándar no siempre es conocida de antemano, Gosset estudió un cociente relacionado,

$$T = \frac{\bar{X}_n - \mu}{S_n/\sqrt{n}},$$

Dónde:

$$S^2(x) = \frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2$$

Es la varianza muestral y demostró que la función de densidad de T es:

$$f(t) = \frac{\Gamma((\nu+1)/2)}{\sqrt{\nu\pi} \Gamma(\nu/2)} (1 + t^2/\nu)^{-(\nu+1)/2}$$

Donde $\nu = n - 1$.

La distribución de T se llama ahora la distribución-t de Student.

El parámetro ν representa el número de grados de libertad. La distribución depende de ν , pero no de μ o σ , lo cual es muy importante en la práctica.

Intervalos de confianza derivados de la distribución t de Student.

El procedimiento para el cálculo del intervalo de confianza basado en la t de Student consiste en estimar la desviación típica de los datos S y calcular el error estándar de la media = $S / (\text{raíz cuadrada de } n)$, siendo entonces el intervalo de confianza para la media = $\bar{x} \pm t(\alpha/2) \text{ multiplicado por } (S / (\text{raíz cuadrada de } n))$.

Es este resultado el que se utiliza en el test de Student: puesto que la diferencia de las medias de muestras de dos distribuciones normales se distribuye también normalmente, la distribución t puede usarse para examinar si esa diferencia puede razonablemente suponerse igual a cero.

Para efectos prácticos el valor esperado y la varianza son:

$$E(t(n))= 0 \text{ y } \text{Var} (t(n-1)) = n/(n-2) \text{ para } n > 3$$

Pasos:

Ordenar los datos en función de los momentos antes y después, y obtener las diferencias entre ambos.

Calcular la media aritmética de las diferencias.

Calcular la desviación estándar de las diferencias (sd).

Calcular el valor de t por medio de la ecuación.

Calcular los grados de libertad (gl) $gl = N - 1$.

Comparar el valor de t calculado con respecto a grados de libertad en la tabla respectiva, a fin de obtener la probabilidad.

Decidir si se acepta o rechaza la hipótesis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRINCIPALES RESULTADOS OBTENIDOS DEL DIAGNÓSTICO

Examinar de qué manera se realiza la determinación de los costos de servicios.

Como: Revisando la forma en que se está aplicando el sistema de costos en cada uno de los servicios.

Mediante: La revisión de la clasificación e identificación de los costos de acuerdo a la actividad.

Analizar el nivel de rentabilidad de la empresa.

Como: Analizando índices financieros relativos a los costos y resultados

Mediante: Realizando Índices financieros relativos a los costos y resultados

Proponer un modelo contable de análisis de costos – volumen – utilidad para determinar un precio de venta rentable de la empresa “OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.”

Como: Elaborar un modelo contable con las características del análisis costo – volumen – utilidad adaptada a las actividades de la empresa.

Mediante: Un estudio de las características aplicables a las actividades de la empresa

Interpretación de Resultados

Según **Farid A. Mantilla** (2006:4) “los resultados de la investigación se comunican a través de un informe escrito y una representación oral. Es imperativo que el hallazgo de la investigación se presente en un formato simple, y dirigidos a las necesidades de la información de la situación de decisiones. Sin importar la destreza con la cual se llevaron a cabo los pasos.”

Pregunta 1: ¿Se conoce qué proporción de los sueldos de los trabajadores tiene cada servicio?

Tabla 5: Proporción de los Sueldos en el Servicio

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	2	22%
No	7	78%
Total	9	100%

Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

Elaborado por: Soriano, D. (2016)

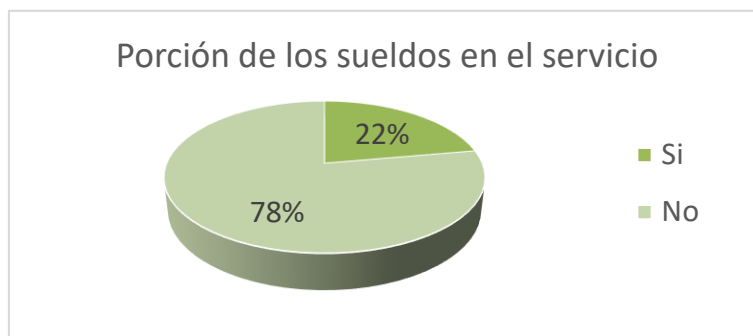


Gráfico 5: Proporción de los Sueldos en el Servicio

Elaborado por: Soriano, D. (2016)

Análisis

De las 9 personas encuestadas, el 78% contestaron que “NO” conocen que proporción de los sueldos de los trabajadores tiene cada servicio, mientras el “SI” un porcentaje del 22%.

Interpretación

Los resultados obtenidos expresan claramente que no se conoce qué proporción de los sueldos de los trabajadores tiene cada servicio por lo que es necesario aplicar un proceso para establecer dicha información.

Pregunta 2: ¿Se conoce el tiempo que los trabajadores emplean en la prestación de cada servicio?

Tabla 6: Tiempo Empleado en el Servicio

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	5	56%
No	4	44%
Total	9	100%

Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

Elaborado por: Soriano, D. (2016)

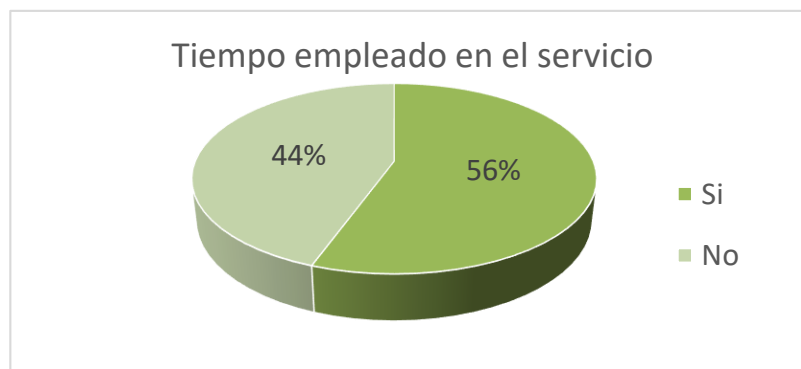


Gráfico 6: Tiempo Empleado en el Servicio

Elaborado por: Soriano, D. (2016)

Análisis

De las 9 personas encuestadas, el 56% contestaron que “SI” conocen el tiempo que los trabajadores emplean en la prestación de cada servicio, mientras un porcentaje de 44% exclama que “NO” conoce.

Interpretación

De acuerdo con los resultados arrojados se deduce que se conoce en parte el tiempo que los trabajadores emplean en la prestación de cada servicio, por lo que es necesario aplicar un proceso para establecer dicha información.

Pregunta 3: ¿Se conoce de manera adecuada la cantidad de bienes utilizados por servicio?

Tabla 7: Cantidad de Bienes Utilizados por Servicio

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	2	22%
No	7	78%
Total	9	100%

Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

Elaborado por: Soriano, D. (2016)

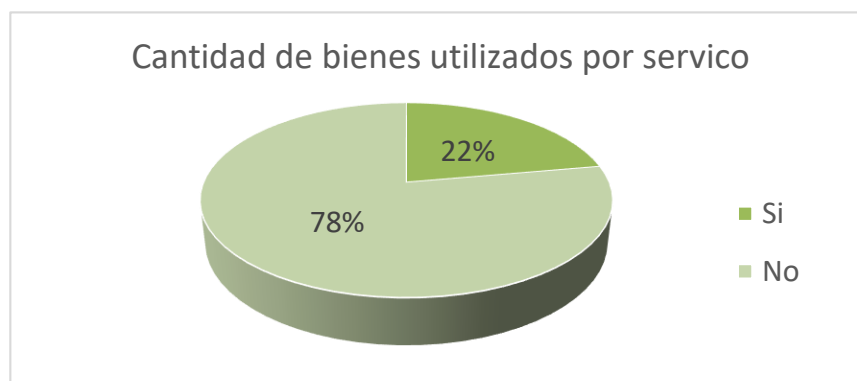


Gráfico 7: Cantidad de Bienes Utilizados por Servicio

Elaborado por: Soriano, D. (2016)

Análisis

De los 9 encuestados, el 22% contestaron que “SI” conoce de manera adecuada la cantidad de bienes utilizados por servicio y su costo, mientras que el 78 % contestaron que “NO” conocen.

Interpretación

Los resultados obtenidos en la encuesta expresan que no se conoce de manera adecuada la cantidad de bienes utilizados por servicio por lo que es necesario aplicar un proceso para establecer dicha información.

Pregunta 4: ¿Se conoce el uso que los trabajadores dan a los bienes que emplean en la prestación de cada servicio?

Tabla 8: Uso de Bienes Empleados en el Servicio

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	4	44%
No	5	56%
Total	9	100%

Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

Elaborado por: Soriano, D. (2016)

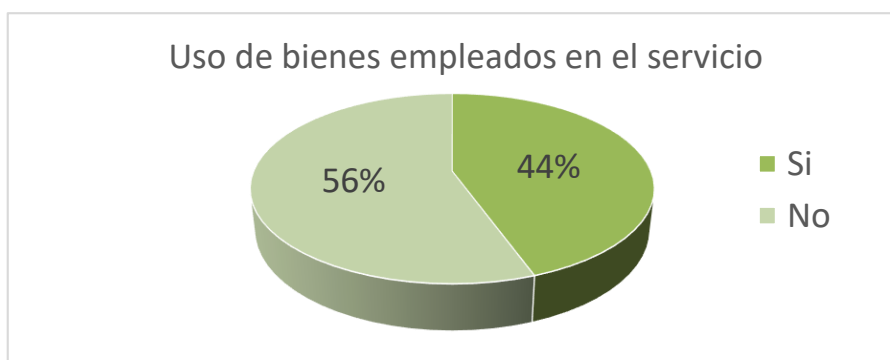


Gráfico 8: Uso de Bienes Empleados en el Servicio

Elaborado por: Soriano, D. (2016)

Análisis

De las 9 personas encuestadas, el 56% contestaron que “NO” conoce el uso que los trabajadores dan a los bienes que emplean en la prestación de cada servicio, mientras que un 44% contestaron que “SI” conocen.

