



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TEMA:

“APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE COSTOS ABC EN LA EMPRESA HOSPIBANDA CÍA. LTDA., DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA, DURANTE EL PERÍODO 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”

Tesis de Grado presentado previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

Autores:

Gómez Toapanta Violeta Maritza

Taípe Chilibingua Wagner Alcivar

Directora:

Dra. Barbosa Reyes Mónica Jeaneth

Latacunga - Ecuador

Junio - 2014

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el actual informe es el resultado de la investigación, **“APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE COSTOS ABC EN LA EMPRESA HOSPIBANDA CÍA. LTDA., DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA, DURANTE EL PERÍODO 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”** son de exclusiva responsabilidad de los autores.

.....
Violeta Maritza Gómez Toapanta

C.C. 050369881-3

.....
Wagner Alcivar Taipe Chilibingua

C.C. 050311260-9

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director de Trabajo de Investigación sobre el tema:

“APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE COSTOS ABC EN LA EMPRESA HOSPIBANDA CÍA. LTDA., DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA, DURANTE EL PERÍODO 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”., de **Violeta Maritza Gómez Toapanta** con el número de cédula **050369881-3** y **Wagner Alcivar Taipe Chilingua** con el número de cédula **050311260-9**, estudiantes de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos-técnicos suficiente para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Grado, que el Honorable Consejo Académico de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Mayo 2014

La Directora:

.....

DRA. MÓNICA JEANETH BARBOSA REYES



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
Latacunga - Ecuador

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, los postulantes: Gómez Toapanta Violeta Maritza y Taípe Chilibingua Wagner Alcivar con el título de tesis: **“APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE COSTOS ABC EN LA EMPRESA HOSPIBANDA CÍA. LTDA., DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA, DURANTE EL PERÍODO 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Mayo 2014

Para constancia firman:

.....
Ing. Armas Heredia Isabel Regina

PRESIDENTE

.....
Ing. Chancusig Chasig Juan Carlos

MIEMBRO

.....
Lic. Falconí Tapia Angelita Azucena

OPOSITOR

HOSPIBANDA CÍA. LTDA.

CERTIFICADO

Yo, Srta. Ing. Mariana Santander Aux. Contable de Hospibanda Cía. Ltda., certifico que: el señor Taipe Chiliquinga Wagner Alcivar portador de la Cédula de Identidad N° 050311260-9 y la señorita Gómez Toapanta Violeta Maritza portadora de la Cédula de Identidad N° 050369881-3, elaboraron en mi empresa la Tesis: **“APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE COSTOS ABC EN LA EMPRESA HOSPIBANDA CÍA. LTDA., DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA, DURANTE EL PERÍODO 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”**, los mismos que contaron con toda la colaboración de la empresa, pues se facilitó la información necesaria para el desarrollo de la práctica correspondiente.

Constancia que se expide a petición de los interesados, para los fines que crean conveniente.

Atentamente;

.....
Ing. Mariana Santander
AUX. CONTABLE

DEDICATORIA

A una de mis más bellas y grandes bendiciones, mi adorada hija Brendy, a mis padres Inés y Trajano, quienes a pesar de la distancia siempre estuvieron brindándome todo su amor y confianza, a mis hermanos Santiago y Gissela, por su apoyo incondicional, y a una persona en especial, Paúl; quien forma parte importante de mi vida, que gracias a su cariño, ternura y paciencia me enseñó que mi vida a su lado es mucho mejor, a ellos mi más grande amor y respeto, a mi querido compañero por compartir este sueño conmigo.

Violeta

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios, a mi esposa y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mi esposa y padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ellos que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida.

Alcivar

AGRADECIMIENTO

Mis más sin sinceros agradecimientos en primer instancia a Dios, por colmarme de bendiciones y por guiarme en mi etapa estudiantil, permitiéndome cumplir con uno de mis más grandes anhelos, en segunda instancia a mis queridos y amorosos padres, quienes con su sacrificio y esfuerzo siempre estuvieron a mi lado ayudándome a ascender en esta etapa de mi vida.

Como olvidarme de mi querida Alma Mater la “Universidad Técnica de Cotopaxi” pues en sus aulas he recibido los conocimientos más gratos y sabios, mismos que me ayudarán a enfrentar los difíciles retos de la vida, también a mis queridos maestros, por toda su paciencia y entrega durante toda mi carrera, a ellos mi mayor gratitud y respeto.

Violeta

AGRADECIMIENTO

En primera instancia a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hizo realidad este sueño anhelado; en segundo lugar a mis padres; y a mi compañera María Elizabeth Quispe, por apoyarme y depositar su confianza en cada momento de mi formación profesional, a la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI por darme la oportunidad de estudiar y ser una persona de bien.

A la Dra. Mónica Barbosa por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí, que pueda terminar mis estudios con éxito.

También a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación, y en especial a la Dra. Patricia López por sus consejos, su enseñanza y más que todo por su amistad, a ellos mis más sinceros reconocimientos y respeto.

Alcivar

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁG.
POTADA.....	i
AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
CERTIFICADO DE LA EMPRESA.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	x
ÍNDICE DE CUADROS.....	xv
ÍNDICE DE TABLAS.....	xvi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xviii
RESUMEN.....	xx
ABSTRACT.....	xxi
AVAL ABSTRACT.....	xxii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	3
1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	3
1.1 Antecedentes investigativos.....	3
1.2 Categorías fundamentales.....	4
1.3 Gestión financiera y administrativa.....	4
1.3.1 Concepto.....	5
1.3.2 Elementos básicos de la gestión administrativa.....	5
1.3.3 Importancia.....	6

1.3.4	Principios	6
1.3.5	Gestión financiera.....	7
1.3.6	Importancia	8
1.3.7	Planteamiento financiero	8
1.4	Empresa	9
1.4.1	Concepto	9
1.4.2	Objetivo	10
1.4.3	Clasificación de las Empresas	10
1.4.4	Funciones de la empresa	11
1.5	Contabilidad	12
1.5.1	Concepto	12
1.5.2	Evolución de la contabilidad y sus principales aportes	13
1.5.3	Objetivos.....	13
1.5.4	Importancia	14
1.5.5	Clasificación.....	14
1.6	La Contabilidad de Costos	14
1.6.1	Concepto	14
1.6.2	Importancia de la Contabilidad de Costos	15
1.6.3	Objetivos de la Contabilidad de Costos.....	16
1.6.4	Características de la contabilidad de costos.....	16
1.7	Costos	16
1.7.1	Concepto	16
1.7.2	Elementos del Costo	17
1.7.3	Clasificación de los Costos	18
1.8	Sistema de Costos.....	18
1.8.1	Concepto	19

1.8.2	Clasificación de Sistemas de Costos	19
1.9	Costos por Órdenes de Producción	20
1.9.1	Concepto	20
1.9.2	Características	21
1.10	Costos por Procesos.....	21
1.10.1	Conceptos.....	21
1.10.2	Características	22
1.11	Costo Estándar	22
1.11.1	Concepto	22
1.12	Costo Basado en Actividades (ABC)	23
1.12.1	Concepto	23
1.12.2	Características del Sistema de Costos ABC.....	24
1.12.3	Objetivos.....	25
1.12.4	Ventajas del Sistema de Costos ABC.....	25
1.12.5	Diferencias entre el Costeo Tradicional y el Costeo ABC	25
1.12.6	Donde Implantar un Sistema ABC.....	26
1.12.7	Etapas para Implementar y Organizar el Modelo ABC.....	27
1.12.8	Fortalezas y Debilidades del Costeo ABC.....	32
1.12.9	Cadena de Valor	33
CAPÍTULO II		35
2.	BREVE DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	35
2.1	Introducción	35
2.2	Análisis FODA.....	36
2.3	Diseño metodológico	36
2.3.1	Tipos de Investigación.....	36

2.3.2	Diseño de la investigación	37
2.3.3	Unidad de estudio	37
2.3.4	Métodos utilizados	38
2.3.5	Técnicas	39
2.4	Análisis e Interpretación a la entrevista aplicada a la Administradora de Hospibanda Cía. Ltda.....	42
2.4.1	Análisis de la entrevista realizada a la administradora de Hospibanda Cía. Ltda.	45
2.5	Aplicación de las encuestas a los empleados de Hospibanda Cía. Ltda....	46
2.6	Aplicación de las encuesta a los clientes de Hospibanda Cía. Ltda.	59
2.7	CONCLUSIONES.....	69
2.8	RECOMENDACIONES.....	70
 CAPÍTULO III		 71
3	PROPUESTA.....	71
3.1	Introducción	71
3.2	Justificación	72
3.3	Objetivos.....	73
3.3.1	Objetivo General	73
3.3.2	Objetivos Específicos	73
3.4	Caracterización de la empresa.....	74
3.4.1	Identificación de la empresa	74
3.4.2	Misión.....	76
3.4.3	Visión.....	76
3.4.4	Políticas de la empresa.....	76
3.4.5	Estrategias de la empresa	77

3.4.6	Valores corporativos.....	77
3.4.7	Organigrama.....	79
3.5	Descripción de la Propuesta.....	80
3.6	Desarrollo de la propuesta	81
3.6.1	Diagnóstico preliminar	82
3.6.2	Análisis de los procesos emergencia	83
3.6.3	Identificación de actividades en emergencia (enfermedades frecuentes)..	86
3.6.4	Inventario y flujo de las actividades	87
3.6.5	Identificar los elementos de costo de las actividades	88
3.6.6	Identificación de los centros del costo.....	90
3.6.7	Determinar los generadores de costo o cost-drivers en emergencia (enfermedades frecuentes).....	93
3.6.8	Asociación de los recursos indirectos con las actividades (enfermedades frecuentes)	97
3.6.9	Asignación de los recursos directos de los objetos del costo (enfermedades frecuentes)	100
3.6.10	Asignación del costo de las actividades al servicio (enfermedades frecuentes)	101
3.6.11	Determinación de los costos totales (enfermedades frecuentes).....	102
3.6.12	Análisis de los procesos (sutura).....	103
3.6.13	Identificación de actividades (sutura).....	103
3.6.14	Inventario y flujograma de las actividades (sutura)	105
3.6.15	Identificar los elementos de costos de las actividades (sutura).....	106
3.6.16	Identificación de los centros del costo emergencia (sutura)	107
3.6.17	Determinar los generadores de costo o cost-drivers (sutura).....	108
3.6.18	Asociación de los recursos indirectos con las actividades (sutura).....	111
3.6.19	Asignación de los recursos directos de los objetos del costo (sutura).....	114

3.6.20	Asignación del costo de las actividades al servicio (sutura).....	115
3.6.21	Determinación de costos totales (sutura).....	116
3.6.22	Análisis de los procesos (Hospitalización)	116
3.6.23	Identificación de actividades (Hospitalización)	119
3.6.24	Inventario y flujo de las actividades (Hospitalización)	121
3.6.25	Identificar los elementos de costos de las actividades (Hospitalización)	124
3.6.26	Identificación de los centros del costo (Hospitalización)	126
3.6.27	Determinar los generadores de costo o cost-drivers (Hospitalización) ...	128
3.6.28	Asociación de los recursos indirectos con las actividades.....	130
3.6.29	Asignación de los recursos directos de los objetos del costo.....	134
3.6.30	Asignación del costo de las actividades al servicio.....	137
3.6.31	Determinación de costos totales	138
3.6.32	Análisis e interpretación de resultados del sistema de costos ABC	139
	CONCLUSIONES	141
	RECOMENDACIONES	142
	BIBLIOGRAFÍA	143
	ANEXOS.....	145

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 2. 1:	Análisis FODA.....	36
CUADRO N° 2.2:	Población interna de la empresa.....	38
CUADRO N° 2.3:	Población externa de la empresa	38
CUADRO N° 2.4:	Ficha de observación	41

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 2.1: Procesos en el servicio a ofrecer	46
TABLA N° 2.2: Costos que genera cada actividad	47
TABLA N° 2.3: Conocimiento del costo	48
TABLA N° 2.4: Que es un sistema de costos	49
TABLA N° 2.5: Conocimiento de las actividades	50
TABLA N° 2.6: Orden en las actividades.....	51
TABLA N° 2.7: Atención a los pacientes.....	52
TABLA N° 2.8: Tiempo empleado por paciente.....	53
TABLA N° 2.9: Costo del servicio.....	54
TABLA N° 2.10: Costo real del servicio	55
TABLA N° 2.11: Material necesario para el servicio	56
TABLA N° 2.12: Conocer el valor real de la actividad.....	57
TABLA N° 2.13: Conocer el costo a través del sistema ABC.....	58
TABLA N° 2.14: Conocimiento del detalle de la factura.....	59
TABLA N° 2.15: Atención acorde al valor de la factura.....	60
TABLA N° 2.16: Información por parte del médico.....	61
TABLA N° 2.17: Opinión sobre el servicio prestado.....	62
TABLA N° 2.18: Valor económico por el servicio prestado.....	63
TABLA N° 2.19: Opinión de la amabilidad del personal.....	64
TABLA N° 2.20: Recibe información necesaria durante el tratamiento	65
TABLA N° 2.21: La información de la factura es correcta	66
TABLA N° 2.22: Recomendación de la clínica	67
TABLA N° 2.23: Opinión de acerca de las clínicas	68
TABLA N° 3.1: Cadena de valor	83
TABLA N° 3.2: Simbología utilizados para elaborar los flujogramas.....	84
TABLA N° 3.3: Centro de costos.....	90
TABLA N° 3.4: Identificación de centros de costo.....	92
TABLA N° 3.5: Drivers en enfermedades frecuentes	93
TABLA N° 3.6: Gastos empleados	94
TABLA N° 3.7: Costos empleados	94
TABLA N° 3.8: Costos indirectos de fabricación	94

TABLA N° 3.9: Cálculos del drivers emergencia (enfermedades frecuentes)	95
TABLA N° 3.10: Cálculos drivers emergencia (enfermedades frecuentes)	96
TABLA N° 3.11: Emergencia en enfermedades frecuentes costos indirectos de fabricación	97
TABLA N° 3.12: Costo honorario médico	98
TABLA N° 3.13: Sueldo de la mano de obra directa (enfermera, médico).....	100
TABLA N° 3.14: Materiales desechable en enfermedades frecuentes.....	101
TABLA N° 3.15: Costos en proceso en emergencia (enfermedades frecuentes)	101
TABLA N° 3.16: Costos por actividad en emergencia (enfermedades frecuentes)	102
TABLA N° 3.17: Identificación de centros de costo	108
TABLA N° 3.18: Cálculo del drivers emergencia (sutura).....	108
TABLA N° 3.19: Cálculos drivers emergencia (sutura).....	110
TABLA N° 3.20: Emergencia en sutura (costos indirectos de fabricación)	111
TABLA N° 3.21: Sueldo de la mano de obra directa (enfermera, médico).....	114
TABLA N° 3.22: Costo de material desechable en una sutura	115
TABLA N° 3.23: Costo por procesos en sutura	115
TABLA N° 3.24: Costo por actividad en una sutura	116
TABLA N° 3.25: Identificación de los centros de costo	126
TABLA N° 3.26: Drivers en hospitalización	128
TABLA N° 3.27: Cálculos drivers para hospitalización.....	129
TABLA N° 3.28: Hospitalización en hidratación por dolor abdominal acompañado de nausea y disuria costos indirectos de fabricación	130
TABLA N° 3.29: Sueldos de la mano de obra directa en hospitalización.....	134
TABLA N° 3.30: Costos de materiales desechables utilizados en hospitalización	135
TABLA N° 3.31: Costos de medicamentos en hospitalización	136
TABLA N° 3.32: Otros costos	136
TABLA N° 3.33: Costos por procesos en hospitalización.....	137
TABLA N° 3.34: Costos por actividades en hospitalización.....	138

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1.1: Categorías fundamentales	4
GRÁFICO N° 2.1: Procesos en el servicio a ofrecer.....	46
GRÁFICO N° 2.2: Costos que genera cada actividad	47
GRÁFICO N° 2.3: Conocimiento del costo.....	48
GRÁFICO N° 2.4: Que es un sistema de costos	49
GRÁFICO N° 2.5: Conocimiento de las actividades	50
GRÁFICO N° 2.6: Orden en las actividades.....	51
GRÁFICO N° 2.7: Atención a los pacientes.....	52
GRÁFICO N° 2.8: Tiempo empleado por paciente.....	53
GRÁFICO N° 2.9: Costo del servicio.....	54
GRÁFICO N° 2.10: Costo real del servicio	55
GRÁFICO N° 2.11: Material necesario para el servicio	56
GRÁFICO N° 2.12: Conocer el valor real de la actividad.....	57
GRÁFICO N° 2.13: Conocer el costo a través del sistema ABC.....	58
GRÁFICO N° 2.14: Conocimiento del detalle de la factura.....	59
GRÁFICO N° 2.15: Atención acorde al valor de la factura.....	60
GRÁFICO N° 2.16: Información por parte del médico	61
GRÁFICO N° 2.17: Opinión sobre el servicio prestado.....	62
GRÁFICO N° 2.18: Valor económico por el servicio prestado.....	63
GRÁFICO N° 2.19: Opinión de la amabilidad del personal.....	64
GRÁFICO N° 2.20: Recibe información necesaria durante el tratamiento	65
GRÁFICO N° 2.21: La información de la factura es correcta	66
GRÁFICO N° 2.22: Recomendación de la clínica	67
GRÁFICO N° 2.23: Opinión de acerca de las clínicas	68
GRÁFICO N° 3.1: Organigrama estructural propuesto para Hospibanda CÍA. LTDA.....	79
GRÁFICO N° 3.2: Procesos para la ejecución del costo ABC	81
GRÁFICO N° 3.3: Flujograma de procesos de emergencia (enfermedades frecuentes)	85
GRÁFICO N° 3.4: Flujo grama de actividades en emergencia (enfermedades frecuentes)	87

GRÁFICO N° 3.5: Flujograma de procesos de emergencia (sutura)	103
GRÁFICO N° 3.6: Flujo grama de actividades en emergencia (sutura).....	105
GRÁFICO N° 3.7: Flujograma de procesos en hospitalización.....	118
GRÁFICO N° 3.8: Flujo grama de actividades en hospitalización.....	121

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXOS N° 1: Guías de entrevistas para la investigación de campo	146
ANEXOS N° 2: Guías de encuestas para la investigación de campo.....	148



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

TEMA: “APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE COSTOS ABC EN LA EMPRESA HOSPIBANDA CÍA. LTDA., DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA, DURANTE EL PERÍODO 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”.

Autores:

Gómez Toapanta Violeta Maritza

Taípe Chiliquinga Wagner Alcívar

RESUMEN

El presente trabajo de investigación ha sido desarrollado en la empresa Hospibanda Cía. Ltda., del Cantón Latacunga, con la finalidad de emitir una información veraz y precisa del costo que genera cada una de las actividades en la prestación de servicios de salud. El desarrollo del tema investigativo tiene como alcance los métodos: inductivo, el cual permitió conocer los fundamentos teóricos que sirvió como base importante de la investigación, y el método deductivo que permitió conocer la situación actual de la compañía, logrando constatar que la entidad desconoce cuáles son las actividades de mayor valor económico, y los materiales que se utilizan en el servicio. A través del tema expuesto se ha logrado determinar cada uno de los rubros con exactitud, conociendo de tal manera el valor, tiempo y personas que son necesarias para ejecutar el trabajo, por medio del sistema de costos ABC se pudo llegar a conocer el valor real a cobrar al público por la atención recibida en la casa de salud.



COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY
ACADEMIC UNIT OF ADMINISTRATIVE SCIENCES AND
HUMANITIES
Latacunga - Ecuador

THEME: “APPLICATION OF ABC COST SYSTEM IN THE HOSPIBANDA CÍA. LTDA. ENTERPRISE IN COTOPAXI PROVINCE, LATACUNGA CANTON DURING JULY 01- DECEMBER 31TH, 2012”

Authors:

Gómez Toapanta Violeta Maritza

Taípe Chilibingua Wagner Alcívar

ABSTRACT

This research work was developed in Hospibanda CIA. LTDA private hospital (enterprise) in Latacunga canton, with the main aim to determine accurate and truthful information about the cost generated by each one of the activities in the provision of health services. The development of this work was done by using the methods such as: inductive method, which allowed knowing theoretical information that serves as an important base of the research, and the deductive method which allowed knowing the current situation of the enterprise. It was found that there is unknowing of what activities are of more economic value and the materials used in the service. Through the proposal, it has been possible to identify each of the values accurately, so knowing the value, time and people that are needed to give medical service to any patient. Through ABC cost system, it was possible to know the actual charge to the customers for the medical attention provided in this private hospital.



COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY
ACADEMIC UNIT OF ADMINISTRATIVE SCIENCES AND
HUMANITIES
Latacunga - Ecuador

HEME: THEME: “APPLICATION OF A COST IN ABC COMPANY HOSPIBANDA CÍA. LTDA., PROVINCE COTOPAXI, CANTON LATAACUNGA DURING THE PERIOD JULY 01 TO DECEMBER 31, 2012”.

Authors:

Gómez Toapanta Violeta Maritza
Taibe Chilingua Wagner Alcívar

AVAL ABSTRACT

En calidad de Docente del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Yo, Mg. Fabiola Soledad Cando con cedula de identidad N^a 050288460-4 certifico que he realizado la respectiva revisión a la traducción del Abstract; con el tema: “**APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE COSTOS ABC EN LA EMPRESA HOSPIBANDA CIA. LTDA., DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN LATAACUNGA, DURANTE EL PERÍODO 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**” Cuyos autores son: Gómez Toapanta Violeta Maritza y Taibe Chilingua Wagner Alcívar y Director de Tesis, Dra. Mónica Elizabeth Barbosa Reyes. Dejando el contenido bien estructurado y libre de errores.

Lo certifico:

.....

Mg. Fabiola Soledad Cando

CI. N° 050288460-4

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Costos ABC, permite a la empresa contar con un criterio sólido de evaluación y apoyo, tanto desde el punto de vista funcional como técnico sobre las actividades que realiza y el manejo de los recursos con los que cuenta, de esta manera este sistema no solo ayuda a identificar las actividades que generan mayor valor, sino que también juegan un papel importante al momento de tomar decisiones dentro de la organización, ayudando de tal forma a tener mejores ventajas competitivas dentro del mercado.

Para aplicar un Sistema de Costeo ABC, es necesario tener un conocimiento profundo de las diferentes temáticas que son presentadas más adelante tales como: la Gestión Administrativa y Financiera, la cual facilita conocer las actividades que se ejecutan para alcanzar las metas; empresa, contabilidad, contabilidad de costos, sistema de costos, todo estas categorías permitieron contar con un criterio sólido sobre el desarrollo del tema investigativo; donde se pudo observar con claridad los pasos que se debían seguir para la ejecución del tema planteado.

Por consiguiente para la recopilación de la información dentro del desarrollo del tema investigativo, los resultados adquiridos son parte fundamental e indispensables para la realización del Sistema de costos ABC, donde a través de las aplicaciones de los diferentes métodos, técnicas e instrumentos, se extrajo datos contundentes sobre los aspectos que el investigador necesitaba conocer para continuar con la práctica del tema expuesto.

Una vez obtenido todos los requisitos necesarios se procede a interpretar y analizar cada uno de los aspectos encontrados, para posteriormente identificar la inquietud que la empresa estaba enfrentando en aquel momento y mediante aquellas indagaciones efectuadas buscar la solución al problema hallado, para llevar a cabo todo esto fue necesario la colaboración y participación de todos y cada uno de los involucrados que laboran dentro de la organización, logrando de esta manera que la propuesta presentada culmine con éxito en su etapa final.

Al contar con la información tanto física como documental y con la claridad de la inquietud identificada en la clínica, se procedió al desarrollo del tema propuesto, logrando de esta manera la solución al inconveniente de la empresa, en relación al desconocimiento del valor que se cobra al brindar la atención médica, la misma que permitirá además a la gerencia tomar las respectivas decisiones en cuanto al costo que cada una de las actividades genera al momento de brindar su asistencia.

Por ello durante el primer capítulo de la investigación se realizó un análisis de cada una de las categorías anteriormente mencionadas, detallando su contextualización, así como los diferentes aspectos generales y específicos con los que cuenta cada uno de ellas, estos fundamentos teóricos permitieron tener una visión clara de que se desea alcanzar al final de la presente investigación.

En el segundo capítulo, se proporciona una breve información de las actividades que ejecutan dentro de la clínica Hospibanda, donde se presenta el resultado obtenido de las entrevistas, encuestas e instrumentos aplicados a la población interna y externa de la empresa, todos estos datos obtenidos sean físicos testimoniales y documentados fueron representado en gráficos y tablas para una correcta interpretación.

En el tercer capítulo, está relacionado con la ejecución o desarrollo práctico del Sistema de Costos ABC, con el propósito de identificar las actividades, tiempo y procesos que necesitan emplear para prestar el servicio de salud a sus pacientes, logrando determinar el valor total que se debería cobrar por los servicios prestados además permite a la gerencia a identificar cuál es la actividad que mayor valor incurre al momento de ofrecer su trabajo y a identificar cuáles son los servicios que mayores ingresos les brindan a la empresa

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 Antecedentes investigativos

Dentro del desarrollo de la presente investigación científica se considera como guía ejemplar la tesis desarrollada por la C.P.A Lcda. Erika Jacqueline Martínez Moreno estudiante de la “Universidad Técnica de Ambato” con el tema titulado “DISEÑO DE UN SISTEMA DE COSTEO ABC PARA MEJORAR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN APROFE AMBATO” mismo que está relacionado directamente con la propuesta a elaborarse. En el estudio efectuado con anterioridad se demostró que este sistema es una herramienta de mucha utilidad, ya que permitió encontrar respuestas a las necesidades requeridas que enfrentaba en aquella actualidad dicha empresa, es así que a través de este trabajo ejecutado a APROFE de la ciudad de Ambato, la investigadora encontró la solución al problema, el cual fue brindar un mejor servicio dentro de la institución a través de la identificación de todos y cada uno de los procesos y actividades, para así llegar a determinar su costo real, es así que este método conlleva a fijar con exactitud los valores que son generados en una prestación lo cual facilita a tomar mejores decisiones a la parte administrativa o gerencial de la entidad cualquiera que fuese su actividad. Con la visualización del tema aplicado a la Clínica APROFE de la ciudad de Ambato, se conoce que se puede dar resultado a las necesidades que se presentan actualmente en la institución objeto de estudio, debido a que este sistema demuestra los costos de forma exacta.

1.2 Categorías fundamentales

Cada una de las categorías presentadas a continuación permitió desarrollar y conocer la importancia que poseen cada una. Cada categoría trata aspectos relevantes las cuales son desarrolladas durante este capítulo, y que servirán como una guía para la ejecución de la investigación.

GRÁFICO N° 1.1
CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



Fuente: Anteproyecto de Tesis
Elaborado por: Los investigadores

1.3 Gestión financiera y administrativa

La Gestión Financiera y Administrativa, en el campo empresarial juega un papel importante en el desarrollo y alcance de los objetivos de una institución sea público o privado, planteados a nivel económico y la calidad del servicio que preste, mediante la aplicación de un proceso administrativo eficiente y eficaz.

1.3.1 Concepto

Según JÁCOME, Lucia, (2009), Gestión Administrativa y Financiera.

“La Gestión Administrativa y Financiera se deriva de la coordinación gerencial dentro de una empresa, para conocer el cumplimiento sobre las metas planteadas, de allí aparece como se han administrado los recursos y cual han sido los resultados.

La supervisión de las empresas están en función de una administración efectiva, en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales, políticos que descansan en la competencia del administrador.” (pág. 6)

Según ANZOLA, Servulo, (2002), La Gestión Administrativa “Consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control”. (pág.70)

Para los investigadores la Gestión Administrativa es un conjunto de pasos o lineamientos a seguir por los administradores, los mismos que requieren de la participación y esfuerzo de todo el personal que se encuentra dentro de la empresa, proponiéndose así un fin común, el cual es que la organización alcance todos y cada uno de los objetivos trazados

1.3.2 Elementos básicos de la gestión administrativa

- **Planeación:** Planificar implica que los gerentes piensan con anticipación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas.
- **Organización:** Comprende la organización de los recursos materiales y humanos en busca de un objetivo común, lo cual conlleva la asignación de funciones a cada persona y las relaciones entre cada una de ellas.

- **Dirección:** Describe como debe orientar a los empleados e influir sobre ellos, de forma que estos contribuyan al logro de las metas.
- **Control:** Controlar significa supervisar el trabajo de otros y los recursos obtenidos, para asegurar que se alcancen las metas tales como fueron planeadas.

1.3.3 Importancia

Es importante en las empresas porque facilita la orientación de las actividades que se deben desarrollar dentro del proceso administrativo, logrando cumplir con los objetivos y metas empresariales trazados con un fin común por los directivos de la institución.

1.3.4 Principios

Fayol sostenía que los principios de la administración son flexibles, que no son únicos y que se deben aplicar independientemente de si las condiciones son especiales o cambiantes, mismas que son:

- **División del trabajo:** Las personas deben especializarse de acuerdo con sus habilidades innatas para desempeñar con mayor eficiencia su trabajo.
- **Autoridad:** Se debe dar órdenes para que se cumplan las tareas.
- **Disciplina:** El personal tiene que respetar las reglas y convenios que gobiernan a la misma.
- **Unidad de mando:** Los empleados deben recibir órdenes únicamente de un solo superior o jefe.
- **Unidad de dirección:** Las operaciones con el mismo objetivo deben ser dirigidas por una sola persona, quien trabaja bajo un solo plan.
- **Subordinación del interés general al individual:** Siempre predominan las decisiones del grupo sobre las individuales o de grupos minoritarios, imponiéndose las de la mayoría.

- **Remuneración:** Es el pago que reciben por su trabajo tanto los empleados como los patronos.
- **Centralización:** La disminución del papel de los empleados en la toma de decisiones se denominan centralización.
- **Jerarquía de autoridad:** La línea de autoridad de una empresa esta ordenada desde los más altos hasta los más bajos niveles de la misma.
- **Orden:** Los materiales y las personas deben estar en el lugar adecuado, en el momento apropiado; es decir un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.
- **Equidad:** Implica igualdad y justicia con respecto a todas las personas.
- **Estabilidad:** Cambiar de actividad en forma continua es conveniente para el eficiente funcionamiento del trabajo, ya que provoca el desconcierto de quienes lo ejecutan.
- **Iniciativa:** Debe darse libertad a las personas para concebir y llevar a cabo sus planes.
- **Espíritu de grupo:** Subraya la necesidad del trabajo en equipo, así como la importancia de la comunicación para obtenerlo.

1.3.5 Gestión financiera

Según, PADILLA, Córdova, (2012), Gestión Financiera es, “Aquella disciplina que se ocupa de determinar el valor y tomar decisiones. La función primordial de las finanzas es asignar recursos lo que incluye adquirirlos, invertirlo y administrarlos, la gestión financiera es la que convierte a la misión y visión en operaciones monetarias”. (pág.3)

GÓMEZ, Giovanni, Gestión Financiera. Página [www. \[http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/22/gesfra.htm\]](http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/22/gesfra.htm), 17/04/14, 10:12, “Está relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de los dividendos. Para tomar las decisiones adecuadas es necesario una clara

comprensión de los objetivos que se pretenden alcanzar, debido a que el objetivo facilita un marco para una óptima toma de decisiones financieras”.

PAULO, Nunes, Gestion Fiannciera. Pagina www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm, 17/04/14, 11:04, “Es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización”.

Según los investigadores la Gestión Financiera es el medio o la forma de conseguir los recursos económicos, así como también la utilización eficiente de los mismos dentro de la organización en un período determinado, para que esta pueda llevar a cabo sus actividades.

1.3.6 Importancia

Es importante para todas las empresas porque permite enfrentar y resolver el dilema liquidez - rentabilidad, para proveer los recursos necesarios en la oportunidad precisa; con la toma de decisiones más eficiente de dicha gestión y para que se aseguren los retornos financieros que permitan el desarrollo de la empresa.

La gestión financiera es importante para cualquier organización, porque permite tener un control de las operaciones monetarias, la consecución de nuevas fuentes de financiación, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

1.3.7 Planteamiento financiero

Una buena gestión financiera no evalúa solo si se dispone o no de dinero, se trata de prever una buena gestión a futuro y las probables faltas o excesos de dinero (déficit o superávit).

La función financiera tiene 3 importantes áreas de decisión:

- **Decisión de inversión:** Define la cantidad de recursos que se destinarán a la realización de determinados proyectos cuyos beneficios se concretan en el futuro.
- **Decisión de financiamiento:** Consiste en determinar la mejor combinación de fuentes de financiamiento y la posibilidad de modificarla para maximizar el valor de la institución.
- **Decisión de destino de las utilidades:** Esta decisión involucra determinar que tendrán las utilidades y el destino que se les dará.

1.4 Empresa

La empresa es un ente económico que toma las decisiones sobre la utilización de factores de la producción, para obtener los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, es así que dentro de la economía ecuatoriana cumple con un papel muy esencial en el desarrollo socio-económico del país, donde produce mayores fuentes de ingresos para la economía del Estado.

