

**Corporación universitaria UNICOMFACAUCA**

**Especialización en gestión y control de costos organizacionales**

**Desarrollo de un sistema de costos ABC en Ángeles Medical Spa.**

Autores:

**Cristina Elizabeth Álvarez Salazar**

**Juliana Albán Solarte**

*crisinaalvarez@unicomfacauca.edu.co*

*julianaalban@unicomfacauca.edu.co*

Asesor:

Ricardo Colmenares Flórez

Popayán-Cauca

Colombia

2021

## **Desarrollo de un sistema de costos ABC en Ángeles Medical Spa.**

### **Modalidad, Estudio de Caso.**

#### **Resumen**

Para el presente trabajo se pretende reconocer la forma en que los directivos de la organización ANGELES MEDICAL SPA, costean la prestación de sus servicios, particularmente el servicio de masaje relajante, con el fin de identificar los elementos del costo que no están siendo incluidos, y que pueden ocasionar que la información para determinar el costo unitario o el costo total este incompleta, mostrando así información errada para la toma de decisiones, que pueden afectar la fijación del precio del servicio ofertado. Para lo anterior, se realizará un proceso de observación de la prestación del servicio y adicionalmente se pretende realizar entrevistas semiestructuradas para la obtención de información pertinente. Con lo anterior se planteará un ejercicio práctico que adopte el sistema de costos ABC como herramienta idónea para registrar los datos del servicio seleccionado, dando como resultado un informe de costos que permita comparar el proceso de costeo empírico que se asume en la organización, con un sistema de costos ABC, fundamentado en varios libros académicos que abordan el tema, mejorando así la forma de determinar el costo del servicio para obtener datos reales y eficientes.

**Palabras clave:** Sistema de costos ABC, rentabilidad, elementos del costo, informe de costos.

## Introducción

A lo largo del tiempo, los sistemas de costos han evolucionado de manera tal, que cada vez es más precisa la obtención del costo real de los productos y servicios que ofrecen las organizaciones, no obstante, muchas empresas no han encontrado un lugar en esa revolución creciente y se quedan retardadas en los procesos de costeo ineficiente por cuanto no han encontrado la manera de costear pequeños procesos que representan en algunos casos, parte importante de las organizaciones. La incapacidad de los pequeños emprendimientos para encontrar la forma adecuada de identificar y medir los costos de manera fiable, los hace vulnerables y susceptibles a las amenazas del entorno.

En este contexto organizaciones como ANGELES MEDICAL SPA, una organización que tiene como característica, el costeo de sus servicios a través de un sistema tradicional de costos, nos permite evidenciar las falencias en el control de los procesos y procedimientos, falencias que afectan de manera directa el costo hallado de los servicios, impidiendo tener un acercamiento al costo real, es por ello que existe la necesidad de obtener los datos correctos para establecer el costo para cada servicio. De ahí que ANGELES MEDICAL SPA requiere un sistema de costos que permita determinar el costo real de los procedimientos especialmente en el área de Masajes relajantes que hemos identificado como el servicio que mayor facturación genera. En tal sentido, para abordar el tema objeto del presente ejercicio, se realiza de manera previa una descripción del problema que posibilita igualmente el desarrollo, elaboración y diseño de un sistema de costos basado en las actividades para los servicios en el área de masajes relajantes, el cual le servirá al spa como instrumento para la planeación, la toma de decisiones y el control de los procesos, permitiendo determinar de manera ágil, cualquier desviación que ocurra en la ejecución y el costo unitario real de cada procedimiento teniendo en cuenta cada uno de los recursos utilizados.

Los recursos que se requieren en los procedimientos se determinan de acuerdo a las actividades inmersas en cada ayuda diagnóstica ofrecida por el SPA, desde el recurso administrativo hasta el operativo, para obtener la información necesaria y proceder con la distribución correcta del coste asignado obteniendo así el costo unitario para cada uno de los procedimientos prestados. Este sistema de costos permite brindar una herramienta provechosa.