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos se establece que se desconoce el uso que los trabajadores dan a los bienes que emplean en la prestación de cada servicio por lo cual se debe aplicar un control para su utilización.

Pregunta 5: ¿Se conoce la base de asignación para cada suministro en el servicio?

Tabla 9: Asignación de Suministros en el Servicio

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	2	22%
No	7	78%
Total	9	100%

Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

Elaborado por: Soriano, D. (2016)

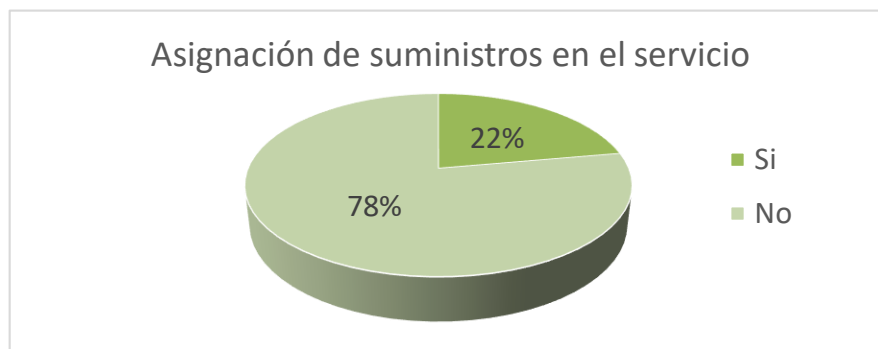


Gráfico 9: Asignación de Suministros en el Servicio

Elaborado por: Soriano, D. (2016)

Análisis

De las 9 personas encuestadas, el 22% contestaron que “SI” conocen la base de asignación para cada suministro y el costo que estos representan en el servicio, mientras el “NO” obtuvo un porcentaje mayor de 78%

Interpretación

Los resultados obtenidos expresan que no se conoce la base de asignación para cada suministro en el servicio, esto conlleva a que la información recolectada carezca de veracidad y los resultados no estén ajustados a la realidad.

Pregunta 6: ¿Se conoce el uso que los trabajadores dan a los suministros que emplean en la prestación de cada servicio?

Tabla 10: Uso de los Suministros en el Servicio

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	5	56%
No	4	44%
Total	9	100%

Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

Elaborado por: Soriano, D. (2016)

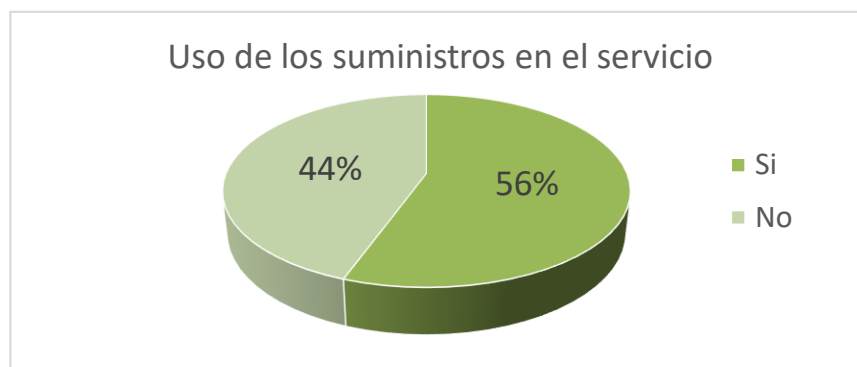


Gráfico 10: Uso de los Suministros en el Servicio

Elaborado por: Soriano, D. (2016)

Análisis

De las 9 personas encuestadas, el 56% contestaron que “SI” conocen el uso que los trabajadores dan a los suministros que emplean en la prestación de cada servicio, mientras que un 44% contestaron que “NO” conocen.

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos se establece que se desconoce en parte el uso que los trabajadores dan a los suministros que emplean en la prestación de cada servicio por lo cual se debe aplicar un control para su utilización.

Pregunta 7: ¿Se conoce de qué manera se reflejan las utilidades en la empresa?

Tabla 11: Reflejo de las Utilidades en la Empresa

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	1	11%
No	8	89%
Total	9	100%

Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

Elaborado por: Soriano, D. (2016)

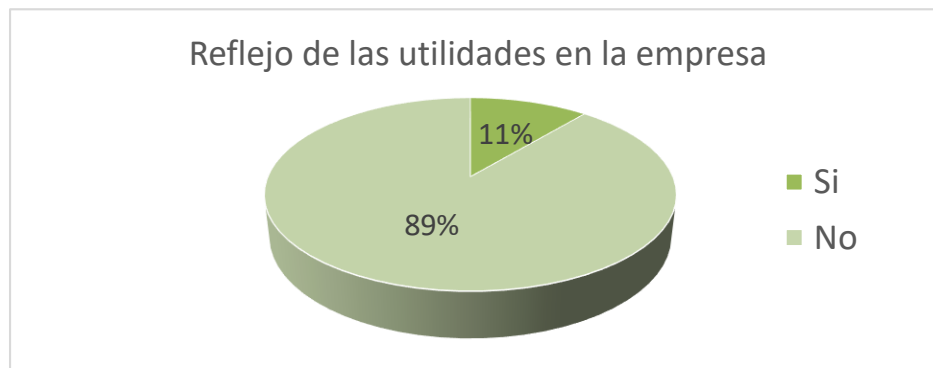


Gráfico 11: Reflejo de las Utilidades en la Empresa

Elaborado por: Soriano, D. (2016)

Análisis

De las 9 personas encuestadas, el 11% contestaron que “SI” se conoce de qué manera se reflejan las utilidades en la empresa, mientras que un 89% contestaron que “NO”.

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos se establece un desconocimiento del destino que se da a las utilidades de la empresa, pudiendo ser destinadas al incremento de Activos o al incremento del Patrimonio.

Pregunta 8: ¿Se conoce el aporte del activo en las utilidades de la empresa?

Tabla 12: Aporte del Activo en las Utilidades

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	4	44%
No	5	56%
Total	9	100%

Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

Elaborado por: Soriano, D. (2016)

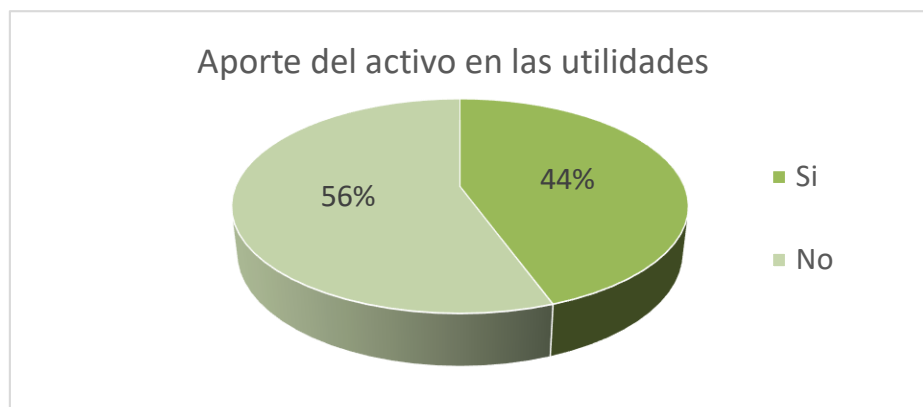


Gráfico 12: Aporte del Activo en las Utilidades

Elaborado por: Soriano, D. (2016)

Análisis

De las 9 personas encuestadas, el 44% contestaron que “SI” conocen el aporte del activo en las utilidades de la empresa, mientras que el 56% dijeron que “NO” conocen.

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos se deduce que se conoce en parte el aporte del activo en las utilidades de la empresa.

Pregunta 9: ¿Se conoce como están financiados los activos de la empresa?

Tabla 13: Financiación de los Activos de la Empresa

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	2	22%
No	7	78%
Total	9	100%

Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

Elaborado por: Soriano, D. (2016)

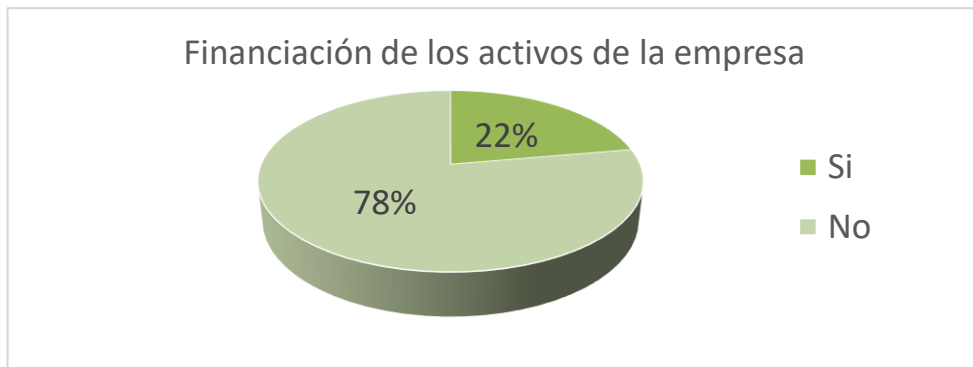


Gráfico 13: Financiación de los Activos de la Empresa

Elaborado por: Soriano, D. (2016)

Análisis

De las 9 personas encuestadas, el 22% contestaron, que “SI” Se conoce como están financiados los activos de la empresa, mientras que el 78% contestaron que “NO”.

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos se deduce que hay desconocimiento sobre la financiación de los activos, el cual podría ser de fuente propia o ajena, información con la cual se puede tomar decisiones sobre endeudamientos futuros.