1.4.1 Concepto

Según SARMIENTO, Rubén, (2008), La empresa es, “Una entidad u organización que se establece en un lugar determinado con el propósito de desarrollar actividades relacionadas con la producción y comercialización de bienes y/o servicios en general, para satisfacer las diversas necesidades de la sociedad”. (pág.1)

Según ZAPATA, Pedro, (2011), La empresa es, “Todo ente económico cuyo esfuerzo se oriente a ofrecer a los demás bienes y/o servicios que, al ser vendidos, producirán una renta que beneficia al empresario, al estado y a la sociedad en general”. (pág.5)

Para los investigadores la empresa es todo ente económico que presta bienes o servicios que satisfacen las necesidades de la población, a cambio de una retribución económica donde genera mayores beneficios, para todos los habitantes creando una satisfacción a los consumidores de sus productos.

1.4.2 Objetivo

El objetivo fundamental es el de obtener utilidad, rentabilidad o ganancia, minimizando costos y gastos, es decir aprovechando al máximo todos y cada uno de los recursos disponibles.

1.4.3 Clasificación de las Empresas

La clasificación de las empresas se realiza bajo los siguientes criterios:

a) Según su naturaleza.

- **Industriales:** Transforman materias primas en nuevos productos, ejemplo: Pronaca S.A.
- **Comerciales:** Compra y venta de productos, intermediarias entre productores y compradores, ejemplo supermercados TIA.S.A.
- **Servicios:** Generación y venta de productos intangibles, ejemplo Bancos.
- **Agropecuarias:** Explotan productos agrícolas y pecuarios, ejemplo Don Diego
- **Mineras:** Explotan los recursos del subsuelo, ejemplo Azul S.A.

b. Según el sector o la procedencia del capital.

- **Públicas:** El capital pertenece al sector público, ejemplo empresa de Correos del Ecuador.
- **Privadas:** El capital pertenece al sector privado, ejemplo clínicas.
- **Mixtas:** El capital es público y privado, ejemplo: Explocem.

c. Según la integración del capital o número de socios.

- **Unipersonales:** El capital es el aporte de una sola persona.
- **Sociedades:** Aporte de capital por personas jurídicas o naturales, sociedades de personas, sociedades de capital.
- **Sociedades de personas:** Pueden ser en comandita simple y nombre colectivo.
- **Sociedades de capital:** Sociedad anónima, compañía de responsabilidad limitada, compañía de economía mixta.

1.4.4 Funciones de la empresa

Las actividades que se realizan en una empresa se agrupan en las siguientes funciones o áreas funcionales:

- **Producción:** Hay que tener en cuenta que supone tanto el aprovisionamiento de los factores productivos (materias primas, mercancías, energía, servicios externos, etc) como su posterior transformación en bienes y servicios capaces de satisfacer las necesidades.
- **Comercialización:** Una vez producido el producto tiene que llegar hasta el consumidor a través de su comercialización y distribución. Esta función se conoce como Marketing y adquiere gran importancia en los actuales mercados en los que la empresa tiene que llamar la atención del consumidor frente a la competencia.
- **Recursos Humanos:** Organiza y gestiona el personal de la empresa, es decir, se encarga de la selección, contratación, formación y motivación de los trabajadores.
- **Financiación:** A través de esta función la empresa capta los fondos necesarios para el funcionamiento de la empresa y realiza las inversiones necesarias, es decir, dirige las fuentes de financiación hacia los recursos para los que se destinan.

- **Administración:** Se refiere a la organización de la empresa en su conjunto, es decir, se encarga de repartir tareas y niveles jerárquicos, de asignar responsabilidades y, por tanto, también nos referimos a esta labor como la función de dirección.
- **I+D+i (Investigación, desarrollo e innovación):** Hoy en día el desarrollo tecnológico es una función vital para el futuro de las empresas en su objetivo de mejorar los procesos productivos pero también se incluye en esta función cualquier innovación en el resto de funciones que suponga una mejora de la empresa.

1.5 Contabilidad

La contabilidad es un sistema que permite a la organización tanto pública o privada a mantener un adecuado y eficiente registro de todas sus actividades, ayudando de esta manera a una buena toma de decisiones, hoy en día esta temática es una ciencia que brinda apoyo en todas las áreas de la entidad es por eso que es indispensable que una empresa lleve contabilidad.

1.5.1 Concepto

Según ZAPATA, Pedro, (2007), La contabilidad es “Un elemento del sistema de información de un ente, que proporciona datos sobre su patrimonio y la evolución del mismo, destinados a facilitar las decisiones de sus administradores y de los terceros que interactúen con el en cuanto se refiere a su relación actual y potencial con el mismo”. (pág.18)

Según SARMIENTO, Rubén, (2008), La contabilidad es “La técnica que analiza, interpreta y registra cronológicamente los movimientos o transacciones comerciales de una empresa”. (pág.5)

Para los investigadores la contabilidad es el registro cronológico de todas las transacciones llevadas a cabo en una organización en un determinado período,

misma que sirve para conocer el estado de la empresa. Es decir es un proceso que registra, organiza y clasifica las operaciones financieras de la empresa, así también permite obtener información de cada movimiento económico de la organización ayudando para la toma de decisiones y facilitando un mejor control de los recursos existentes de la empresa.

1.5.2 Evolución de la contabilidad y sus principales aportes

- La contabilidad se remonta desde tiempos muy antiguos, cuando el hombre se ve obligado a llevar registros y controles de sus propiedades porque su memoria no bastaba para guardar la información requerida. Se ha demostrado a través de diversos historiadores que en épocas como la egipcia o romana, se empleaban técnicas contables que se derivan del intercambio comercial.
- La contabilidad como se conoce actualmente, es el producto de toda una gran cantidad de prácticas mercantiles que han exigido a través de los años mejorando la calidad de la información financiera en las empresas.

1.5.3 Objetivos

- Proporcionar información de hechos económicos, financieros y sociales suscitados en una empresa u organización, de forma continua, ordenada y sistemática, sobre la marcha y/o desenvolvimiento de la misma, con relación a sus metas y objetivos trazados, con el fin de conocer sus resultados, para una acertada toma de decisiones.
- Registros con bases en sistemas y procedimientos técnicos adaptados a la diversidad de operaciones que pueda realizar un determinado ente.
- Clasificar operaciones registradas como medio para obtener objetivos propuestos.
- Interpretar los resultados con el fin de dar información detallada y razonada.

1.5.4 Importancia

La contabilidad es importante porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras. Así obtendrá mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio. Por otra parte, los servicios aportados por la contabilidad son imprescindibles para obtener información de carácter legal.

1.5.5 Clasificación

Estas pueden ser:

- **Comercial o General:** De compra – venta de bienes
- **Industrial o de Costos:** De transformación en otros bienes
- **Bancaria:** De servicios bancarios
- **Agrícola:** De producción de bienes agrícolas
- **De servicios en general:** De todos los servicios
- **Gubernamental:** De las instituciones del gobierno

1.6 La Contabilidad de Costos

Toda empresa manufacturera e industrial donde la actividad principal sea de transformar la materia prima en productos terminados necesitan, de la Contabilidad de Costos, la cual brinda un apoyo de gran importancia en cuanto al manejo de materia prima e insumos que requieren para su producción, la misma que permite contar con un control adecuado en cada uno de los procesos de producción.

1.6.1 Concepto

Según BRAVO, Mercedes, (2007), La Contabilidad de Costos “Es una rama especializada de la Contabilidad General que permite el análisis, clasificación,

registro, control e interpretación de los costos utilizados en la empresa; por lo tanto, determina el costo de la materia prima, mano de obra y costos indirectos de fabricación que intervienen para la elaboración de un producto o la prestación de un servicio.”(pág.1)

Según LEXUS, (2009), La Contabilidad de Costos “Es una aplicación o extensión de la contabilidad financiera, de modo que el contador pueda adicionar y simultáneamente determinar el costo de fabricación de un producto. Esta información permitirá al director de la empresa conocer los costos de producción y los de venta de sus artículos, para la toma de decisiones.”

Para los investigadores la Contabilidad de Costos es una ciencia que permite registrar, clasificar y analizar todas las operaciones que se realizan en una empresa, la misma que permite tener un control de los costos que incurren al momento de la elaboración de un producto en los diferentes elementos del costo como son la materia prima, mano de obra y los costos indirectos de fabricación, este sistema es de gran utilidad principalmente para las empresas que transforman la materia prima en productos terminados, los mismos que después son ofrecidos al mercado.

1.6.2 Importancia de la Contabilidad de Costos

- La contabilidad de costos es importante porque permite tener una ventaja de poder detallar los costos en los tres elementos del costo en cada artículo unitario.
- La contabilidad de costos es imprescindible porque facilita contar con informes sobre costos de distribución o venta, orientando el plan de ventas hacia los productos que dejan mayor utilidad dentro de la empresa, sin importar si esta se dedica a la fabricación de uno o varios productos que ofrece en el mercado.

1.6.3 Objetivos de la Contabilidad de Costos

- Determinar el costo de los productos elaborados en la empresa mediante el control adecuado y oportuno de los diferentes elementos del costo.
- Controlar y evaluar los inventarios de materia prima, productos en proceso y productos terminados
- Generar la información básica para la elaboración de los presupuestos de la empresa, especialmente de ventas y de producción.

1.6.4 Características de la contabilidad de costos

- La contabilidad de costo es analítica, puesto que se planea sobre segmentos de una empresa, y no sobre su total.
- Los movimientos de las cuentas principales son en unidades.
- Sólo registra operaciones internas.
- Refleja la unión de una serie de elementos: materia prima, de mano de obra directa y cargas fabriles.
- Determina el costo de los materiales usados por los distintos sectores, el costo de la mercadería vendida y el de las existencias.

1.7 Costos

1.7.1 Concepto

Según CÁRDENAS, Raúl, (1997), Costos “Es la suma de las inversiones que se han efectuado en los elementos que concurren en la producción y venta de un artículo o desarrollo de una función.”(pág. 31)

Según RODRÍGUEZ, Ricardo, (2004), Costo “Es la sumatoria de todos los pagos y causaciones en que se incurren, para la producción de un artículo o la prestación de un servicio independiente de los gastos de administración y venta.”(pág. 1)

Para los postulantes costos son todos los desembolsos que posee una empresa desde la adquisición de la materia prima, hasta la comercialización de los productos terminados, es decir un costo representa el valor que genera la elaboración o prestación de un producto o servicio, desde su etapa inicial hasta llegar a la fase final.

1.7.2 Elementos del Costo

La conformación del costo equivale a la sumatoria de los pagos y causaciones necesarios para elaborar un producto o prestar un servicio.

a) Materia prima y materiales

Es el principal elemento de un producto que generalmente forma la mayor parte del costo dependiendo de su naturaleza.

b) Mano de obra

Es el segundo elemento del costo el cual es indispensable en la producción o prestación del servicio, la misma que puede ser de una forma directa e indirectamente.

c) Costos indirectos de producción o de servicios CIF – CIS

Es el tercer elemento del costo que se conforman todos los pagos y causaciones diferentes a los anteriores elementos, pero necesarios en la elaboración o prestación de servicios.

- **Pagos:** Son los egresos en efectivo-cheque que se imputan directamente al producto, departamento de servicios o ventas.

- **Causaciones:** Registro de contabilización por la acusación de cuotas – valor ya proyectadas como consecuencia de usos, maquinaria o amortización de los valores pagados anticipadamente, tales como, depreciación, cuotas de seguros, arrendamientos, etc.
- **Gasto:** Es la sumatoria de todos los pagos y causaciones en que se incurre y necesarios para la administración y ventas del producto o servicio. Estos pueden ser: Gastos Administrativos o Gerencial, Ventas (marketing) y Financieros. Son el apoyo de la producción pero independientemente tanto contable como financiera, y en los costos incurridos.

1.7.3 Clasificación de los Costos

Dependiendo de su naturaleza hacia la conformación del costo estos pueden ser:

- **Costo directo:** Es valor que forma parte directa del producto o servicio y por su naturaleza tangible se puede palpar, como la materia prima, e intangible como la mano de obra necesaria en el proceso de elaboración o prestación del servicio, conforman el costo primo. El costo directo puede ser variable o fijo.
- **Costo indirecto:** Valor que aunque no forma parte física del producto o servicio, es necesario dentro del proceso de producción o prestación del servicio y solo se puede aplicar después del análisis de consumo de cada sección o departamento de producción o servicio.

1.8 Sistema de Costos

El Sistema de Costos dentro de las empresas industriales y manufactureras, la función primordial es transformar la materia prima en productos terminados, cumpliendo con un papel esencial donde permite identificar el costo de cada unidad producida para adquirir un control adecuado de las mismas, además estos sistemas

son de gran utilidad para la contabilidad de costos puesto que es una herramienta para iniciar con los costos que son generados en las actividades o procesos que pueden existir en la transformación del producto, es por ello que este tipo de sistema es de gran ayuda en las empresas, ya que les permite tener un mejor control de sus recursos.

1.8.1 Concepto

Según BRAVO, Valdivieso; UBIDIA, Carmita, (2007) Sistema de Costos es “El procedimiento contable que se utiliza para determinar el costo unitario de producción y el control de las operaciones realizadas por la empresa industrial”. (pág. 123)

GONZÁLEZ, Carlos; SERPA, Heriberto, Generalidades de la Contabilidad y Sistemas de Costos. Página www. [<http://www.gerencie.com/generalidades-de-la-contabilidad-y-sistemas-de-costos.html>], 22/10/13, 11:30, “Los sistemas de costos son un conjunto de métodos, normas y procedimientos, que rigen la planificación, determinación y análisis del costo, así como el proceso de registro de los gastos de una o varias actividades productivas en una empresa, de forma interrelacionada con los subsistemas que garantizan el control de la producción y/o servicios y de los recursos materiales, laborables y financieros”.

Para los investigadores el Sistema de Costos es un proceso que permite determinar de mejor manera la asignación de costos en la elaboración o prestación de un producto o servicio que se realiza en una determinada entidad, logrando con esto una mayor exactitud al momento de agregarle un valor.

1.8.2 Clasificación de Sistemas de Costos:

- Costos por Órdenes de Producción
- Costos por Procesos
- Costos Estándar

- Costos por Actividades (ABC)

1.9 Costos por Órdenes de Producción

1.9.1 Concepto

Según ZAPATA, Pedro, (2007). Sistemas de Costos por Órdenes de Producción,

“Es el sistema tradicional de acumulación de costos denominado por órdenes de producción, también conocidos con los nombres de costos por órdenes específicos de fabricación, por lotes de trabajo o por pedidos de los clientes es propio de aquella empresa cuyos costos se pueden identificar con el producto o el lote en cada orden de trabajo en particular, a medida que se van realizando las diferentes operaciones de producción en esa orden específica.

Así mismo, es propio de empresas que producen sus artículos con base en el ensamblaje de varias partes hasta obtener un producto final, es 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, sastrería, siembra y cultivos, crianza de animales para el engorde, producción de lácteos por lotes, etc.” (pág.60)

ENRÍQUEZ, Magia, Sistema de Costos por Órdenes de Producción. Página [www.\[http://costosporordenesdeproduccion.blogspot.com/\]](http://costosporordenesdeproduccion.blogspot.com/), 22/10/13, “En este sistema se expide una orden numerada para la fabricación de determinada cantidad de productos, en la cual se van acumulando los materiales utilizados, la mano de obra directa y los gastos indirectos correspondientes, esta orden es expedida por el jefe responsable de la producción o superintendente, para ser cumplida en su oportunidad por los departamentos respectivos”.

Para los investigadores el Sistema de Costos por Órdenes de Producción generalmente son aplicados en las industrias cuya producción se lo realiza bajo pedido de los clientes, en donde permite tener un conocimiento sobre los costos del producto en cada pedido o lote de trabajo, según sea el caso, de esta manera la

empresa que utilice este sistema adquiere una gran ventaja en cuanto al control de sus recursos, puesto que se trabajan bajo peticiones logrando tener una visión clara de los materiales que se emplean en la producción.

1.9.2 Características

- Apto para la empresa que tiene la fabricación por pedidos o en lotes
- Requiere que los elementos del costo se clasifiquen en directos e indirectos
- Inicia con una orden de trabajo
- Por cada orden se debe abrir y mantener actualizada una hoja de costos
- El objeto del costeo es el producto o lote de productos que se están produciendo y que constan en la orden de trabajo y en la hoja de costos.
- Funciona con costos reales o predeterminados

1.10 Costos por Procesos

1.10.1 Conceptos

ZAPATA, Pedro, (2007), manifiesta que el Sistema de Costos por Proceso

“Este sistema tradicional tiene como particularidad que los costos de los productos o de los servicios se determinan por período 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, como es en el caso de los sistemas por órdenes de producción.

Es propio de la producción en serie que, una vez iniciado un proceso determinado, ya sea de una parte específica o del producto mismo, no se puede interrumpir porque es de naturaleza continua.” (pág.252)

Según BRAVO, Mercedes, (2007), Costos por Procesos “Es un sistema que se aplica en las empresas industriales cuya producción es continua, ininterrumpida o en serie y que fabrican productos homogéneos o similares en forma masiva y

constante, a través de varias etapas o procesos de producción (textiles, plásticos, acero, azúcar, petróleo, vidrio, minería, industrias químicas, etc.”(pág.185)

Para los investigadores el Sistema de Costos por Proceso son aplicados en las empresas de manera periódica en donde los materiales sufren una transformación para convertirse en productos terminados, así como también la identificación de los elementos del costo como: materia prima, mano de obra y los costos indirectos de fabricación, es por ello que este sistema es aplicable en las industrias que poseen una producción continua e idéntica, además que el mismo es informado periódicamente de acuerdo a las necesidades que se vayan presentando dentro de la organización.

1.10.2 Características

- Apto para las empresas que producen en serie
- El objeto del costo lo constituyen las fases por donde transita el producto o el servicio hasta que concluya.
- Los elementos del costo son: materiales, mano de obra y costos generales
- Inicia a partir de un programa de producción semanal, quincenal, mensual o trimestral según sea el caso

1.11 Costo Estándar

1.11.1 Concepto

Según BRAVO, Mercedes, (2009)

“Costos estándar es una técnica que se basa en estudios y procedimientos científicos realizados por los ingenieros del departamento técnico, mediante el análisis y cuantificación de tiempos y movimientos de resistencia de materiales, investigación de mercado diseño y planificación de la fábrica, etc.; tomando en cuenta las políticas y metas de la empresa,

así como los productos que se van a elaborar para obtener “lo que debe ser” en costo unitario predeterminado estándar” (pág.253)

Según CUEVAS, Carlos, (2010), Costo Estándar “Es una medida de lo que un elemento del costo debe ser, en contraste con un registro de lo que en realidad fue. Un sistema de costos estándares registra costos estándar y los compara con los costos reales para controlarlos”. (pág.216)

Para los investigadores el Sistema de Costos Estándar se basa en estudios que requieren una rigurosa base normativa en los aspectos metodológicos y organizativos, así como una confiabilidad y exactitud en los datos que se utilicen para su cálculo, además permite una comparación entre los costos reales con los costos establecidos por la empresa.

1.12 Costo Basado en Actividades (ABC)

El Sistema de Costos Basado en Actividades ABC, permite identificar de mejor manera las actividades que se efectúan dentro de una determinada organización, cualquiera que fuese su actividad económica, así como también los costos que incurren para llevar a cabo una tarea dentro de la prestación de un servicio o la transformación de un producto, ayudando con esto a reducir tiempo y eliminar actividades que no sean necesarias dentro de la entidad.

1.12.1 Concepto

Según ZAPATA, Pedro, (2007), Sistema Costos Basados en Actividades, “Es el costeo que determina que actividades se realizan en cada organización, cuánto cuestan y que valor agregan. La asignación de costos indirectos, es decir, costos de producción y los gastos, se hacen en tres etapas:

- Acumula los costos indirectos por centros de acción que toman el nombre de actividad.

- En una segunda etapa los C.I se asignan a los productos o servicios, de acuerdo con el número de actividades que se requieren para complementarlos.
- En la etapa final se integran los costos directos y los indirectos, obteniendo según se indica en las dos etapas anteriores, para obtener los costos totales.” (pág.436)

Según CAMPAÑA, Fernando, (2007), Los Costos por Actividades (ABC) “Es una herramienta de gestión que permite identificar con precisión las actividades y el flujo que estas tienen a lo largo de un proceso en particular y de la organización en general, incorporado los costos de cada una de ellas las cuales en conjunto serán también incorporadas al producto de manera eficiente de tal forma que los mismos logren competitividad.” (pág.110)

Según BRAVO, Valdivieso; UBIDIA, Carmita, (2007), El Sistema de Costos por Actividades “El sistema ABC se basa en la agrupación de centros de costos que conforman una secuencia de valor de los productos y servicios de la actividad productiva de la empresa. Centran sus esfuerzos en el razonamiento gerencial de forma adecuada sobre las actividades que causan costos y que se relacionan a través de su consumo con el costo de los productos.” (pág.352)

Para los postulantes el Sistema de Costos ABC se basa en las distintas actividades que se desarrollan en la empresa, ya que estas son las que consumen los recursos y las que originan los costos, el Sistema de Costos ABC es aplicable para las empresas que realizan diferentes productos, la cual determina que actividades se realizaran, cuánto cuestan y que valor agregan, se aplica con la finalidad de conocer cuáles son los rubros que incurren en la fabricación de un determinado bien o servicio.

1.12.2 Características del Sistema de Costos ABC

- Herramienta clave para el aumento de la competitividad
- Deben brindar información sobre el costo real del producto

- Deben brindar información que le permita a la empresa, definir si ante un precio que le viene dado, le conviene o no participar en este mercado.

1.12.3 Objetivos

- Obtener información precisa sobre el costo de las actividades y procesos de la empresa, optimizando el uso de los recursos y dando a la organización una orientación hacia el mercado.
- Ser una medida de desempeño que permita mejorar los objetivos de satisfacción y eliminar el desperdicio en actividades operativas y administrativas.

1.12.4 Ventajas del Sistema de Costos ABC

- No afecta la estructura organizativa funcional de la organización debido a que gestiona las actividades y estas se ordenan horizontalmente a través de la organización.
- Facilita el costeo justo por línea de producción, particularmente donde son significativos los costos generales no relacionados con el volumen.

1.12.5 Diferencias entre el Costeo Tradicional y el Costeo ABC

Costeo Tradicional

- Asigna los Costos Indirectos de Fabricación usando como base una medida de volumen. Una de las más usadas es la hora hombre.
- Se preocupa de valorizar principalmente los procesos productivos

El Costeo ABC

- El ABC es un Sistema Gerencial y no un Sistema Contable
- Los recursos son consumidos por las actividades y estas a su vez son consumidas por los objetos de costos (resultados).
- Considera todos los costos y los gastos como recurso en una jerarquía departamental.
- Muestra a la empresa como un conjunto de actividades y/o procesos
- Es una metodología que se asigna costos a los productos o servicios con base en el consumo de actividades.
- Se preocupa en valorizar todas las áreas de la organización

1.12.6 Donde Implantar un Sistema ABC

En general el sistema ABC se debe implantar a empresas cuyo porcentaje de Costos Indirectos sobre el total de Costos de la organización tenga un peso significativo, aunque es cierto que no tendría sentido su aplicación si ésta fabricara un solo producto para un cliente único.

Un segundo caso de aplicación del ABC es en organizaciones sometidas a fuertes presiones de precio en el mercado y que deseen conocer exactamente la composición del costo de los productos y/o servicios, ya que los sistemas de gestión tradicionales suelen incorporar los costos indirectos de fabricación en función de volúmenes de unidades producidas o vendidas y, por lo tanto, algunos productos pueden estar subsidiados al costo de otros, por lo que se puede estar definiendo precios incorrectamente.

Un tercer caso en que podría aconsejarse la implantación de ABC es en las organizaciones que poseen una gama alta de productos con procesos de fabricación diferentes, donde es muy difícil conocer la proporción de gastos indirectos de cada producto. Por último, es recomendable su implantación en empresas con altos niveles de gastos estructurales y sometidos a grandes cambios estratégicos-organizativos.

1.12.7 Etapas para Implementar y Organizar el Modelo ABC

a) Etapa Previa

La empresa que esté interesada en aplicar este método, inicialmente debe definir la factibilidad, conveniencia, alcance, organización y otros detalles del proyecto; para ello debe:

- Determinar si es factible y conveniente poner en marcha un proyecto sensible y oneroso como ABC.
- Definir el alcance del proyecto
- Organizar el equipo encargado del proyecto del ABC
- Capacitar debidamente a los miembros del equipo en el modelo ABC
- Socializar las ventajas a fin de comprometer a los miembros de la empresa

b) Etapa Decisiva: Implementación

Los pasos siguientes son necesarios en la etapa de implementación y mantenimiento del modelo ABC.

1. Diagnóstico preliminar
2. Análisis de los procesos
3. Identificación de actividades
4. Inventario y flujo de las actividades
5. Identificación de los centros del costo
6. Identificación de los elementos del costo de las actividades
7. Determinar los generadores de costo o cost-drivers
8. Asociación de los recursos indirectos con las actividades
9. Asignación de los recursos directos de los objetos del costo
10. Asignación del costo de las actividades al servicio
11. Determinación de costos totales
12. Análisis e interpretación de resultados de ABC

- **Diagnóstico preliminar**

El diagnóstico preliminar es importante para dar respuesta a las inquietudes iniciales que tienen los gerentes y el mismo equipo responsable del proyecto, un diagnóstico preliminar es la parte fundamental para iniciar cualquier investigación.

Adicionalmente los datos preliminares permitirán tener ideas claras del alcance, amplitud, riesgos, y complejidad del estudio.

- **Análisis de los procesos**

Se relaciona con el análisis de todas las actividades requeridas para producir, administrar y comercializar un bien o un servicio. En esta parte se debe identificar aquellas actividades que son importantes dentro de un proceso.

Se entiende que una actividad es relevante en un producto o servicio cuando su eliminación de la frecuencia puede afectar negativamente la satisfacción de los consumidores.

- **Identificación de Actividades**

En primer lugar debe ubicarse las actividades en forma adecuada en los procesos productivos que agregan valor para que en el momento en que se inicien las operaciones la organización responda con eficiencia y eficacia a las exigencias que el mercado le imponga.

Después que se hayan especificado las actividades en la empresa y se agrupen en los procesos adecuados, es necesario establecer con claridad las tareas que se requieren para terminar un producto y/o servicio. Por último es necesario establecer que exista una secuencia donde se demuestren de forma continua cómo va el funcionamiento de las actividades y procesos.

- **Inventario y Flujo de las Actividades**

Consiste en identificar las diferentes actividades que integran las operaciones en una organización, mediante entrevistas, encuestas dirigidas y observaciones planificadas.

Especialmente se debe especificar cada paso en el proceso de manufactura desde que se recibe los materiales hasta que el producto esté terminado.

- **Identificación de los Centros del Costo**

Un "centro de costos" es la unidad a la cual le son asignados los costos respectivos en los que incurre, ya sean estos, directos o indirectos. Un "centro de costos" es muy utilizado tanto para fines presupuestarios como para presentar resultados departamentales o por división.

El "Centro de coste" es un concepto que se usa para agrupar todos los gastos de cada departamento de una empresa. Cada departamento (finanzas, informática, ventas, etc.) tiene uno o varios centros de coste. Cada empleado tiene asignado el centro de coste del departamento en el que trabaja.

- **Identificación de los Elementos del Costo**

Para el "ABC" los Elementos del Costo son agrupaciones de los costos en los que incurre la empresa clasificados de acuerdo con su naturaleza. De esta forma todos los costos serán agrupados en diferentes categorías o elementos del costo, y cada categoría será considerada dentro de cada área como un solo tipo de costo para su asignación en las actividades que desempeñe el mismo. A continuación se relaciona los elementos del costo más usuales:

- Materias primas y materiales
- Mano de obra directa e indirecta

- Equipos
- Publicidad y gastos de venta

La distinción tradicional entre el costo directo e indirecto sirve para delinear el tratamiento dado por el ABC a cada uno de ellos. Donde ABC adquiere toda su potencialidad en el tratamiento de los costos indirectos, tanto de los de fábrica como del resto de la empresa.

- **Generadores de Costos (Cost- Drivers)**

Son medidas competitivas que sirven como conexión entre las actividades y sus costos indirectos de fabricación, y se pueden relacionar también con el producto terminado. Cada “medida de actividad” debe estar definida en unidades de actividad perfectamente identificables.

Las medidas de actividad son conocidas como cost-drivers u origen del costo y son precisamente lo que hacen que los costos indirectos de fabricación varíen; es decir, cuantas más unidades de actividad del cost-drivers específico identificado para una actividad dada se consuman, mayores serán los costos indirectos asociados con esta actividad.

De esta manera, se les asigna un costos mayor a los productos que hayan demandado más recursos organizacionales, y dejaran de existir distorsiones en los costos de los productos causadas por los efectos del prorrateo de un sistema tradicional de asignación de costos que falla por no analizar las verdaderas de las causas del comportamiento de los costos indirectos y que, por ello, los prorratea utilizando base de asignación arbitraria, como las horas de mano de obra directa.

- **Asociación de los Recursos Indirectos con las Actividades**

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

- **Asignación de los Recursos Directos de los Objetos del Costo**

Los rubros que son rastreables, es decir, los materiales y la fuerza laboral, se incorporan a los objetos del costo a fin de establecer los costos primos directos, a los cuales se deben agregar los costos indirectos asignados desde las actividades, según se explica en los siguientes pasos.

- **Asignación de Costos de las Actividades al servicio**

La tarea para cada departamento en particular y para la empresa en general, consiste en determinar en forma aproximada que proporción de cada recurso o elemento del costo se ha consumido en cada una de las actividades desarrolladas en el período considerado.

Para ello es necesario que las personas directamente involucradas o conocedoras de la forma en que se llevan a cabo las actividades, identifiquen las medidas de consumo más adecuadas para cada elemento del costo. Considerando los costos totales, que son generados en el transcurso de las actividades que fueron consumidos en el período, teniendo en cuenta la variabilidad a partir del volumen.

Asignación de los costos a los objetos del costo:

- Producto (bienes o servicios)
- Proceso
- Actividades, subactividades
- Tareas
- Clientes
- Organización
- Área

La etapa final del proceso de Costeo por Actividades consiste principalmente en asignar los costos a los productos. Esta asignación de costos debe hacerse a través

de la identificación de medidas de consumo a fin de determinar que monto de los recursos asignados a cada actividad sirvió para soportar cada producto. La idea central del ABC es que todas las actividades se realicen como parte del desarrollo de los productos. Por ello discriminan los costos en función de “que” los genera, y no “donde” se generan (centros de costos), permite identificar en forma más precisa las medidas de consumo de los costos por parte de los productos.

- **Determinación de Costos Totales**

Consiste en agrupar los costos asignados en las actividades tanto de los costos indirectos de fabricación como los costos directos mediante el proceso de rastreo preciso.

- **Análisis e Interpretación de Resultados de ABC**

Los costos de las actividades serán necesarios analizarlos a la luz de los costos del pasado inmediato o bien con los precios que se pagarían si se pudiera contratar con terceros la actividad.

1.12.8 Fortalezas y Debilidades del Costeo ABC

Como toda propuesta, ABC presenta fortalezas y debilidades en su aplicación, uso y resultados.

Fortalezas

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

Debilidades

- Costos adicionales para poner en marcha el proyecto
- ABC considera que la mayoría de costos son variables
- El modelo ABC utiliza únicamente información histórica

1.12.9 Cadena de Valor

Para complementar la aplicación del costeo ABC se debe entender la definición de la cadena de valor como parte fundamental de su enfoque e implementación.

Michael Porter señala que “la cadena de valor es esencialmente una forma de análisis de la actividad empresarial mediante la cual se descompone una empresa en sus partes constitutivas, buscando identificar fuentes de ventaja competitiva en aquellas actividades generadoras de valor.

Esta ventaja competitiva se ha logrado cuando la empresa desarrolla e integra las actividades de su cadena de valor de forma menos costosa y mejor diferenciada que sus competidores o rivales.

Una cadena de valor está constituida por tres elementos:

- **Las actividades primarias o principales**

Se refieren a la fabricación del producto

- **Logística interior (de entrada)**

Actividades relacionadas con la recepción, almacenaje y distribución de los insumos necesarios para fabricar el producto.

- **Operaciones:** Actividades relacionadas con la transformación de los insumos en el producto final.

- **Logística exterior (de salida):** Actividades relacionadas con el almacenamiento del producto terminado, y la distribución de éste hacia el consumidor.
- **Mercadotecnia y ventas:** Actividades relacionadas con el acto de dar a conocer, promocionar y vender el producto.
- **Servicios:** Actividades relacionadas con la provisión de servicios complementarios al producto tales como la instalación, reparación, mantenimiento.
- **Las actividades de soporte o de apoyo**

Son aquellas actividades que agregan valor al producto pero que no están directamente relacionadas con la producción y comercialización de éste, sino que más bien sirven de apoyo a las actividades primarias:

- **Infraestructura de la empresa:** Actividades que prestan apoyo a toda la empresa, tales como la planeación, las finanzas, la contabilidad.
- **Gestión de recursos humanos:** Actividades relacionadas con la búsqueda, contratación, entrenamiento y desarrollo del personal.
- **Desarrollo de la tecnología:** Actividades relacionadas con la investigación y desarrollo de la tecnología necesaria para apoyar las demás actividades.
- **Aprovisionamiento:** Actividades relacionadas con el proceso de compras.
- **El margen:** Es la diferencia entre el valor total y los costos totales incurridos por la empresa para desempeñar las actividades generadoras de valor.