En razón a lo anterior, un sistema de costos se constituye en la actualidad en un elemento de vital importancia que se puede emplear como herramienta de apoyo clave que permite evidentemente medir el desempeño en lo relativo en este caso que es la evaluación de un servicio desde el punto de vista de los costos inmersos en el servicio, con lo cual, la información obtenida por medio del sistema de costeo con lleva a generar datos que le permitirán a los directivos de una empresa tomar decisiones y acciones estratégicas que posibilitaran el desarrollo, crecimiento y potenciación del objeto social de la empresa.

El estilo de vida, la conciencia de cómo la belleza determina nuestra salud y autoestima, el ritmo de vida actual y la publicidad han generado un creciente interés por mejorar o mantener la presentación personal, lo que ha influenciado una creciente demanda por productos y servicios de estética.

Para el presente trabajo se pretende reconocer la forma en que los servicios estéticos de ANGELES MEDICAL SPA, costean su servicio, con el fin de identificar los elementos del costo que no están siendo incluidos, y que pueden ocasionar que la información para determinar el costo unitario o el costo total este incompleta, mostrando así información errada para la toma decisiones, que pueden afectar la fijación del precio de venta.

A continuación, el lector de este artículo encontrará la situación estudio problema, que se refiere a la importancia de implementar una valoración de costos ABC para ANGELES MEDICAL SPA con el fin de identificar los elementos del costo que no están siendo incluidos.

Teniendo como herramienta o punto de apoyo el estado del arte para nuestro estudio de caso.

Para la elaboración de este artículo se tiene en cuenta un análisis conceptual que esta referenciado en el marco teórico y se delimitan las bases metodológicas con las que se pretende alcanzar los objetivos propuestos. Posteriormente se detalla un cronograma de actividades que complementan la proyección del análisis a desarrollar.

### **Planteamiento del problema**

En la actualidad, Colombia es reconocida a nivel Latinoamericano por la excelente calidad en servicio médico y estético que ofrece a sus residentes, no solamente a sus habitantes sino a miles de personas que acuden desde diferentes lugares del mundo Para disfrutar de los diversos métodos y técnicas de estética que se ofrecen en el país.

A través de la publicación, “Accesoría Región y Competitividad”, del Departamento administrativo de Planeación Distrital. Se identificó que en unos estudios realizados por la Organización mundial de la salud (OMS) se ubican a Colombia entre los 20 primeros países en el mundo, y primero en Latinoamérica en la prestación servicios médico-estéticos.

En la región del suroccidente colombiano, encontramos diferentes empresas dedicadas a la estética corporal y la armonización del cuerpo a través de procedimientos estéticos y técnicas de masajes relajantes, reductores, linfáticos y demás herramientas para el bienestar de las personas que incluyen este tipo de procedimientos en su estilo de vida.

Por cuanto la empresa que es nuestro estudio de caso hace parte de estas organizaciones que se encuentran en el momento de alta demanda de sus servicios, es indispensable que

exista una adecuada gestión de los recursos de la misma para poder incrementar las utilidades y permanecer en el mercado.

La gestión adecuada de los recursos, contempla una adecuada gestión de los costos, y es allí en donde encontramos una debilidad que nos permite introducir una herramienta de gestión acorde con la actividad de la organización, que para este caso es un aplicativo que nos permita controlar, y distribuir los costos de manera eficiente y fiable.

Partiendo de lo anterior y para centrarnos en el estudio de caso propuesto; Centro de estética ANGELES MEDICAL SPA, es importante contribuir a la correcta estimación de los costos del servicio aportando herramientas para la toma de decisiones de la organización. El caso de estudio mencionado tiene un escueto sistema de costeo, por lo que es importante establecer un parámetro de medición y gestión de los mismos, que contribuya al crecimiento y mejora continua de la actividad desarrollada por la organización. Por tanto, es fundamental centrar nuestro artículo en resolver la incidencia de una valoración de costos para la prestación del servicio; Masaje relajante.

Para ANGELES MEDICAL SPA, como en muchos otros negocios que se encargan de ofrecer diferentes servicios, se ha encontrado una dificultad al momento de determinar los costos reales, dado que los sistemas de costeo tradicionales no se ajustan totalmente a las necesidades de este tipo de organizaciones. Y el sistema que se sugiere o se recomienda para este tipo de empresas, generalmente resulta ser costoso y con mayor dificultad para su implementación.