Pregunta 10: ¿Se conoce si se han reflejado utilidades positivas en la empresa el último período?

Tabla 14: Utilidades Positivas en el Último Período

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	2	22%
No	7	78%
Total	9	100%

Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

Elaborado por: Soriano, D. (2016)

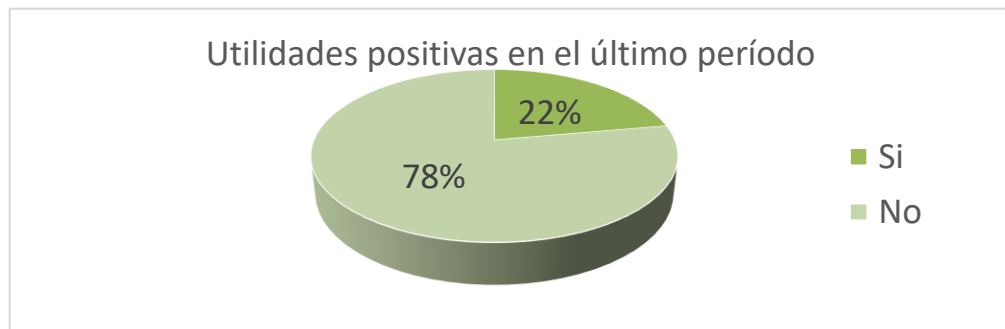


Gráfico 14: Utilidades Positivas en el Último Período

Elaborado por: Soriano, D. (2016)

Análisis

De las 9 personas encuestadas, el 78% contestaron que “NO” conoce si se han reflejado utilidades positivas en la empresa el último período, mientras que 22% contestaron que “SI” conocen.

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos se expone que los encuestados confirman que no se reflejan positivamente las utilidades en la empresa en el último período lo que significa que los empleados no están satisfechos con las utilidades a recibir.

VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Prueba de hipótesis

Según **Demodar N. Gujarati (2010: 831)**, “la estimación y la prueba de hipótesis constituye ramas gemelas de la inferencia estadística clásica. Una vez examinado el problema de la estimación, consideremos brevemente el problema de pruebas de hipótesis estadísticas.”

Prueba de t studen

MÉTODO LÓGICO

H_0 : Los costos de los servicios no es lo que produce la rentabilidad de la empresa
“OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.”.

H_1 : Los costos de los servicios es lo que produce la rentabilidad de la empresa
“OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.”.

MODELO ESTADÍSTICO

Formula:

$$Z = \frac{\bar{X}}{\frac{\sigma}{\sqrt{n}}}$$

De donde:

\bar{X} = Media – 5% grados de error

σ = Desviación estándar

n = Población

Estadístico de prueba:

Según **Demodar n. Gujarati** (2007: 86), “la distribución t, también conocida como distribución t de Student, que estrechamente relaciona con la distribución normal, en la práctica independiente de la cual sea la probabilidad subyacente, la media muestra de una muestra con el tamaño de, al menos 30 observaciones será aproximadamente normal.”

Desarrollo de la prueba**Verificación de Hipótesis****Método estadístico**

Para comprobación del estudio se escoge el estadígrafo de la t de student; este método estadístico se lo realiza porque la población es reducida, por lo general menor a 30 casos y se necesita mayor certeza en los datos.

Para verificar la hipótesis se utilizará un procedimiento estadístico que no adopta ningún supuesto acerca de cómo se distribuye la característica bajo estudio en la

población, y que solo requiere datos nominales u ordinales, como es el estimador Z. La fórmula para el cálculo de este estimador Z es la siguiente:

$$Z = \frac{\bar{X}}{\frac{\sigma}{\sqrt{n}}}$$

De donde:

\bar{X} = Media – 5% grados de error

σ = Desviación estándar

n = Población

1. Planteamiento de hipótesis

Se procede a plantear la hipótesis nula representado por H0 y la hipótesis alternativa representado por H1:

H_0 : Los costos de los servicios no es lo que produce la rentabilidad de la empresa “OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.”.

H_1 : Los costos de los servicios es lo que produce la rentabilidad de la empresa “OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.”.

2. Nivel de confianza.

Se considera un nivel de confianza de 95% y 5% de grados de error.

3. Se calcula la media y la desviación estándar.

Preguntas seleccionadas para la verificación de la hipótesis

Pregunta 1: ¿Se conoce qué proporción de los sueldos de los trabajadores tiene cada servicio?

Pregunta 7: ¿Se conoce de qué manera se reflejan las utilidades en la empresa?

Tabla 15: Datos de la Verificación de Hipótesis

	SI	NO
Pregunta 1	2	7
Pregunta 7	1	8
	Media	7,50
	Desviación (estandar)	0,707106781

4. Se calcula los grados de libertad

$$\text{Grados de libertad} = n - 1$$

De donde **n** es la población o los números de casos

Tabla 16: Grados de Libertad

Grados de libertad	n - 1
Grados de libertad	9 - 1
Grados de libertad	8

5. Cálculo del Estadístico

$$Z = \frac{\bar{X}}{\frac{\sigma}{\sqrt{n}}}$$

\bar{X}	=	Media – 5% grados de error	=	7,5 – 0,05
σ	=	Desviación estándar	=	0,707106781
n	=	Población	=	9

$$Z = 31,608$$

Luego de haber realizado los cálculos estadísticos requeridos para reemplazar en la fórmula, se procede a obtener la “t” de Student (t):

Es decir que; la “t” de Student calculada es 31.608 y es mayor que la “t” de Student en tabla 2.306 (VER ANEXO 2) se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (H1) con un nivel de confianza del 95% y un margen de error al 5%.

Dos Colas	
Error	0.05
T Calculada	31.608
Grados de Libertad	8
T teórico	2.306

6. Gráfico del estadístico

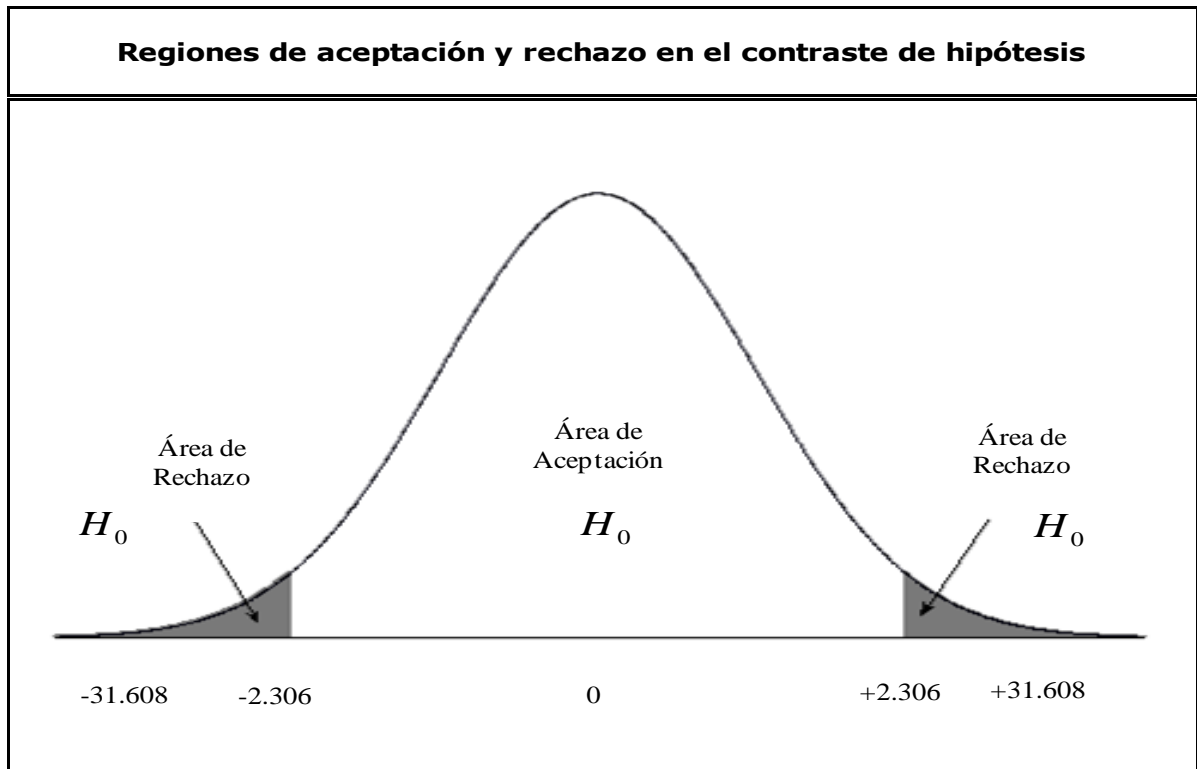


Gráfico 15: Región de Aceptación y Rechazo en el Contraste de Hipótesis

Elaborado por: Soriano, D. (2016)

Conclusión comprobación de hipótesis

La “t” de Student calculada es 31,608 y es mayor que 2,306 “t” de Student tabulada; así pues, en el presente estudio se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), el hallazgo es estadísticamente significativo, es decir que:

“Los costos de los servicios es lo que produce la rentabilidad de la empresa “OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.”.

4.2. LIMITACIONES DEL ESTUDIO DE CASO

El estudio se realizó sobre una sola empresa, por lo tanto, los resultados obtenidos corresponden a la realidad de la misma. La aplicabilidad de estos resultados al sector turístico o de servicios depende de futuras investigaciones que contrasten resultados.