CAPÍTULO II

2. BREVE DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

2.1 Introducción

En el presente capítulo se detalló aspectos importantes que permitieron una excelente ejecución en la aplicación del tema de investigación, es así que para una buena interpretación se empleó el tipo de Investigación Descriptiva misma que facilitó identificar las falencias que tiene la empresa, permitiendo además un buen desenvolvimiento de la propuesta planteada, se manifestaron además los diferentes métodos y técnicas que se utilizaron para una mejor recopilación de la información la cual es de vital importancia para el desarrollo del tema a desarrollar, cada una de estos métodos se lo elaboraron con anterioridad para posteriormente ser aplicadas con eficiencia a los diferentes elementos internos y externos de la empresa, por consiguiente se detalló la respectiva población con la cual se aplicaron cada una de las técnicas y métodos seleccionados por los investigadores. Al culminar con la recopilación de los datos es ineludible aplicar las respectivas interpretaciones de los resultados obtenidos mediante la aplicación de las diferentes técnicas empleadas a la población seleccionada, en consecuencia se obtuvo un conocimiento más profundo sobre aspectos relevantes que permitieron obtener conclusiones específicas de cada uno de los elementos de la empresa, el mismo que está conformado desde el Administrador, personal interno (empleados), personal externo (clientes), toda esta información obtenida tanto del personal interno y externo, facilitó el desarrollo del segundo capítulo, y la correcta aplicación del Sistema de Costos ABC dentro de la Clínica “HOSPIBANDA” Cía. Ltda.

2.2 Análisis FODA

CUADRO N° 2.1
ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Planta física ubicada en un lugar estratégico. Cuenta con especialidades consideradas las más emergentes. Compromiso de los médicos con el servicio que brindan. Personal capacitado para la atención en los diferentes servicios. Implementación de un plan de seguridad y salud en el trabajo.	Aumento de la población en la provincia de Cotopaxi. Convenios de seguros médicos con empresas. Los cambios climáticos que se dan en el país.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Falta de información entre el personal en relación al desconocimiento del manual de funciones. Desconocimiento de los costos que son generados en cada actividad en la atención al paciente.	Competencia con nuevas clínicas Competencia con la salud pública Políticas de salud para tratar posibles nuevos virus o enfermedades.

Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

2.3 Diseño metodológico

2.3.1 Tipos de Investigación

Una vez analizado los diferentes tipos de investigación se designó el método de estudio descriptivo el mismo que sirvió de aporte para garantizar los objetivos y metas propuestas.

La investigación de carácter descriptiva, facilita conocer, evaluar, comprender e interpretar la situación actual de la Clínica, esta investigación se ejecutó en las diferentes actividades, procesos y personas que se encuentran dentro de la Clínica HOSPIBANDA Cía. Ltda., de la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, la misma que accedió a conocer de mejor forma la situación objeto de estudio, es decir proporcionó toda la información necesaria.

2.3.2 Diseño de la investigación

En el desarrollo del modelo de Sistema de Costos ABC en la empresa HOSPIBANDA Cía. Ltda., se utilizaron el diseño no experimental ya que este se basa únicamente en la recopilación de datos en su ámbito natural. Este diseño investigativo fue de gran ayuda para la obtención de información que brindo datos relevantes facilitando llevar a cabo el tema planteado anteriormente.

2.3.3 Unidad de estudio

Establecidos los objetivos de la presente investigación no se requiere de ninguna muestra ya que se trabajó con el total de la población en donde se aplicó las técnicas e instrumentos de investigación la misma que está conformada por todos los empleados y trabajadores de la Clínica HOSPIBANDA Cía. Ltda., ubicada en la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga.

Por en ende, al no contar con una población significativa se trabajó con la totalidad de la población, existiendo así un total de 137 personas conformadas desde el propietario de la empresa hasta los subordinados, el mismo que está compuesto por el personal tanto interno como externo de la clínica, los mismos que vienen hacer los clientes, a continuación se especifica la población a ser utilizada, por tanto es detallada de la siguiente manera:

CUADRO N° 2.2
POBLACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA

INVOLUCRADOS	POBLACIÓN
Administrador	1
Empleados	11
Total	12

Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

CUADRO N° 2.3
POBLACIÓN EXTERNA DE LA EMPRESA

INVOLUCRADOS	POBLACIÓN
Clientes	125
Total	125

Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

2.3.4 Métodos utilizados

El método inductivo se utilizó para analizar los aspectos teóricos de la investigación que parte de un estudio de fenómenos o hechos proporcionando soluciones al problema, además permitió analizar la incidencia que tiene en la aplicación de un Sistema de Costos ABC dentro de la Clínica.

La aplicación del método deductivo fue de gran importancia para analizar la situación actual de la clínica, el mismo que permitió identificar la necesidad de cada uno de las actividades que serán utilizados en la aplicación de un Sistema de Costos ABC.

La aplicación del método analítico se lo ha ejecutado en cada una de las actividades de la empresa y en varias etapas del desarrollo del tema investigativo, mediante la aplicación de este método se obtendrá información indispensable de la empresa para la aplicación del tema planteado.

Al culminar con los diferentes métodos se extendió a la aplicación del método sistemático, donde se agruparon todos los elementos analizados con anterioridad para obtener una conclusión en general del problema que se está estudiando.

Para la respectiva interpretación de resultados en primer término se prolongó a la codificación y tabulación de los datos obtenidos de las técnicas de investigación aplicadas (observación, encuesta y entrevista); los resultados fueron procesados por el programa computacional Excel, a partir del cual se graficaron en tablas, su representación se lo realizó en gráficas de pastel, que permitirán un mejor entendimiento y análisis de los resultados obtenidos.

2.3.5 Técnicas

Las técnicas que se emplearon para la obtención de la información en el tema investigativo fueron las siguientes:

La observación es una técnica que fue aplicada a la empresa “HOSPIBANDA” del cantón Latacunga para la recopilación de los datos en los diferentes momentos de la investigación, se lo ejecutó de manera directa tanto al personal interno y externo de la empresa, así también a las diferentes actividades que se llevan a cabo dentro de la organización y a los documentos pertinentes, con la finalidad de obtener resultados necesarios para el desarrollo del tema investigativo.

La observación documental se lo aplicó a todos los documentos necesarios e importantes proporcionados por la empresa, esto permitió contar con una constatación directa de los documentos acerca de los hechos que se han suscitado dentro de la empresa, además se pudo observar la existencia de documentos que respaldan las actividades que realiza la empresa y que serán necesarios para llevar a cabo la investigación.

La observación física es una técnica aplicada de manera directa por los tesisistas, con la finalidad de que la información obtenida sea verificada y comprobada,

obteniendo de esta manera una información veraz la misma que se utilizará para el desarrollo de la tesis.

La encuesta es una técnica que se utilizó para obtener información acerca de las actividades que se desarrollan dentro de la institución, por lo que fue aplicada exclusivamente a los clientes y empleados de la entidad, las mismas que forman relación directa con la empresa objeto de estudio, estos resultados permitió conocer las opiniones de cada uno de los encuestados. Para ello se realizó un listado de preguntas escritas que se entregaron a los sujetos, a fin de que las contesten por escrito. Dicho instrumento se denomina cuestionario.

La entrevista es una técnica que fue utilizada para recolectar información a la autoridad de la empresa como es la Administradora, ya que se necesita información de todo lo relacionado con la entidad para la investigación respectiva, al igual que las encuestas esta técnica se lo realizó con anterioridad, dichas preguntas fueron aplicados a cada una de los involucrados dentro de la empresa. Este instrumento se denomina guía de preguntas.

La ficha de observación fue un instrumento utilizado dentro de la clínica durante el desarrollo del tema propuesto, misma que sirvió para recolectar información necesaria e indispensable para la ejecución de la propuesta planteada que se llevó a cabo en la entidad. Mediante la aplicación de esta herramienta la información recopilada se lo efectuó de una manera directa es decir con la presencia de los investigadores.

CUADRO N° 2.4
FICHA DE OBSERVACIÓN

PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1. ¿La empresa cuenta con todos los equipos necesarios para prestar sus servicios?	X			
2. ¿La empresa realiza sus actividades en forma ordenada?	X			
3. ¿Se establece funciones a cada uno de los empleados de la empresa?	X			
4. ¿Los servicios prestados por la empresa tienen un mismo costo ?		X		El costo varia de acuerdo a las necesidades del paciente
5. ¿Existen servicios a los cuales se les agrega un valor adicional?	X			
6. ¿El número de empleados con los que cuenta la empresa es el adecuado para la prestación de servicios?	X			
7. ¿Existe un buen trato laboral entre el empleador y empleados?	X			
8. ¿Existen buenas Relaciones Humanas hacia los paciente?	X			Existe un buen trato hacia el paciente mismo que es importante ya que es la razón de ser de la clínica
9. ¿Existe compañerismo dentro de la empresa?	X			

Fuente: Propia
Elaborado por: Los Investigadores

2.4 Análisis e Interpretación a la entrevista aplicada a la Administradora de Hospibanda Cía. Ltda.

- 1. ¿La empresa ha realizado estudios contables para diferenciar las actividades médicas realizadas por cada paciente que ingresa a consulta?**

La empresa no lo realiza en una forma determinada, pero si nosotros queremos conocer cuanto ha ingresado cada médico en la atención de consultas, curaciones o de emergencia, nosotros si podemos tener esa información.

- 2. ¿Conoce Ud.el costo unitario por cada paciente que ingresa a las diferentes especialidades de la Clínica?**

Si, nosotros tenemos un costo beneficio por todas las actividades que van en el mejoramiento del paciente, entonces todo tiene un costo y por ende nosotros sabemos cuanto ingresa diario por cada paciente.

- 3. ¿Cree Ud que es necesario poseer información contable diferenciada por cada paciente que ingresa a las diferentes prestaciones que ofrece Hospibanda CíaLtda?**

Por supuesto, ya que eso a nosotros nos permite reactivar, cambiar, mejorar en las diferentes áreas que están consideradas o necesitan mayor empuje.

- 4. ¿Se ha definido las actividades que se deben dar a partir del ingreso de cada uno de los paciente hasta la salida de la clínica?**

Si, tienen ellos una hoja de atención, como se recibe al paciente, la información que se le dá, formas de pago, y los costos aproximados sinó están en áreas que ya están establecidas por criterios quijúrjicos.

- 5. ¿Cree usted que la contabilidad de la empresa que usted administra presenta correctamente información financiera porque?**

Si, nosotros estamos respaldados por el sistema Fenix, entonces esa información nosotros la podemos tener diaria, como un balance diario, un balance completamente al día si nosotros queremos.

- 6. ¿Cree usted que los montos de facturación de médicos residentes y especialistas están a corde a la realidad de la prestación de sus servicios porque?**

Si, porque cada profesional tiene sus honorarios, básicamente nosotros aquí nos basamos en honorarios de acuerdo a la actividad que tienen, por ejemplo el médico especialista tiene un honorario diferente en relación a lo que cobra el médico general, entonces cada uno está de acuerdo a lo que presta.

- 7. ¿Tiene conocimiento si los productos entregados por sus proveedores cumplen con las normas de calidad y si sus precios son competitivos en el mercado?**

Bueno, todos los productos que nos ofrecen tienen que tener calidad, una normativa, un permiso, caso contrario nosotros no podemos adquirir y otro es el precio competitivo, a nosotros no nos interesa una baja calidad por un bajo costo, si el costo es importante sule para que el paciente tenga una muy buena atención con calidad.

- 8. ¿Cree usted que las estrategias aplicadas por la empresa en la atención a sus pacientes es la adecuada y si éstas representan un mayor beneficio en relación al costo que éstas representan?**

Si porque, todo redunda en el usuario, que en este caso nuestra razón de ser es el cliente, entonces todos encaminados hacia a una meta común que es, que todo

paciente salga pleno, satisfecho y con el mejoramiento de su salud con atención de calidad.

9. ¿Cree usted que la empresa cuenta con todos los recursos necesarios para la prestación de servicios en las diferentes áreas?

Si, es la única clínica privada que cuenta con Tomógrafo, Mamógrafo, Rx, Farmacia las 24 horas, nosotros incluso suplimos necesidades que requieren de productos farmacéuticos tanto del Ministerio del IESS y de otras clínicas privadas, entonces, si nuestra clínica está completa.

10. ¿A su parecer la aplicación de un Sistema de Costos ABC en la empresa Hospibanda Cia Ltda, vendrá a beneficiar y proporcionar información que permita tomar decisiones acertadas ?

Claro, porque aveces uno cree que todo ya está y nos damos cuenta que en pequeñas cosas estamos fallando, inclusive con eso vamos ha lograr que tengamos una nueva y una clara percepción de la actualidad y si lógicamente mejorando, que esa, es la razón de ser de nuestros empresa.

2.4.1 Análisis de la entrevista realizada a la administradora de Hospibanda Cía. Ltda.

A través de la entrevista realizada a la Administradora de la empresa, se conoció la necesidad de saber cual sería el costo que generan las actividades en las diferentes tareas a realizarse, aún cuando la empresa trabaja con el sistema contable Fenix, además se recalca que cada empleado recibe sus honorarios de acuerdo a las responsabilidades asignadas, logrando de ésta manera motivar a sus trabajadores a buscar la calidad en la prestación de los servicios. También se manifiesta que la entidad si cuenta con un manejo de los costos que surge en la atención al cliente, pero no cuenta con el rubro que arroja cada actividad por paciente en la prestación médica.

Además la clínica busca estar en un mejoramiento continuo a través de la indagación de mercados, para adquirir nuevos y mejores productos para que estos estén acorde a las necesidades que exigen los pacientes al momento de ser atendidos, mediante la entrevista realizada también se pudo apreciar que la organización requiere aplicar un nuevo sistema de costos puesto que siempre se debe estar en constante cambio para un mejor desempeño de la empresa.

La entidad es acreedora de una farmacia que brinda sus servicios las 24 horas ayudando de tal modo a ofrecer una asistencia adicional a los pacientes, es por ello que es recomendable la aplicación del tema propuesto para facilitar una mayor información de aspectos tanto administrativos, económicos y costos, así como laborales para una mejor interpretación de cada uno de los servicios que ofrece la empresa.

2.5 Aplicación de las encuestas a los empleados de Hospibanda Cía. Ltda.

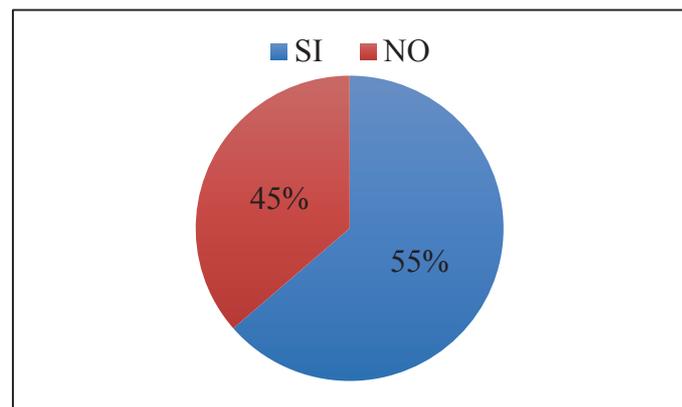
1. ¿Conoce usted cuales son los procesos que se ejecutan para el servicio que ofrece?

TABLA N° 2.1
PROCESOS EN EL SERVICIO A OFRECER

Respuesta		Frecuencia
SI	5	45%
NO	6	55%
TOTAL	11	100%

Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

GRÁFICO N° 2.1
PROCESOS EN EL SERVICIO A OFRECER



Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

2.5.1 Análisis e Interpretación

Del 100% de las encuestas aplicadas a los empleados de la entidad, en cuanto al conocimiento del proceso que existe en el servicio que ofrece, un 45% menciona que si conocen tales lineamientos, mientras que el 55% de los empleados menciona que no, dejando a notar que el personal que labora en la clínica en su mayoría desconoce de los procedimientos que se ejecutan en cada uno de los servicios de salud.

2. ¿Conoce usted cual es el costo que genera cada una de las actividades en las diferentes áreas (emergencia, hospitalización)?

TABLA N° 2.2

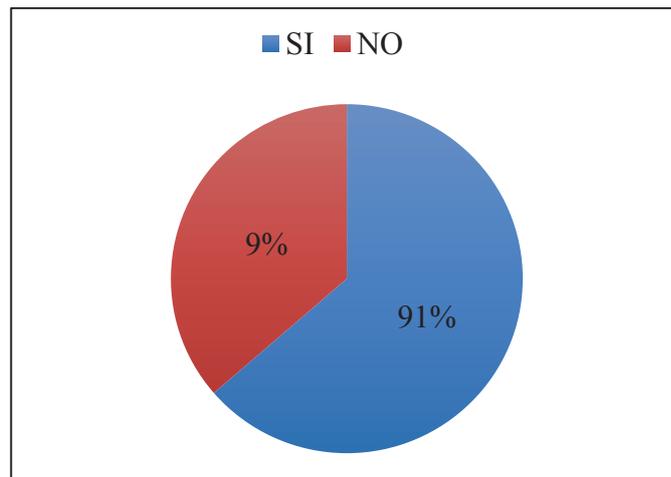
COSTOS QUE GENERA CADA ACTIVIDAD

Respuesta		Frecuencia
SI	1	9%
NO	10	91%
TOTAL	11	100%

Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

GRÁFICO N° 2.2

COSTOS QUE GENERA CADA ACTIVIDAD



Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

2.5.2 Análisis e Interpretación

De un total del 100% de las encuestas aplicadas a los empleados con relación al costo que genera cada actividad en cada área de servicio el, 9% mencionan que si conocen, mientras que el 91% exponen que no están al tanto de los costos que generan las actividades, esto explica que el personal interno no poseen una idea de cuál es el valor que genera cada acción que realizan en la prestación del servicio.

3. ¿Conoce usted que es un costo?

TABLA N° 2.3

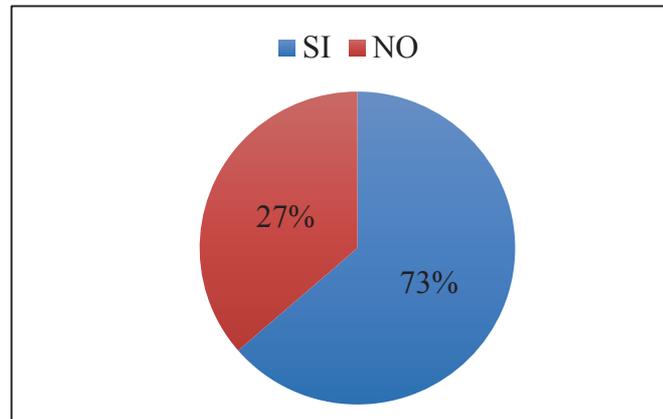
CONOCIMIENTO DEL COSTO

Respuesta		Frecuencia
SI	8	73%
NO	3	27%
TOTAL	11	100%

Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

GRÁFICO N° 2.3

CONOCIMIENTO DEL COSTO



Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

2.5.3 Análisis e Interpretación

En cuanto así conocen que es un costo, del 100% de la población encuestada, el 27% de los empleados manifiestan que no conocen con precisión que es un costo, mientras que el 73% de la población señalan que si, como se puede apreciar son pocos los empleados que no conocen sobre el temática, no obstante es necesario que cada uno tenga un juicio de que es un coste y cuál es el valor que genera en su servicio.

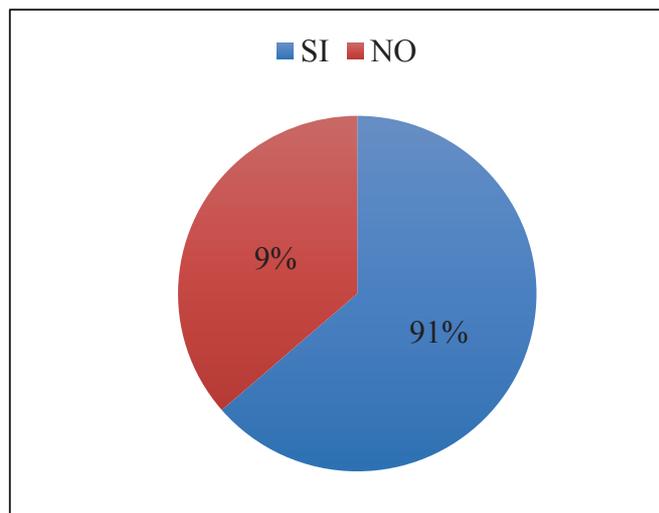
4 ¿Sabe usted que es un sistema de costos?

TABLA N° 2.4
QUE ES UN SISTEMA DE COSTOS

Respuesta		Frecuencia
SI	1	9%
NO	10	91%
TOTAL	11	100%

Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

GRÁFICO N° 2.4
QUE ES UN SISTEMA DE COSTOS



Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

2.5.4 Análisis e Interpretación

Según la encuesta realizada, del 100% de los involucrados en cuanto a si conocen que es un sistema de costos, el 91% manifiesta que carecen de información en lo que se refiere al sistema antes mencionado, mientras que el 9% menciona que sí, es decir que el personal que labora dentro de la clínica no están inmiscuidos de una manera más profunda en lo relacionado a los sistemas y costos.

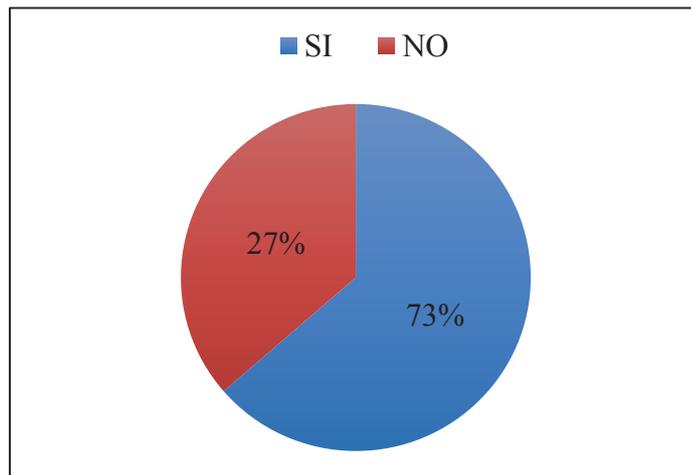
5. ¿Sabe usted cuales son las actividades que se llevan a cabo dentro de la prestación de servicios que realiza?

TABLA N° 2.5
CONOCIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES

Respuesta		Frecuencia
SI	8	73%
NO	3	27%
TOTAL	11	100%

Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

GRÁFICO N° 2.5
CONOCIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES



Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

2.5.5 Análisis e Interpretación

De las encuestas aplicadas a los empleados de la clínica dando un total de 100%, el 27% no tienen claramente definida cuáles son las actividades que llevan a cabo en el momento de brindar su servicio, mientras que el 73% de los empleados si conocen cuáles son sus tareas dentro de la prestación, esto quiere decir que la mayoría de sus empleados si realizan sus actividades con un conocimiento contundente.

6. ¿Sigue usted un orden cronológico de las actividades a ejecutarse en el servicio de salud dentro de Hospibanda Cía. Ltda.?

TABLA N° 2.6

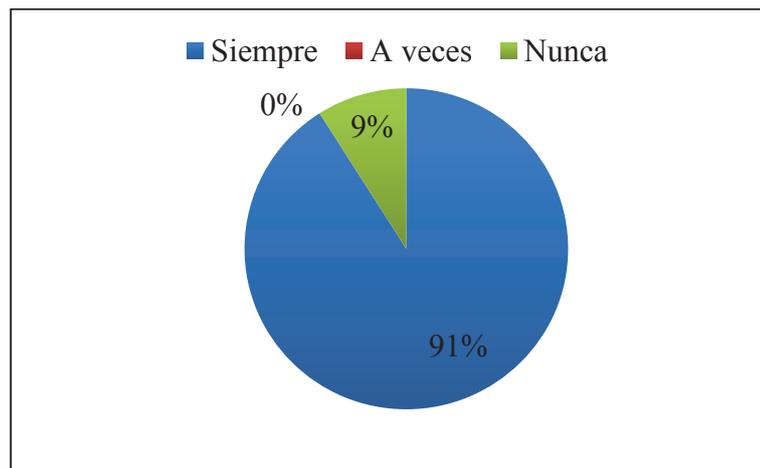
ORDEN EN LAS ACTIVIDADES

Respuesta		Frecuencia
Siempre	10	91%
A veces	0	0%
Nunca	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

GRÁFICO N° 2.6

ORDEN EN LAS ACTIVIDADES



Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

2.5.6 Análisis e Interpretación

Del 100% de las encuestas aplicadas a los empleados de la clínica, el 9% manifiesta que nunca ha seguido un orden cronológico de las actividades, mientras que el 91% de la población encuestada expresa que siempre ha realizado las actividades en un orden adecuado, esto quiere decir que los empleados en su mayoría las tareas a ejecutarse lo realizan de manera ordenada.

7. ¿La atención que usted ofrece a sus pacientes dentro de la clínica son?

TABLA N° 2.7

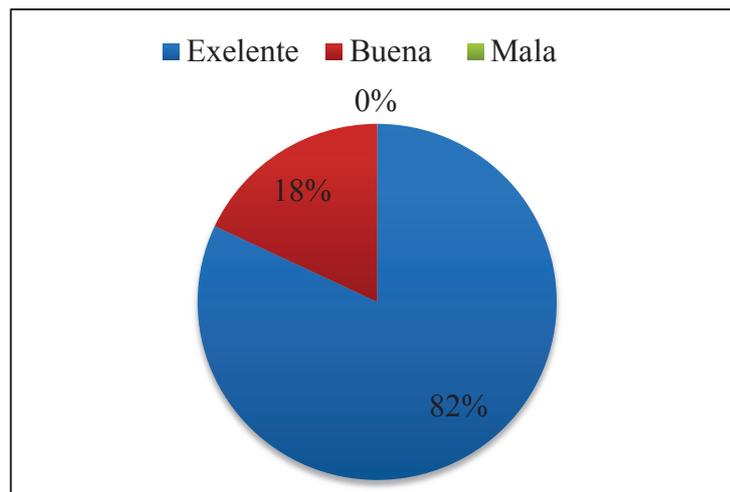
ATENCIÓN A LOS PACIENTES

Respuesta		Frecuencia
Excelente	9	82%
Buena	2	18%
Mala	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

GRÁFICO N° 2.7

ATENCIÓN A LOS PACIENTES



Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

2.5.7 Análisis e Interpretación

Según las encuestas realizadas, del 100% de la población en cuanto a la atención que ofrece a sus pacientes dentro de la clínica, el 18% manifiestan que son buenos los servicios, mientras que el 82% expresan que sus trabajos son excelentes, es así como se puede apreciar que las prestaciones que ofrecen en la clínica son aceptables debido al interés que prestan sus empleados al momento de brindar la atención al paciente.

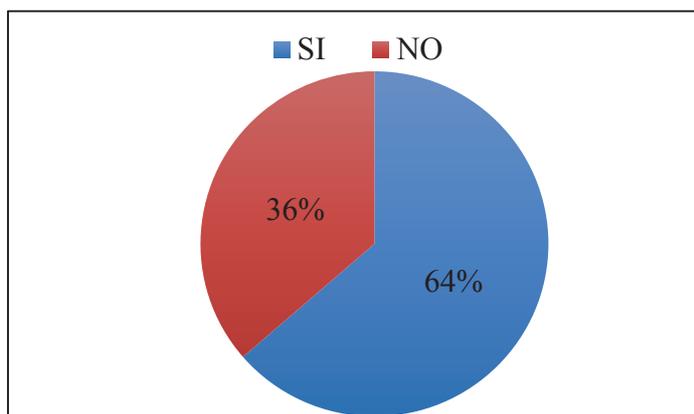
8. ¿Tiene usted conocimiento del tiempo que se emplea en cada proceso por paciente atendido?

TABLA N° 2.8
TIEMPO EMPLEADO POR PACIENTE

Respuesta		Frecuencia
SI	7	64%
NO	4	36%
TOTAL	11	100%

Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

GRÁFICO N° 2.8
TIEMPO EMPLEADO POR PACIENTE



Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

2.5.8 Análisis e Interpretación

Mediante las encuestas aplicadas a los empleados dando así un total del 100% en cuanto al tiempo que se emplea en cada proceso por paciente atendido, el 36% de los trabajadores mencionan que no conocen el lapso que generan cada fase en la prestación del servicio, mientras que el 64% si tiene una idea de cuál es el tiempo que incurre en el proceso, es así como la mayoría de los empleados están conscientes de la duración que ocupa cada paso al momento de brindar la atención al paciente.

9. ¿Cree que el costo por el servicio que Ud. brinda dentro de Hospibanda Cía. Ltda., está de acorde a lo que realiza?

TABLA N° 2.9

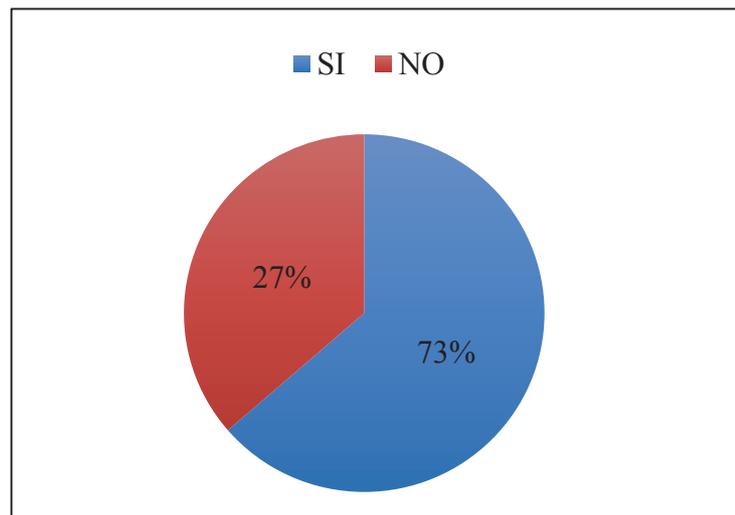
COSTO DEL SERVICIO

Respuesta		Frecuencia
SI	8	73%
NO	3	27%
TOTAL	11	100%

Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

GRÁFICO N° 2.9

COSTO DEL SERVICIO



Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

2.5.9 Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados en relación a si considera que el costo por el servicio que brinda está acorde a lo que se realiza, el 27% expresa que el valor no está de acuerdo al servicio, mientras que el 73% considera que si es razonable el rubro que incurre al momento de efectuar el trabajo, donde se aprecia que la mayoría de los empleados si están conformes con el monto que se cobra por la asistencia que ofrecen a sus pacientes.

10. ¿Le gustaría conocer el costo real que genera el servicio que usted presta dentro de esta casa de salud?

TABLA N° 2.10

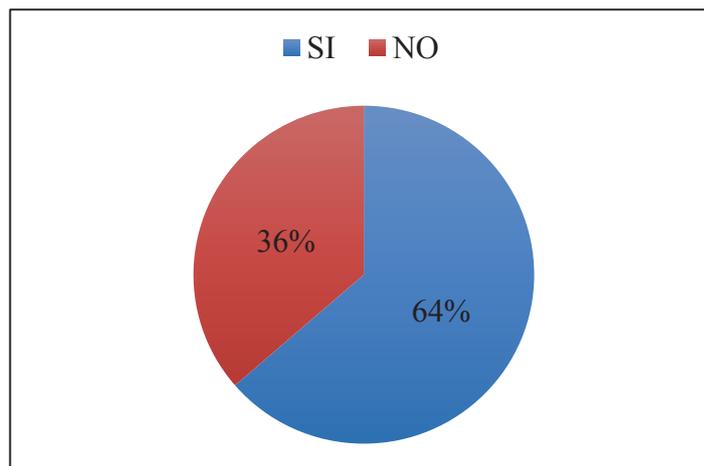
COSTO REAL DEL SERVICIO

Respuesta		Frecuencia
SI	7	64%
NO	4	36%
TOTAL	11	100%

Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

GRÁFICO N° 2.10

COSTO REAL DEL SERVICIO



Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

2.5.10 Análisis e Interpretación

En consideración a si les gustaría conocer el costo real que genera el servicio que prestan, del 100% de los encuestados el 36% expresa que no posee interés alguno en conocer tal valor, mientras que el 64% considera que si es necesario conocer cuál es la cifra real que genera cada una de sus actividades al momento de ofrecer sus prestaciones de salud.

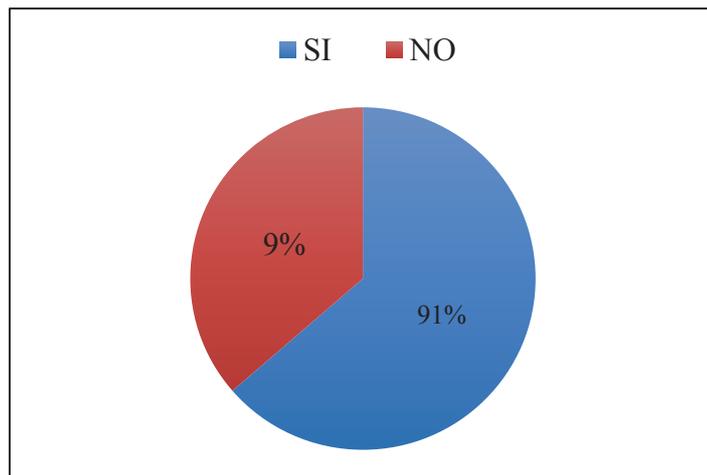
11. ¿Conoce usted todos los materiales que se necesitan para llevar a cabo dicho servicio de salud?