Es por esto que consideramos que este trabajo de aplicación, es muy pertinente y relevante para Ángeles Medical Spa. Y nos permitirá determinar la importancia de diseñar un sistema de costeo ABC al interior de la organización.

Nuestro estudio de caso para la implementación del aplicativo propuesto se encuentra situada en el departamento de Cauca, en la ciudad de Popayán y su dirección postal es carrera 10 nº 23an – 33 Comuna 2, barrio El Recuerdo.

### **Estado Del Arte**

Para nuestro estudio de caso, se hace una revisión documental sobre investigaciones que abordan desde distintas perspectivas los estudios de costos ABC. En esta revisión se identificaron 4 tópicos principales en los cuales se agrupa la literatura revisada, estos son: determinación de los costos requeridos en el proceso, impactos en la rentabilidad, asignación del costo total del servicio, implementación de un sistema de costos ABC en la prestación del servicio de masaje relajante en ANGELES SPA. La revisión abordó un total de 4 artículos de investigación sobre los tópicos mencionados.

Los artículos fueron seleccionados mediante palabras claves y descriptores de búsqueda como: costos ABC, costos por procesos en empresas de prestadoras de servicio, costos ABC en centros estéticos. Con estos descriptores se procedió a ubicar y seleccionar los artículos en las bases de datos de Google académico. Se seleccionaron solamente artículos de investigación y trabajos de grado con base en una lectura previa.

Para la revisión se adelantó una lectura en profundidad y mediante la técnica del resumen analítico para el cual se utilizó una matriz bibliográfica, se identificaron los siguientes elementos para cada artículo: problema, objetivos, conceptos teóricos, metodología, resultados y conclusiones; además de datos generales sobre los textos revisados.

En esta revisión se identificaron cuatro tópicos en los cuales se agrupa la literatura

revisada, estos son: Sistema de Costeo ABC como Modelo de Costos para Determinar el costo de Servicios en Empresas de Servicios, El sistema de costos ABC y el control interno como estrategia competitiva para el mejoramiento del Instituto Superior de Estética Integral (ITSEI), Plan de marketing para internacionalizar los servicios de la Clínica Santa Barbara, cirugía plástica estética facial y corporal, de la ciudad de Bogotá, implementación de un sistema de costos para la empresa salud y estética clínica odontológica IPS Ltda. de la ciudad de Ocaña.

A continuación, se presentarán los resultados organizados por subtítulos de acuerdo a los tópicos mencionados:

### **Sistema de Costeo ABC como Modelo de Costos para Determinar el costo de Servicios en Empresas de Servicios**

En el estudio de Ticona Ali, Sol Iván Milagros (Ticoma & Milagro, 2017) plantea como problema central que, las organizaciones tienen cada vez mayor competencia, lo que conlleva tener clientes más exigentes a medida que se abren empresas que minimizan sus costos, controlando cada día mejor los gastos, haciendo entregas exactas, en tiempo lugar y cantidad, para esto deben prepararse con una metodología que contribuya a mejorar estos aspectos y con ello cumplir o satisfacer las expectativas de los clientes y poder competir como empresa según estándares internacionales. El sistema de costeo ABC ayuda a identificar las actividades individuales como los elementos de costos fundamentales, identifican las actividades de todas las funciones de la cadena de valor, calculan los costos de las actividades individuales y asignan los costos a los objetos de costos como los servicios. En la actualidad, si una empresa no es lo suficientemente flexible para adaptarse a los cambios del mercado se podría decir que esa empresa estará fuera de competencia en

muy poco tiempo. Las empresas que brindan servicios presentan en la actualidad una intensa competencia a nivel local y mundial, lo cual obliga a las empresas a mejorar continuamente el precio, calidad de sus servicios donde cada empresa busca formas de ser más eficiente y mejorar su posición competitiva. En general la industria manufacturera boliviana no escapa a esto, dado el proceso de globalización de las economías. Uno de los principales retos para todo profesional es el desarrollo, transferencia e implantación de soluciones administrativas o desde el punto de vista de la auditoría, para el desarrollo de la empresa, sin descuidar otros aspectos como la tecnología o el medio ambiente. Por lo tanto, el sistema de costeo ABC y sus herramientas, apoya con los requerimientos necesarios para cumplir con los estándares que se requieren en las empresas y de esta forma convertirlas en empresas exitosas y competitivas.