4.3. CONCLUSIONES

- La empresa utiliza un sistema de costos por órdenes de servicios, presta varios tipos de servicios, pero para su control se emite una sola orden, por tanto los costos se calculan en forma general esto afecta la determinación de los costos unitarios, no se conoce con exactitud los costos de personal, los costos de bienes y los costos de suministros ya que el método utilizado no produce esta información, la empresa utiliza un sistema de proporciones para determinar los costos unitarios y estos varían en cada orden, esto tiene como consecuencia que hayan variaciones constantes en los costos calculados, haciendo muy difícil la determinación de precios de venta y quitándole competitividad a la empresa.
- La empresa no calcula índices de rentabilidad como ROE, ROA y rentabilidad sobre ventas, La rentabilidad se define a través de estos indicadores, por otro lado, la empresa desconoce la rentabilidad de cada uno de sus servicios, como consecuencia se dificulta la toma de decisiones y por lo tanto se afecta la competitividad de la empresa frente a otras.
- La determinación de precios de venta en la empresa es inadecuada ya que no cuenta con información precisa sobre los costos de producción de cada producto, esta falta de certeza afecta el establecimiento de precios y por lo tanto el margen de utilidad para cada producto, incidiendo directamente sobre la rentabilidad de la empresa.

4.4. RECOMENDACIONES

- Emitir órdenes de producción por servicio y hacer el cálculo de costos por servicio. Esta distinción permite conocer con mayor precisión el costo de personal, los costos de bienes y los costos de suministros que se destinan a cada servicio. para determinar de manera más adecuada los costos unitarios y tener información más completa y útil para el establecimiento de precios de venta y toma de decisiones. Es imperativo que la empresa elabore estados de costos con periodicidad.
- Realizar análisis de rentabilidad mediante índices que permitan medir o establecer niveles de rentabilidad económica y financiera en forma general y por servicio para determinar que producto proporciona la mayor utilidad, esta recomendación también es útil para el mejoramiento de la oferta, además se sugiere calcular márgenes de contribución por cada servicio y presenten resultados razonables.
- Para hacer el cálculo adecuado de costos deben tomarse en consideración todas las variables que afectan el costo final del servicio, tales como el costo de personal, los costos de bienes y los costos de suministros, obtenidos a través de un sistema de costos confiable. El establecimiento del modelo de costo volumen utilidad permite utilizar estas variables para establecer márgenes de costos objetivos, volúmenes óptimos y utilidades deseadas, debe realizarse a través de un minucioso estudio de costos del servicio.

Esta recomendación puede definirse de la siguiente manera:

Tabla 17: Modelo de Análisis de Costos – Volumen – Utilidad

COSTO OBJETIVO	(+) Definir costo de PERSONAL por servicio
	(+) Definir el costo de BIENES por servicio
	(+) Definir el costo de los SUMINISTROS por servicio
UTILIDAD DESEADA	(=) Costo de Producción por servicio
	Definir margen de utilidad (%)
	(=) Precio de venta
VOLUMEN ÓPTIMO	Definir volumen de servicios (Cantidad)

Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

Elaborado por: Soriano, D. (2016)

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE SOLUCIÓN

5.1. METODOLOGÍA DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN

5.1.1. PROPUESTA

TÍTULO

Modelo contable de análisis de costos – volumen – utilidad para el incremento de la Rentabilidad de la empresa “OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.”

JUSTIFICACIÓN

La experiencia en desarrollo turístico en los últimos veinte años ha demostrado la inoperancia de la aplicación de costos en este sector económico, son sensibles a las intervenciones de modelos inadecuados; siendo lo óptimo encontrar un equilibrio.

Razón por la cual con la finalidad de estructurar un modelo que sea una herramienta eficaz para obtener rentabilidad, y encaminar a la empresa “OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.” y a todo su personal, a través

del modelo costo – volumen – utilidad; con el objetivo único de mejorar su rentabilidad en acción con un elemento dinamizador de cada uno de los componentes que forman parte de la empresa. La propuesta planteada de establecer un modelo contable de análisis de costos – volumen – utilidad, está enfocado en alcanzar el éxito empresarial el mismo que se constituyen en un trabajo académico y de investigación; en su contexto de estudio y análisis es fundamental tener conocimiento científico validado.

En este sentido, es necesario tener claro cada uno de los referentes teóricos analizados en esta investigación, para poder establecer una ruta crítica viable para implementar los lineamientos necesarios para alcanzar, además del éxito económico, la satisfacción de todas las partes involucradas en la empresa: trabajadores, clientes, propietarios.

OBJETIVO GENERAL

Establecer el modelo contable de análisis de costos – volumen – utilidad para el incremento de la Rentabilidad de la empresa “OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.”

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estudiar el comportamiento de los costos.
- Elaborar una hoja de costos para servicios.
- Establecer los volúmenes de los servicios.
- Evaluar la rentabilidad utilizando indicadores financieros.

FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA

Según **Pedro Zapata (2015:361-364)** menciona:

Relación costo volumen utilidad: Dadas las aplicaciones anteriores, donde se ha privilegiado el uso de los costos variables y fijos, se concluye que existe una íntima relación entre las cantidades que se ha de producir y vender (volumen), el precio de venta y los costos, por tanto, estas son variables interdependientes. En efecto, si se desea ganar más habrá que subir el precio, aumentar el volumen o reducir los costos o una inteligente combinación de estas tres variables. Las siguientes formulas nos guían al desarrollo de esta relación económica.

$$\text{Utilidad} = (\text{Volumen} * \text{Precio de Venta}) - (\text{Costos} + \text{Gastos})$$

$$\text{Utilidad} = \text{Ventas} - (\text{Costo del producto} + \text{Costos de periodo})$$

A partir de estas fórmulas se establecen varias opciones que, dependiendo de las circunstancias cambiantes en el tiempo, serán útiles en la toma de decisiones. Veamos cuales son:

- Reducir o incrementar el precio de ventas
- Sacrificar parcial y temporalmente la utilidad
- Reducir los costos fijos y/o variables
- Modificar el volumen de la producción.

Según **Bernard Hargadon (2005:294-295)** Indica:

Los tres elementos costo, volumen y utilidad están íntimamente relacionados y por lo tanto conviene analizar cómo es esta relación, con el fin de poder tomar decisiones adecuadas en los negocios.

Costo: el termino costo, en sentido general, se refiere a todas las erogaciones o desembolsos necesarios en el negocio. En el presente análisis, nos referimos particularmente a las erogaciones que aparecen en el estado de Rentas y Gastos (o de Pérdidas y Ganancias), es decir, al costo de los productos vendidos (o costo de ventas); los gastos de ventas, los gastos de administración, otros gastos no operativos (intereses, etc.) y los impuestos sobre la renta (sobre la utilidad).

Volumen: Es la cantidad de determinada actividad. Aquí nos referimos particularmente a las actividades que repercuten más directamente sobre el estado de Rentas y Gastos o sea la actividad de ventas (volumen de ventas), la cual está íntimamente ligada con la actividad de producción (volumen de producción).

Utilidad (o pérdida): Es el resultado de las operaciones de la empresa, o sea la diferencia entre todas las rentas y todos los gastos normales del negocio. Las ganancias y pérdidas extraordinarias inciden lógicamente sobre la utilidad (o perdida) contable.

Según **Pedro Zapata (2015:23-26)** Establece:

Punto de equilibrio en un solo producto

Puede calcularse alternativamente en unidades físicas y unidades monetarias. Las formulas son:

PE en unidades físicas = Costos fijos / (Precio de venta unitario – Costo variable)

PE en dólares = Costos fijos / (1 - Costo variable unitario / Precio de venta unitario)

Para explicar el “punto de equilibrio “será importante clasificar los costos y gastos en fijos y variables, y conocer el comportamiento que tiene cada uno de los bienes y servicios. Puesto que en ciertos conceptos habrá más de una al respecto, se sugiere que el estudio del comportamiento sea rubro por rubro y en cada caso la pregunta directriz sea ¿el concepto X se incrementa de manera proporcional con el aumento de la producción? Si la respuesta es afirmativa está ante un costo variable, por el contrario, si la respuesta es negativa se estará frente a un costo fijo. Se presentarán casos de dudas razonables, es decir la respuesta positiva o negativa puede no ser tan contundente, en estos casos se sugiere hacer un estudio más profundo.

Así como los costos de producción se clasifican en fijos o variables, los gastos se clasifican del mismo modo, pero en lugar de tomar como referencia la producción se ha de referenciar las unidades vendidas, en

este sentido, casi todos los gastos administrativos y comerciales son fijos excepto: 1) Comisiones a vendedores, 2) Comisiones a colaboradores, 3) Costos financieros y 4) Depreciación de camiones de reparto siempre que se calcule en función de unidades entregadas.

Punto de equilibrio para varios productos

Casi ninguna empresa moderna fabrica un solo producto, más bien, la tendencia es la diversificación. En estos casos la búsqueda del punto de equilibrio será posible si se identifica para cada producto los precios de venta unitarios y sus costos de venta unitarios.

Además, se requiere contar con información sobre la participación ponderada respecto al margen de contribución total, es decir, que para calcular los puntos de equilibrio de las líneas de producción es primordial disponer de información específica del margen de contribución unitario (MCU) y el peso porcentual (%) que tienen o tendrán en el total de ventas cada producto.

Indicadores de Rentabilidad

Según (Arturo K, 2010) dice que:

Una empresa es rentable cuando genera suficiente utilidad o beneficio, es decir, cuando sus ingresos son mayores que sus gastos, y la diferencia entre ellos es considerada como aceptable.

Pero lo correcto al momento de evaluar la rentabilidad de una empresa es evaluar la relación que existe entre sus utilidades o beneficios, y la inversión o los recursos que ha utilizado para obtenerlos. Y para hallar esta rentabilidad, se hace uso de indicadores, índices, ratios o razones de rentabilidad, de los cuales, los principales son los siguientes:

ROA

El índice de retorno sobre activos (ROA por sus siglas en inglés) mide la rentabilidad de una empresa con respecto a los activos que posee. El ROA nos da una idea de cuán eficiente es una empresa en el uso de sus activos para generar utilidades.