TABLA N° 2.11
MATERIAL NECESARIO PARA EL SERVICIO

Respuesta		Frecuencia
SI	1	9%
NO	10	91%
TOTAL	11	100%

Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

GRÁFICO N° 2.11
MATERIAL NECESARIO PARA EL SERVICIO



Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

2.5.11 Análisis e Interpretación

De las encuestas aplicadas a los empleados de la clínica hospibanda con un total de 100%, en cuanto así conoce los materiales que se necesitan para llevar a cabo dicho servicio de salud, el 9% manifiesta que no posee esa información, mientras que el 91% si conoce cuales son los materiales que se emplean en cada una de las funciones a realizarse. Esto quiere decir que los empleados poseen un conocimiento sólido de los recursos que se necesitan en cada una de las asistencias en la clínica.

12. ¿Desearía conocer cuál es el valor que genera cada actividad dentro del servicio que brinda?

TABLA N° 2.12

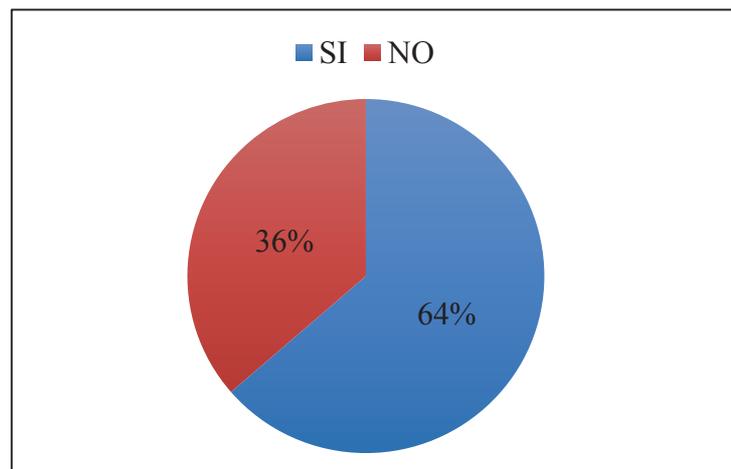
CONOCER EL VALOR REAL DE LA ACTIVIDAD

Respuesta		Frecuencia
SI	7	64%
NO	4	36%
TOTAL	11	100%

Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

GRÁFICO N° 2.12

CONOCER EL VALOR REAL DE LA ACTIVIDAD



Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

2.5.12 Análisis e Interpretación

De un total de 100%, en cuanto a si desearía conocer el valor que genera cada actividad dentro del servicio, el 36% manifiesta que no posee ningún interés en conocer cual es el costo que genera cada tarea, mientras que el 64% tiene una gran curiosidad en saber el valor que arroja cada una de las actividades al momento de brindar los servicio de salud a la colectividad.

13. ¿Creé usted que un sistema de costos ABC ayudaría a conocer el valor real del servicio prestado?

TABLA N° 2.13

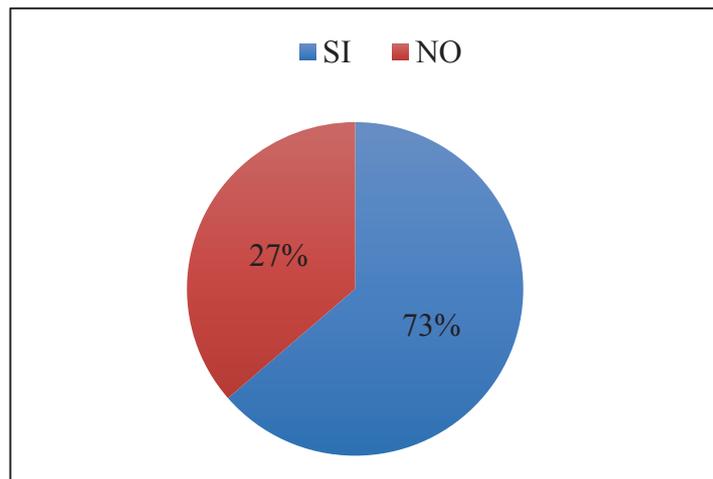
CONOCER EL COSTO A TRAVÉS DEL SISTEMA ABC

Respuesta		Frecuencia
SI	8	73%
NO	3	27%
TOTAL	11	100%

Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

GRÁFICO N° 2.13

CONOCER EL COSTO A TRAVÉS DEL SISTEMA ABC



Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

2.5.13 Análisis e Interpretación

De las encuestas aplicadas a los empleados de la clínica dando un total de 100%, en cuanto así consideran que un sistema de costos ABC ayudaría a conocer el valor real del servicio prestado, el 27% de los empleados manifiestan que no les favorecería determinar el costo de la prestación, mientras que el 73% manifiesta que si les ayudaría a determinar y conocer con claridad el monto de los servicios que presta.

2.6 Aplicación de las encuesta a los clientes de Hospibanda Cía. Ltda.

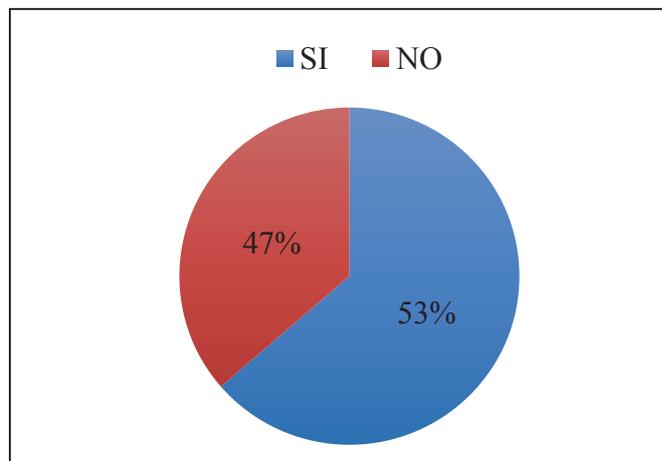
1. ¿Al momento que se le entrega su factura, usted tiene el conocimiento de todo lo que se le consignó en la misma?

TABLA N° 2.14
CONOCIMIENTO DEL DETALLE DE LA FACTURA

Respuesta		Frecuencia
SI	66	53%
NO	59	47%
TOTAL	125	100%

Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

GRÁFICO N° 2.14
CONOCIMIENTO DEL DETALLE DE LA FACTURA



Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

2.6.1 Análisis e Interpretación

Según las encuestas realizadas a los clientes de la clínica, de un 100% de los encuestados el 53% manifiestan que si conocen el detalle de su comprobante de venta; mientras que el 47%, menciona que desconocen de la misma, esto quiere decir que los clientes en su mayoría tienen conocimiento de todos los servicios que se les cobro al momento de ser atendidos dentro de esta casa de salud.

2 ¿Cree que la atención de médicos, enfermeras y personal de la clínica está acorde al costo de su factura?

TABLA N° 2.15

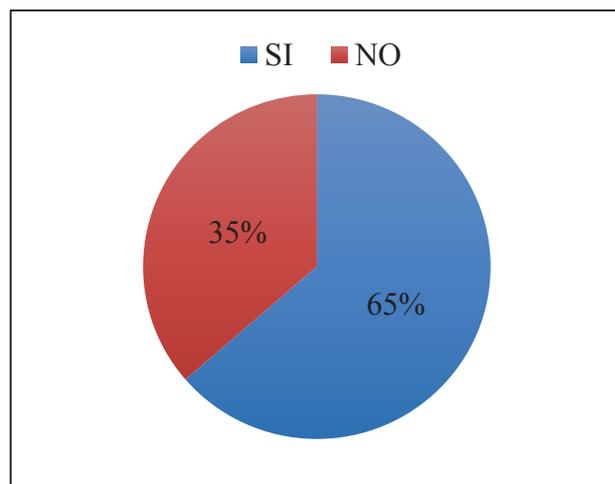
ATENCIÓN ACORDE AL VALOR DE LA FACTURA

Respuesta		Frecuencia
SI	81	65%
NO	44	35%
TOTAL	125	100%

Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

GRÁFICO N° 2.15

ATENCIÓN ACORDE AL VALOR DE LA FACTURA



Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

2.6.2 Análisis e Interpretación

De las encuestas aplicadas a los clientes del 100%, el 65% de los clientes manifiestan que está de acuerdo con la factura por la atención que recibió; mientras que el 35%, menciona que no está conforme con el costo de la misma, lo que quiere decir que los clientes en su mayoría están satisfechos con el valor de su factura, pero también existen clientes que se encuentran insatisfechos por el costo cobrado en relación al servicio prestado.

3 ¿El médico especifica o detalla que actividades realizó en el servicio que prestó durante su convalecencia?

TABLA N° 2.16

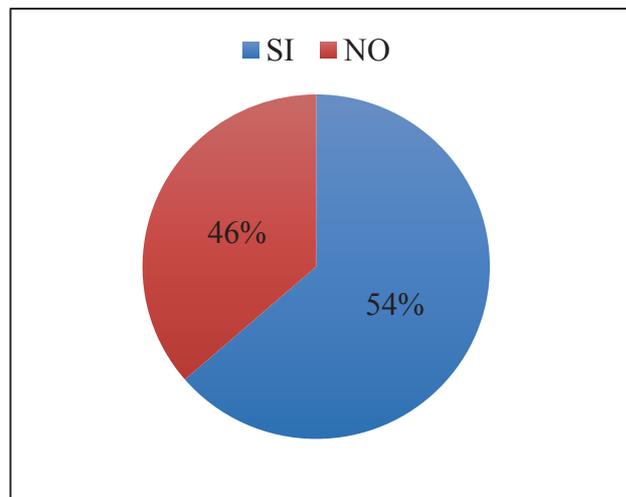
INFORMACIÓN POR PARTE DEL MÉDICO

Respuesta		Frecuencia
SI	67	54%
NO	58	46%
TOTAL	125	100%

Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

GRÁFICO N° 2.16

INFORMACIÓN POR PARTE DEL MÉDICO



Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

2.6.3 Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados, el 54% manifiesta que si recibe información al momento de la atención; mientras que el 46%, menciona que no, es decir los pacientes casi en su mayoría conocen los servicios de las actividades que fueron prestados durante su tratamiento, mientras que la diferencia de la misma que no es mayoría no está al tanto de cuáles fueron los servicios que este recibió cuando fue atendido, lo que produce una inconformidad y falta de comunicación entre en sus pacientes y el médico tratante.

4 ¿Qué opinión califica usted sobre el servicio recibido durante el tratamiento?

TABLA N° 2.17

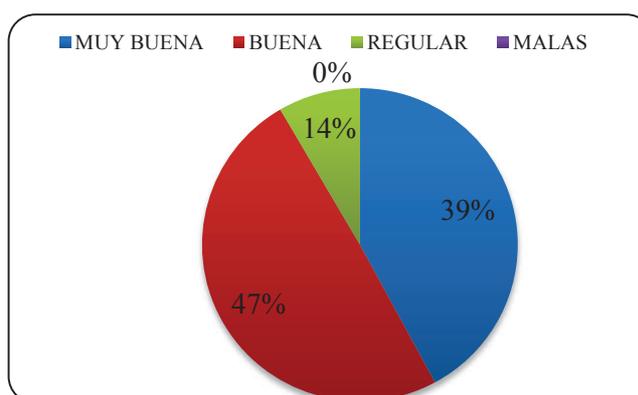
OPINIÓN SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

Respuesta		Frecuencia
Muy Buena	49	39%
Buena	59	47%
Regular	17	14%
Mala	0	0%
TOTAL	125	100%

Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

GRÁFICO N° 2.17

OPINIÓN SOBRE EL SERVICIO PRESTADO



Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

2.6.4 Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados, el 39% menciona que la atención prestada en la clínica es muy buena, el 47% manifiesta que es buena, mientras que el 14% dice que es regular, por lo mismo se puede mencionar que los servicios que presta la entidad en su mayoría son de la satisfacción y del agrado de los pacientes, sin embargo existe la debilidad de no cubrir a satisfacción con todos sus clientes sean estos por la atención que reciben dentro de la clínica o por los precios que deben ser pagados por tal servicio.

5 ¿Considera que el precio abonado por el servicio recibido ha sido?

TABLA N° 2.18

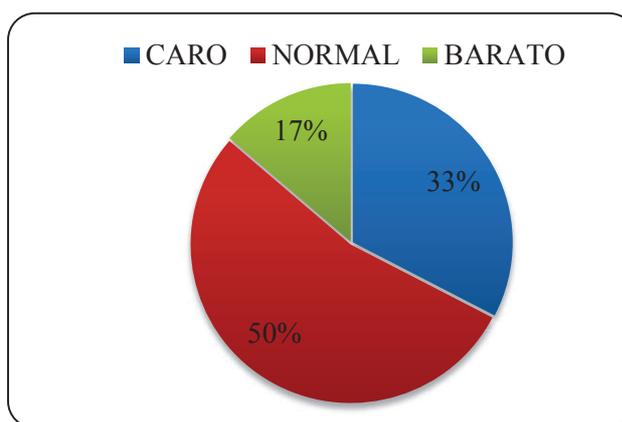
VALOR ECONÓMICO POR EL SERVICIO PRESTADO

Respuesta		Frecuencia
Caro	41	33%
Normal	63	50%
Barato	21	17%
TOTAL	125	100%

Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

GRÁFICO N° 2.18

VALOR ECONÓMICO POR EL SERVICIO PRESTADO



Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

2.6.5 Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados en relación al valor abonado por el servicio prestado el 33% menciona que los servicios prestados en la clínica son caros, el 50% normal, mientras que el 17% dice que es barato, por lo tanto se puede mencionar que los servicios que presta la clínica tiene un valor que está al alcance de la colectividad, de la misma manera existe inconformidad de ciertos pacientes que dicen ser valores altos y por ende no están de acuerdo con el rubro de estos servicios que brinda la institución.

6. ¿Qué opinión le merece la amabilidad del personal durante la consulta?

TABLA N° 2.19

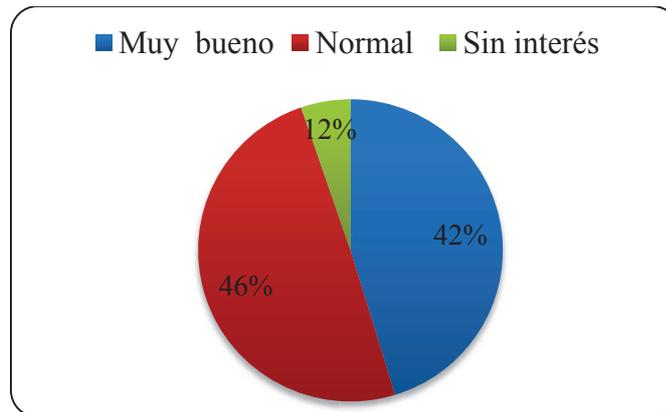
OPINIÓN DE LA AMABILIDAD DEL PERSONAL

Respuesta		Frecuencia
Muy Buenos	53	42%
Normal	57	46%
Sin interés	15	12%
TOTAL	125	100%

Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

GRÁFICO N° 2.19

OPINIÓN DE LA AMABILIDAD DEL PERSONAL



Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

2.6.6 Análisis e Interpretación

Del 100% de las encuestas aplicadas a los clientes de la empresa, en cuanto a la amabilidad en la atención al paciente dentro de la clínica, el mismo manifiesta que el 12% es sin interés, el 42% muy bueno y el 46% normal, por lo tanto se puede notar que el personal demuestra un buen trato al paciente y se preocupa por el bienestar del mismo, así como también brindarle el mejor trata cuando está siendo atendido.

7. ¿Ha recibido la información necesaria del tratamiento durante la recuperación?

TABLA N° 2.20

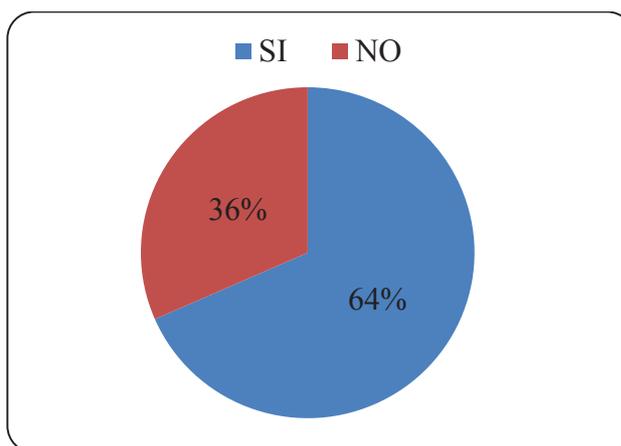
RECIBE INFORMACIÓN NECESARIA DURANTE EL TRATAMIENTO

Respuesta		Frecuencia
SI	80	64%
NO	45	36%
TOTAL	125	100%

Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

GRÁFICO N° 2.20

RECIBE INFORMACIÓN NECESARIA DURANTE EL TRATAMIENTO



Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

2.6.7 Análisis e Interpretación

Del 100% de la población encuestada, el 64% de los clientes manifiestan que si reciben información sobre su tratamiento, mientras que el 36% expresan que no, esto quiere decir que los pacientes mientras están siendo tratados en esta clínica, van informándose del estado de salud en que se encuentran en aquel momento por parte del profesional durante la consulta, por lo que el paciente sale bien informado después de haber conocido su cuadro clínico, así como también las indicaciones que este debe seguir por parte del médico que lo atendió.

8. ¿Esta información le ayudó a determinar si su facturación fue correcta?

TABLA N° 2.21

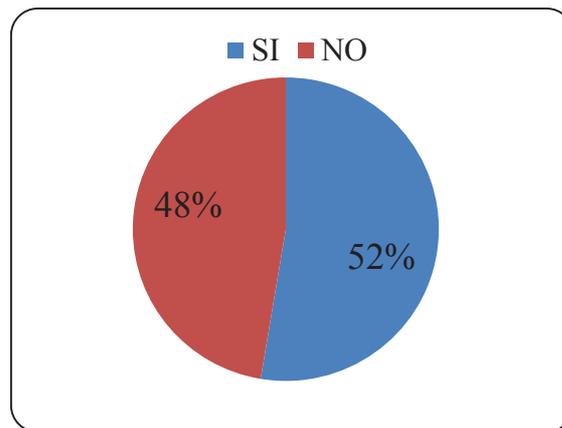
LA INFORMACIÓN DE LA FACTURA ES CORRECTA

Respuesta		Frecuencia
SI	65	52%
NO	60	48%
TOTAL	125	100%

Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

GRÁFICO N° 2.21

LA INFORMACIÓN DE LA FACTURA ES CORRECTA



Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

2.6.8 Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados en relación a la información de la factura correcta, el 48% de los clientes mencionan que esta información no es de su ayuda para conocer el valor de su factura por el servicio recibido; mientras que el 52% manifiestan que si le sirve para conocer el costo del comprobante, esto quiere decir que la clínica debe informar de una mejor manera a sus pacientes sobre los gastos incurridos en el tratamiento ya que cerca de la mitad de los encuestados no posee información necesaria.

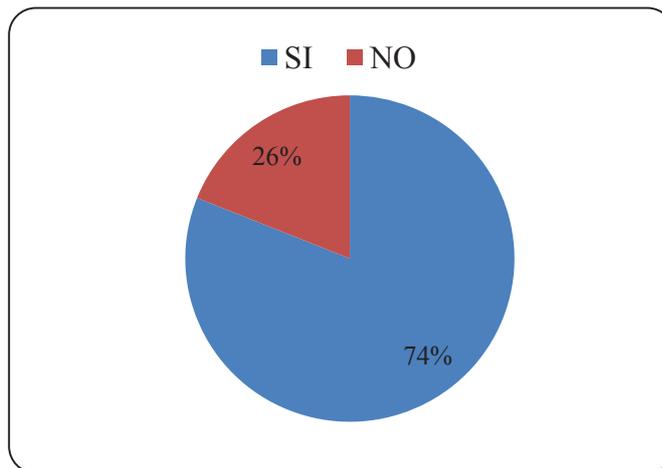
9. ¿Recomendaría a un familiar o amigo a utilizar los servicios una vez conocido el rubro y el servicio que esta entidad ofrece?

TABLA N° 2.22
RECOMENDACIÓN DE LA CLÍNICA

Respuesta		Frecuencia
SI	92	74%
NO	33	26%
TOTAL	125	100%

Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

GRÁFICO N° 2.22
RECOMENDACIÓN DE LA CLÍNICA



Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

2.6.9 Análisis e Interpretación

Según las encuestas aplicadas a los clientes, del 100% de los encuestados con respecto a la recomendación de los servicios de la clínica el 74% manifiesta que si recomendaría a su familia y amigos; mientras el 26% manifiesta que no lo haría, esto quiere decir que la clínica llena las expectativas de sus pacientes al momento que esta casa de salud presta sus servicios cuando las personas lo requieran en cualquier momento.

10. En su experiencia personal ¿Cree que somos mejores o peores que otras clínicas al momento de ejecutar las actividades?

TABLA N° 2. 23

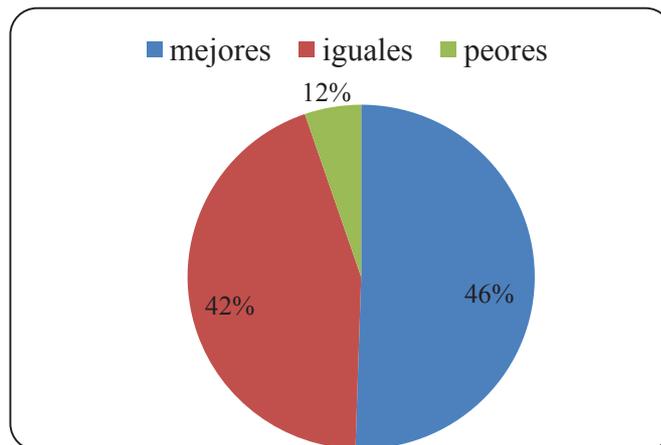
OPINIÓN DE ACERCA DE LAS CLÍNICAS

Respuesta		Frecuencia
Mejores	58	46%
Iguales	52	42%
Peores	15	12%
TOTAL	125	100%

Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

GRÁFICO N° 2. 23

OPINIÓN DE ACERCA DE LAS CLÍNICAS



Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

2.6.10 Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados en cuanto a la opinión de la clínica se ferie el cliente manifiesta que un 12% los servicios son peores, el 42% iguales y mientras que el 46% mejores, esto quiere decir que la clínica si ofrece buenos servicios a los pacientes que ingresan cuando estos requieren de este tipo de servicios, dejando a notar que la clínica mantiene una buen imagen hacia la sociedad en general, de esta manera se conoce que la empresa cuida su imagen ante sus clientes.

2.7 CONCLUSIONES

- Mediante las técnicas de investigación empleadas en la propuesta planteada, que fueron dirigidas a las personas que están directamente relacionadas en la investigación, se ha logrado obtener información precisa y suficiente de todas y cada una de las funciones que se realizan dentro de la institución, permitiendo de esta manera tener un contacto directo con la población involucrada.
- Al culminar con la aplicación de los instrumentos y técnicas de investigación, una vez obtenidos los resultados y mediante las tabulaciones e interpretaciones respectivas, se ha logrado determinar la necesidad de adquirir un sistema que le permita a la empresa contar con información sobre los valores que generan los servicios al momento de ofrecerlos a la colectividad en general.
- Después de haber obtenido la información necesaria se llegó a concluir que un sistema de costos ABC vendría a ayudar de manera directa a la entidad, misma que serviría como un herramienta para tomar mejores decisiones dentro de la organización, ya que ésta permite tener una mejor noción de los costos que incurren en la prestación de los servicios, por lo tanto este sistema constituiría como una guía para establecer el valor que se debería cobrar por estos servicios.

2.8 RECOMENDACIONES

- Es recomendable que la información obtenida mediante las diferentes técnicas de investigación aplicadas se analicen con precisión puesto que en ellas están las necesidades e inquietudes que se generan dentro de la empresa, fijando así un punto de partida importante que serviría como testimonio para determinar que tan factible o útil puede llegar a ser el sistema de costo ABC en la institución.
- Tomar en cuenta la necesidad de contar con datos sobre los costos del servicio que ofrece las áreas de hospitalización y emergencia en la clínica, para que posteriormente se pueda determinar cuál sería el costo que generaría por actividad en cada una de las tareas a realizarse en el servicio prestado por la institución.
- Para alcanzar las expectativas dentro de la empresa Hospibanda Cía. Ltda. es recomendable y necesario ejecutar un sistemas de costos ABC, el cual le permitirá dar solución a la inquietud encontrada durante la aplicación de las técnicas de investigación, como es en este caso los costos que realmente incurren es este servicio de salud.

CAPÍTULO III

3 PROPUESTA

“APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE COSTOS ABC EN LA EMPRESA HOSPIBANDA CÍA. LTDA., DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA, DURANTE EL PERÍODO 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”

3.1 Introducción

El presente capítulo trata sobre la aplicación de la propuesta de investigación en el que se encuentra desarrollado todas y cada una de las actividades y procesos que se llevan a cabo dentro de la Clínica Hospibanda Cía. Ltda., en cuanto a la prestación de servicios de salud se refiere, para la ejecución de la práctica se emplearon los pasos anteriormente mencionados los cuales permitieron tener una visión clara para la adecuada ejecución de los procedimientos a realizar, logrando de esta manera que la práctica se la realice de una forma correcta, de tal modo que al aplicar la propuesta se logró dar la solución al inconveniente que la Clínica Hospibanda Cía. Ltda., enfrenta en la actualidad, es decir el desconocimiento al costo que se generan en cada actividad, es así que mediante la aplicación de la propuesta planteada se da a conocer los procedimientos que se deben seguir para que se logren optimizar los recursos ya sean estos económicos, tecnológicos, materiales y el tiempo.

El llevar a cabo la aplicación del Sistema de Costos ABC permitió el reconocimiento exacto de los rubros que se generan en las actividades dentro de los procesos en lo referente a la prestación de servicios, ya que el objetivo primordial del sistema planteado es el de identificar cuáles son los costos que cada actividad produce al momento de ofrecer un servicio o producto, así como también determina cuáles son las actividades primarias y de apoyo que se inmiscuyen para llevar a cabo cierta tarea y de esta manera llegar a concluir en que tiempo, que materiales y que valores son empleados para lograr dicho proceso, determinando de esta manera que el ABC es una herramienta muy útil y necesaria con que las empresas deberían contar para que éstas puedan tener una mejor noción de sus costos, obteniendo además el valor que será de mucha utilidad para su registro contable.

3.2 Justificación

A través del estudio realizado a la clínica HOSPIBANDA CÍA. LTDA., se comprobó que es indispensable la aplicación de un Sistema de Costos ABC, de forma que actúe con éxito y en forma oportuna en cada uno de los costos que son generados en las diferentes actividades que surgen en el momento de brindar sus servicios, logrando de esta manera concientizar desde la gerencia hasta los subordinados en optimizar los recursos empleados en cada actividad.

Mediante las observaciones obtenidas dentro de la clínica fue importante que ésta cuente con un sistema que le permita conocer los costos que se generan en cada uno de las actividades dentro de los procesos que surgen en las diferentes áreas que posee la entidad al momento de prestar sus servicios, la misma que permitirá encontrar una respuesta al problema que enfrenta en la actualidad la clínica. Es así como el Sistema de Costos ABC contribuye como una base sólida de conocer e identificar de una manera más profunda los costos que se generan en cualquier tarea beneficiando de forma directa a la empresa que haga uso de la misma.

Para la aplicación de la propuesta se enfocó en las áreas de emergencia (consultas, suturas) y hospitalización como ejemplos, en donde se conseguirá visualizar con

precisión los costos que generan cada uno de estos servicios. De esta manera a través de los cálculos con los ejemplos anteriormente mencionados servirán de muestras para el cálculo de futuros servicios que la clínica desee brindar y conocer el valor que deberán cobrar por su prestación

Como se puede visualizar esto favorecerá principalmente a la clínica logrando dar solución al inconveniente que enfrenta la institución, conociendo de esta manera como calcular los valores en cada actividad. Mediante la aplicación de este sistema se logra identificar cuáles son los costos que realmente producen cada una de las funciones al momento de brindar los servicios médicos a los pacientes.

3.3 Objetivos

3.3.1 Objetivo General

Aplicar un Sistema de Costos ABC en la clínica HOSPIBANDA CÍA. LTDA., de la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, mediante un estudio adecuado, donde permita facilitar una respuesta a la inquietud que enfrenta la clínica en cuanto al desconocimiento de los costos que genera cada actividad.

3.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los procesos, actividades y personal responsable en cada una de las secciones a través de la observación directa, para contar con información precisa de cada una de estas tareas.
- Analizar la información obtenida a través de las técnicas e instrumentos aplicados con anterioridad al objeto de estudio, para realizar los respectivos cálculos que son indispensables en este sistema.

- Diseño y aplicación del Sistema de Costos ABC, sustentada por medio de la documentación obtenida, para llegar a conocer los valores que se generan en las actividades que se desarrollan dentro de Hospibanda Cía. Ltda.

3.4 Caracterización de la empresa

3.4.1 Identificación de la empresa

RESEÑA HISTÓRICA DE HOSPIBANDA CIA. LTDA.

La Empresa HOSPIBANDA CÍA. LTDA., se constituyó el 18 de octubre de 1996 bajo la suscripción de la Superintendencia de Compañías, a la afiliación de la Cámara de Comercio la cual tuvo al inicio 3 socios con un capital de 1'000.000.00 sucres, su principal motivación fue el satisfacer los mercados de salud considerando las ventajas competitivas que se encuentran disponibles en nuestro entorno, esta fue creada en la ciudad de Quito en la Notaria Décima Sexta, según Registro N°. 109764.

En el año 1998 se incrementó 2 socios a la empresa, lo cual se mantiene hasta la actualidad siendo su capital de USD. 400.00 divididos en partes iguales es decir cada socio tiene el 20% de acciones de la empresa.

El 14 de noviembre del 2000, según Junta General Universal de Socios de la empresa deciden Cambio de Domicilio y reforma de los Estatutos, según resolución N°. 03. Q.IJ. Emitida por Eduardo Guzmán Rueda, Director del Dpto. Jurídico de Compañías con fecha el 13 de marzo del 2001, Otorgado ante el Notario Primero del Cantón Latacunga, y aprobada el cambio de domicilio el 27 de febrero del 2003, según N°. adm.03053 de 01 de febrero del 2003.

Otorgan esta escritura pública y fundan la compañía, los señores, Dr. Banda Salazar Luis Gonzalo, viudo, Lcda. Banda Navas Cecilia del Rosario, divorciada y Lcda. Banda Navas Janeth Patricia, casada. Los comparecientes son de nacionalidad ecuatoriana, domiciliados en la ciudad de Quito, hábiles para contratar y obligarse conforme a la Ley.- Todos comparece por sus propios derechos.

El plazo de duración de la Compañía es de treinta años, contados a partir de la fecha de inscripción del contrato constitutivo en el Registro Mercantil del cantón Quito, pero podrá disolverse en cualquier tiempo o prorrogarse su plazo, si así lo resolviere la Junta General de Socios.

El Capital social de la Compañía es de dos millones de sucres, divididos en veinte participaciones de cien mil sucres cada una, las que estarán representadas por el certificado respectivo, de la conformidad con la Ley y estos Estatutos, certificado que estará firmado por el Presidente y por Gerente General de la Compañía.

Actualmente este valor se transformó en dólares es decir son \$400.00 divididos en 5 socios es decir \$80.00 dólares cada uno. El sector al que pertenece es de prestar servicios de salud, lo cual significa ingresos económicos en diferentes períodos económicos.

La misma que cuenta en la actualidad con los diferentes servicios de salud tales como:

Consulta externa en las especialidades de: Pediatría, Medicina General, Medicina Interna, Traumatología, Ginecología, Quirófano, Emergencia, Laboratorio, Rayos X, Mamografía, Tomografía, Farmacia, entre otros servicios que los presta las 24 horas del día, los 365 días del año todos los servicios prestados están siendo dados por profesionales totalmente capacitados en sus especialidades.

Actualmente los socios son: Lcda. Cecilia Banda Navas con el 28%, Lcda. Patricia Banda Navas con el 28%, Dra. Nancy Banda Navas con el 28% y Nathalie Banda Navas con el 16% de las acciones.

3.4.2 Misión

HOSPIBANDA CÍA. LTDA., es una empresa privada de salud, cuyo propósito es brindar atención médica especializada a la población en los diferentes servicios de salud cumpliendo con las exigencias del usuario en forma inmediata, con calidad y calidez humana.

3.4.3 Visión

HOSPIBANDA CÍA. LTDA., desea crecer junto a sus colaboradores para llegar a ser uno de los grupos en el área de salud privada más prestigiosa de la provincia y del país, contando con la mejor infraestructura, tecnología de punta y con un personal altamente capacitado que garantice una atención de calidad a sus pacientes en el servicio que brinda.

3.4.4 Políticas de la empresa

- Contratar personal idóneo para la prestación de cada uno de los servicios dentro de la empresa.
- Puntualidad y cumplimiento en el trabajo
- Cumplir con las leyes de salud
- Prestar servicios de calidad satisfaciendo las necesidades de sus clientes, y mejorando día con día.
- Crear un ambiente de trabajo sólido entre los empleados, así como también la seguridad de los mismos.
- Responsabilidad con el medio ambiente minimizando al máximo el impacto ambiental.

3.4.5 Estrategias de la empresa

- Ofrecer servicios a domicilio
- Prestar sus servicios las 24 horas
- Brindar un buen trato al paciente
- Cuenta con servicios de farmacia
- Cuenta con consultorios de varias especialidades.
- Atención al cliente de forma inmediata.