La empresa le ayuda a alcanzar los objetivos estratégicos porque le permite calcular con mayor precisión los costos de sus productos y servicios. El análisis de las actividades también contribuye a mejorar el control operativo y administrativo en la empresa. Otro aspecto importante es que para que exista una mejor aceptación, empresas e individuos deben optimizar su metodología consultiva para destacarse dentro de la industria y ante el mercado. Por esa razón, las firmas de mayor trayectoria y prestigio nacional son las que gozan de una ventaja sobre el resto. (Ticoma & Milagro, 2017, pág. 7)

### **El sistema de costos ABC y el control interno como estrategia competitiva para el mejoramiento del Instituto Superior de Estética Integral (ITSEI)**

Tomando como campo de estudio a (Ignacio, 2010) donde se evidencia dos puntos importantes El Control Interno y el Sistema de Costos ABC, con el fin de evaluar todos los procedimientos que se realizan mediante el Control Interno, de esa manera todos los puntos

críticos identificados serán fortalecidos mediante la aplicación del Sistema de Costos ABC. Con el objetivo de eliminar actividades que no generen calor agregado e identificar actividades que dan valor agregado al servicio. para esto el autor uso una la metodología de la investigación dentro de esta se puede ubicar los materiales utilizados, los métodos de investigación aplicados, tipos de investigación y la población y muestra consultada. Para realizar esta investigación el autor utilizo la técnica de investigación y entrevista. Adicionalmente aparta una lista de conceptos relacionados. Entre los resultados del estudio se encuentra que el principal problema como resultados obtenidos de la investigación realizada en dicha empresa, ha llegado a determinar que la misma no cuenta con un control adecuado de costos.

### **Plan de marketing para internacionalizar los servicios de la Clínica Santa Barbara, cirugía plástica estética facial y corporal, de la ciudad de Bogotá**

En este apartado de (Álvarez Quintero & Rodríguez Malpica, 2009) plantean que “La cirugía plástica es una de las prácticas quirúrgicas más antiguas. Se dice que en el año 2000 A.C. se realizaron algunas operaciones de reconstrucción de la nariz. Hay otros estudios que aseguran la práctica de estos procedimientos quirúrgicos en Roma y en la antigua Grecia. la problemática que se origina al interior del proceso es la falta de un plan de mercadeo y busca desarrollar la clínica santa Bárbara, cirugía plástica estética facial y corporal para internacionalizar sus servicios y atraer visitantes del extranjero El objetivo para este trabajo “Estructurar un plan de mercadeo para la internacionalización de los servicios de estética y belleza de la clínica SANTA BARBARA, CIRUGIA PLASTICA ESTETICA FACIAL Y CORPORAL.” para ello los autores usan una metodología de obtención de información por medio de fuentes primarias y secundarias con más énfasis en ésta última ya que consultaron

revistas, periódicos, informes técnicos, fuentes electrónicas, artículos de conferencias y libros relacionados con el tema desarrollado en este trabajo. Por otra parte, las fuentes primarias se obtuvieron realizando visitas a instituciones gubernamentales y también a instituciones no gubernamentales, se obtuvo información por medio de entrevistas a personas relacionadas con el tema de la exportación de servicios médicos, gracias a lo anterior se puede establecer los parámetros a la hora de realizar el estudio del mercado del consumidor (Álvarez Quintero & Rodríguez Malpica, 2009, pág. 33).