La fórmula del ROA es:

$$\text{ROA} = (\text{Utilidades} / \text{Activos}) \times 100$$

Por ejemplo, si una empresa genera utilidades de 4 000, y cuenta con un total de activos de 30 000, aplicando la fórmula del ROA: $\text{ROA} = (4\ 000 / 30\ 000) \times 100$

Nos da un ROA de 13.3%, es decir, la empresa tiene una rentabilidad del 13.3% con respecto a los activos que posee. O, en otras palabras, la empresa utiliza el 13.3% del total de sus activos en la generación de utilidades.

ROE

El índice de retorno sobre patrimonio (ROE por sus siglas en inglés) mide rentabilidad de una empresa con respecto al patrimonio que posee. El ROE nos da una idea de la capacidad de una empresa para generar utilidades con el uso del capital invertido en ella y el dinero que ha generado.

La fórmula del ROE es:

$$\text{ROE} = (\text{Utilidades} / \text{Patrimonio}) \times 100$$

Por ejemplo, si una empresa genera utilidades de 4 000, y cuenta con un patrimonio de 60 000, aplicando la fórmula del ROE: $\text{ROE} = (4\,000 / 60\,000) \times 100$

Nos da un ROE de 6.6%, es decir, la empresa tiene una rentabilidad del 6.6% con respecto al patrimonio que posee. O, en otras palabras, la empresa utiliza el 6.6% de su patrimonio en la generación de utilidades.

Para (**Economía Financiera, 2013, págs. 2-3**), menciona que:

Rentabilidad Económica.

Calculamos la rentabilidad económica utilizando el beneficio económico como medida de beneficios y el Activo Total (o Pasivo Total) como medida de recursos utilizados:

$$\mathbf{RE = BE / AT}$$

Dónde:

BE = Beneficio Económico

AT = Activo Total

El beneficio económico es igual a los ingresos de la empresa menos todos los costes no financieros. Es decir, para calcular esta medida de beneficios, tomamos los ingresos totales de la empresa y restamos todos los costes excepto los intereses de la deuda y otros costes financieros. Tampoco restamos los impuestos. Por eso, el beneficio económico también se conoce como “beneficio antes de intereses e impuestos”. Otros términos bastante comunes son “beneficio operativo”, “beneficio de explotación” o “beneficio bruto”.

Rentabilidad Financiera:

Calculamos la rentabilidad financiera utilizando el beneficio neto como medida de beneficios y los Fondos Propios como medida de los recursos financieros utilizados:

$$\mathbf{RF = BN / K}$$

Siendo

BN = Beneficio Neto

K = Fondos Propios = Capital + Reservas

También se le llama rentabilidad neta o rentabilidad de los fondos propios. El beneficio neto (BN) es beneficio que ganan los propietarios de la empresa, una vez pagados los intereses y otros gastos financieros y los impuestos:

$$\text{BN} = \text{BE} - \text{Intereses} - \text{Impuestos}$$

En efecto, la primera obligación de una empresa es pagar los intereses de la deuda y, a continuación, los impuestos. Si sobra dinero, ese remanente (que es el beneficio neto) se utilizará para repartir dividendos. Al igual que antes, podemos comprobar que la medida de beneficios que estamos utilizando es consistente con la medida de recursos financieros. ¿Cómo lo sabemos? Lo sabemos porque el BN se va a utilizar para pagar a los accionistas, pero no se va a utilizar para pagar a los acreedores (ya se ha pagado a los acreedores, puesto que estamos restando los intereses).

5.2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

EL modelo contable de análisis de costos – volumen – utilidad propuesto para que conduzca al incremento de rentabilidad de la empresa “OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.”, tiene el siguiente proceso.

MODELO CONTABLE COSTO – VOLUMEN – UTILIDAD

Fase I: Estudiar el comportamiento de los costos.

CLASIFICACIÓN DE
CUENTAS DE COSTO

IDENTIFICACIÓN DE
FLUCTUACIONES DEL COSTO

Fase II: Elaborar una hoja de costos para servicios.

RECOPIACIÓN DE
INFORMACIÓN

DETERMINACIÓN
DE ESTIMADOS

COMPARACIÓN
ESTIMADO VS REAL

Fase III: Establecer volúmenes de los servicios.

DETERMINACIÓN
DEL MARGEN DE
CONTRIBUCIÓN

DETERMINACIÓN
PUNTO DE
EQUILIBRIO

DETERMINACIÓN
UTILIDAD
DESEADA

Fase IV: Evaluar la rentabilidad utilizando indicadores financieros.

APLICACIÓN DE
INDICES DE
RENTABILIDAD

ANÁLISIS DE
INDICES DE
RENTABILIDAD

Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

Elaborado por: Soriano, D. (2016)

Tabla 18: Fase I: Estudiar el Comportamiento de los Costos

CUENTA	ADMINISTRACIÓN	COSTO FIJO	COSTO VARIABLE
Sueldos y Salarios	1.385,00	2.473,13	
Beneficios Décimo Tercer Sueldo	115,42	206,09	
Beneficios Décimo Cuarto Sueldo	115,42	190,00	
Fondo de Reserva	0,00	0,00	
Vacaciones	57,71	103,05	
Horas Extraordinarias y Suplementarias	0,00		193,13
Aporte Patronal 11,15%	154,43	275,75	
I.E.C.E.	4,30	12,37	
S.E.T.E.C.	4,30	12,37	
Uniformes y Ropa de Trabajo	45,00	92,25	
Honorarios profesionales y dietas	120,00	0,00	
Puenting	0,00		270,00
Canopy	0,00		270,00
Parapente	0,00		351,00
Tours Chivas	0,00		420,00
Tours Cascadas	0,00		520,00
Paseo Caballo	0,00		505,00
Zoológico	0,00		45,00
Cuadrones	0,00		88,00
Motos	0,00		112,00
Bicicletas	0,00		174,00
Aguas Termales	0,00		30,00
Publicidad y Comunicación	12,40	272,00	
Transporte y Movilización	0,00	53,00	
Combustibles	0,00		257,00
Lubricantes	0,00		57,00
Útiles y Servicio de Aseo y Limpieza	18,32	27,15	
Útiles, Suministros y Materiales de Oficina	32,48	0,00	
Arriendos de Locales y Oficinas	300,00	400,00	
Mantenimiento y Reparaciones de P P y E	0,00		102,47
Depreciación de P P y E	58,00	2.259,41	
Gasto Bancario y Comisiones	3,42	0,00	
Luz Eléctrica	23,20		28,00
Servicio Telefónico	45,32		102,15
Agua Potable	10,15		7,23
Alimentación y Refrigerio para Clientes y Personal	0,00		1.135,75
Impuestos, Contribuciones y otros	0,00		1.647,35
Comisiones Locales	0,00		246,32
Comisiones del Exterior	0,00		469,00
TOTAL	2.504,86	6.376,56	7.030,40

Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

Tabla 19: Fase II: Elaborar una Hoja de Costos para Servicios

OPERADORA KAJOL&LAVAN TRAVEL KAJOL&LAVAN CIA. LTDA.										
HOJA DE COSTOS										
DEL 1 AL 30 DE JUNIO DE 2016										
SERVICIO	PERSONAL		BIENES		SUMINISTROS		SERVICIOS			
	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real	Estimado	Real		
Paquete Turístico 1 Rafting	429,35	510,04	462,46	462,46	260,95	260,95	423,31	464,85		
Paquete Turístico 2 Canyoning	196,79	233,77	211,96	211,96	119,60	119,60	194,02	243,06		
Paquete Turístico 3 Tours Selva	166,97	198,35	179,84	179,84	101,48	101,48	164,62	190,37		
Rafting	572,47	572,47	655,15	655,15	369,68	369,68	599,70	654,50		
Canyoning	381,65	381,65	411,07	411,07	231,95	231,95	376,28	412,82		
Escalada de Rocas	393,57	393,57	423,92	423,92	239,20	239,20	388,04	425,72		
Tours Selva	238,53	238,53	256,92	279,39	144,97	168,37	235,17	258,01		
Caminata Miradores	129,20	129,20	138,09	138,09	77,92	77,92	126,41	138,78		
Puenting	80,50	84,13	0,00	0,00	0,00	0,00	270,00	270,00		
Canopy	74,54	77,90	0,00	0,00	0,00	0,00	270,00	270,00		
Parapente	103,36	108,02	0,00	0,00	0,00	0,00	351,00	351,00		
Tours Chivas	108,53	113,42	0,00	0,00	0,00	0,00	420,00	420,00		
Tours Cascadas	134,37	140,43	0,00	0,00	0,00	0,00	520,00	520,00		
Paseo Caballo	150,57	157,36	0,00	0,00	0,00	0,00	505,00	505,00		
Zoológico	20,87	21,81	0,00	0,00	0,00	0,00	45,00	45,00		
Cuadrones	31,80	33,24	0,00	0,00	0,00	0,00	88,00	88,00		
Motos	31,80	33,24	0,00	0,00	0,00	0,00	112,00	112,00		
Bicicletas	57,64	60,24	0,00	0,00	0,00	0,00	174,00	174,00		
Aguas Termales	13,91	14,54	0,00	0,00	0,00	0,00	30,00	30,00		
Suman	3.316,45	3.501,90	2.739,41	2.761,88	1.545,75	1.569,15	5.292,55	5.573,11		
	Variación \$	185,45	Variación \$	22,47	Variación \$	23,40	Variación \$	280,56		
Resumen	Estimado	Real	f) Contador						f) Administrador	
Servicio del Personal	3.316,45	3.501,90								
Bienes	2.739,41	2.761,88								
Costo primo	6.055,86	6.263,78								
Suministros	1.545,75	1.569,15								
Servicio	5.292,55	5.573,11								
Costo	12.894,16	13.406,04								
Variación	511,88									

Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

Elaborado por: Soriano, D. (2016).

Fase III Establecer los volúmenes de los servicios.