3.4.6 Valores corporativos

La clínica HOSPIBANDA, para alcanzar con éxito los servicios que ofrecen posee y aplican los siguientes valores:

- **Honestidad**

Actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de la vida.

- **Responsabilidad**

Cumplir oportunamente con las obligaciones.

- **Lealtad**

Guardar la fidelidad, protegiendo la confianza depositada por las personas, la familia, la institución y la sociedad, evitando comentarios que puedan afectar el buen nombre de la institución y de las personas.

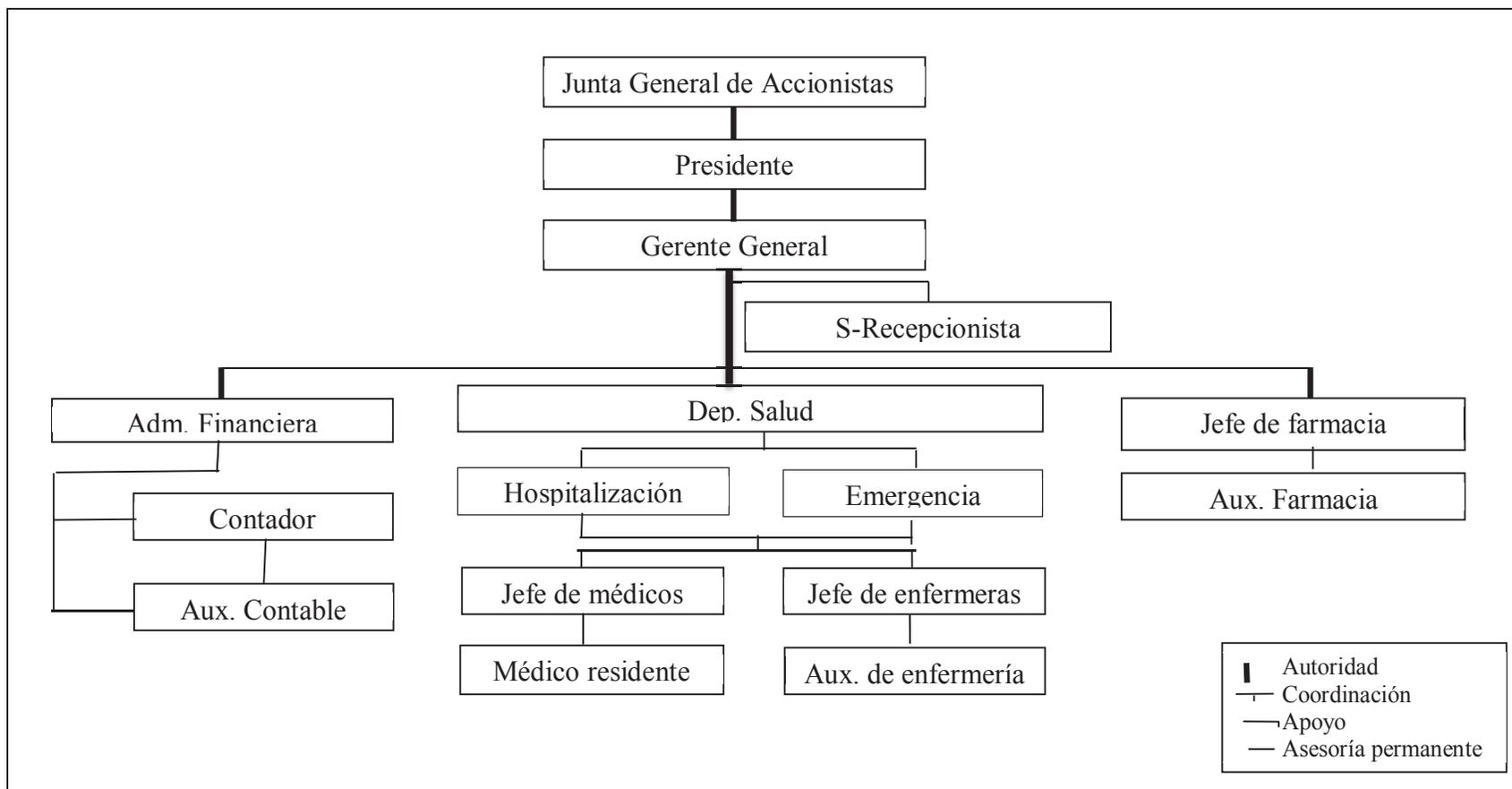
- **Solidaridad**

Brindar a los semejantes y a la institución el mejor servicio y sobre todo, apoyo en la adversidad, el dolor y el sufrimiento, dentro de lo permitido éticamente, escuchando y ayudando a los demás, en el conocimiento y las experiencias.

- **Respeto**
Tener el debido reconocimiento hacia los demás, a través del diálogo franco y sincero para todo tipo de personas, sin distinción de clase, raza o religión, manteniendo, en las relaciones, la cortesía, la amabilidad, la gratitud y la puntualidad necesarias.
- **Compromiso**
Trabajar con esmero por lo que se hace, para el beneficio de las personas y de la institución.
- **Proactividad**
Actuar con iniciativa, creatividad e innovación, anticipándose a las necesidades de las personas, la institución y la comunidad.
- **Diligencia**
Resolver las situaciones de manera activa, oportuna y cuidadosa, tomando las decisiones apropiadas en el desarrollo de los procesos a su cargo.
- **Racionalidad**
Utilizar adecuadamente los recursos disponibles, con criterios de ahorro, para optimizar su rendimiento y mejor distribución.

3.4.7 Organigrama

GRÁFICO N° 3.1
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO PARA HOSPIBANDA CÍA. LTDA.



Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

3.5 Descripción de la Propuesta

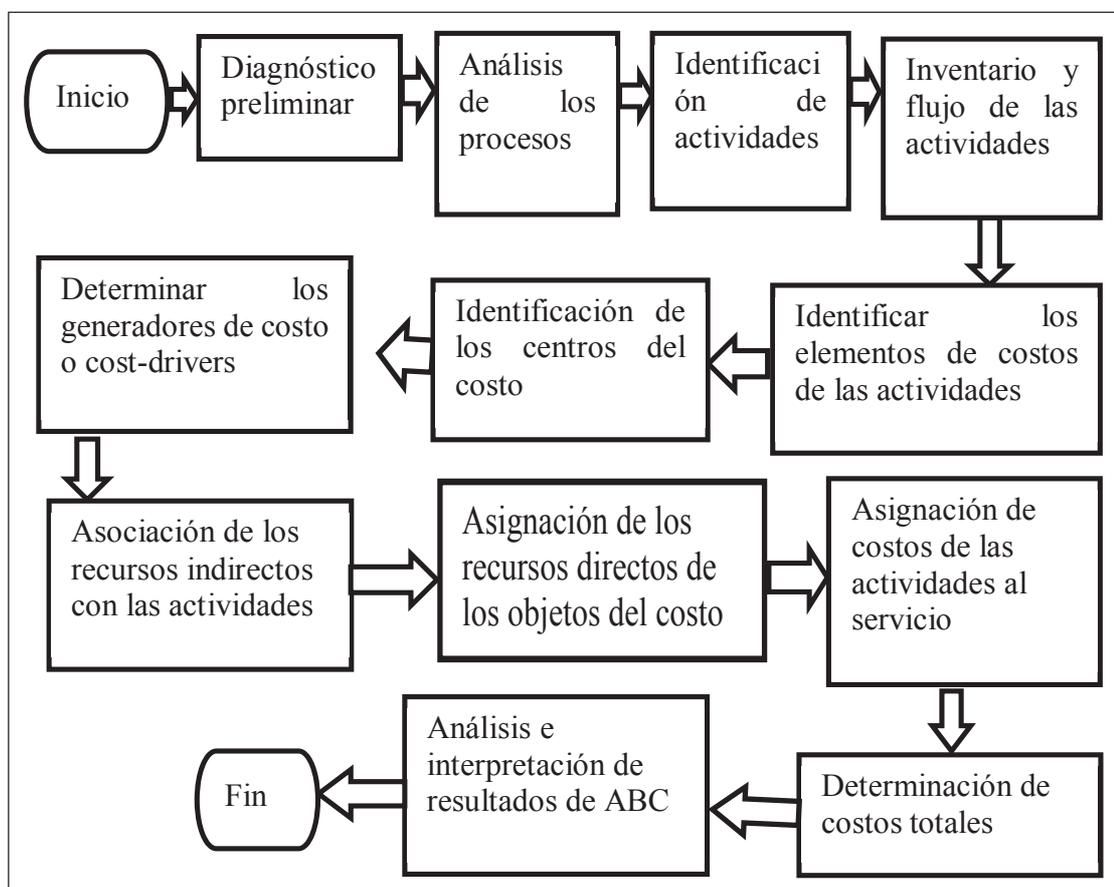
Los autores del presente trabajo de investigación tienen la aspiración de contribuir con una propuesta teórica y práctica que concientice al personal de la clínica HOSPIBANDA, a través de la aplicación de un Sistema de Costos ABC en el ahorro de los diferentes recursos, el mismo que permite dar solución al problema que existe en la entidad debido al desconocimiento del costo que genera la atención a sus pacientes, ya que es impredecible recordar que un paciente mal atendido jamás regresa al lugar, ya sea esto por un mal trato, o una mala práctica médica que puede en muchos de los casos conllevar a consecuencia legales.

A través de la propuesta planteada para la empresa HOSPIBANDA CÍA. LTDA., se logró dar solución al problema donde al contar con un Sistema de Costos ABC la entidad puede identificar cada una de sus actividades y procesos, permitiendo que el personal que labora dentro de la clínica conozca el tiempo que se emplea en cada una de los servicios que ésta proporciona, así como también el costo que genera cada actividad en la atención de sus pacientes optimizando de esta manera los recursos tanto tecnológicos, materiales y económicos que posee la clínica.

Con la aplicación del tema planteado la empresa Hospibanda Cía. Ltda., puede realizar un análisis de todas las tareas que generan mayor valor, lo cual permitirá establecer comparaciones con los valores que ésta cobra por el servicio de salud en la actualidad, donde ayude a los administradores a contar con mejores y nuevas ideas para la toma de decisiones.

Al contar con un Sistema de Costos ABC la clínica posee una gran ventaja competitiva frente a otras entidades que ofrecen los mismos servicios, por ende este sistema es una herramienta que le permite tomar decisiones acertadas para el buen funcionamiento y crecimiento de la misma en el mercado, lo cual facilita conocer con exactitud el valor real que la institución debe cobrar por el servicio prestado a la colectividad en general.

GRÁFICO N° 3.2
PROCESOS PARA LA EJECUCIÓN DEL COSTO ABC



Fuente: Los investigadores
Elaborado por: Los Investigadores

3.6 Desarrollo de la propuesta

En este capítulo se desarrolló la práctica del SISTEMA DE COSTOS ABC, según lo indicado en los capítulos anteriores, para lo cual se ha tomado datos de la empresa “HOPIBANDA” durante el período 01 de julio al 31 de diciembre del 2012.

Se identificó dos centros de costo las mismas que son: Emergencias y Hospitalización, para el desarrollo del caso práctico se basó en las dos especialidades antes mencionadas, las mismas que están divididas en actividades, procesos y el tiempo que toma realizar una determinada tarea, así como también la persona o personas responsable de ejecutarlas dentro de los respectivos procesos que emanen en cada uno de los servicios prestados por esta empresa de salud.

Para llevar a cabo el desarrollo de la propuesta se tomó en cuenta todos y cada uno de los gastos e ingresos generados en la empresa durante el semestre el cual es objeto de estudio, el mismo que está comprendido desde el 01 de julio al 31 de diciembre del año 2012, tiempo que es tomado para determinar el costo de los servicios, así como también para conocer el valor que se debería haber cobrado por este servicio.

3.6.1 Diagnóstico preliminar

Se lo realiza a la clínica HOSPIBANDA CÍA. LTDA., donde se efectuó una observación general de todo el ente, identificando de esta manera los procesos, actividades y el personal que se encuentra en el área emergencias y hospitalización, es así que a través de este estudio se logra identificar paso a paso todo lo que se necesita para llevar a cabo esta prestación, conociendo de esta manera si la empresa cuenta o no con todos los recursos necesarios, factores que son de vital importancia para obtener el costo por el servicio prestado.

Este trabajo de investigación permite cubrir las áreas de emergencia y hospitalización, teniendo una visión de cómo se puede calcular los costos de otros servicios que ofrece la clínica. Uno de los riesgos que enfrenta este sistema es el de trabajar con datos históricos de la empresa cualquiera que fuese su actividad, debido a la dificultad de adquirir información ya que esta puede ser real o ficticia, enfrentando además un inconveniente al identificar las tareas, ya que estas no pueden coincidir con las que anteriormente fueron realizadas. Lo difícil de la aplicación del sistema, es que no existe la cobertura suficiente para participar de forma directa en cada una de las actividades, ya que puede existir la restricción de información en cualquier ámbito que se necesite en relación a la prestación de servicios, teniendo así como trabas la identificación de los procesos los cuales son parte fundamental dentro de este sistema de costos.

CADENA DE VALOR

Para desarrollar la aplicación del Sistema de Costos ABC es necesario tomar en cuenta la cadena valor misma que es fundamental para identificar las actividades primarias o principales, así también las actividades de soporte o de apoyo que se desarrollan en la clínica para llevar a cabo la prestación de su servicio por lo tanto se destacan a continuación:

TABLA N° 3.1
CADENA DE VALOR

Actividades secundarias	Actividades de infraestructura, planeación, contabilidad, contratación del personal, investigación, compras, etc.					
Actividades primarias	Logística interior	Operaciones	Logística exterior	Mercadotecnia y ventas	Servicios	valor para el cliente
	Almacenaje de materiales desechables y maquinaria	Interacción del médico con el paciente	Prescripción (Exámenes orden de pedido) Indicaciones	Publicidad Satisfacción del cliente	Emergencia Hospitalización	
	Ingresos del paciente					

Fuente: Los Investigadores
Elaborado por: Los Investigadores

3.6.2 Análisis de los procesos emergencia

Una de las fortalezas de la clínica es poseer especialidades indispensables para la colectividad, donde la ejecución de la práctica se lo profundizará en: Emergencia y Hospitalización, para ello se obtiene los siguientes procesos.

TABLA N° 3.2
SIMBOLOGÍA UTILIZADOS PARA ELABORAR LOS FLUJOGRAMAS

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio/ Fin
	Pasos, procesos o líneas de instrucción
	Operaciones de entrada y salida
	Toma de decisiones
	Conector para unir el flujo a otra parte del diagrama
	Conector de pagina
	Líneas de flujo
	Salida del proceso (evidencia documentada)
	Análisis o síntesis de varias actividades
	Varias evidencias

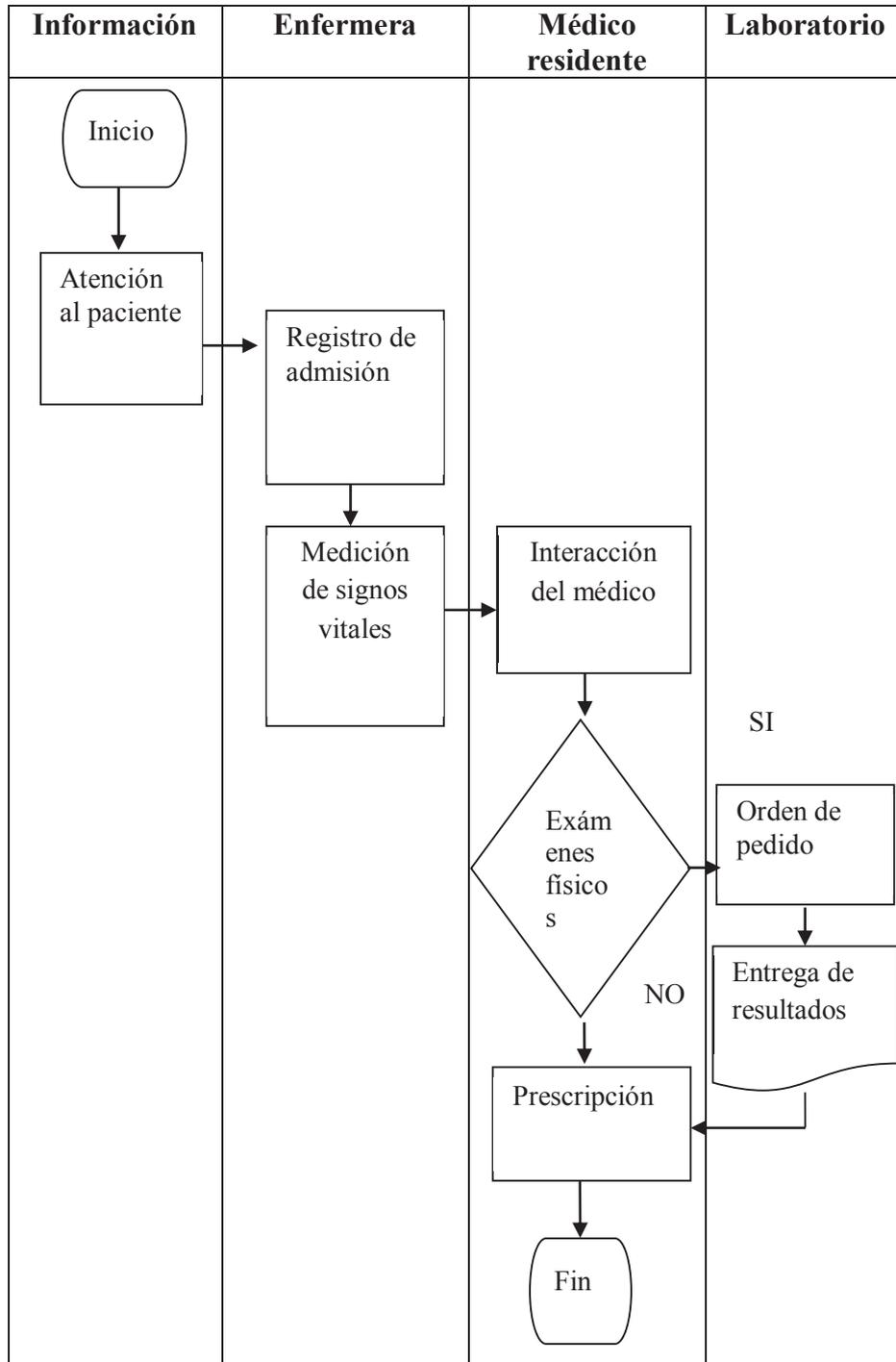
Fuente: <http://flujograma.wikispaces.com>
Elaborado por: Los Investigadores

- **Emergencia**

Dentro del área de emergencia se pudo determinar que posee los siguientes procesos y cada uno de ellos contiene diferentes actividades para lograr con eficiencia esta tarea, dentro de emergencia nos enfocamos en enfermedades frecuentes y una sutura:

- Atención al paciente
- Registro de admisión
- Toma de signos vitales
- Interacción del medico
- Examen físico
- Prescripción

GRÁFICO N° 3.3
FLUJOGRAMA DE PROCESOS DE EMERGENCIA (enfermedades frecuentes)



Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
 Elaborado por: Los Investigadores

3.6.3 Identificación de actividades en emergencia (enfermedades frecuentes)

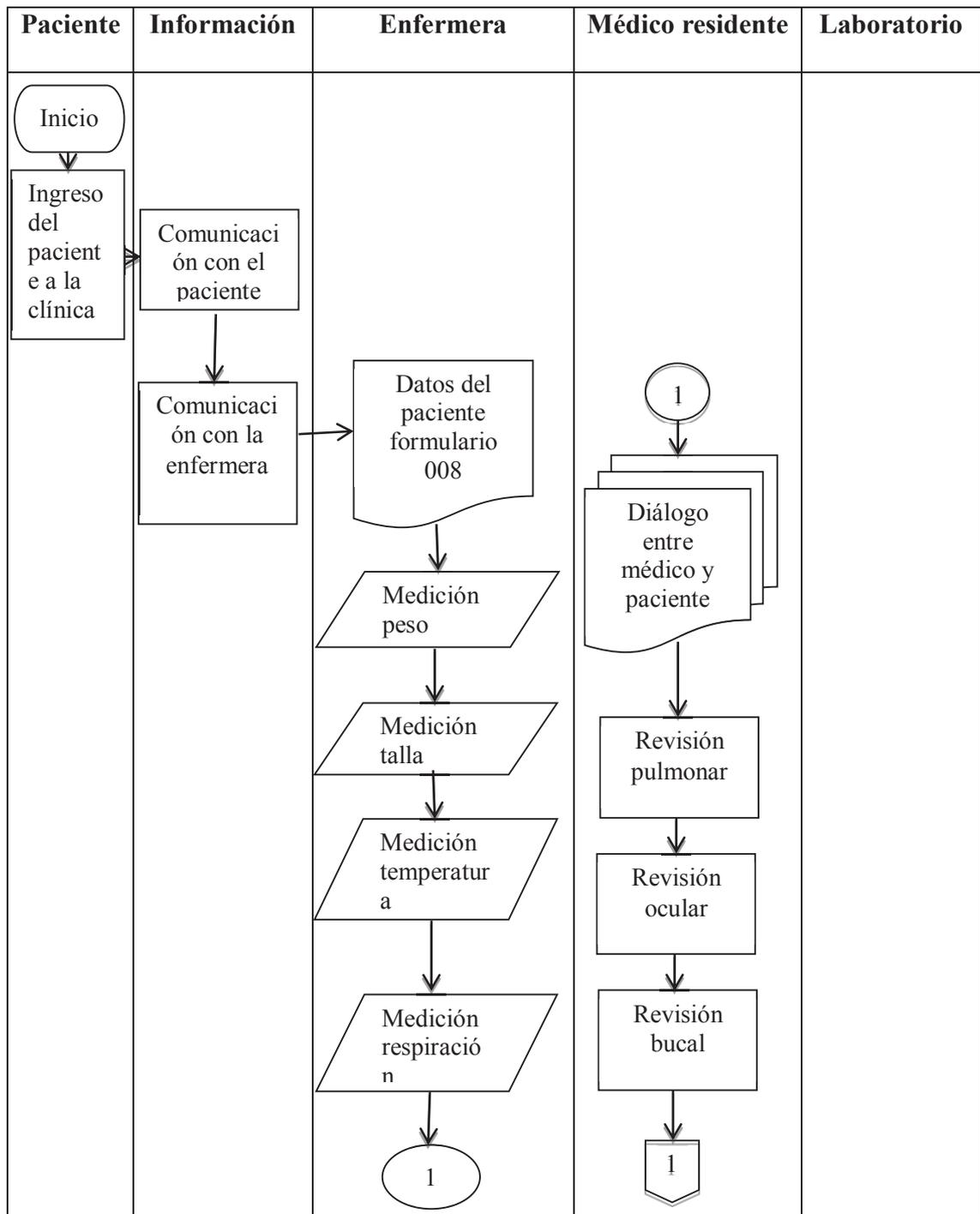
EMERGENCIA

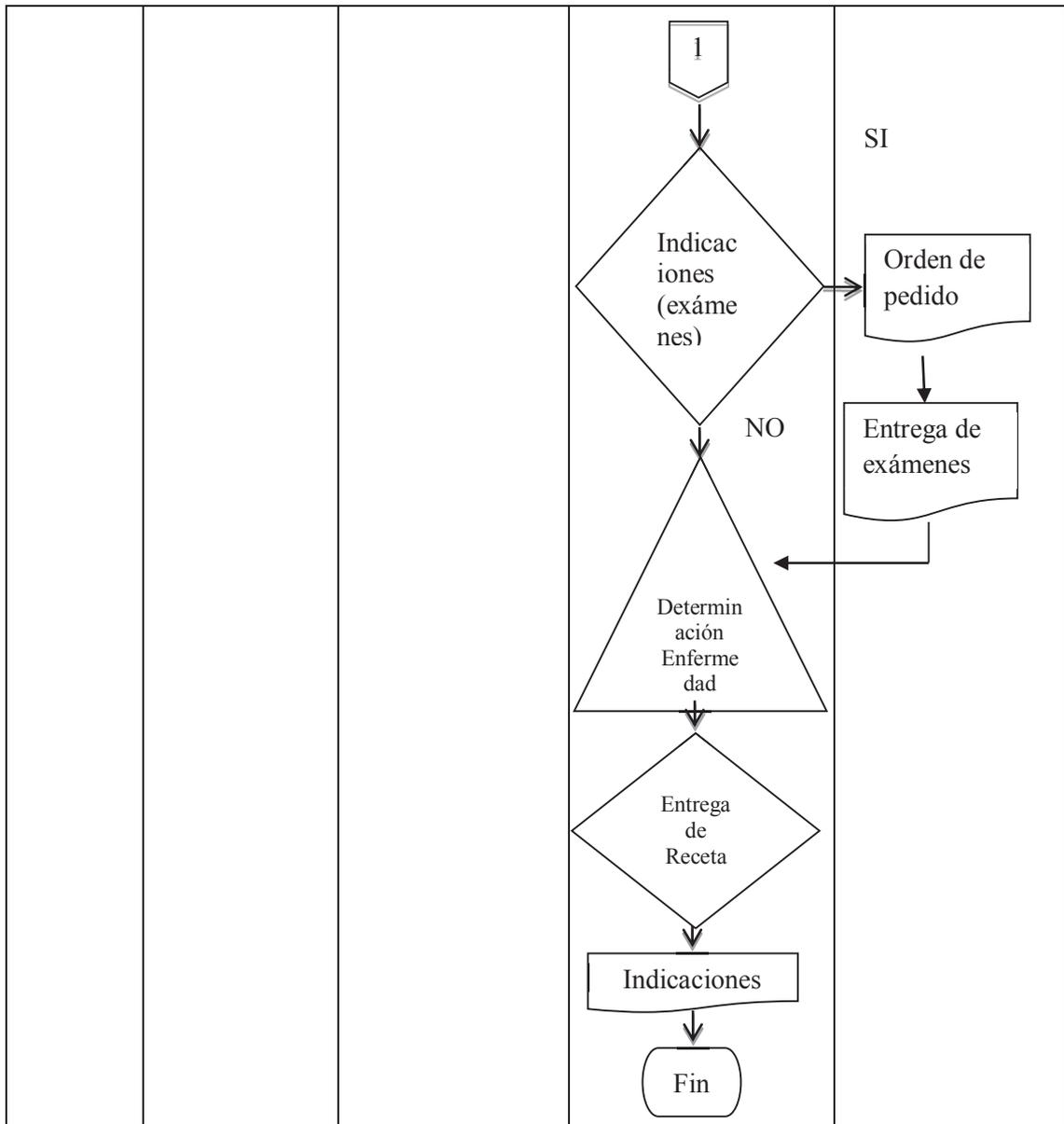
A continuación se presentan las actividades que se dan dentro de emergencia:

- **(Proceso) Atención al paciente**
 - Ingreso del paciente a la clínica
 - Comunicación con el paciente
 - Comunicación con la enfermera
- **(Proceso)Registro de admisión**
 - Datos del paciente formulario 008
- **(Proceso)Toma de signos vitales**
 - Medición de Peso
 - Medición de Talla
 - Medición de Temperatura
 - Medición de Respiración
- **(Proceso)Interacción del médico**
 - Diálogo entre médico y paciente
- **(Proceso)Examen físico**
 - Revisión ocular
 - Revisión bucal
 - Revisión pulmonar
- **(Proceso)Prescripción médica**
 - Indicaciones para los exámenes de laboratorio clínico
 - Orden de pedido (exámenes)
 - Entrega de resultados
 - Detección de la enfermedad actual
 - Entrega de Receta médica
 - Indicaciones

3.6.4 Inventario y flujo de las actividades

GRÁFICO N° 3.4
FLUJO GRAMA DE ACTIVIDADES EN EMERGENCIA
(ENFERMEDADES FRECUENTES)





Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
 Elaborado por: Los Investigadores

3.6.5 Identificar los elementos de costo de las actividades

Elementos del costo que intervienen en el servicio que ofrece la clínica HOSPIBANDA son:

- Materiales
- Mano de obra

- Costos indirectos de fabricación

- **Materiales hacer utilizados**
 - Agua oxigenada
 - Alcohol antiséptico
 - Alcohol yodado
 - Algodón
 - Esparadrapo
 - Gasas
 - Guantes
 - Gel desinfectante
 - Oxígeno
 - Xilocaina
 - Equipo de puntos
 - Equipo de sutura
 - Equipo de curación
 - Baja lenguas
 - Mascarillas

- **Mano de obra, interviene el siguiente personal:**
 - Enfermeras
 - Auxiliares de enfermería
 - Médico residente

- **Costos Indirectos de Fabricación**

Materiales indirecto: aquellos materiales que no intervienen directamente en el servicio como:

- Suministros de oficina

- Equipos de oficina

Costos indirectos

- Luz
- Agua
- Teléfono

Mano de obra indirecta

- Conserje
- Limpieza

3.6.6 Identificación de los centros del costo

La clínica se ha profundizado en las siguientes áreas de responsabilidad: emergencia y hospitalización “centros de costo” donde sus funciones están claramente definidas.

**TABLA N° 3.3
CENTRO DE COSTOS**

Servicio	Actividad
Emergencia	Ingreso del paciente a la clínica Comunicación con el paciente Comunicación con la enfermera Datos del paciente formulario 008 Medición de Peso Medición de Talla Medición de Temperatura Medición de Respiración Diálogo entre médico y paciente Revisión ocular Revisión bucal

	<p>Revisión pulmonar</p> <p>Indicaciones para los exámenes de laboratorio clínico</p> <p>Orden de pedido (exámenes)</p> <p>Entrega de resultados</p> <p>Determinación de la enfermedad actual</p> <p>Entrega de Receta médica</p> <p>Indicaciones</p>
<p>Hospitalización</p>	<p>Datos del paciente formulario 008</p> <p>Toma de temperatura</p> <p>Toma de pulso</p> <p>Tensión arterial</p> <p>Enfermedades anteriores</p> <p>Diálogo entre médico y paciente</p> <p>Antecedentes patológicos familiares</p> <p>Revisión ocular</p> <p>Revisión bucal</p> <p>Revisión pulmonar</p> <p>Exámenes de laboratorio clínico</p> <p>Entrega de resultados</p> <p>Interpretación de resultados</p> <p>Diagnóstico</p> <p>Hoja de hidratación</p> <p>Medicación a suministrar</p> <p>Designación de vestuario</p> <p>Designación de útiles de aseo</p> <p>Administración de medicamentos</p> <p>Entrega de receta médica</p> <p>Indicaciones</p> <p>Alta del paciente</p> <p>Elaboración de la planilla</p> <p>Elaboración de la factura</p> <p>Cobro del alta del paciente.</p>

Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

- **Emergencia**

Son aquellas en donde los pacientes ingresan por unos minutos para ser revisado ya sea por:

- Enfermedades frecuentes (Gripe, Tos, Dolores de cabeza, Fiebre)
- Suturas etc.

En este caso el primer centro de costo a ser estudiado es “Emergencia” en el servicio de enfermedades frecuentes, para posteriormente centrarnos con el servicio de sutura.

TABLA N° 3.4

IDENTIFICACIÓN DE CENTROS DE COSTO

EMERGENCIAS(ENFERMEDADES FRECUENTES)			
Proceso	Actividad	Responsable	Tiempo
Atención al paciente	Ingreso del paciente a la clínica Comunicación con el paciente Comunicación con la enfermera	Cajera_ R	2 minutos
Registro de admisión	Datos del paciente formulario 008	Enfermera	2 minutos
Toma de signos vitales	Medición de peso Medición de talla Medición de temperatura Medición de respiración	Enfermera	5 minutos
Interacción del medico	Diálogo entre médico y paciente	Médico	4 minutos
Examen físico	Revisión ocular Revisión bucal Revisión pulmonar	Médico	4 minutos
Prescripción	Indicaciones de exámenes de laboratorio clínico Entrega de receta médica Indicaciones	Médico	6 minutos

Fuente: Los Investigadores
Elaborado por: Los Investigadores

3.6.7 *Determinar los generadores de costo o cost-drivers en emergencia (enfermedades frecuentes)*

Sirven como conexión entre las actividades y sus costos indirectos de fabricación, es decir cuánto más se produzca mayores serán los CIF, los mismos que están relacionados con el tiempo, calidad y el tipo de servicio.

TABLA N° 3.5

DRIVERS EN ENFERMEDADES FRECUENTES

Energía eléctrica	Limpieza	Mantenimiento equipo
\$ Kw/mes Costo Kw Horas de uso mes Costo Kw/ hora Costo Kw/ minuto	\$ Total m2 Costo m2	\$ Horas de uso mes Costo hora Costo minuto

Fuente: Los Investigadores
Elaborado por: Los Investigadores

DATOS PARA EL DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

En el presente capítulo se realizará la ejecución de la práctica del Sistema de Costos ABC, para lo cual se tomarán los datos de la clínica HOSPIBANDA Cía. Ltda., durante el período comprendido de Julio – Diciembre del 2012.