### **Implementación de un sistema de costos para la empresa salud y estética, clínica, odontológica IPS Ltda. de la ciudad de Ocaña.**

En el estudio de ( JULIO LOPEZ & VEGA CARRASCAL, 2015) plantea como principal “Cómo favorece la implementación de un sistema de costos en los procesos financieros de la empresa Salud y Estética Clínica Odontológica IPS Ltda. de la ciudad de Ocaña” como objetivo se plantea para este trabajo “Implementar un sistema de costos para la empresa Salud y Estética Clínica Odontológica IPS Ltda., de la ciudad de Ocaña, para así Identificar los elementos y los centros de costos del proceso, reorganizar los documentos soportes y las respectivas transacciones contables que se utilizaran para el control de los diferentes elementos del costo, determinar el costo de los servicios prestados en la empresa Salud y Estética Clínica Odontológica IPS Ltda. ( JULIO LOPEZ & VEGA CARRASCAL, 2015, pág. 15) para esto se manejó una metodología con un “El tipo de investigación que se realizó para la elaboración de este proyecto fue el descriptivo y cualitativo, ya que esta investigación utilizó el método de análisis y se logró caracterizar un objeto de estudio o una situación específica, señaló sus características y propiedades; compactada con ciertos criterios de clasificación que sirvieron para ordenar, agrupar o sistematizar los objetivos involucrados en

el trabajo indagatorio. Al igual que la investigación que se describió anteriormente, pudo servir de base para obtener la información suficiente y necesaria para la identificación de procesos que contribuyeron a mejorar el sistema de costos generados para el desarrollo del objeto social de la empresa SALUD Y ESTÉTICA CLÍNICA ODONTOLÓGICA IPS LTDA. ( JULIO LOPEZ & VEGA CARRASCAL, 2015, pág. 30) Indicando que el artículo cuenta con unas bases teóricas claras para el proceso de investigación. Entre los resultados del artículo se encuentra que “En síntesis se puede afirmar que aunque la implementación de un sistema de costos es un ingrediente necesario para mejorar la prestación de los servicios y la rentabilidad en la empresa SALUD Y ESTÉTICA CLÍNICA ODONTOLÓGICA IPS LTDA, los datos obtenidos con la entrevista y las observaciones realizadas, muestran que los administrativos de la empresa tienen el conocimiento sobre el tema pero no hacen el correcto uso de esta herramienta que ayudaría en la toma de decisiones, lo que no permite identificar con claridad los grandes beneficios que se pueden obtener con la implementación de un sistema de costos”. ( JULIO LOPEZ & VEGA CARRASCAL, 2015, pág. 32)

### **Objetivo General**

Diseñar un sistema de costeo acorde para el servicio de masaje relajante en el centro de estética Ángeles Medical SPA

### **Objetivos específicos**

- Hacer un acercamiento al método de costeo que se emplea actualmente en la organización.
- Identificar los elementos del costo que no están siendo incluidos en la fijación del

precio de venta del servicio y que tienen afectación directa con la rentabilidad.

- Desarrollar un aplicativo que permita la determinación exacta de los costos de servicio, que contribuya de manera eficiente a la toma de decisiones.

## **Marco Teórico**

### **Masaje corporal relajante**

El masaje podría clasificarse como un tipo de remedio terapéutico que ha acompañado al hombre desde el inicio de los tiempos con un objetivo principal; mejorar la calidad de vida de las personas que por unos u otros motivos tiene algún padecimiento.

Inicialmente, en algunas culturas primitivas fue el único e indispensable remedio contra diferentes enfermedades, por sus escasas contraindicaciones y efectos secundarios, así como su facilidad para la administración y disponibilidad. Aunque después el masaje se hallaba más ligado a la higiene corporal, el masaje es una técnica universal, presente en prácticamente todas las poblaciones y culturas. Si bien, actualmente se requiere un alto grado de especialización profesional para que cualquier modalidad de masaje resulte efectiva, Este es una de las terapias más antiguas que se conoce.

En los últimos años el masaje se ha difundido considerablemente y se ha convertido en un elemento inseparable de diversos tratamientos físicos. Aunado a éste se encuentra la estética, en dónde la belleza, la armonía del cuerpo, y la estabilidad mental y emocional, forman un conjunto integral.