Para calcular los puntos de equilibrio de las líneas de producción o en varios servicios es primordial disponer de información específica del margen de contribución unitario (MCU) y el peso porcentual (%) que tienen o tendrán en el total de ventas cada producto.

MCU = Precio venta Unitarios – Costo Variable Unitario

PESO PORCENTUAL % = Ingreso Unitario del Servicio / Ingreso Total de Servicios

MCP = MCU X Peso Porcentual %

Tabla 20: Determinación Margen de Contribución Ponderado

SERVICIO	VALOR	%	PRECIO	C.V.	M.C.	% PART.	M.C.P.
Paquete Turístico 1 Rafting	2.160,00	12,95%	360,00	70,23	289,77	12,95%	37,51
Paquete Turístico 2 Canyoning	990,00	5,93%	330,00	94,73	235,27	5,93%	13,96
Paquete Turístico 3 Tours Selva	840,00	5,03%	420,00	110,94	309,06	5,03%	15,56
Rafting	2.880,00	17,26%	180,00	53,02	126,98	17,26%	21,92
Canyoning	1.920,00	11,51%	120,00	41,30	78,70	11,51%	9,06
Escalada de Rocas	1.980,00	11,87%	180,00	51,81	128,19	11,87%	15,21
Tours Selva	1.200,00	7,19%	240,00	57,83	182,17	7,19%	13,10
Caminata Miradores	650,00	3,90%	5,00	0,84	4,16	3,90%	0,16
Puenting	405,00	2,43%	15,00	13,40	1,60	2,43%	0,04
Canopy	375,00	2,25%	25,00	23,70	1,30	2,25%	0,03
Parapente	520,00	3,12%	40,00	35,40	4,60	3,12%	0,14
Tours Chivas	546,00	3,27%	5,20	4,91	0,29	3,27%	0,01
Tours Cascadas	676,00	4,05%	5,20	4,86	0,34	4,05%	0,01
Paseo Caballo	757,50	4,54%	7,50	6,22	1,28	4,54%	0,06
Zoológico	105,00	0,63%	3,50	2,77	0,73	0,63%	0,00
Cuadrones	160,00	0,96%	16,00	13,32	2,68	0,96%	0,03
Motos	160,00	0,96%	10,00	9,83	0,17	0,96%	0,00
Bicicletas	290,00	1,74%	5,00	4,07	0,93	1,74%	0,02
Aguas Termales	70,00	0,42%	5,00	4,54	0,46	0,42%	0,00
TOTAL	16.684,50	100,00%		603,71		100,00%	126,83

Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

Elaborado por: Soriano, D. (2016).

Tabla 21: Determinación Del Costo Variable Unitario

CÁLCULO DEL COSTO VARIABLE RAFTING	
Horas Extraordinarias y Suplementarias	\$ 57,94
Combustibles	\$ 13,53
Lubricantes	\$ 3,00
Mantenimiento y Reparaciones de P PyE	\$ 5,39
Luz Eléctrica	\$ 4,00
Servicio Telefónico	\$ 10,22
Agua Potable	\$ 1,03
Alimentación y Refrigerio para Clientes y Personal	\$ 308,00
Impuestos, Contribuciones y Otros	\$ 373,73
Comisiones Locales	\$ 71,43
TOTAL COSTO VARIABLE DEL SERVICIO	\$ 848,27
CANTIDAD DE SERVICIOS PRESTADOS	16
COSTO VARIABLE UNITARIO	\$ 53,02

Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

Elaborado por: Soriano, D. (2016).

CÁLCULO DEL COSTO VARIABLE AGUAS TERMALES	
Aguas Termales	\$ 30,00
Combustibles	\$ 13,53
Lubricantes	\$ 3,00
Mantenimiento y Reparaciones de P. P. y E.	\$ 5,39
Servicio Telefónico	\$ 2,55
Impuestos, Contribuciones y Otros	\$ 9,08
TOTAL COSTO VARIABLE DEL SERVICIO	\$ 63,56
CANTIDAD DE SERVICIOS PRESTADOS	14
COSTO VARIABLE UNITARIO	\$ 4,54

Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

Elaborado por: Soriano, D. (2016).

Los valores de horas extras, alimentación y comisiones corresponden a valores exclusivos del servicio, los demás valores se prorratan de acuerdo al porcentaje de participación en las ventas.

Tabla 22: Determinación Del Punto De Equilibrio

PE = Costo Fijo / Margen De Contribución Ponderado

PE = 6.376,56 / 126,83

PE = 50,28

SERVICIO	UN	VENTA	C. V.	MC
Paquete Turístico 1 Rafting	6,51	2.343,19	457,12	1.886,07
Paquete Turístico 2 Canyoning	2,98	984,47	282,59	701,88
Paquete Turístico 3 Tours Selva	2,53	1.063,11	280,82	782,29
Rafting	8,68	1.562,13	460,11	1.102,02
Canyoning	5,79	694,28	238,96	455,32
Escalada de Rocas	5,97	1.073,96	309,12	764,84
Tours Selva	3,62	867,85	209,11	658,74
Caminata Miradores	1,96	9,79	1,64	8,15
Puenting	1,22	18,31	16,35	1,95
Canopy	1,13	28,25	26,78	1,47
Parapente	1,57	62,68	55,47	7,21
Tours Chivas	1,65	8,56	8,07	0,48
Tours Cascadas	2,04	10,59	9,91	0,69
Paseo Caballo	2,28	17,12	14,19	2,93
Zoológico	0,32	1,11	0,88	0,23
Cuadrones	0,48	7,71	6,42	1,29
Motos	0,48	4,82	4,74	0,08
Bicicletas	0,87	4,37	3,56	0,81
Aguas Termales	0,21	1,05	0,96	0,10
TOTAL	50,28	8.763,35	2.386,78	6.376,56

VENTA	8.763,35
C. VARIABLE	2.386,78
MC	6.376,56
C. FIJO	6.376,56
UTILIDAD	0,00

Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

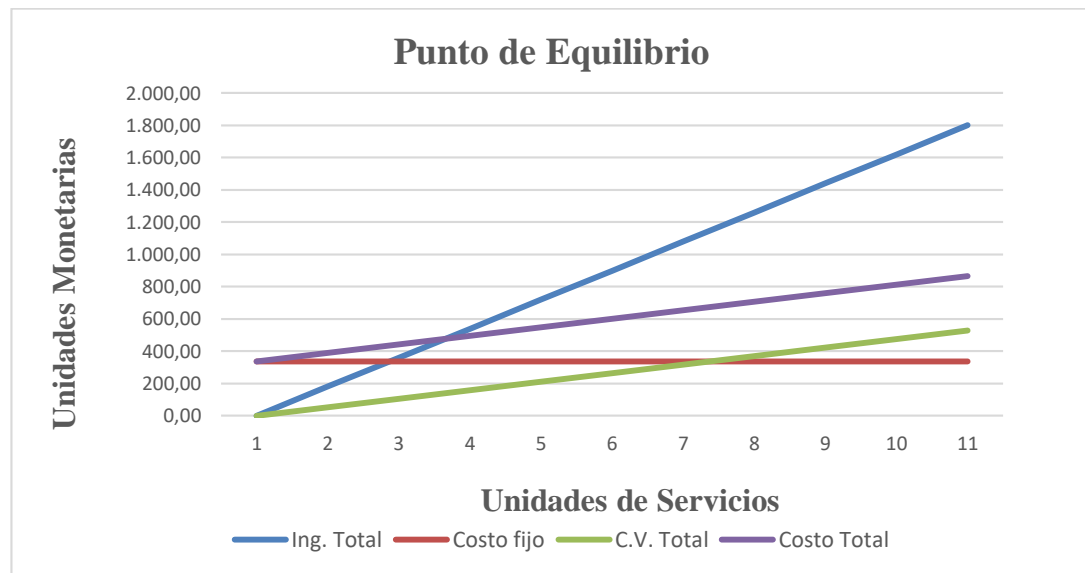
Elaborado por: Soriano, D. (2016).

Debido a que el punto de equilibrio en empresas de varios servicios, es necesario obtenerlo por cada servicio en este caso tomaremos dos servicios para poder visualizar.

Análisis de Equilibrio del Servicio Rafting

DATOS	
Precio de venta unitario	\$ 180,00
Unidades vendidas	16
Ingreso Total	\$ 2.880,00
Costo fijo total	\$ 335,61
Costo variable total	\$ 848,27
Costo variable unitario	\$ 53,02

P.V.U.	Unidades	Ing. Total	Costo fijo	C.V. U.	C.V. Total	Costo Total	Utilidades
180,00	0	0,00	335,61	53,02	0,00	335,61	-335,61
180,00	1	180,00	335,61	53,02	53,02	388,63	-208,63
180,00	2	360,00	335,61	53,02	106,03	441,64	-81,64
180,00	3	540,00	335,61	53,02	159,05	494,66	45,34
180,00	4	720,00	335,61	53,02	212,07	547,68	172,32
180,00	5	900,00	335,61	53,02	265,09	600,69	299,31
180,00	6	1.080,00	335,61	53,02	318,10	653,71	426,29
180,00	7	1.260,00	335,61	53,02	371,12	706,73	553,27
180,00	8	1.440,00	335,61	53,02	424,14	759,75	680,25
180,00	9	1.620,00	335,61	53,02	477,15	812,76	807,24
180,00	10	1.800,00	335,61	53,02	530,17	865,78	934,22



Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

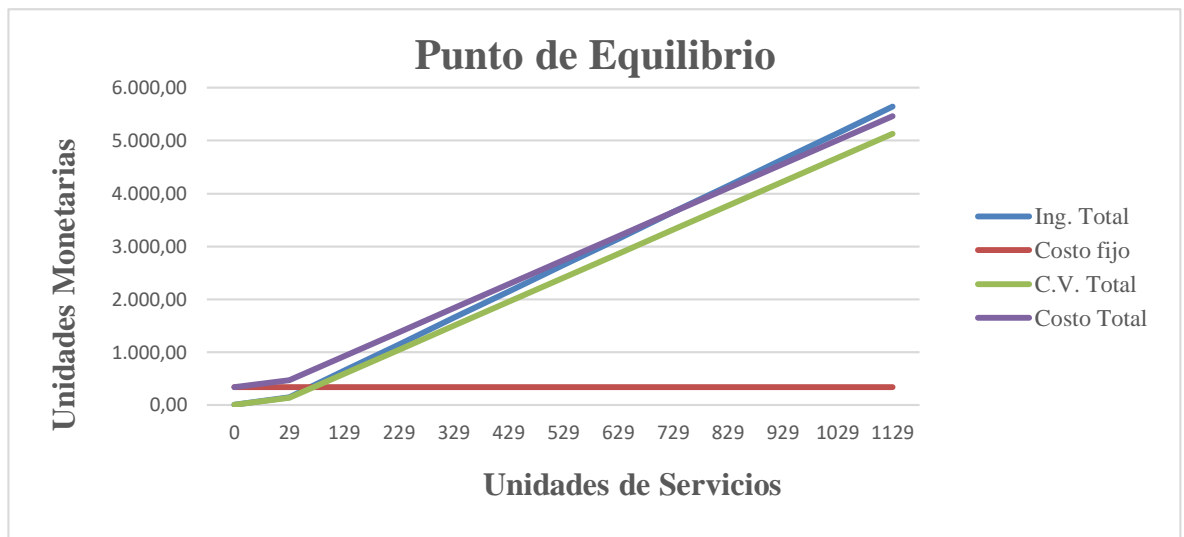
Elaborado por: Soriano, D. (2016).

Como observamos en el servicio rafting cuando se vende tres unidades llegamos al punto de equilibrio y obtenemos utilidad.

Análisis de Equilibrio del Servicio Aguas Termales

DATOS	
Precio de venta unitario	\$ 5,00
Unidades vendidas	14
Ingreso Total	\$ 70,00
Costo fijo total	\$ 335,61
Costo variable total	\$ 63,56
Costo variable unitario	\$ 4,54

P.V.U.	Unidades	Ing. Total	Costo fijo	C.V. U.	C.V. Total	Costo Total	Utilidades
5,00	0	0,00	335,61	4,54	0,00	335,61	-335,61
5,00	29	146,25	335,61	4,54	132,79	468,40	-322,15
5,00	129	646,25	335,61	4,54	586,77	922,38	-276,13
5,00	229	1.146,25	335,61	4,54	1.040,75	1.376,36	-230,11
5,00	329	1.646,25	335,61	4,54	1.494,73	1.830,33	-184,08
5,00	429	2.146,25	335,61	4,54	1.948,70	2.284,31	-138,06
5,00	529	2.646,25	335,61	4,54	2.402,68	2.738,29	-92,04
5,00	629	3.146,25	335,61	4,54	2.856,66	3.192,27	-46,02
5,00	729	3.646,25	335,61	4,54	3.310,64	3.646,25	0,00
5,00	829	4.146,25	335,61	4,54	3.764,62	4.100,23	46,02
5,00	929	4.646,25	335,61	4,54	4.218,60	4.554,21	92,04
5,00	1029	5.146,25	335,61	4,54	4.672,58	5.008,19	138,06
5,00	1129	5.646,25	335,61	4,54	5.126,56	5.462,16	184,09



Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

Elaborado por: Soriano, D. (2016).

Como observamos en el servicio aguas termales cuando se vende setecientos veinte y nueve unidades llegamos al punto de equilibrio.

Tabla 23: Determinación Utilidad Deseada

PEYUD = Costo Fijo + Utilidad deseada / Margen De Contribución Ponderado

PEYUD = 6.376,56 + 1.500,00 / 126,83

PEYUD = 62,10

SERVICIO	UN	VENTA	C. V.	MC
Paquete Turístico 1 Rafting	8,04	2.894,39	564,65	2.329,75
Paquete Turístico 2 Canyoning	3,68	1.216,05	349,06	866,98
Paquete Turístico 3 Tours Selva	3,13	1.313,20	346,88	966,31
Rafting	10,72	1.929,60	568,34	1.361,25
Canyoning	7,15	857,60	295,17	562,43
Escalada de Rocas	7,37	1.326,60	381,83	944,76
Tours Selva	4,47	1.072,00	258,30	813,70
Caminata Miradores	2,42	12,10	2,03	10,07
Puenting	1,51	22,61	20,20	2,41
Canopy	1,40	34,90	33,08	1,82
Parapente	1,94	77,42	68,52	8,90
Tours Chivas	2,03	10,57	9,97	0,59
Tours Cascadas	2,52	13,08	12,24	0,85
Paseo Caballo	2,82	21,15	17,53	3,62
Zoológico	0,39	1,37	1,08	0,29
Cuadrones	0,60	9,53	7,93	1,59
Motos	0,60	5,96	5,85	0,10
Bicicletas	1,08	5,40	4,39	1,00
Aguas Termales	0,26	1,30	1,18	0,12
TOTAL	62,10	10.824,80	2.948,24	7.876,56

VENTA	10.824,80
C. VARIABLE	2.948,24
MC	7.876,56
C. FIJO	6.376,56
UTILIDAD	1.500,00

Fuente: Operadora kajol & Lavan Cía. Ltda.

Elaborado por: Soriano, D. (2016).

Fase IV Utilizar indicadores de rentabilidad.

Aplicación de índices de rentabilidad

Rentabilidad

$$\text{ROA} = (\text{Utilidades} / \text{Activos}) \times 100$$

$$\text{ROA} = (1.525,86 / 23.675,10) \times 100 = 6,44\%$$

La empresa tiene una rentabilidad del 6.44% con respecto a los activos que posee. O, en otras palabras, la empresa utiliza el 6.44% del total de sus activos en la generación de utilidades.

$$\text{ROE} = (\text{Utilidades} / \text{Patrimonio}) \times 100$$

$$\text{ROE} = (1.525,86 / 9.239,62) \times 100 = 16,51\%$$

La empresa tiene una rentabilidad del 16.51% con respecto al patrimonio que posee. O, en otras palabras, la empresa utiliza el 16.51% de su patrimonio en la generación de utilidades.

Rentabilidad Económica

$$\text{RE} = \text{BE} / \text{AT}$$

$$\text{RE} = (17.448,08 - 15.922,22) / 23.675,10 = 6\%$$

La empresa tiene una rentabilidad económica del 6% con respecto a los activos que posee. O, en otras palabras, la empresa utiliza el 6% del total de sus activos en la generación de utilidades.

Rentabilidad Financiera

$$\mathbf{RF = BN / K}$$

$$\mathbf{RF = 1.190,17 / 1000,00 = 1,19}$$

Calculamos la rentabilidad financiera utilizando el beneficio neto como medida de beneficios y los Fondos Propios como medida de los recursos financieros utilizados en este caso. La empresa tiene una rentabilidad financiera de 1.19 veces con respecto al capital que posee. O, en otras palabras, la empresa tiene un beneficio neto de 1,19 veces de sus fondos propios.

$$\mathbf{BN = BE - Intereses - Impuestos}$$

$$\mathbf{BN = 1.525,86 - 335,69 = 1.190,17}$$

El beneficio neto (BN) es beneficio que ganan los propietarios de la empresa, una vez pagados los intereses y otros gastos financieros y los impuestos, en este caso es \$ 1.190,17

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIRRE, José (2004), “Sistema de Costeo La asignación del costo total al producto o servicio” Colección estudios de contaduría, Editorial Bogotá (pp. 278).

ACOSTA, Jaime (2010) “Análisis e Interpretación de la Información Financiera I”, Disponible en línea: <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/fin/37/rentabiypeduct.htm>. (22-06-2016).

Baños de Agua Santa.com, Disponible en línea: <http://banosdeaguasanta.com/banos-ecuador> (22-06-2016).

Baños turístico (2016: Internet) Disponible en línea: <http://www.banios.com/banosecuador/index.html>. (22-06-2016).

BEST, John W. (1974), “Como investigar en educación”, Tercera edición, Ediciones Morata, (pp. 510).

BRAVO, Mercedes y UBIDIA, Carmita (2009). Contabilidad General. Edición QUINTA pág. 18.

CEPEDA, María Fernanda (2005) “Falta de control de los costos y su incidencia en la rentabilidad de Bio Gourmet” (25-01-2011).

Código de Trabajo (cod.2005 - 017.RO - S 167:16 – dic – 2005).

Ecuador.us (2016: Internet) disponible en línea: <http://www.ecuador.us/turismo.htm>. (22-06-2016).

EYSSAUTIER DE LA MORA, Maurice (2006) “Metodología de la Investigación-Desarrollo de la Inteligencia” Quinta Edición Pg. 97. Disponible en Línea http://books.google.com/books/about/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n.html?hl=es&id=xdALJ4BXo_AC.

FRACICA N. German (1998) “Modelo de simulación en muestreo” Universidad de la Sabana, Bogotá (pp 288).

GÓMEZ, Giovanni E. (2001)” La contabilidad de costos: Conceptos, importancia, clasificación y su relación con la empresa “. Disponible en Línea. <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/no%2010/contabilidad%20costos.htm>.

HARGADON, Bernard y MÚNERA C., Armando (1985): “Contabilidad de Costos”, Editorial Norma S. A., Bogotá - Colombia.

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

HERNÁNDEZ, Francisca (1994) “Investigación correlacional e investigación explicativa” Disponible en línea: <http://luiserveychavez.files.wordpress.com/2008/11/investigacion-orrelacional2.doc>.