Enunciado

La empresa objeto de estudio cuenta con la siguiente información durante el mes de julio – diciembre 2012. Los gastos efectuados durante el semestre fueron por sueldos:

TABLA N° 3.6
GASTOS EMPLEADOS (Anexo 3-8)

CARGO	SUELDO
Auxiliar contable	1786,86
Administradora	1762,5
Total	\$ 3549,36

Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

TABLA N° 3.7
COSTOS EMPLEADOS (Anexo 3-8)

CARGO	SUELDO
Enfermera 1	1765,98
Enfermera 2	1765,98
Enfermera 3	1765,98
Enfermera 4	1765,98
Enfermera 5	1752
Enfermera 6	1752
Cajera recepcionista	1753,74
Conserje	1753,74
Persona de limpieza	1295,04
Lavandera	1295,04
Total	\$ 16665,48

Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

TABLA N° 3.8
COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN (Anexo 9-14)

SERVICIO	VALOR
Agua	1017
Luz	1114,8
Teléfono	145,41
(mantenimiento equipo)	150
Total	\$ 2427,25

Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

De la misma forma existen ingresos que percibe la entidad por servicios tales como:

- Enfermería
- Hidrataciones
- Curaciones
- Sacada de puntos
- Suturas
- Canalizadas
- Porcentaje de médicos residentes
- Oxígeno

CÁLCULOS DE LOS COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN EN EMERGENCIA (ENFERMEDADES FRECUENTES) (ANEXO 3-14)

Después de haber identificado cada uno de los procesos y actividades, continuamos con la identificación de los drivers o inductores del costo, en Emergencia (enfermedades frecuentes).

TABLA N° 3.9
CÁLCULOS DEL DRIVERS EMERGENCIA (enfermedades frecuentes)

COSTO INDIRECTO	VALOR	DRIVER
Energía eléctrica	\$ 1114,8	Kw
Limpieza	\$ 1295,04	M2
Mantenimiento equipos	\$ 150,00	Horas uso
Total	\$ 2559,84	

Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

CÁLCULOS EN EL ÁREA DE EMERGENCIA (enfermedades frecuentes)

• ENERGÍA ELÉCTRICA

- El total de gasto en el semestre es de: \$ 1114,8
- Total kw consumidos en el semestre: 4348 kw planillas de luz

Los costos del kw se obtienen de dividir:

Gasto total / kw semestre

$$\text{\$ } 1114,8/4348 = \text{\$ } 0,256$$

En la clínica se ocupa 24 horas diarias de este servicio básico, entonces tenemos en el semestre un total de 4320 horas.

El costo kw por hora seria:

Gasto total/ número de horas

$$\text{\$ } 1114,8 / 4320 = \text{\$ } 0,258$$

- **LIMPIEZA (ANEXO 3)**

Total gasto en el semestre: \$1295,04

Total m2: el área de emergencia posee 30 m2

Total m2 limpieza realizados en el semestre son = 5400 m2

Costo m2: 0.24

Con esto obtenemos el siguiente cuadro:

TABLA N° 3.10

CÁLCULOS DRIVERS EMERGENCIA (enfermedades frecuentes)

Energía eléctrica		Limpieza	
\\$ 1114.8		\\$ 1295.04	
Kw. semestre	4348	Total m2	5400
Costo kw	\\$ 0,256	Costo m2	\\$ 0.24
Horas de uso semestre	4320		
Costo kw /hora	\\$ 0,258		
Costo kw /minuto	\\$ 0,0043		

Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

3.6.8 Asociación de los recursos indirectos con las actividades (enfermedades frecuentes)

TABLA N° 3.11

EMERGENCIA EN ENFERMEDADES FRECUENTES COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN

Proceso	Actividades	Responsables	Tiempo minuto	Costo energía	M2	Costo limpieza	Total
Información	Ingreso del paciente a la clínica	Paciente	0	0	0	0	0
	Comunicación paciente	Cajera R.	1	0	2	0	0
	Comunicación enfermera	Cajera R.	1	0	2	0	0
Registro admisión	Datos del paciente Formulario 008	Enfermera	2	0,01	7	1,68	1,69
Toma de signos vitales	Medición de Peso	Enfermera	1,3	0,01	1	0,24	0,38
	Medición de Talla	Enfermera	1,3	0,01	1,5	0,36	0,50
	Medición de Temperatura	Enfermera	1,3	0,01	1	0,24	0,38
	Medición de Respiración	Enfermera	1,3	0,01	1,5	0,36	0,50
Interacción médico – familiares del paciente	Diálogo entre médico y paciente	Médico	4	0,02	6	1,44	1,46
Examen físico	Revisión ocular	Médico	1,3	0,01	2	0,48	0,62
	Revisión bucal	Médico	1,3	0,01	2	0,48	0,62
	Revisión pulmonar	Médico	1,3	0,01	2	0,48	0,62
Prescripción	Indicaciones de exámenes de laboratorio clínico	Médico	2	0,01	3	0,72	0,94
	Entrega de receta médica	Médico	3	0,01	3	0,72	1,04
	Indicaciones	Médico	1,3	0,01		0,00	0,14
Total			21	0,09	30	7,19	8,89

Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

CÁLCULO DEL COSTO DIRECTO DE FABRICACIÓN (MANO DE OBRA DIRECTA)

Para proseguir con los cálculos de los siguientes datos, se apoyará en los valores tomados del (Anexo 3-8)

TABLA N° 3.12
COSTO HONORARIO MÉDICO

Médico	540
Enfermera	294.33
TOTAL	834,33

Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

CÁLCULOS DE SUELDO

- **ENFERMERA**

El sueldo de la enfermera es de \$ 294,33 mensual, para conocer el costo en minutos se procede:

Datos:

Sueldo mensual = \$ 294,33

Número días laborables al mes = 30 d

Número de horas laborables = 8 horas

Costos:

Costo día = sueldo / n° días

Cd = \$ 294,33/30

Cd = \$ 9.81

Costo hora = costo día /n° horas laborables

$$\mathbf{C.h} = \$ 9.81/8$$

$$\mathbf{C.h} = \$ 1.23$$

Costo minuto = costo hora/60

$$\mathbf{C.m} = \$ 1.23/60$$

$$\mathbf{C.m} = \$ 0.02$$

- **MÉDICO (ANEXO 15-16)**

Antes de proceder a calcular el sueldo del médico es importante mencionar que él no posee un sueldo fijo, el honorario que percibe el médico es de \$ 9 por paciente atendido en una consulta de un total de \$15.

Para conocer cuántos pacientes ingresan diarios procedemos:

Número de pacientes en el semestre / 6 meses

$$125/6 = 20.8 \text{ (es decir 21 pacientes al mes)}$$

$$21/4 = 5.25 \text{ pacientes a la semana (es decir ingresan entre uno a dos pacientes diarios)}$$

Costos en enfermedades frecuentes:

Costo minuto = honorario por paciente / minutos empleados por pacientes

$$\mathbf{C.m} = \$ 9/14$$

$$\mathbf{C.m} = \$ 0.642$$

3.6.9 Asignación de los recursos directos de los objetos del costo (enfermedades frecuentes)

TABLA N° 3.13

SUELDO DE LA MANO DE OBRA DIRECTA (enfermera, médico)

Proceso	Actividades	Responsables	Tiempo minuto	Costo sueldo	Total
Información	Ingreso del paciente a la clínica	Paciente	0	0	0
	Comunicación con el paciente	Cajera R	1	0	0
	Comunicación con la enfermera	Cajera R	1	0	0
Registro de admisión	Datos del paciente formulario 008	Enfermera	2	0,04	0,04
Medición de signos vitales	Medición de Peso	enfermera	1,3	0,03	0,03
	Medición de Talla	enfermera	1,3	0,03	0,03
	Medición de Temperatura	enfermera	1,3	0,03	0,03
	Medición de Respiración	Enfermera	1,3	0,03	0,03
Interacción médico – familiares del paciente	Diálogo entre médico y paciente	Médico	4	2,57	2,57
Examen físico	Revisión ocular	Médico	1,3	0,84	0,84
	Revisión bucal	Médico	1,3	0,84	0,84
	Revisión pulmonar	Médico	1,3	0,84	0,84
Prescripción	Indicación de los exámenes de laboratorio clínico	Médico	2	1,29	1,29
	Entrega de receta médica	Médico	3	1,93	1,93
	Indicaciones	Médico	1,3	0,84	0,84
Total			21	\$ 9,28	\$ 9,28

Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

MATERIALES DIRECTOS EMPLEADOS EN EL SERVICIO

Los siguientes valores fueron proporcionados de manera testimonial por el personal de la clínica, los mismos que son materiales desechables utilizados en enfermedades frecuentes o comunes.

TABLA N° 3.14

MATERIALES DESECHABLE EN ENFERMEDADES FRECUENTES

Material	Cantidad	Costo unitario	Valor
Guantes de manejo	2	1,2	2,4
Torundas	1	0,1	0,1
Mascarillas	2	0,2	0,4
Baja lengua	1	0,2	0,2
Total			\$ 3,1

Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

3.6.10 Asignación del costo de las actividades al servicio (enfermedades frecuentes)

TABLA N° 3.15

COSTOS EN PROCESO EN EMERGENCIA (ENFERMEDADES FRECUENTES)

Costo por proceso	
Emergencia	Total
Atención al paciente	0
Registro de admisión	1,73
Medición de signos vitales	1,87
Interacción médico	4,03
Examen físico	4,37
Prescripción	6,17
Material desechable	3,1
TOTAL	\$ 21,27

Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

**3.6.11 Determinación de los costos totales (enfermedades
frecuentes)**

**TABLA N° 3.16
COSTOS POR ACTIVIDAD EN EMERGENCIA ENFERMEDADES
FRECUENTES**

Emergencia (Enfermedades frecuentes)	Total
Ingreso del paciente a la clínica	0
Comunicación con el paciente	0
Comunicación con la enfermera	0
Datos del paciente Formulario 008	1,73
Medición de peso	0,41
Medición de talla	0,53
Medición de temperatura	0,41
Medición de respiración	0,53
Diálogo entre médico y paciente	4,03
Revisión ocular	1,46
Revisión bucal	1,46
Revisión pulmonar	1,46
Indicaciones para los exámenes de laboratorio clínico	2,22
Entrega de receta médica	2,97
Indicaciones	0,98
Material desechable	3,10
TOTAL	\$ 21,27

Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

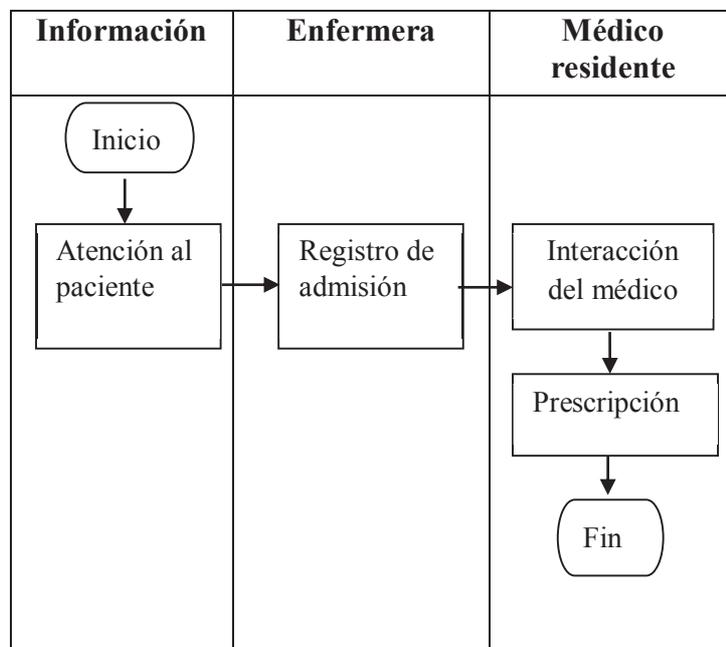
3.6.12 Análisis de los procesos (sutura)

Para llevar a cabo una sutura se requieren los siguientes procesos:

- Atención al cliente
- Registro de admisión
- Interacción del médico
- Prescripción

GRÁFICO N° 3.5

FLUJOGRAMA DE PROCESOS DE EMERGENCIA (sutura)



Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

3.6.13 Identificación de actividades (sutura)

- **EMERGENCIA**

A continuación se presentan las actividades que se dan dentro de emergencia en una sutura:

- **(Proceso) Atención al paciente**
 - Ingreso del paciente a la clínica
 - Comunicación con el paciente
 - Comunicación al médico

- **(Proceso) Registro de admisión**
 - Datos del paciente formulario 008

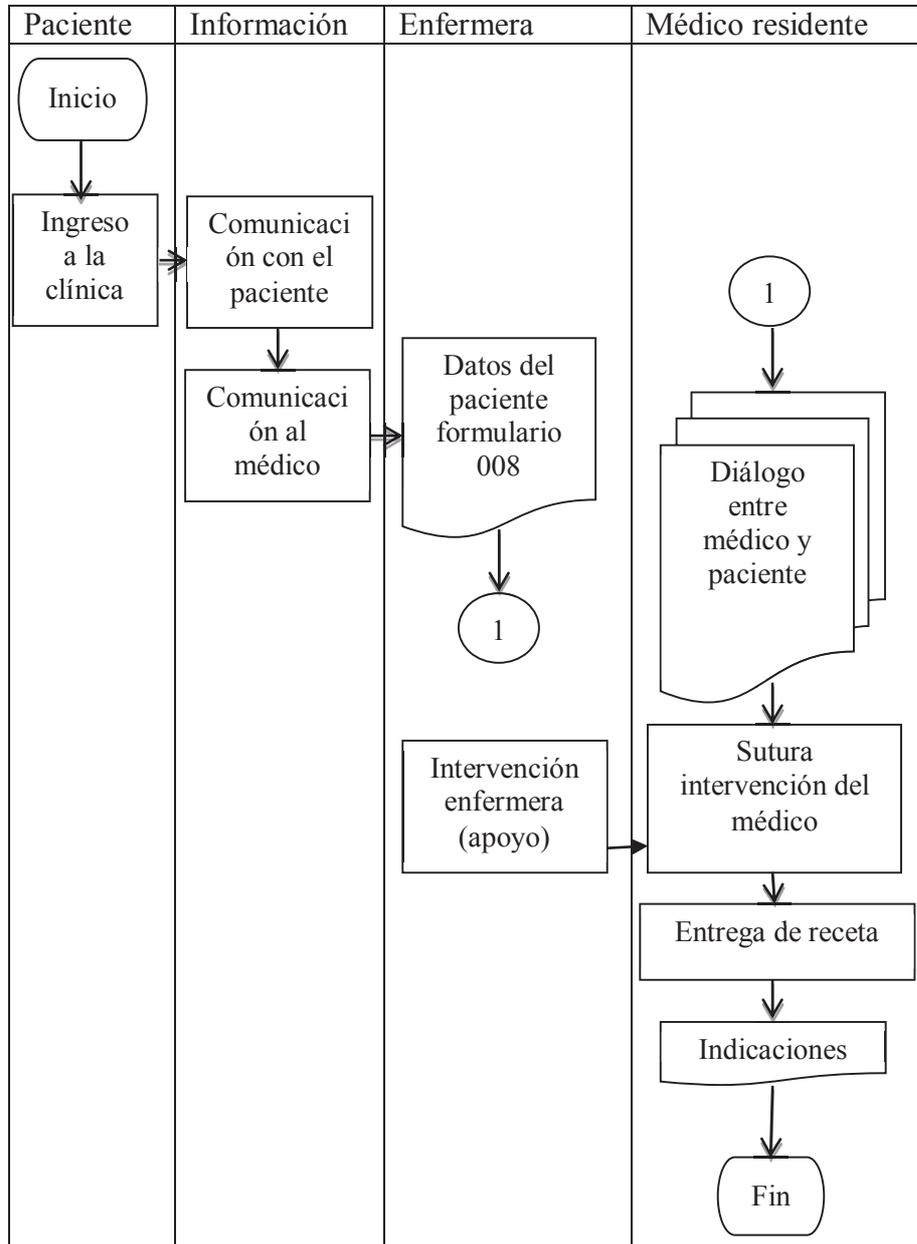
- **(Proceso) Interacción del médico**
 - Diálogo entre médico y paciente
 - Sutura (médico, enfermera)

- **(Proceso) Prescripción médica**
 - Entrega de receta médica
 - Indicaciones

3.6.14 Inventario y flujograma de las actividades (sutura)

GRÁFICO N° 3.6

FLUJO GRAMA DE ACTIVIDADES EN EMERGENCIA (SUTURA)



Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

3.6.15 Identificar los elementos de costos de las actividades (sutura)

Elementos del costo que intervienen en el servicio de sutura que ofrece la clínica HOSPIBANDA son:

- Materiales
- Mano de obra
- Costos indirectos de fabricación

- **Materiales hacer utilizados**
 - Agua oxigenada
 - Alcohol antiséptico
 - Alcohol yodado
 - Algodón
 - Esparadrapo
 - Gasas
 - Guantes
 - Gel desinfectante
 - Oxígeno
 - Xilocaina
 - Equipo de puntos
 - Equipo de suturas
 - Equipo de curación
 - Baja lenguas
 - Mascarillas

- **Mano de obra, interviene el siguiente personal:**
 - Enfermeras
 - Auxiliares de enfermería

- Médico residente
- **Costos Indirectos de Fabricación**

Materiales indirecto: aquellos materiales que no intervienen directamente en el servicio como:

- Suministros de oficina
- Equipos de oficina

Costos indirectos

- Luz
- Agua
- Teléfono

Mano de obra indirecta

- Agentes de seguridad
- Limpieza

3.6.16 Identificación de los centros del costo emergencia (sutura)

De la misma forma dentro del centro de costo “emergencia”, desarrollaremos los cálculos del servicio de una sutura al igual que lo desarrollamos los servicios de enfermedades frecuentes.

En este caso el centro de costos sigue siendo la emergencia pero en el servicio de un sutura.

TABLA N° 3.17

IDENTIFICACIÓN DE CENTROS DE COSTO

EMERGENCIAS (SUTURA)			
Proceso	Actividad	Responsable	Tiempo
Atención al paciente	Ingreso del paciente a la clínica	Cajera-R	2 minutos
	Comunicación con el paciente		
Registro de admisión	Comunicación al médico	Enfermera	4 minutos
	Datos del paciente formulario 008		
Interacción del médico	Diálogo entre médico y paciente sobre Sutura	Médico	4 minutos
		Medico	15 minutos
	Interacción enfermera (apoyo)	Enfermera	15 minutos
Prescripción	Entrega de receta médica Indicaciones	Médico	5 minutos

Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

3.6.17 Determinar los generadores de costo o cost-drivers (sutura)

TABLA N° 3.18

CÁLCULO DEL DRIVERS EMERGENCIA (sutura)

Energía eléctrica	Limpieza	Mantenimiento equipo
\$ Kw/mes Costo Kw Horas de uso mes Costo Kw/ hora Costo Kw/ minuto	\$ Total m2 Costo m2	\$ Horas de uso mes Costo hora Costo minuto

Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

CÁLCULOS DE LOS COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN EN UNA SUTURA (ANEXO 3-14)

Una vez identificado cada uno de los procesos y actividades, calculamos los drivers o inductores del costo, de Emergencia en una sutura. Los valores con los que se realiza los procedimientos son extraídos de los anexos anteriormente expuestos.

CÁLCULOS DE EMERGENCIA (en una sutura)

- **ENERGÍA ELÉCTRICA (sutura) (Anexo 9-14)**

El total de gasto en el semestre es de: \$ 1114,8

Total kw consumidos en el semestre: 4348 kw planillas de luz

Los costos del kw se obtienen de dividir:

Gasto total / kw semestre

$$1114,8/4348 = \$ 0,256$$

En la clínica se ocupa 24 horas diarias de este servicio básico, entonces tenemos en el semestre un total de 4320 horas.

El costo kw por hora seria:

Gasto total/ número de horas

$$1114,8 / 4320 = \$ 0,258$$

- **LIMPIEZA EMERGENCIA (sutura) (Anexo 3)**

Total gasto en el semestre: \$1295,04

Total m2: el área de emergencia posee 30m2

Total m2 limpieza realizados en el semestre: 5400 m2

Costo m2: \$ 0.24

- **MANTENIMIENTO DE EQUIPO (sutura)**

Total gasto mantenimiento en el semestre = \$150

Horas de uso en el semestre 24 horas

Para conocer el costo por horas y minutos procedemos:

\$150/24 horas = \$ 6.25 es el costo de cada hora

\$6.25/60 minutos = \$ 0.10 centavos

Con esto obtenemos el siguiente cuadro:

TABLA N° 3.19
CÁLCULOS DRIVERS EMERGENCIA (sutura)

Energía eléctrica		Limpieza		Mantenimiento Equipo	
\$ 1114.8		\$ 1295.04		\$ 150	
Kw. semestre	4348	Total m2	5400	Horas de uso en el	
Costo kw	\$ 0,26	Costo m2	\$ 0.24	semestre	24
Horas de uso semestre	4320			Costo hora	\$ 6,25
Costo kw /hora	\$ 0,26			Costo por minuto	\$ 0, 10
Costo kw /minuto	\$ 0,0043				

Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

3.6.18 Asociación de los recursos indirectos con las actividades (sutura)

**TABLA N° 3.20
EMERGENCIA EN SUTURA (COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN)**

Proceso	Actividades	Responsables	Tiempo minuto	Cos. Equipo	Costo energía	M 2	Costo limpieza	Total
Atención al paciente	Ingreso del paciente a la clínica	Cajera – R	0	0	0	0	0	0
	Comunicación con el paciente		1	0	0	0	0	0
	Comunicación al médico		1	0	0	0	0	0
Registro de admisión	Datos del paciente formulario 008	Enfermera	4	n/a	0,017203704	8	1,918577778	1,9357815
Interacción médico	Diálogo entre médico y paciente	Médico	4	0,416666667	0,017203704	2	0,479644444	0,9135148
	Intervención de la enfermera (Sutura)	Enfermera	15	1,5625	0,064513889	6	1,438933333	3,0659472
	Sutura	Médico		1,5625	0,064513889	8	1,918577778	3,5455917
Prescripción	Entrega de receta médica	Médico	3	0,3125	0,012902778	3	0,719466667	1,0448694
	Indicaciones	Médico	2	0,208333333	0,008601852	3	0,719466667	0,9364019
Total			28	\$ 4,0625	\$0,18493981 5	30	\$7,19466666 7	\$11,442106

Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

CÁLCULO DEL COSTO DIRECTO DE FABRICACIÓN (MANO DE OBRA DIRECTA)

Los datos son tomados de los (**Anexos 3-8**), en este caso los cálculos serán realizados para el servicio de sutura.

- **ENFERMERA**

El sueldo de la enfermera es de \$294,33 mensual, para conocer el costo en minutos se procede:

Datos:

- **Sueldo mensual:** \$ 294,33
- **Número días laborables al mes:** 30 d
- **Número de horas laborables:** 8 horas

Costos sueldo:

Costo día = sueldo/n° días

- $Cd = 294,33/30$
- $Cd = 9.81$

Costo hora = costo día /n° horas laborables

- $C.h = \$ 9.81/8$
- $C.h = \$ 1.23$

Costo minuto = costo hora/60

- $C.m = \$ 1.23/60$
- $C.m = \$ 0.02$

- **MÉDICO (ANEXO 16)**

Honorario que percibe el médico en una sutura de una dimensión de 1 a 5 centímetros es de \$15,00 por paciente.

Costos sueldo:

Costo minuto = honorario mínimo por paciente / minutos empleados en un paciente

- **C.m** = \$ 15/24 minutos que emplea en una sutura
- **C.m** = \$ 0.625

3.6.19 Asignación de los recursos directos de los objetos del costo (sutura)

TABLA N° 3.21

SUELDO DE LA MANO DE OBRA DIRECTA (enfermera, médico)

Proceso	Actividades	Responsables	Tiempo minuto	Costo sueldo	Total
Atención al paciente	Ingreso del paciente a la clínica	Cajera - R	0	0	0
	Comunicación con el paciente		1	0	0
	Comunicación al médico		1	0	0
Registro de admisión	Datos del paciente formulario 008	Enfermera	4	0,081758333	0,081758333
Interacción médico	Diálogo entre médico y paciente	Médico	4	2,5	2,5
	Intervención enfermera	Enfermera	15	0,30659375	0,30659375
	Sutura	Médico		9,38	9,375
Prescripción	Entrega de receta médica	Médico	3	1,875	1,875
	Indicaciones	Médico	2	1,25	1,25
Total			28	\$ 15,38835208	\$ 15,38835208

Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

**MATERIALES DIRECTOS UTILIZADOS EN EL SERVICIO DE
SUTURA**

**TABLA N° 3.22
COSTO DE MATERIAL DESECHABLE EN UNA SUTURA
(ANEXO 17-18)**

Material	Cantidad	Costo unitario	Valor
Gasas	1	3,5	3,5
Guantes de manejo	2	1,2	2,4
Xilocaina	3	0,5	1,5
Equipo de sutura	1	15	15
Total			\$ 22,4

Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

3.6.20 Asignación del costo de las actividades al servicio (sutura)

**TABLA N° 3.23
COSTO POR PROCESOS EN SUTURA**

Costo por proceso	
Emergencia en una sutura	Total
Atención al paciente	0
Registro de admisión	2,017539815
Interacción médico	19,70664745
Prescripción	5,10627130
Material desechable	22,4
TOTAL	\$ 49,23045856

Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

3.6.21 Determinación de costos totales (sutura)

TABLA N° 3.24

COSTO POR ACTIVIDAD EN UNA SUTURA

Emergencia en una sutura	Total
Ingreso del paciente a la clínica Comunicación con el paciente Comunicación al médico	0
Registro del paciente formulario 008	2,01753981
Diálogo del médico con el paciente	3,41351481
Intervención de la enfermera	3,37254097
Sutura	12,9205917
Entrega de receta médica	2,91986944
Indicaciones	2,18640185
Marial desechable	22,4
TOTAL	\$ 49,2304586

Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

A continuación se presenta las tablas del siguiente centro del costo “Hospitalización” con sus respectivos cálculos las cuales servirán para posteriormente realizar el análisis respectivo.

3.6.22 Análisis de los procesos (Hospitalización)

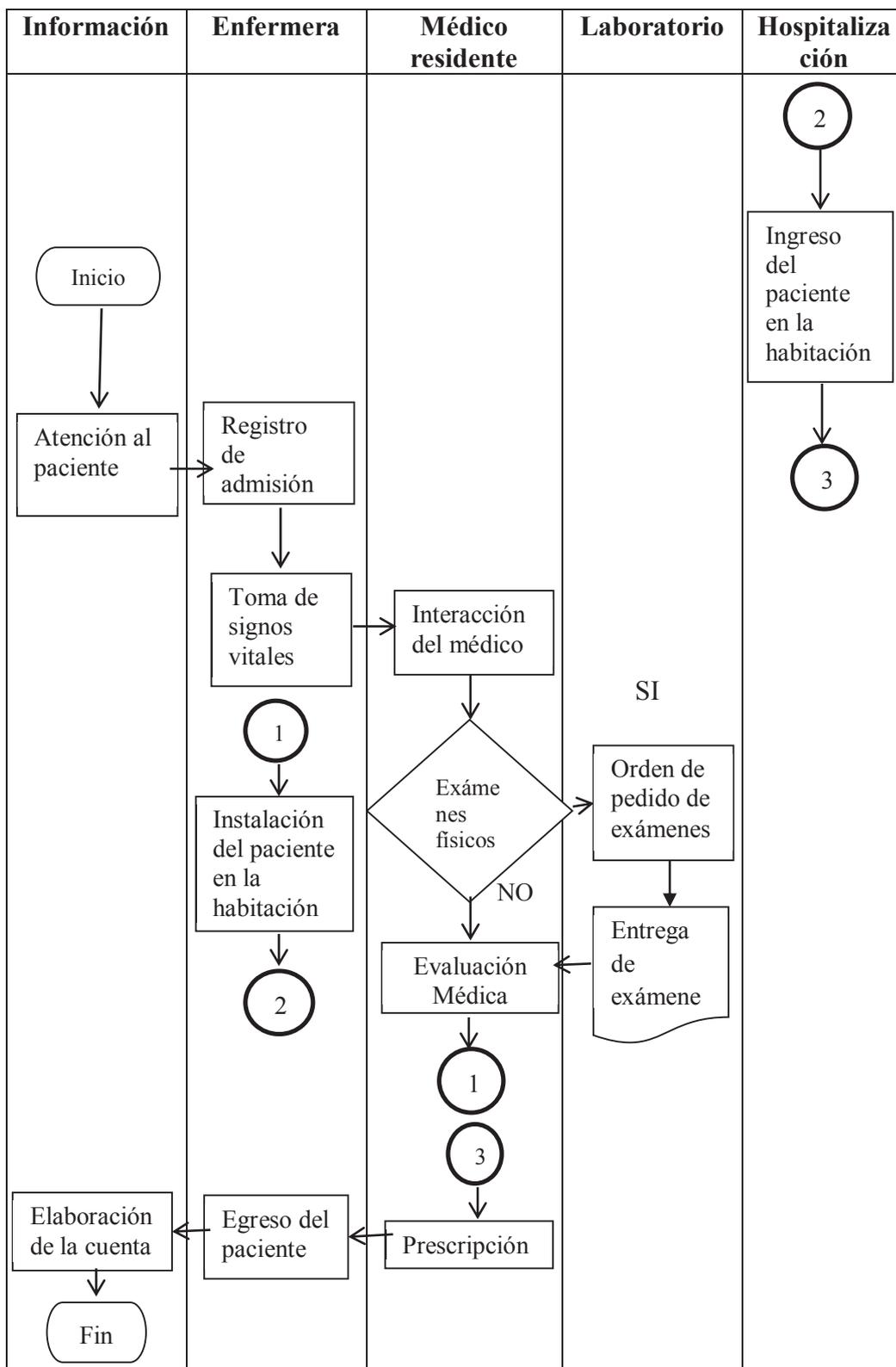
Hospitalización

Dentro de hospitalización comprende los siguientes procesos que a continuación se detalla:

- Atención al paciente
- Registro de admisión
- Toma de signos vitales
- Interacción del médico
- Examen físico
- Evaluación médica
- Instalación del paciente en la habitación
- Ingreso del paciente en la habitación
- Prescripción médica
- Egreso del paciente
- Elaboración de la cuenta

GRÁFICO N° 3.7

FLUJOGRAMA DE PROCESOS EN HOSPITALIZACIÓN



Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

3.6.23 Identificación de actividades (Hospitalización)

HOSPITALIZACIÓN

Aquí presentan paso a paso las actividades que se realizan en cada uno de los procesos, las mismas que vienen detalladas a continuación:

- **(Proceso) Atención al paciente**
 - Ingreso del paciente
 - Comunicación con el paciente

- **(Proceso) Registro de admisión**
 - Datos del paciente formulario 008

- **(Proceso) Toma de signos vitales**
 - Medición de temperatura
 - Medición de pulso
 - Tensión arterial

- **(Proceso) Interacción médico**
 - Enfermedades anteriores
 - Diálogo entre médico y paciente
 - Antecedentes patológicos familiares

- **(Proceso) Examen físico**
 - Revisión ocular
 - Revisión bucal
 - Revisión pulmonar

- **(Proceso) Evaluación médica**
 - Exámenes de laboratorio clínico

- Entrega de resultados
- Interpretación de resultados
- Diagnóstico
- Hoja de hidratación
- Medicación a suministrar

- **(Proceso) Instalación del paciente en la habitación**
 - Designación de vestuario
 - Designación de útiles de aseo
 - Administración de medicamentos

- **(Proceso) Prescripción**
 - Entrega de receta médica
 - Indicaciones
 - Alta del paciente

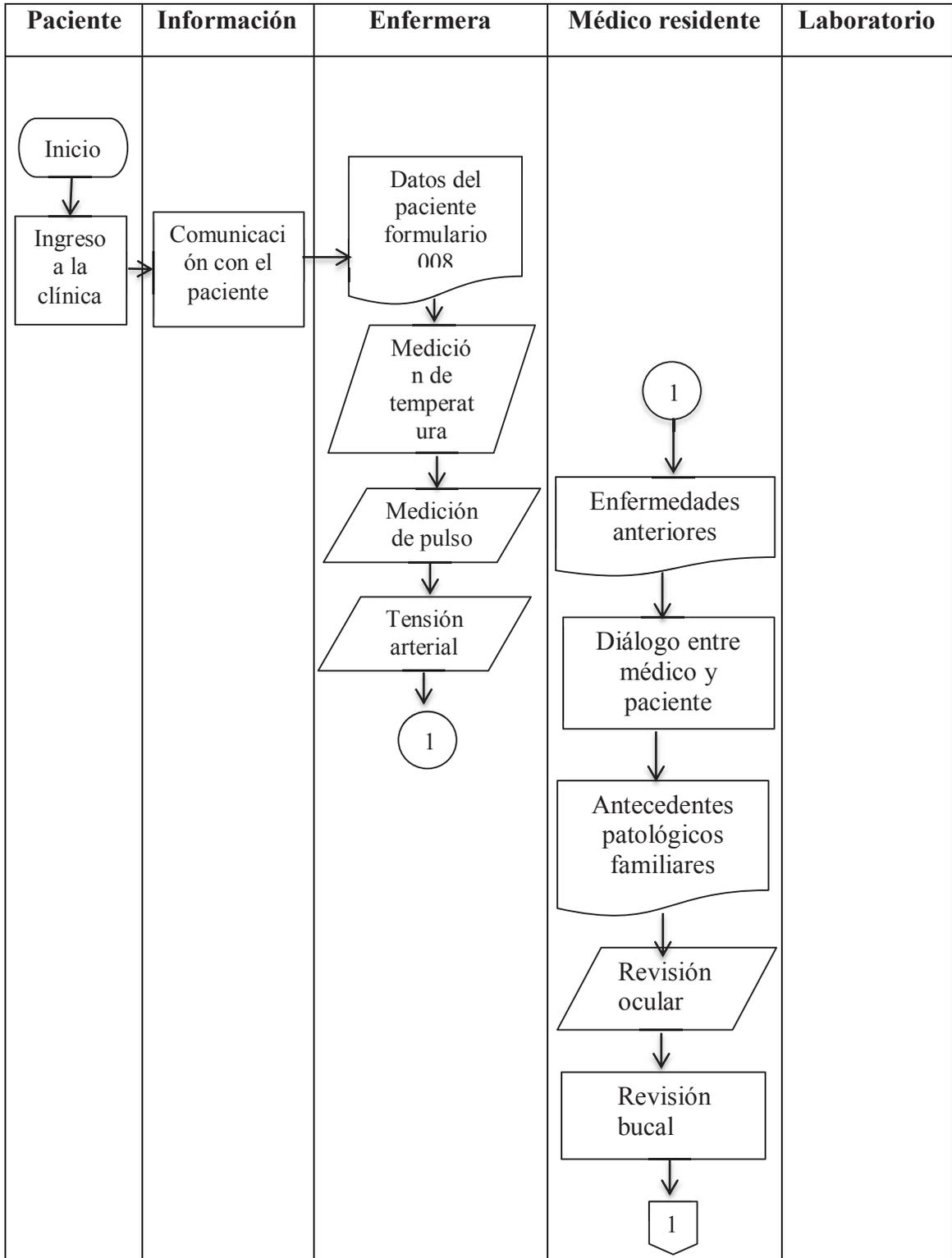
- **(Proceso) Egreso del paciente**
 - Elaboración de la planilla