En la práctica, el masaje consiste en una serie de movimientos ejecutados por las manos del terapeuta sobre la superficie corporal del paciente con diferentes objetivos

calmantes, sedantes y estimulantes, la combinación de estos movimientos que pueden ser más o menos intensos, rítmicos, y profundos ya sean homogéneos o no, dan como resultados, efectos principalmente analgésicos, relajantes y sedativos.

En términos conceptuales, un masaje es “la acción de suprimir o disminuir la sensibilidad dolorosa por medio de actuaciones manuales sobre la sensibilidad profunda” (Vazquez Gallego, 2009)

### **La estética**

Los centros de estética son establecimientos que se dedican primordialmente al embellecimiento y bienestar de las personas; enfocados principalmente en la armonización y/o mejoramiento del cuerpo en general. La mayoría de estos centros estéticos ofrecen servicios similares, pero se generan diferencias en los procedimientos a realizar; dependiendo de la capacidad profesional de los trabajadores, instalaciones, los métodos y tecnologías que utilizan.

“La medicina estética y cosmética abarca el conjunto de actos médicos, técnicas y procedimientos destinados a mejorar total o parcialmente los aspectos antiestético, o juzgados como tal por el propio paciente; así como los estados de disconformidad general, consecuencia del envejecimiento fisiológico, en pro de conseguir una mayor y mejor calidad de vida, para lograr el estado de bienestar físico y psíquico que configuren un estado óptimo de salud” (Tejero, 2021)

### **Sistema de costos ABC (Activity Based Costing)**

Definimos costos como aquellos gastos o erogaciones necesarias para fabricar un bien o para prestar un servicio.

Teniendo como tema central de este artículo, La implementación de un sistema de costos al interior del centro de estética Ángeles Medical Spa, es importante ubicar la función de los costos dentro de la dinámica del proceso empresarial, pues el desarrollo de estos está íntimamente relacionado con la toma de decisiones por parte de la gerencia, decisiones como el tamaño de la empresa, el ritmo de crecimiento, la calidad de los servicios que ofrece, entre otras decisiones que son de crucial importancia para la correcta gestión de la organización.

Los costos se constituyen en una de las herramientas inmediatas con las que cuenta un gerente para la toma de decisiones, por lo tanto, es importante precisar y recordar algunos conceptos relacionados con la teoría general de costos

Definir aquellas palabras que son propias de este sistema, nos ayudará a comprender el ambiente en el cual opera el sistema de costos Abc y como se articula en la gestión de la organización.

## **Elementos del costo ABC**

### ***Recursos***

Son todos los medios utilizados en el desarrollo de las actividades, debidamente agrupados según sus características homogéneas. En este sistema, recursos son tanto los grupos homogéneos de costos como los de gastos.

Algunos de ellos pueden ser:

Nómina: que incluye salarios, horas extras, recargos nocturnos, prestaciones sociales legales y extralegales, pagos a la Seguridad Social, aportes parafiscales, viáticos, capacitación, transporte, empleados, útiles de oficina, restaurante y cafetería entre otros.

Honorarios: Incluye tanto el pago realizado a terceros como los demás pagos en los que se incurra para llevar a cabo y en debida forma los servicios profesionales que la empresa recibe.

Maquinaria: Incluye depreciaciones, energía, mantenimiento, seguros, reparaciones, aseo, arrendamientos, entre otros.

Edificios: Incluye depreciaciones, energía, mantenimientos, seguros, reparaciones, aseo, arrendamientos, teléfonos, entre otros.

Equipo de oficina: Incluye depreciaciones, energía, mantenimientos, seguros, reparaciones, aseo, arrendamientos, entre otros.

Una de las ventajas de este modelo es que nos aporta gran fiabilidad, pero para que eso sea posible, se hace necesario incluir el valor correcto de la totalidad de todos los recursos que se utilizan en la prestación del servicio y que estén debidamente agrupados teniendo especial cuidado en las características propias de cada organización.