HORNGREN Charles; DATAR Sprikant; FOSTER George (2007). “Contabilidad de Costos Enfoque Gerencial” Decima Segunda Edición. Disponible en línea: http://books.google.com.ec/books?id=zDCb9fDzN-gC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

KUHN, Tomas (2011: Internet). “Historia de la filosofía contemporánea” Disponible en línea: <http://www.webdianoia.com/contemporanea/kuhn.htm> (22-01-2016).

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI) Codificación No. 2004-026. En virtud de lo prescrito por el artículo 153 de la Ley s/n (R.O. 242-3S, 29-XII-2007).

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI), Decreto No. 430, Expídase el Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios, 30 de Julio de 2010 - R. O. No. 247.

LOPEZ, Myriam (2009) “El sistema de costos y su incidencia en la rentabilidad del Taller de Muebles de Oficina López” (25-01-2011).

MENDEZ, William A. (2011) “El Análisis Financiero” Disponible en línea: http://webdelprofesor.ula.ve/economia/mendezm/Indices_Financieros.doc.

Ministerio de Finanzas (MEF, 2015: Internet). Disponible en línea:

<http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/11/5-Por-Grupo-Ingresos.pdf> (22-01-2016).

MOSQUERA, Ivonne (2011) “Análisis de los costos y su incidencia en la rentabilidad de Megavihal” 148pp.

Normas Internacionales de Contabilidad (NIC 2), Registros Oficiales No: 270 del año 1996; Sección Existencias, pág. 6-7.

ROBERTO SAMPIERI & COAUTORES (1998) Metodología de la Investigación (2ª edición). México. Editorial Mc. Graw - Hill. Disponible en línea: <http://www.itescham.com/Syllabus/Doctos/r88.DOC>.

Servicio de Rentas Internas (SRI, 2015: Internet). Disponible en línea: file:///C:/Users/SDO/Downloads/Informe%20de%20recaudacion_%202015.pdf (22-01-2016).

SILVA Aycaguer, Luis Carlos (1997), “Cultura estadística e investigación científica en el campo de la salud: una mirada crítica”, edición ilustrada, ediciones Díaz de Santos, (pp. 390).

TAMAYO, Mario (2004), “El Proceso de la Investigación Científica”, Cuarta edición, Editorial Limusa, México, (pp.440).

THOMAS C. Kinnar, James R. Taylor, Sebastián S. Kresge (1993). “Investigación de mercados un enfoque aplicado”, Cuarta edición, Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. (pp. 740).

VERA, Lamberto (2011) “Investigación Cualitativa” Disponible en Línea: <http://www.slideshare.net/ynbv/investigacion-cualitativa>.




WALPOLE, Roland; Myers, Raymond y Ye, Keying (2007), “Probabilidad y estadística para ingeniería y ciencias” Octava edición, Editorial Pearson Educación, 2007, (pp. 816) disponible en línea: <https://books.google.com.ec/books?id=jBnRMQAACAAJ&dq=Walpole,+Ronald+septima+edicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiT0evO0tzKAhWILSYKHd0VA5YQ6wEIHDAA>.

ZAPATA, Pedro (2007). “Contabilidad de costos, Herramienta para la Toma de Decisiones” Editorial McGraw Hill, Colombia (pp. 6-429).

ZAPATA, Pedro (2015). “Contabilidad de costos, Herramienta para la Toma de Decisiones”, Segunda Edición, Editorial Alfaomega, Colombia (pp. 6-426).

ANEXOS

ANEXO 1

	REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES	 <i>...le hace bien al país!</i>
NÚMERO RUC:	1891788951001	
RAZÓN SOCIAL:	OPERADORA KAJOL&LAVAN TRAVEL KAJOL&LAVAN CIA. LTDA.	
NOMBRE COMERCIAL:	KAJOL LAVAN TRAVEL	
REPRESENTANTE LEGAL:	PELEG ITAI ELIZER	
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS	OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL:	SIN	NÚMERO: SIN
FCC. NACIMIENTO:		FCC. INICIO ACTIVIDADES: 25/02/2016
FCC. INSCRIPCIÓN: 25/02/2016		FCC. ACTUALIZACIÓN:
FCC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		FCC. RENICIO ACTIVIDADES:
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL		
ACTIVIDADES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES		
DOMICILIO TRIBUTARIO		
Provincia: TUNGURAHUA Canton: BAÑOS DE AGUA SANTA Parroquia: BAÑOS DE AGUA SANTA Calle: ORIENTE Numero: SIN Interseccion: 12 DE NOVIEMBRE Referencia ubicación: A 10 METROS DEL SINDICATO DE CHOFERES Email: kajo.lavan.trave@gmail.com Telefono Trabajo: 032742575 Celular: 0994231881		
DOMICILIO ESPECIAL		
SIN		
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS		
<ul style="list-style-type: none"> * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES * ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI * ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA 		
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS		
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	1	ABIERTOS 1
JURISDICCIÓN	1 ZONA 31 TUNGURAHUA	CERRADOS 0
		
Código: RIMRUC2016000203889		
Fecha: 03/03/2016 17:56:32 PM		



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NÚMERO RUC:
RAZÓN SOCIAL:

1891788951001
OPERADORA KAJDL&LAVAN TRAVEL KAJDL&LAVAN CIA. LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

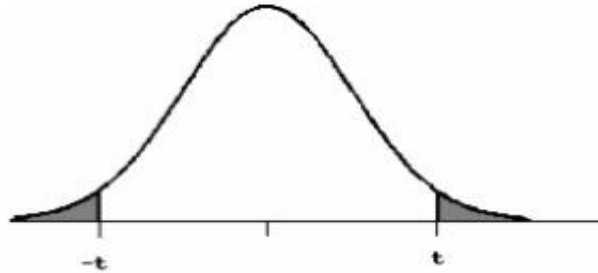
No. ESTABLECIMIENTO:	001	Estado:	ABIERTO - MATRIZ	FECH. INICIO ACT.:	19/08/2015
NOMBRE COMERCIAL:		FECH. CIERRE:		FECH. FINICIO:	
ACTIVIDAD ECONÓMICA:					
ACTIVIDADES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES					
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:					
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: BAÑOS DE AGUA SANTA Parroquia: BAÑOS DE AGUA SANTA Calle: ORIENTE Número: SIN Intersección: 12 DE NOVIEMBRE Referencia: A 10 METROS DEL SINDICATO DE CHOPRES Email: kajdlavan.travel@gmail.com Teléfono Trabajo: 032742575 Celular: 0994281681					



Código: RIMRUC2016000203889
Fecha: 03/03/2016 17:56:32 PM

ANEXO 2

Tabla de cuantiles de la distribución t de Student



(a) El área de las dos colas está sombreada en la figura.

(b) Si H_A es direccional, las cabeceras de las columnas deben ser divididas por 2 cuando se acota el P-valor.

gl	ÁREA DE DOS COLAS						
	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,001	0,0001
1	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657	636,619	6366,198
2	1,886	2,920	4,303	6,695	9,925	31,598	99,992
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	12,924	28,000
4	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	8,610	15,544
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	6,869	11,178
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,959	9,082
7	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	5,408	7,885
8	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	5,041	7,120
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,781	6,594
10	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,587	6,211
11	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,437	5,921
12	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	4,318	5,694
13	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	4,221	5,513
14	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	4,140	5,363
15	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	4,073	5,239
16	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	4,015	5,134
17	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,965	5,044
18	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,922	4,966
19	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,883	4,897
20	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,850	4,837
21	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,819	4,784
22	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,792	4,736
23	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,767	4,693
24	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,745	4,654
25	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,725	4,619
26	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	3,707	4,587
27	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	3,690	4,558
28	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	3,674	4,530
29	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	3,659	4,506
30	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	3,646	4,482
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	3,551	4,321
60	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	3,460	4,169
100	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626	3,390	4,053
140	1,288	1,656	1,977	2,353	2,611	3,361	4,006
∞	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576	3,291	3,891

ANEXO 3

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA CUESTIONARIO DE ENTREVISTA
DIRIGIDO A: Personal de “OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.” CÓDIGO <input type="text"/>
OBJETIVO: Estudiar los costos de los servicios y la rentabilidad de la empresa “OPERADORA KAJOL & LAVAN TRAVEL KAJOL & LAVAN CIA. LTDA.”.
MOTIVACIÓN: Saludos cordiales, le invitamos a contestar el siguiente cuestionario a fin de obtener información valiosa y confiable, que será de uso oficial y de máxima confidencialidad.
INSTRUCCIONES: ✓ Subraye la respuesta que a su parecer sea la más conveniente

1. **¿Se conoce qué proporción de los sueldos de los trabajadores tiene cada servicio?**

a). SI..... b). NO.....

2. **¿Se conoce el tiempo que los trabajadores emplean en la prestación de cada servicio?**

a). SI..... b). NO.....

3. **¿Se conoce de manera adecuada la cantidad de bienes utilizados por servicio?**

a). SI..... b). NO.....

4. **¿Se conoce el uso que los trabajadores dan a los bienes que emplean en la prestación de cada servicio?**

a). SI..... b). NO.....

5. **¿Se conoce la base de asignación para cada suministro en la prestación del servicio?**

a). SI..... b). NO.....

6. ¿Se conoce el uso que los trabajadores dan a los suministros que emplean en la prestación de cada servicio?

a). SI..... b). NO.....

7. ¿Se conoce de qué manera se reflejan las utilidades en la empresa?

a). SI..... b). NO.....

8. ¿Se conoce el aporte del activo en las utilidades de la empresa?

a). SI..... b). NO.....

9. ¿Se conoce como están financiados los activos de la empresa?

a). SI..... b). NO.....

10. ¿Se conoce si se han reflejado utilidades positivas en la empresa el último período?

a). SI..... b). NO.....

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ESPACIO RESERVADO PARA EL INVESTIGADOR

	CUESTIONARIO
Fecha (día/mes/año)	
Hora de inicio (hr/min.)	
Hora de termino (hr/min.)	
Nombre y Apellido del encuestador	Observaciones
Firma del encuestado	