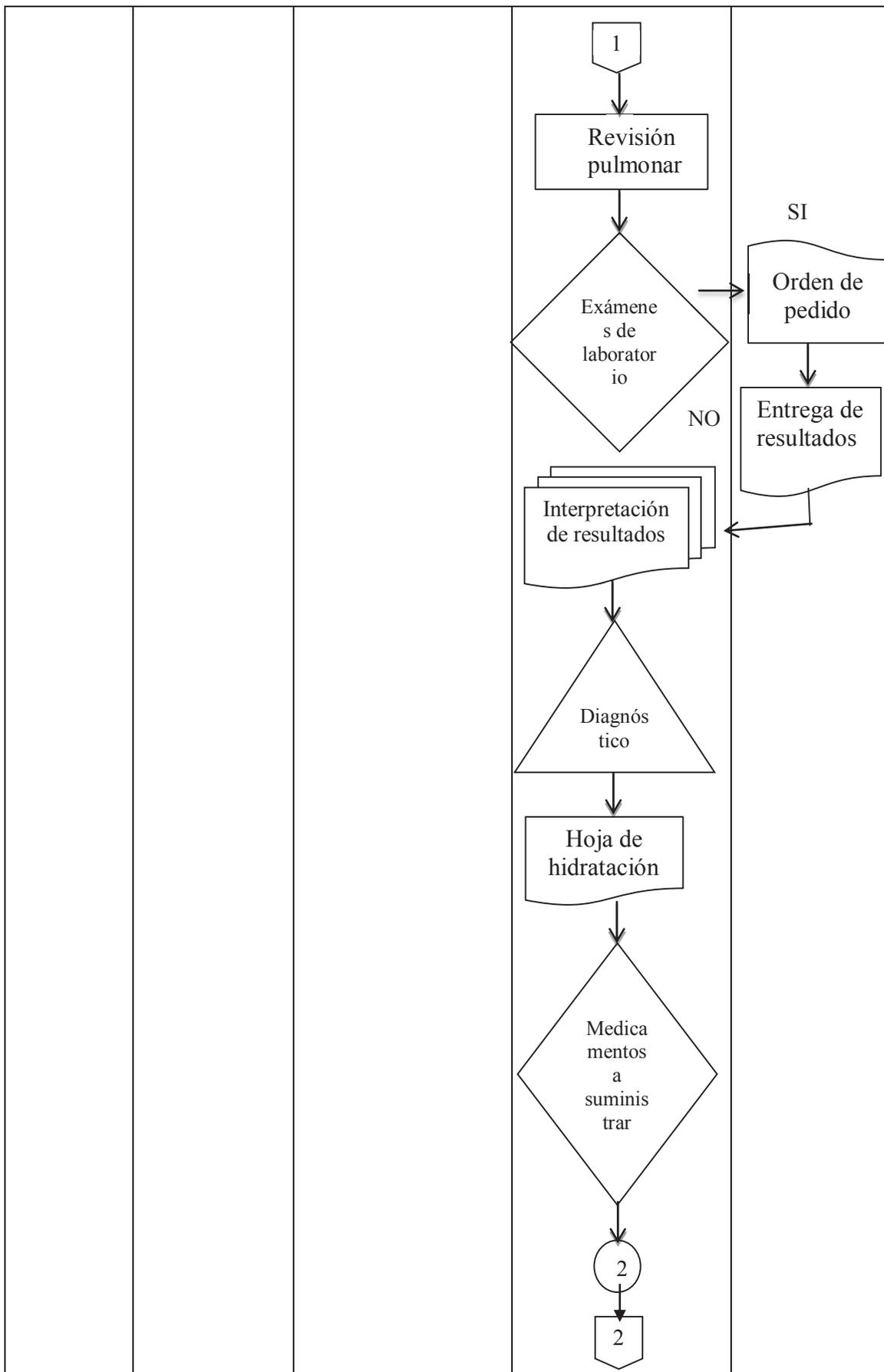
- **(Proceso) Elaboración de la cuenta**
 - Elaboración de la factura
 - Cobro del alta del paciente atendido.

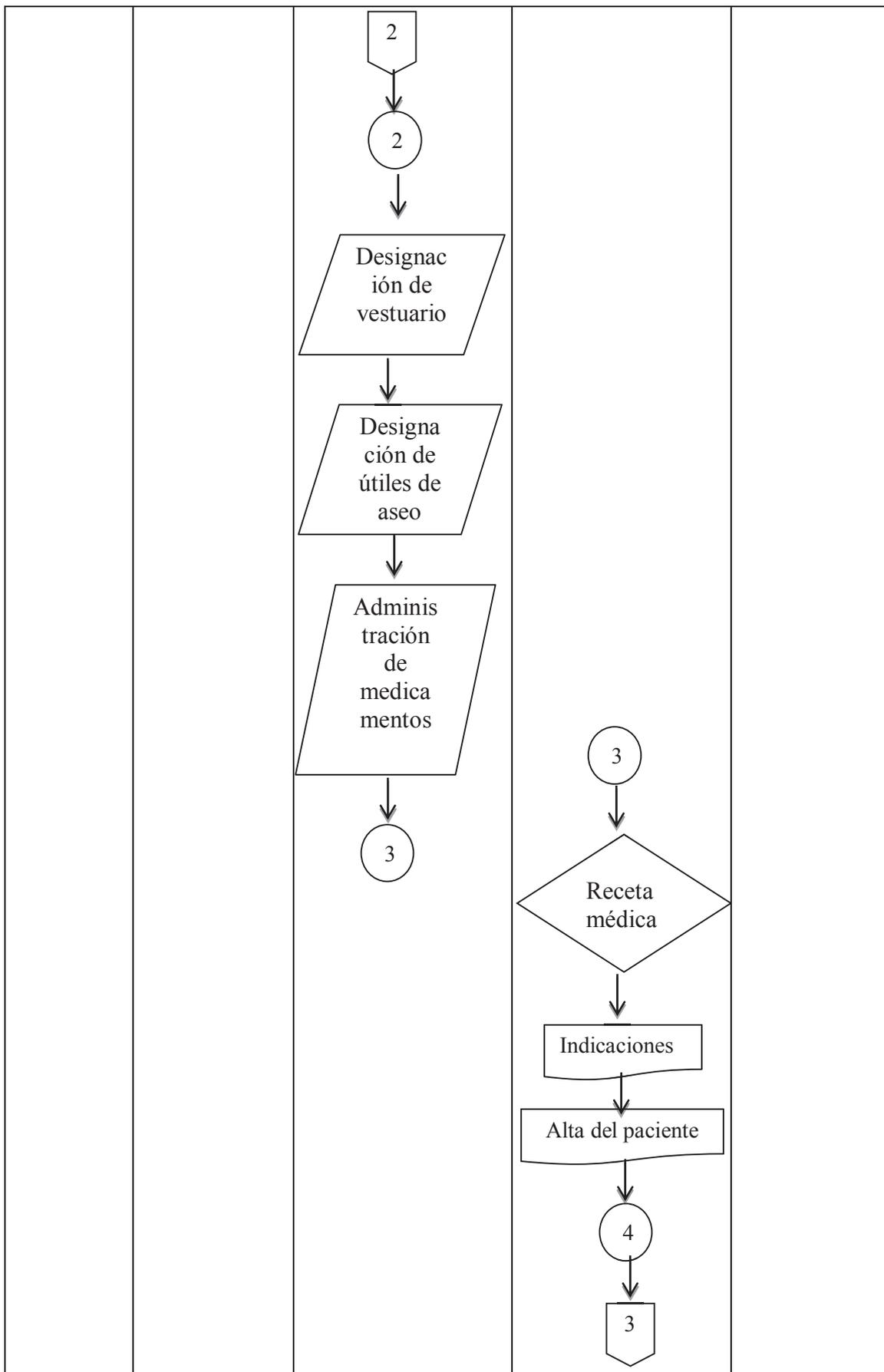
3.6.24 *Inventario y flujo de las actividades (Hospitalización)*

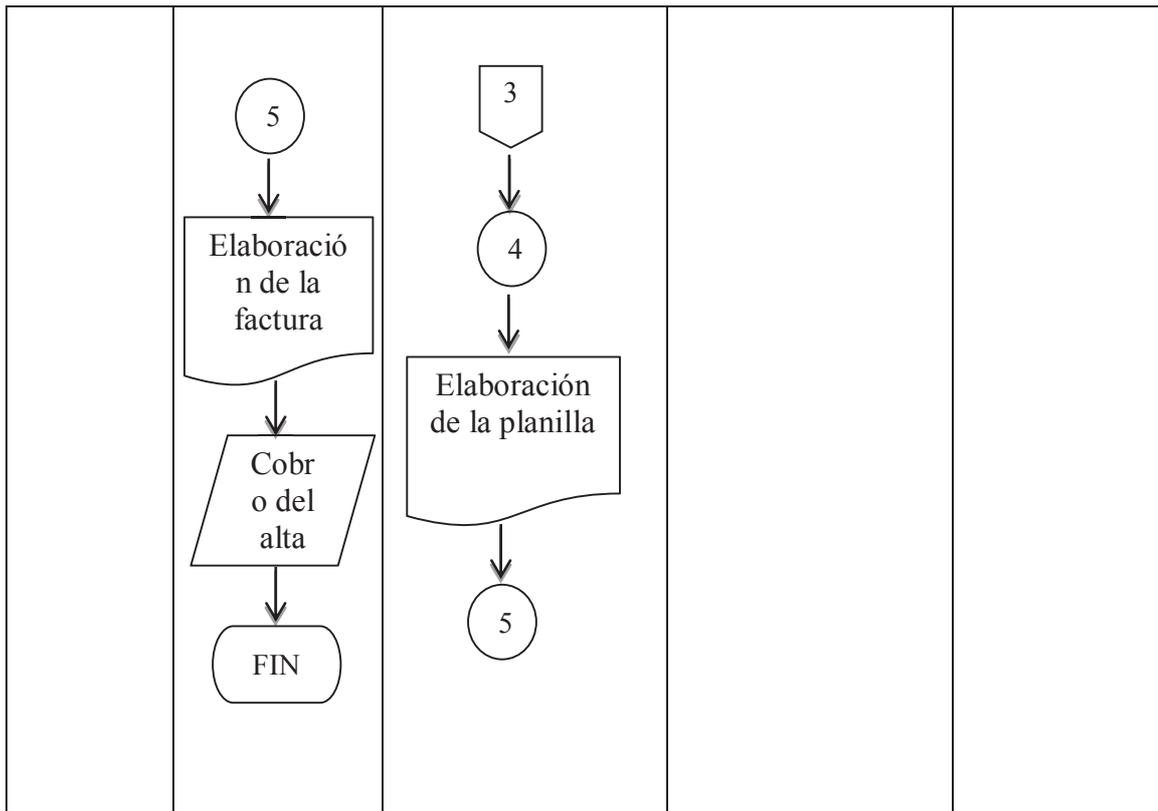
GRÁFICO N° 3.8

FLUJO GRAMA DE ACTIVIDADES EN HOSPITALIZACIÓN









Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

3.6.25 Identificar los elementos de costos de las actividades (Hospitalización)

Elementos del costo que intervienen en el servicio que ofrece la clínica HOSPIBANDA son:

- Materiales
- Mano de obra
- Costos indirectos de fabricación

- **Materiales hacer utilizados**
 - Agua oxigenada
 - Alcohol antiséptico

- Alcohol yodado
 - Algodón
 - Esparadrapo
 - Gasas
 - Guantes
 - Gel desinfectante
 - Oxígeno
 - Xilocaina
 - Equipo de puntos
 - Equipo de suturas
 - Equipo de curación
 - Baja lenguas
 - Mascarillas
- **Mano de obra, interviene el siguiente personal:**
 - Enfermeras
 - Auxiliares de enfermería
 - Médico residente
- **Costos Indirectos de Fabricación**

Materiales indirecto: aquellos materiales que no intervienen directamente en el servicio como:

- Suministros de oficina
- Equipos de oficina

Costos indirectos

- Luz
- Agua
- Teléfono

Mano de obra indirecta

- Conserje
- Limpieza

3.6.26 Identificación de los centros del costo(Hospitalización)

- **Hospitalización**

La hospitalización se da cuando los pacientes ingresan por días o a la vez por varias horas, según sea el caso como por ejemplo:

- Quemaduras
- Deshidratación por diarrea
- Quimioterapias
- Fiebre de niños
- Vómito incoeresible (más de cuatro veces), etc.

TABLA N° 3.25

IDENTIFICACIÓN DE LOS CENTROS DE COSTO

HOSPITALIZACIÓN			
Proceso	Actividad	Responsable	Tiempo
Atención al paciente	Ingreso del paciente Comunicación con el paciente	Cajera -R	0 minutos
Registro de admisión	Datos del paciente formulario 008	Enfermera	2 minutos
Toma de signos vitales	Medición de temperatura Medición de pulso Tensión arterial	Enfermera	2 minutos

Interacción del médico	Diálogo entre médico y paciente Enfermedades anteriores Antecedentes patológicos familiares	Médico	4 minutos
Examen físico	Revisión ocular Revisión bucal Revisión pulmonar	Médico	3 minutos
Evaluación médica	Exámenes de laboratorio Entrega de resultados Interpretación de resultados Diagnóstico Hoja de hidratación Medicamentos a suministrar	Médico	13 minutos
Hospitalización del paciente	Designación de vestuario Designación de útiles de aseo Administración de medicamentos	Enfermera	4 horas
Prescripción	Entrega de receta médica Indicaciones Alta del paciente	Médico	4 minutos
Egreso del paciente	Elaboración de la planilla	Enfermera	4 minutos
Elaboración de la cuenta	Elaboración de la factura Cobro del alta.	Recepcionista	6 minutos

Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

3.6.27 Determinar los generadores de costo o cost-drivers(hospitalización)

TABLA N° 3.26

DRIVERS EN HOSPITALIZACIÓN

Energía eléctrica	Limpieza
Kw. semestre Costo kw Horas de uso semestre Costo kw /hora Costo kw /minuto	Total m2 Costo m2

Fuente: Los Investigadores
 Elaborado por: Los Investigadores

CÁLCULOS DE LOS COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN EN HOSPITALIZACIÓN (ANEXO 3-14)

Para proceder con los cálculos al igual que con el centro de costos emergencia continuamos con la identificación de los driver o inductores del costo, en Hospitalización.

- **ENERGÍA ELÉCTRICA (hospitalización) (Anexo 9-14)**
 - El total de gasto en el semestre es de: \$ 1114,8
 - Total kw consumidos en el semestre: 4348 kw planillas de luz

Los costos del kw se obtienen de dividir:

Gasto total / kw semestre

$$1114,8/4348 = \$ 0,256$$

En la clínica se ocupa 24 horas diarias de este servicio básico, entonces tenemos en el semestre un total de 4320 horas.

El costo kw por hora seria:

Gasto total/ número de horas

$$1114,8 / 4320 = 0,258$$

- **LIMPIEZA HOSPITALIZACIÓN (Anexo 3)**

Total gasto en el semestre: \$1295,04

Total m2: el área de la habitación es de 15 m2

Total m2: el área de emergencia que ocupa el paciente 25m2

Total m2 limpieza realizados en el semestre son 2700 m2 de la habitación y 4500 de emergencia es decir en total es: 7200 m2 utilizados.

Costo m2: \$ 0.17986

(1295,04/7200 = 0.17986) o (\$1295.04/6 meses = 215.84/30 días = 7.1946/40 m2 = 0.17986)

TABLA N° 3.27

CÁLCULOS DRIVERS PARA HOSPITALIZACIÓN

Energía eléctrica		Limpieza	
\$ 1114.8		\$ 1295.04	
Kw. semestre	4348	Total m2	72000
Costo kw	\$ 0,26	Costo m2	\$ 0.18
Horas de uso semestre	4320		
Costo kw /hora	\$ 0,26		
Costo kw /minuto	\$ 0,0043		

Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

3.6.28 Asociación de los recursos indirectos con las actividades

TABLA N° 3.28

**HOSPITALIZACIÓN EN HIDRATACIÓN POR DOLOR ABDOMINAL ACOMPAÑADO DE NAUSEA Y DISURIA
COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN**

Proceso	Actividades	Responsables	Tiempo minuto	M2	Costo energía	Costo limpieza	Total
Atención del paciente	Ingreso del paciente	Cajera –R	0	0	0	0	0
	Comunicación del paciente		0	0	0	0	0
Registro admisión	Datos del paciente formulario 008	Enfermera	2	4	0,009	0,72	0,73
Toma de signos vitales	Medición de temperatura	Enfermera	1	1	0,004	0,18	0,18
	Presión arterial	Enfermera	1	1	0,004	0,18	0,18
	Medición de Pulso	Enfermera	1	1	0,004	0,18	0,18
Interacción médico	Diálogo entre médico y paciente	Médico	2	1	0,009	0,18	0,19
	Enfermedades anteriores	Médico	1	1	0,004	0,18	0,18
	Antecedentes patológicos	Médico	1	1	0,004	0,18	0,18
Examen físico	Revisión ocular	Médico	1,2	1	0,005	0,18	0,19
	Revisión bucal	Médico	1,2	1	0,005	0,18	0,19
	Revisión de pulmonar	Médico	1,2	1	0,005	0,18	0,19

Evaluación Médica	Exámenes de laboratorio	Médico	1	0,00	0,004	0,00	0,00
	Entrega de resultados	Médico	1	1,00	0,004	0,18	0,18
	Interpretación de resultados	Médico	2	1,00	0,009	0,18	0,19
	Diagnóstico	Médico	3	1,00	0,013	0,18	0,19
	Hoja de hidratación	Médico	4	1,00	0,017	0,18	0,20
	Medicamentos a suministrar	Médico	2	1,00	0,009	0,18	0,19
Hospitalización del paciente en la habitación	Designación de vestuario	Enfermera	5	2,00	0,022	0,36	0,38
	Designación de útiles de aseo	Enfermera	3	2,00	0,013	0,36	0,37
	Administración de medicamentos	Enfermera	232	11,00	0,998	1,98	2,98
Prescripción	Entrega de receta médica	Médico	3	1,00	0,013	0,18	0,19
	Indicaciones	Médico	1	1,00	0,004	0,18	0,18
	Alta del paciente	Médico	0	1,00	0,000	0,18	0,18
Egreso del Paciente	Elaboración de la planilla	Enfermera	4	1,00	0,017	0,18	0,20
Elaboración de la cuenta	Elaboración de la factura	Cajera R.	3	2,00	0,013	0,36	0,37
	Cobro del alta del paciente	Cajera R.	3	2,00	0,013	0,36	0,37
Total			279,6	41,00	\$ 1,20	\$ 7,37	\$ 8,58

Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

MANO DE OBRA DIRECTA EN HOSPITALIZACIÓN (ANEXO 3-8)

CÁLCULOS

- **ENFERMERA**

El sueldo de la enfermera es de \$ 294,33 mensual, para conocer el costo en minutos se procede:

DATOS

Sueldo mensual: \$ 294,33

Número días laborables al mes: 30d

Número de horas laborables: 8 horas

COSTOS

Costo día = sueldo/n° días

$$C_d = \$ 294,33/30$$

$$C_d = \$ 9.81$$

Costo hora = costo día/n° horas laborables

$$C.h = \$ 9.81/8$$

$$C.h = \$ 1.23$$

Costo minuto = costo hora/60

$$C.m = \$ 1.23/60$$

$$C.m = \$ 0.02$$

- **MÉDICO (ANEXO 20)**

COSTO MÉDICO HIDRATACIÓN

Para este caso el honorario del médico es de \$ 20 por paciente atendido de la misma forma trabajando las 8 horas diarias.

COSTOS EN UNA HOSPITALIZACIÓN

Costo minuto = honorario mínimo por paciente / minutos empleados en un paciente

C.m = \$ 20/24 minutos que interviene el médico

C.m = \$ 0.83

3.6.29 Asignación de los recursos directos de los objetos del costo

TABLA N° 3.29

SUELDOS DE LA MANO DE OBRA DIRECTA EN HOSPITALIZACIÓN

Proceso	Actividades	Responsables	Tiempo minuto	Costo sueldo	Total
Atención al paciente	Ingreso del paciente	Cajera- R	0	0	0
	Comunicación con el paciente		0	0	0
Registro admisión	Datos del paciente formulario 008	Enfermera	2	0,04	0,04
Toma de signos vitales	Medición de temperatura	Enfermera	1	0,02	0,02
	Presión arterial	Enfermera	1	0,02	0,02
	Medición de pulso	Enfermera	1	0,02	0,02
Interacción médico	Diálogo entre médico y paciente	Médico	2	1,67	1,67
	Enfermedades anteriores	Médico	1	0,83	0,83
	Antecedentes patológicos	Médico	1	0,83	0,83
Examen físico	Revisión ocular	Médico	1,2	1,00	1,00
	Revisión bucal	Médico	1,2	1,00	1,00
	Revisión de pulmonar	Médico	1,2	1,00	1,00
Evaluación Médica	Exámenes de laboratorio	Médico	1	0,83	0,83
	Entrega de resultados	Médico	1	0,83	0,83
	Interpretación de resultados	Médico	2	1,67	1,67
	Diagnóstico	Médico	3	2,50	2,50
	Hoja de hidratación	Médico	4	3,33	3,33
	Medicamentos a suministrar	Médico	2	1,67	1,67

Hospitalización del paciente en la habitación	Designación de vestuario	Enfermera	5	0,1021979	0,10
	Designación de útiles de aseo	Enfermera	3	0,0613188	0,06
	Administración de medicamentos	Enfermera	232	4,7419833	4,74
Prescripción	Medicación	Médico	3	2,5	2,50
	Indicaciones	Médico	1	0,8333333	0,83
	Alta del paciente	Médico	0	0	0,00
Egreso del Paciente	Elaboración de la planilla	Enfermera	4	0,0817583	0,08
Elaboración de la cuenta	Elaboración de la factura	Cajera R.	3	0,0608938	0,06
	Cobro del alta.	Cajera R.	3	0,0608938	0,06
Total			279,6	\$ 25,71	\$ 25,71

Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

MATERIALES DIRECTOS UTILIZADOS EN UNA HOSPITALIZACIÓN

TABLA N° 3.30

COSTOS DE MATERIALES DESECHABLES UTILIZADOS EN HOSPITALIZACIÓN

Material	Cantidad	Costo unitario	Valor
Guantes de manejo	2	1,2	2,4
Esparadrapo	1	1,5	1,5
Mascarillas	2	0,2	0,4
Total			4,3

Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

TABLA N° 3.31

**COSTOS DE MEDICAMENTOS EN HOSPITALIZACIÓN
(ANEXO 19)**

Medicamento	Presentación	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Frasco para orina	Frasco	1	0,2	0,2
Caja para heces	Caja	1	0,15	0,15
Vasocan	N° 18	1	3,51	3,51
Equipo de Veniclosis	Equipo	1	1,5	1,5
Ciprofloxacina 200mg	Frasco	2	4	8
Omeprazol 50mg	Amp	1	8	8
Jeringa 10 cm	10 cm	1	0,41	0,41
Queterolaco 60mg	Amp	1	3,3	3,3
Fluconazol 150 mg	Cáp	1	2,17	2,17
Jeringa 5cm	5 Cm	1	0,28	0,28
Salaxlor	Frasco	1	2.5	2.5
TOTAL		11	\$ 30,02	\$ 30,02

Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

TABLA N° 3.32

OTROS COSTOS

Alimentación	N° Atención	Valor	Total
Desayuno	0	2,5	0
Almuerzo	1	2,5	2,5
Merienda	0	2,5	0
TOTAL		7,5	2,5

Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

3.6.30 Asignación del costo de las actividades al servicio

TABLA N° 3.33

COSTOS POR PROCESOS EN HOSPITALIZACIÓN

Costo por proceso	
Emergencia	Total
Atención al paciente	0
Registro de admisión	0,77
Toma de signos vitales	0,61
Interacción médico	3,89
Examen físico	3,56
Evaluación Médica	11,79
Hospitalización del paciente	8,64
Prescripción	3,89
Egreso del paciente	0,28
Elaboración de la cuenta	0,87
Materiales desechables	4,3
Medicamentos utilizados	30,02
Alimentación	2,5
TOTAL	\$ 71,11

Fuente: Hospibanda Cía. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

3.6.31 Determinación de costos totales

TABLA N° 3.34
COSTOS POR ACTIVIDADES EN HOSPITALIZACIÓN

Actividades en hospitalización	Total
Ingreso del paciente a la clínica	0
Comunicación con el paciente	0
Datos del paciente formulario 008	0,77
Tensión arterial	0,20
Medición del pulso	0,20
Medición de temperatura	0,20
Designación de vestuario	0,48
Designación de útiles de aseo	0,43
Administración de medicamentos	7,72
Elaboración de la planilla	0,28
Elaboración de la factura	0,43
Cobro del alta al paciente	0,43
Materiales desechables	4,30
Alimentación	2,5
Total costo hospitalización	\$ 17,94
Diálogo entre médico y paciente	1,86
Enfermedades anteriores	1,02
Antecedentes patológicos	1,02
Revisión ocular	1,19
Revisión bucal	1,19
Revisión pulmonar	1,19
Exámenes de laboratorio	0,84
Entrega de resultados	1,02
Interpretación de resultados	1,86
Diagnóstico	2,69
Hoja de hidratación	3,53
Medicamentos a suministrar	1,86
Entrega de receta médica	2,69
Indicaciones	1,02
Alta del paciente	0,18
Total costo médico	\$ 23,16
Medicamentos utilizados	30,02
Total medicamentos	\$ 30,02
TOTAL COSTO HIDRATACIÓN	\$ 71,11

Fuente: Hospibanda Cia. Ltda.
Elaborado por: Los Investigadores

3.6.32 Análisis e interpretación de resultados del sistema de costos

ABC

Después de haber realizados los cálculos respectivos en emergencia, en el servicio de sutura y enfermedades frecuentes, (gripe, tos, dolores de cabeza, fiebre, etc.) y en Hospitalización en hidratación por dolor abdominal acompañado de náusea y disuria, donde mediante la aplicación del Sistema de Costos ABC, se ha determinado el valor que se debería cobrar por dichos servicios.

En la actualidad la entidad por el servicio de una sutura está realiza un cobro de \$ 45, cuando el monto exacto a cobrar es de \$ 49,23, valor que fue reflejado de la aplicación del tema planteado, este precio es variable dependiendo de la dimensión de la misma, en este caso el tamaño de la sutura esta entre 1 y 5 cm.

De la misma manera sucede con el servicio de enfermedades frecuentes o comunes, donde el valor que la empresa cobra es de \$ 15 por paciente atendido, cuando se ha determinado mediante el respectivo estudio que el importe a cobrar por tal servicio es de \$ 21,27 de manera exacta, todo esto se logró a través de la propuesta planteada en la clínica HOSPIBANDA Cía. Ltda., este estimado refleja todas las actividades que conlleva a la función de tal beneficio, es así que con este rubro se está cubriendo el porcentaje del médico, materiales, así como también el valor de los CIF.

Como se puede determinar de acuerdo con el estudio realizado el valor que surge de una hospitalización es de \$71,11, cuando el monto que se cobra en la actualidad por el servicio es de \$80, para este caso la empresa cobra \$8,89 más del valor que se debería cobrar, rubro que se puede determinar que es una compensación de los otros servicios que fueron calculados.

Mediante el sistema ABC se ha expuesto que la clínica en el servicio de emergencia está cobrando menos del valor calculado, mientras que en Hospitalización la recaudación es superior al que debería cobrar, es así como se pudo determinar que

la clínica con el área de emergencia posee mayores beneficios debido a que ingresaron 95 pacientes en el semestre lo cual multiplicado por \$70,50 que es la suma de los dos rubros calculados tenemos \$ 6697,50; mientras que en hospitalización ingresan 30 pacientes en el semestre y por el valor calculado \$ 71,11 tenemos \$2133,30 en el semestre, entonces emergencia es la especialidad que aporta más rentabilidad a la empresa.

Con el desarrollo de la propuesta planteada se llegó a identificar de una forma real y exacta el tiempo y costo que genera cada una de las actividades en las respectivas áreas de la salud, que fueron objeto de estudio por los investigadores durante el desarrollo de la propuesta planteada en Hospibanda Cía., Ltda.

Así mediante la aplicación del Sistema de Costos ABC, se deja en manifiesto que este sistema es una herramienta de apoyo estratégico o gerencial, más no un sistema contable, donde se muestra los recursos que son necesarios y los que son utilizados en una tarea, sea que la entidad se dedique a la fabricación de productos y/o prestación de servicios, teniendo un control adecuado de cada material empleado, el tiempo dedicado al mismo y las personas que intervienen para llevar a cabo dicha prestación en esta rama de la salud.

CONCLUSIONES

- La empresa Hospibanda Cía. Ltda. al no contar con ningún tipo de sistema de costos, ha provocado desconocer cuales son los valores que generan cada una de las actividades al momento de ejecutar el servicio de salud a sus pacientes.
- A través de la aplicación del Sistema de Costos ABC en la empresa se ha llegado a determinar el rubro real, tiempo y personas responsables que son necesarias para realizar cada una de las actividades en las áreas de emergencia y hospitalización, para lo cual se hizo uso de la información recopilada durante toda la investigación, es así que al realizar esta propuesta se deja en evidencia el centro de costos que origina mayor valor a la institución, llegando con esto a concluir que el que produce más ingreso a la empresa es el área de Emergencia.
- Una vez culminado con el respectivo análisis los servicios que mayor ingresos generan a la clínica Hospibanda son los de emergencia (suturas, enfermedades frecuentes), donde el valor a cobrar es mucho más representativo que la hospitalización, el cual demuestra que el centro de costos “emergencia” es utilizado con mayor frecuencia por los pacientes ya que los mismos al estar expuestos a diferentes cambios climáticos tienden a recurrir más de este servicio de salud, generando con esto un beneficio económico a Hospibanda Cía. Ltda.

RECOMENDACIONES

- Es recomendable y necesario que la empresa objeto de estudio cuente con un sistema de costos, ya que el mismo le permitirá obtener mejores resultados de los valores que se deberían cobrar por la prestación de servicios de salud.
- Se sugiere hacer uso del sistema de costos ABC, debido a que este método servirá de soporte para identificar cada una de las actividades que se desarrollan en las áreas de Hospibanda y el importe o valor a cobrar, logrando así una mejor forma de visualizar los costos de estas prestaciones que brindan a la sociedad.
- Es recomendable que la empresa Hospibanda una vez identificado los valores reales que fueron generados a través de la aplicación del Sistema de Costos ABC, realice un análisis de los costos que surgen en cada una de las actividades, logrando así conocer cuál es el servicio que mayor ingreso brinda a la clínica, donde además pueden tomar decisiones en relación a que servicio necesita mayor atención.

BIBLIOGRAFÍA

CITADA

- BRAVO, Mercedes. Contabilidad de Costos. Primera Edición. Editora Nuevodia. Ecuador, 2007. Pag.1-20-185
- CÁRDENAS, Raúl. La Lógica de los Costos I. Segunda Edición. México, 1997.Pág. 31
- CÓRDOBA, Marcial. Gestión Financiera. Primea Edición. Editorial Ecoediciones. Colombia, 2012.Pág. 2-4-5-6
- CUEVAS, Carlos. Contabilidad de Costos. Segunda Edición. Editorial Prentice Hall. Colombia, 2001. Pág. 290
- CUEVAS, Carlos. Contabilidad de Costos. Tercera Edición. Editorial Prentice Hall. Colombia, 2010. Pág. 216
- JÁCOME, Lucía .Gestión Administrativa y Financiera.2009.pag.6
- LEXUS, Editores. Manual de Contabilidad de Costos. Edición 2009.España, 2009. Pág. 312
- SARMIENTO, Rubén. Contabilidad General, Cuarta Edición. Editorial VolGntad. Ecuador, 2008. Pág. 1
- RODRÍGUEZ, Ricardo. Costos aplicados a Hoteles y Restaurantes, Segunda Edición. Editorial Ecoe Ediciones. Colombia, 2004. Pág. 1
- ZAPATA, Pedro. Contabilidad de Costos. Editorial McGrawHill. Colombia, 2007.Pag.18
- ZAPATA, Pedro. Contabilidad General. Séptima Edición. Editorial McGrawHill.2007.Pág .252
- ZAPATA, Pedro. Contabilidad General. Séptima Edición. Editorial Mc Graw Hill. Colombia, 2011.Pag.5

CONSULTADA

- BRAVO Oscar. Contabilidad de Costos. Quinta Edición. Editorial McGraw-Hill. Colombia, 2005

- BRAVO, Mercedes. Contabilidad de Costos. Primera Edición. Editora Nuevodia. Ecuador, 2007
- ESPEJO, Lupe. Contabilidad General. Primera Edición. Editorial Universidad Técnica Particular de Loja. 2007
- MARTÍNEZ, Erika. Diseño de un sistema de costos para la Clínica Central. Ambato – Ecuador, 2002.

VIRTUAL

- GONZÁLEZ, Carlos; SERPA, Heriberto. Generalidades de la Contabilidad y Sistemas de Costos, Disponible en página web: <<http://www.gerencie.com/generalidades-de-la-contabilidad-y-sistemas-de-costos.html>> [22/10/13. 11:30.]
- ENRÍQUEZ, Maggie; Sistema de Costos por Órdenes de Producción, Disponible en página web:<<http://costosporordenesdeproduccion.blogspot.com/>> [22/10/13. 12:00]
- GÓMEZ, Giovanni; Gestión Financiera, Disponible en página web: <<http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/22/gesfra.htm>>, [17/04/14.10:12.]
- PAULO, Nunes, Gestion Fiannciera, Disponible en página web: <<http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm>> [17/04/14. 11:04.]

ANEXOS

ANEXOS N° 1
GUÍAS DE ENTREVISTAS PARA LA INVESTIGACIÓN DE
CAMPO
LOS INVESTIGADORES

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Entrevista realizada a la sra. Lic. Cecilia Banda administradora de la empresa Hospibanda Cía Ltda de la ciudad de Latacunga.

Objetivo: Conocer el grado de conocimiento sobre la situación actual de la empresa en cuanto a la prestación de servicios.

PREGUNTAS

1. ¿La empresa ha realizado estudios contables para diferenciar las actividades médicas realizadas por cada paciente que ingresa a consulta?
2. ¿Conoce usted el costo unitario de cada paciente que ingresa a las diferentes especialidades de la clínica?
3. ¿Cree usted que es necesario poseer información contable diferenciada por cada paciente que ingresa a las diferentes prestaciones que ofrece Hospibanda Cia Ltda?
4. ¿Se ha definido las actividades que se debe dar a partir del ingreso de cada uno de los paciente hasta la salida de la clinica?
5. ¿Cree usted que la contabilidad de la empresa que usted administra presenta correctamente información financiera, porque?
6. Cree usted que los montos de facturación de médicos residentes están acorde a la realidad de la presatción de sus servicios, porque?
7. ¿Tiene conocimiento si los productos entregados por sus proveedores cumplen con las normas de calidad y si sus precios son competitivos en el mercado?

8. ¿Cree usted que las estrategias aplicadas por la empresa en la atención a sus pacientes es la adecuada y si éstas representan un mayor beneficio en relación al costo que estas representan?
9. ¿Cree usted que la empresa cuenta con todos los recursos necesarios para la prestación de servicios en las diferentes áreas?
10. ¿A su parecer la aplicación de un Sistema de Costos ABC en la empresa Hospibanda Cia Ltda, vendrá a beneficiar y proporcionar información que permita tomar decisiones acertadas ?

ANEXOS N° 2
GUÍAS DE ENCUESTAS PARA LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO
LOS INVESTIGADORES

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Encuesta realizada a los empleados de la empresa Hospibanda Cía Ltda de la ciudad de Latacunga.

Objetivo: Conocer si el personal posee un conocimiento de los costos que se generan en los servicios mediante una encuesta con la finalidad de que la información ayude a aplicar un sistema de costos ABC en la clínica.

CUESTIONARIO

1. ¿Conoce usted cuales son los procesos que se ejecutan para prestar el servicio que ofrece?
SI NO
2. ¿Desearía conocer cuál es el valor que genera cada actividad dentro del servicio que Ud. brinda?
SI NO
3. ¿Conoce usted que es un costo?
SI NO
4. ¿Sabe usted que es un sistema de costos?
SI NO
5. ¿Sabe usted cuales son las actividades que se llevan a cabo dentro de la prestación de servicios que Ud. realiza?
SI NO
6. ¿Sigue usted un orden cronológico de las actividades a ejecutarse en el servicio de salud dentro de Hospibanda Cía. Ltda.?
SI NO

Siempre
A veces
Nunca

7. ¿La atención que usted ofrece a sus pacientes dentro de la clínica son?

Excelente
Bueno
Malo

8. ¿Tiene usted conocimiento del tiempo que se emplea en cada proceso por paciente atendido?

SI NO

9. ¿Cree que el costo por el servicio que Ud. brinda dentro de Hospibanda Cía. Ltda., está de acorde a lo que realiza?

SI NO

10. ¿Le gustaría conocer el costo real que genera el servicio que usted presta dentro de esta casa de salud?

SI NO

11. ¿Conoce usted todos los materiales que se necesitan para llevar a cabo dicho servicio de salud?

SI NO

12. ¿Conoce usted cual es el costo que genera cada una de las actividades en las diferentes áreas (emergencia, hospitalización)?

SI NO

13. ¿Creé usted que un sistema de costos ABC ayudaría a conocer el valor real del servicio prestado?

SI NO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Encuesta realizada a los clientes de la empresa Hospibanda Cía Ltda de la ciudad de Latacunga.

Objetivo: Determinar aspectos que ayuden en la elaboración de un sistema de costos ABC.

CUESTIONARIO

1. Al momento de que se le entrega su factura usted tiene el conocimiento de todo lo que se le consignó en la misma
SI NO
2. ¿Cree que la atención de los médicos, enfermeras y personal de la clínica está acorde al costo de su factura?
SI NO
3. ¿El médico especifica o detalla que actividades realizó en el servicio que prestó durante su convalecencia?
SI NO
4. ¿Qué opinión califica usted sobre el servicio recibido durante el tratamiento?
Muy buena
Buena
Regular
Mala
5. ¿Considera que el precio abonado por el servicio recibido ha sido?
Caro
Normal
Barato
6. ¿Qué opinión le merece la amabilidad del personal durante la consulta?
Muy buena

Normal
Sin interés

7. ¿Ha recibido la información necesaria del tratamiento durante su recuperación?

SI NO

8. ¿Esta información le ayudó a determinar si su facturación fue correcta?

SI NO

9. ¿Recomendaría a un familiar o amigo a utilizar los servicios una vez conocido el rubro y el servicio que esta entidad ofrece?

SI NO

10. ¿En su experiencia personal ¿Cree que somos mejores o peores que otras clínicas al momento de ejecutar las actividades?

Mejores

Iguales

Peores

ANEXO 4

HOSPIBANDA CIA LTDA
ROL DE PAGOS DEL 1 AL 31 DE AGOSTO DEL 2012

NOMBRE	# días trabajados	SUELDO	FONDOS DE RESERVA	LUNES - VIERNES HORAS EXTRAS		SABADO - DOMINGO - FERIA ORDINARIA		TOT. HRS. EXTRAS	IERS	TOTAL DSCTS.	TOTAL	NETO A RECIBIR	FIRMAS
				H#	VALOR	H#	VALOR						
VIENEN.....		589,55	-	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	55,13	55,13	534,42	534,42	
AYO CHASIPANTA MARIA FILOMENA	30	292,00	-	-	-	-	-	-	27,30	27,30	1.64,70	264,70	
AIMACAÑA AIMACAÑA MIRIAN MARLENE	30	294,33	-	-	-	-	-	-	27,52	27,52	266,81	266,81	
CHACÓN HERRERA MARIA DEL CARMEN	30	292,87	-	-	-	-	-	-	29,60	29,60	267,00	267,00	
GUAMAN AGUIYO GRACIELA MARLENE	30	292,29	-	-	-	-	-	-	27,33	27,33	264,96	264,96	
MARTINEZ CHICAIZA VIELINGTON ISRAEL	30	295,00	-	-	-	-	-	-	27,58	27,58	267,42	267,42	
MORALES GUAYAQUIL MONICA ELIZABE	30	294,33	-	21,93	36,92	-	-	36,92	30,97	30,97	300,28	300,28	
PANCHI VACA GINA DEL PILAR	30	294,33	-	4,00	6,71	-	-	6,71	28,15	28,15	272,89	272,89	
PROAÑO CHUGCHILANI NANCY VERONIC	30	294,33	-	30,35	50,34	-	-	50,34	32,23	32,23	312,44	312,44	
QUINAPALLO AREQUIPA MIRIAN GUADA	30	297,81	-	-	-	-	-	-	27,85	27,85	269,96	269,96	
SANTANDER RUBIO MARIANA DE JESUS	30	293,75	-	68,97	114,41	-	-	114,41	38,16	38,16	370,00	370,00	
SANTANDER RUBIO JAIME RAUL	30	292,29	-	-	-	-	-	-	27,33	27,33	264,96	264,96	
ZZZ	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ZZZ	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
TOTAL		3.822,88	-	125,23	208,38	0,00	0,00	208,38	379,15	379,15	3.675,84	3.675,84	

LIC CECILIA BANDA
REPRESENTANTE

LIC PATRICIA BANDA
PRESIDENTE

DR. FERNANDO ALAY
GERENTE

LIC. MARGCZA VELASCO J.F.Z
CONTADOR

ANEXO 5

HIMIBANDA CIA LTDA
ROL DE PAGOS DEL 1 AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2012

NOMBRE	# dias trabaj.	SUELDO	FONDOS DE RESERVA	LIMITE HORAS EXTRAS	VALOR	VALOR	VALOR	TOT. HRS. EXTRAS	SUMAM. INGRESOS	IESS	TOTAL INSCTS.	TOTAL	NETO A RECIBIR	FIRMAS
WIENEN.....		589,55	-	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	589,55	58,13	65,13	534,42	534,42	
AYO CHASIPANTA MARIA FILOMENA	30	292,00	-	-	-	-	-	-	292,00	27,30	27,30	264,70	264,70	
AIMACAÑA AIMACAÑA MIRIAN MARLENE	30	294,33	-	-	-	-	-	-	294,33	27,52	27,52	266,81	266,81	
CHACÓN HERRERA MARIA DEL CARMEN	30	292,87	-	-	-	-	23,73	23,73	316,60	29,60	29,60	287,00	287,00	
GUAMAN AGUAYO GRACIELA MARLENE	30	292,29	-	-	-	-	-	-	292,29	27,53	27,53	264,96	264,96	
MARTINEZ CHICAIZA WELINGTON ISRAE	30	295,00	-	-	-	-	-	-	295,00	27,58	27,58	267,42	267,42	
MORALES GUAYAQUIL MÓNICA ELIZABE	30	294,33	-	8,00	13,44	-	13,44	13,44	307,77	28,78	28,78	278,99	278,99	
PANCHI VACA GINA DEL PILAFI	30	294,33	-	2,00	3,36	-	3,36	3,36	297,69	27,83	27,83	269,86	269,86	
PROAÑO CHUGCHILAN NANCY VERÓNICO	30	294,33	-	-	-	-	-	-	294,33	27,52	27,52	266,81	266,81	
QUINAPALLO AREQUIPA MIRIAM GUADALUPE	30	297,81	-	2,00	4,86	-	4,86	4,86	302,77	28,31	28,31	274,46	274,46	
SANTANDER RUBIO MARIANA DE JESÚS	30	293,75	-	68,97	114,41	-	114,41	114,41	408,16	38,16	38,16	370,00	370,00	
SANTANDER RUBIO JAIME RAJUL	30	292,29	-	-	-	-	-	-	292,29	27,33	27,33	264,96	264,96	
???	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
???	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
TOTAL		3.822,88	-	80,97	138,17	0,00	159,90	159,90	3.982,78	372,39	372,39	3.610,39	3.610,39	

LIC CECILIA BANDA REPRESENTANTE

LIC PATRICIA BANDA PRESIDENTE

DR. FERNANDO ALAY GERENTE

LIC. MARCELA VELASQUEZ CONTADORA

ANEXO 6

HOSPIBANDA CIA LTDA
ROL DE PAGOS DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DEL 2012

NOMBRE	# días trabajados	SUELDO	FONDOS DE RESERVA	LUNES-VIERN. HORAS EXTRAS		SABAD - DOMINGO H. EXTRAORDIN.		TOT HRS. EXTRAS	SUMAN INGRESOS	IESS	TOTAL DCTS.	TOTAL	NETO A RECIBIR	FIRMAS
				VALOR	HF	VALOR	HF							
VIENEN.....		592,73	-	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	592,73	55,43	57,30	537,30		
AYO CHASIPANTA MARIA FILOMENA	30	292,00	-	-	-	-	-	-	292,00	27,30	27,30	264,70		<i>Marta Ayo</i>
AIMACAÑA AIMACAÑA MIRIAN MARLENE	30	294,33	-	-	-	-	-	-	294,33	27,52	27,52	266,81		<i>Miriam Marlene</i>
CHACÓN HERRERA MARIA DEL CARMEN	30	292,87	-	-	-	-	-	-	292,87	27,38	27,38	265,49		<i>Maria del Carmen</i>
GUAMAN AGUAYO GRACIELA MARLENE	30	292,29	-	-	-	-	-	-	292,29	27,33	27,33	264,96		<i>Graciela Marlene</i>
MARTINEZ CHICAIZA WELINGTON ISRAE	30	295,00	-	-	-	-	-	-	295,00	27,58	27,58	267,42		<i>Welington Israe</i>
MORALES GUAYAQUIL MÓNICA ELIZABETH	30	294,33	-	4,00	6,64	-	-	6,64	300,97	28,14	28,14	272,83		<i>Mónica Elizabet</i>
PANCHI VACA GINA DEL PILAR	30	294,33	-	-	-	-	-	-	294,33	27,52	27,52	266,81		<i>Gina del Pilar</i>
PROAÑO CHUGHILAN NANCY VERÓNICA	30	294,33	-	-	-	-	-	-	294,33	27,52	27,52	266,81		<i>Nancy Verónica</i>
QUINAPALLO AREQUIPA MIRIAN GUADA	30	297,81	-	4,00	6,64	-	-	6,64	304,45	28,47	28,47	275,98		<i>Mirian Guada</i>
SANTANDER RUBIO MARIANA DE JESUS	30	293,75	-	68,97	114,41	-	-	114,41	408,16	38,16	38,16	370,00		<i>Mariana de Jesus</i>
SANTANDER RUBIO JAIME RAÚL	30	292,29	-	-	-	-	-	-	292,29	27,33	27,33	264,96		<i>Jaime Raúl</i>
ZZZ	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
TOTAL		3.326,06	-	76,97	127,69	0,00	0,00	127,69	3.953,75	369,68	369,68	3.584,07		

LIC. DECILIA BANDA
LIC. PRESIDENTE

LIC. PATRICIA BANDA
LIC. PRESIDENTE

DR. FERNANDO ALAY
GERENTE

LIC. NARCIZA VELASQUEZ
CONTADOR

ANEXO 7

HOSPIERANDA CIA LTDA
ROL DE PAGOS DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2012

NOMBRE	# días trabajo	SUELDO	FONDO DE RESERVA	LUNES A VIERNES		SÁBADO - DOMINGO		TOT.HRS. EXTRAS	SALIDAS INGRESOS	TOTAL DCTS.	NETO A RECIBIR	FIRMAS
				VALOR	TH	VALOR	HP					
VIENEN.....		592,73		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	592,73	56,43	637,30	
AYO CHASIPANTA MARIA FILOMENA	30	292,00							292,00	27,30	264,70	
AIMACAÑA AIMACAÑA MIRIAN MARLENE	30	294,33							294,33	27,52	266,81	
CHACÓN HERRERA MARIA DEL CARMEN	30	292,87							292,87	27,38	265,49	
GUAMAN AGUAYO GRACIELA MARLENE	30	292,29		60,00	100,81			100,81	393,10	36,75	356,35	
MARTINEZ CHICAIZA WELINGTON ISRAEL	30	295,00							295,00	27,58	267,42	
MORALES GUAYAQUIL MÓNICA ELIZABE	30	294,33							294,33	27,52	266,81	
PANCHI VACA GINA DEL PILAR	30	294,33							294,33	27,52	266,81	
PROAÑO CHUGCHILAN NANCY VERÓNICA	30	294,33		16,00	27,81			27,81	322,14	30,12	292,02	
QUINAPALLO AREQUIPA MIRIAN GUADAL	30	297,81		9,00	15,64			15,64	313,45	29,31	284,14	
SANTANDER RUBIO MARIANA DE JESÚS	30	293,75		68,97	114,41			114,41	408,16	38,16	370,00	
SANTANDER RUBIO JAIME RAÚL	30	292,29							292,29	27,33	264,96	
ZZZ	0											
TOTAL		3.826,06		153,97	258,57	0,00	0,00	258,67	4.034,73	331,92	3.702,81	

LIC CECILIA BANDA
REPRESENTANTE

LIC PATRICIA BANDA
PRESIDENTE

DR. JOSE VELOZ
GERENTE

DR. MARCELA VELAZQUEZ
CONTADOR

ANEXO 8

HOSPIBANDIA CIA LTDA
ROL DE PAGOS DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

NOMBRE	# dias trabajados	SUELDO	FONDOS DE RESERVA	LINES-VIERN.		SABAD - DOMINGO		TOT. HRS. EXTRAS	SUMAN INGRESOS	IESS	TOTAL DSCTS.	TOTAL	NETO A RECIBIR	FIRMAS
				H#	VALOR	H#	VALOR							
WIENEN.....		692,73	-	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	592,73	55,43	55,43	537,30	637,30	
AYO CHAS PANTA MARIA FILOMENA	30	292,00	-	-	-	-	-	-	292,00	27,30	27,30	264,70	264,70	
AIMACAÑA AIMACAÑA MIRIAN MARLENE	30	294,33	-	-	-	-	-	-	294,33	27,52	27,52	266,81	266,81	
CHACÓN HERRERA MARIA DEL CARMEN	30	292,87	-	-	-	-	-	-	292,87	27,38	27,38	265,49	265,49	
GUAMAN AGUAYO GRACIELA MARLENE	30	292,29	-	38,02	63,88	-	63,88	63,88	356,17	33,30	33,30	322,87	322,87	
MARTINEZ CHICAIZA WELINGTON ISRAEL	30	295,00	-	-	-	-	-	-	295,00	27,58	27,58	267,42	267,42	
MORALES GUAYAQUIL MONICA ELIZABE	30	294,33	-	-	-	-	-	-	294,33	27,52	27,52	266,81	266,81	
PANCHI VACA GINA DEL PILAR	30	294,33	-	-	-	-	-	-	294,33	27,52	27,52	266,81	266,81	
PROAÑO CHUGCHILAN NANCY YERÓNICA	30	294,33	-	-	-	-	-	-	294,33	27,52	27,52	266,81	266,81	
QUINAPALLO AREQUIPA MIRIAN GUADALUPE	30	297,81	-	-	-	-	-	-	297,81	27,85	27,85	269,96	269,96	
SANTANDER RUBIO MARIANA DE JESÚS	30	293,75	-	68,97	114,41	-	114,41	114,41	408,16	38,16	38,16	370,00	370,00	
SANTANDER RUBIO JAIME RAÚL	30	292,29	-	-	-	-	-	-	292,29	27,33	27,33	264,96	264,96	
	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ZZZ	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
TOTAL		3.826,06		106,99	178,29	0,00	0,00	178,29	4.004,35	374,41	374,41	3.629,94	3.629,94	

LIC CECILIA BANDA
REPRESENTANTE

LIC PATRICIA BANDA
PRESIDENTE

DR. JOSÉ VELOZ
GERENTE

ORA NARCIZA VILLALBA
CONTADOR

ANEXO 10

EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COOPAXI S.A. ELEPCOSA
 RUC: 630004210001
 C/El Buen Vivir, s/n, Barrio La Estrella, P.O. Box 1000, Quito, Ecuador

FACTURAN° 001-014-000073276
AUTORIZACION SRI: 1110272101
Fecha de Emisión: 26/10/2012
Fecha de Validación: 26/10/2012

Consumidor: HESPERANA C. INTA.
 Cédula de Ciudadano: 105245
 Dirección: SANJHEZ DE ORELIANA
 Calle: CLINICA LAUNICHA
 Barrio: 001
 Cantón: LATACUNGA
 Provincia: LA MATUZ
 Dpto. de Registro: CAJESILLI
INGRESO/CUJA: 9475185
CLIENTA: Pospapo

FECHA/PAGO: ESE/ / /
FORMA/PAGO: ESE/ / /

CONTRIBUYENTE ESPECIAL: RECAUDACION TERCEROS
 RUC: 0600105345

FACTURAN° 001-014-000073276
AUTORIZACION SRI: 1110272101
Fecha de Emisión: 26/10/2012
Fecha de Validación: 26/10/2012

Consumidor: HESPERANA C. INTA.
 Cédula de Ciudadano: 105245
 Dirección: SANJHEZ DE ORELIANA
 Calle: CLINICA LAUNICHA
 Barrio: 001
 Cantón: LATACUNGA
 Provincia: LA MATUZ
 Dpto. de Registro: CAJESILLI
INGRESO/CUJA: 9475185
CLIENTA: Pospapo

FECHA/PAGO: ESE/ / /
FORMA/PAGO: ESE/ / /

RECAUDACION TERCEROS

Descripción	Valor
Una Recaudación en Dólar	159,10
Contribución Terrestre	1,41
TOTAL	160,51

VALORES PENDIENTES

Descripción	Valor
Recaudación Terceros (2)	16,05
TOTAL	16,05

RECAUDACION TERCEROS

Descripción	Valor
Una Recaudación en Dólar	159,10
Contribución Terrestre	1,41
TOTAL	160,51

VALORES PENDIENTES

Descripción	Valor
Recaudación Terceros (2)	16,05
TOTAL	16,05

DEUDA TOTAL A PAGAR (USD)

Subtotal (1)	Recaudación Terceros (2)	TOTAL (1) + (2)
159,91	16,05	206,96
TOTAL	16,05	206,96

DEUDA TOTAL A PAGAR (USD)

Subtotal (1)	Recaudación Terceros (2)	TOTAL (1) + (2)
159,91	16,05	206,96
TOTAL	16,05	206,96

La energía ya es de todos!

15.60922

RECIBO DE CONSUMOS:

Fecha	Consumo (kWh)	Valor
JUL/12	1.707	1.671
AUG/12	1.766	1.822
SEPT/12	1.867	1.584
OCT/12	1.479	1.479
NOV/12	1.394	1.829
DIC/12	1.644	1.774
SUBTOTAL (1)	14.064	14.064

Su ahorro por tarifa dignidad es de:

1 de 1 Central de Datos

ANEXO 12

empcos energía para el buen vivir

EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A. ELEPCO
 RUC: 03604211
 CONTRIBUYENTE ESPECIAL RESOLUCIÓN N° 04519 DEL 2009/03
 GERENCIAL LEONAR COMENDADOR

FACTURA N° 001-014-000075038
 AUTORIZACIÓN SR: 11170/2012
 Vigencia hasta: 3/10/2013

Fecha Emisión: 31/OCT/2012
 Mes de Consumo: 2012/OCTUBRE
 Fecha de Pago: 2012/11/23

Nombre del Cliente: Clínica SANCHEZ DE OREJANA
 Dirección: Clínica SANCHEZ DE OREJANA
 Tipo de Tarifa: 90 ESP
 Puntos de Consumo: La Matriz
 Centro: CUEBCCA
 CATEGORÍA: CUEBCCA
 CUBICAJE: EE/ / /
 CUBICAJE: EE/ / /

Identificador: 0094800
 Fecha de Multiplicación: 2012/10/31
 Consumo: 10,80
 Mes: 2012/09/30
 Hora: 1,000
 Factor de Corrección: 31

RECAUDACION TERCEROS
 Descripción: Recaudación de terceros
 Valor: 14,16
 Valor con IVA: 4,38

VALORES PENDIENTES
 Valor pendiente: 18,54

PLANILLAS ANTERIORES...
 Valor pendiente: 0,00

TOTAL A PAGAR (MCS ACTUAL USD)
 Subtotal (1): 214,59
 Recaudación Terceros (2): 14,16
 TOTAL (1) + (2): 233,13

DEBITO TOTAL A PAGAR (USD)
 SERVICIO (1): 214,59
 Recaudación Terceros (2): 14,16
 Valor pendiente (3): 0,00
 TOTAL (1)+(2): 233,13

RENTAS AL CONSUMIDOR
 0007 CALIFICAR AL RIESGO PERUANO:
 1. TENERSE A MANTENIMIENTO CON 2. SERVICIO
 3. TENERSE AL RIESGO DE CANCELAR

lepcosa energía para el buen vivir

EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A. ELEPCOSA
 RUC: 0590942110001
 CONTRIBUYENTE ESPECIAL RESOLUCIÓN N° 04519 DEL 2009/03
 GERENCIAL LEONAR COMENDADOR

FACTURA N° 001-014-000075038
 AUTORIZACIÓN SR: 11170/2012
 Vigencia hasta: 3/10/2013

Fecha Emisión: 31/OCT/2012
 Mes de Consumo: 2012/OCTUBRE
 Fecha de Pago: 2012/11/23

Nombre del Cliente: Clínica SANCHEZ DE OREJANA
 Dirección: Clínica SANCHEZ DE OREJANA
 Tipo de Tarifa: 90 ESP
 Puntos de Consumo: La Matriz
 Centro: CUEBCCA
 CATEGORÍA: CUEBCCA
 CUBICAJE: EE/ / /
 CUBICAJE: EE/ / /

Identificador: 0094800
 Fecha de Multiplicación: 2012/10/31
 Consumo: 10,80
 Mes: 2012/09/30
 Hora: 1,000
 Factor de Corrección: 31

MINISTERIO DEL SERVICIO ELÉCTRICO

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	VALOR	VALOR
ENSG. ACT. T. 07ED-22E00	kWh	2213	182,89
	kWh	0	1,41
ENSG. RECA. DEB. CUBICAJE DEB. RECUBICAJE	kwh	1	0,00
	kwh	10	0,00
	kwh	11	0,00
P. I. T.	kwh	43	0,00
SUBTOTAL (1)			214,59
Su abono por tarifa dignidad es de:			
VALOR			
RECAUDACION TERCEROS			
Recargo Rec. Cur. (3)			0,26
TOTAL A PAGAR (MCS ACTUAL USD)			214,59
DEBITO TOTAL A PAGAR (USD)			
SERVICIO (1)			214,59
Recaudación Terceros (2)			14,16
Valor pendiente (3)			0,00
TOTAL (1)+(2)			233,13

Historial de consumos:

Fecha	Consumo (kWh)	Valor
18/2/12	1.884	0,26
19/2/12	1.674	214,59
20/2/12	1.671	0,00
21/2/12	1.822	0,00
22/2/12	1.584	214,59
23/2/12	1.479	0,00

La energía ya es de todos!

Historial de consumos:

1 de 7 Original Cliente

ANEXO 15

 CLÍNICA LATACUNGA HOSPIBANDA CIA. LTDA. Dirección: Centro Sánchez de Orellana 11-79 y Marqués de Maenza Telf.: (03) 2810260 / (03) 2810262 Fax.: (03) 2660120 LATACUNGA - ECUADOR		FACTURA R.U.C.: 1791333497001 001-001- 0016592 Aut. 1111414630			
CLIENTE: <i>Roberto Franco</i> DIRECCIÓN: <i>Latacunga</i> FECHA: <i>2012-07-04</i>		RUC: <i>0503046694</i> TELF:			
PACIENTE:					
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDADES	CONSTANTE	VALOR
	<i>Honorarios Medico Dr. Sarango</i>				<i>15,-</i>
<i>AS: 60346-D</i>					
Fianza Alajo Marcelo Vicente, Gráficas Latacunga RUC: 050033021001, Aut. 11533, del 16301 al 16800. Fecha de Autorización: 23 de julio del 2012, Fecha de Caducidad: 23 de julio del 2013 OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD					SUMAN DESCUENTO SUBTOTAL I.V.A. 12% TOTAL
FIRMA AUTORIZADA <i>[Firma]</i>		RECIBÍ CONFORME		<i>15,-</i> <i>—</i> <i>—</i> <i>15,-</i>	
<small>12x48mm T. 1.4x1mm 3.181912</small>		<small>Original: Adquirente / Copia Celeste: Sin Valor Tributario / Copia Amarilla: Emisor</small>			

ANEXO 16

 HOSPIBANDA CIA. LTDA. Dirección: Centro Sánchez de Orellana 11-79 y Marqués de Maenza Telf.: (03) 2810260 / (03) 2810262 Fax.: (03) 2860120 LATACUNGA - ECUADOR		FACTURA R.U.C.: 1791333497001 001-001- 0017696 Aut. 1111688747			
CLIENTE: <u>Convento San Agustín</u> DIRECCIÓN: <u>Latacunga</u> FECHA: <u>29-12-2012</u>		RUC: <u>1791333497001</u> TEL: <u>2860262</u>			
PACIENTE:					
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDADES	CONSTANTE	VALOR
	honorarios médicos div. Guomon				15,00
SUMAN DESCUENTO SUBTOTAL I.V.A. 12% TOTAL					15,00 15,00 15,00 15,00
FIRMADA AUTORIZADA 		RECIBÍ CONFORME			

Finchi Alto Mercado Oriente, Gedicas, "Latacunga" RUC: 059653021001, Aut.: 1533, del 16/01 al 13/05, Fecha de Autorización: 20 de septiembre del 2012, Fecha de Caducidad: 20 de septiembre del 2013. *OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD*

Original: Adquirente / Copia Celeste: Sin Valor Tributario / Copia Amarilla: Emisor

ANEXO 17

 HOSPIBANDA CIA. LTDA. Dirección: Centro Sánchez de Orellana 11-79 y Marqués de Maenza Telf.: (03) 2810260 / (03) 2810262 Fax.: (03) 2660120 LATACUNGA - ECUADOR		FACTURA R.U.C.: 1791333497001 001-001- 0016920 SRI Aut. 1111688747			
CLIENTE: <i>Hospibanda Ltda</i> RUC.: <i>050912591</i>		DIRECCIÓN: <i>Latacunga</i> TELF.:			
FECHA:					
PACIENTE:					
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDADES	CONSTANTE	VALOR
	<i>Equipo de sutura</i>				<i>1,-</i>
<i>AS: 61204-0</i>					
Panchi Alajo Marcelo Vicente Gráficas "Latacunga" RUC: 050053321001, Aut. 1533 del 16/01 al 18/300 Fecha de Autorización: 20 de septiembre del 2012, Fecha de Caducidad: 20 de septiembre del 2013 OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD				SUMAN <i>200</i> DESCUENTO SUBTOTAL <i>1500</i> I.V.A. 12% TOTAL <i>1650</i>	
FIRMA AUTORIZADA <i>[Firma]</i>		RECIBÍ CONFORME <i>[Firma]</i>			
<small>Gráficas "Latacunga" 2010984</small>		<small>Original: Adquirente / Copia Celeste: Sin Valor Tributario / Copia Amarilla: Emisor</small>			

ANEXO 18

 CLÍNICA LATACUNGA		HOSPIBANDA CIA. LTDA. Dirección: Centro Sánchez de Orellana 11-79 y Marqués de Maenza Telf.: (03) 2810260 / (03) 2810262 Fax.: (03) 2860120 LATACUNGA - ECUADOR		FACTURA R.U.C.: 1791333497001 001-001- 0017042 SRI Aut. 1111688747	
CLIENTE: <i>William Siqueiros</i>		RUC: <i>2810260</i>		TELF.:	
DIRECCIÓN: <i>Barrio La Piedad</i>		FECHA: <i>2012. 08. 26</i>		PACIENTE:	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDADES	CONSTANTE	VALOR
	<i>Equipo de Sutura</i>				<i>150</i>
	<i>Carantes</i>				<i>240</i>
	<i>Inhemostático</i>				<i>400</i>
	<i>Casaca</i>				<i>50</i>
	<i>Xilocaína</i>				<i>300</i>
AS 614864					
FRENTE A MARCELO VICENTE GÓMEZ "LATACUNGA" RUC: 050533521071, Aut. 1533 del 16/01 al 16/06 Fecha de Autorización: 20 de septiembre del 2012, Fecha de Caducidad: 20 de septiembre del 2013 OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD		SUMA		<i>2390</i>	
FIRMA AUTORIZADA <i>[Firma]</i>		RECIBÍ CONFORME		DESCUENTO	
				SUBTOTAL	
				I.V.A. 12%	
				TOTAL <i>2390</i>	

Latacunga - Latacunga 2 31994 Original: Adquisición / Copia Colesta: Sin Valor Tributario / Copia Amarilla: Emisor

ANEXO 21