### ***Actividad***

Es un conjunto de acciones homogéneas que tienen un objetivo común y consumen recursos son realizadas por un individuo o grupo de individuos y tienen las siguientes características:

- Suponen o dan lugar a un saber o hacer específico.
- Emplean una serie de recursos físicos humanos y tecnológicos
- Son tareas homogéneas desde el punto de vista de su comportamiento costo y ejecución

- Permiten tener un resultado sea interna o externa mente llámese producto o servicio
- Están enfocadas en satisfacer necesidades de un cliente específico el cual puede ser interno o externo.

### ***Clasificación de las actividades***

Las actividades pueden ser de carácter primario o secundario, si son operativas o administrativas respectivamente y pueden agruparse en cuatro categorías básicas, así:

- Según su categoría.
- Según las funciones de acuerdo con el área a la que esté adscrita a la actividad.
- Según su participación en el costo de los productos o servicios.
- Según su periodicidad.
- Según su aportación a la generación de valor.

### ***Proceso***

En general se entiende por proceso cualquier grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a este y suministre un producto a un cliente externo o interno.

Los procesos utilizan los recursos de una organización para suministrar resultados definitivos estos tienen inmersa las actividades. Y se pueden clasificar de acuerdo a sus características especiales así:

- Según su objeto.
- Según su aporte a la generación de valor.
- Según la percepción de los clientes externos.

### **Objetos de costo**

Representan todo aquello que en última instancia se desea costear o que es la razón de ser del negocio, como servicios, productos, órdenes de fabricación, clientes, mercados o proveedores.

### **Direccionador o conductor**

También recibe el nombre de Driver, Cost Driver o Inductor. Es un criterio de aplicación o distribución de todos aquellos parámetros convencionales que se toman como referencia para hacer una asignación objetiva y razonable de los costos, que indica cómo se distribuyen los recursos a las áreas de responsabilidad y cómo se distribuyen los costos de las áreas de responsabilidad a las actividades y como se distribuyen los costos de las actividades a los objetos de costo etc. (Cuervo, 2013)

Para la selección adecuada de un inductor se deben cumplir las siguientes características:

**Relación de causalidad.** Se refiere a la relación directa y clara entre el costo a distribuir y el criterio a utilizar para la distribución

**Medición.** La información sobre el inductor a utilizar para cada concepto de costo a distribuir debe ser de fácil medición y procesamiento

**Oportunidad.** La recolección de información sobre el inductor debe permitir la asignación de costos de forma oportuna cada objeto de costo

**Constancia.** El criterio debe ser aplicado de forma constante mientras se mantengan las condiciones que lo generaron

**Control.** El comportamiento de los inductores debe ser continuamente monitoreado a fin de determinar variaciones no justificadas en el mismo

Estos direccionadores o costos Drivers dependiendo de los niveles que se crean en la estructura de costos, pueden ser primarios, secundarios, terciarios etc.

Algunos ejemplos de direccionadores son los siguientes:

- Número de empleados
- Área en metros cuadrados
- Kilovatios consumidos
- Porcentaje de tiempo utilizado
- Mano de obra total ponderada
- Número de pedidos.

El concepto de costo tiene diferentes significados por cuanto está en función de su estructura y aplicación. Así en la obra del autor, Edward Menesby, denominada “Costos para la toma de Decisiones” se menciona una definición basada en la estructura del costo en si, “el costo se define como la medición en términos monetarios, de la cantidad de recursos usados para algún propósito u objetivo, tal como un producto comercial ofrecido para la venta general o un proyecto de construcción. Los recursos emplean materia prima, materiales de empaque, horas de mano de obra trabajada, prestaciones, personal asalariado de apoyo, suministros, servicios comprados y capital atado en inventario, terrenos edificios y equipo”. Esta es una definición de costos relacionada directamente con el proceso de los costos comerciales o de servicios.

### **Ventajas de un Sistema De Costos ABC**

- El análisis de los beneficios, prevé una nueva perspectiva para el examen del comportamiento de los costos
- Se aumenta la credibilidad y utilidad de la información de costeo, en la toma de decisiones.
- Facilita la implantación de la gerencia de calidad total.
- Elimina desperdicios y actividades que no añaden valor al producto.
- Provee un buen punto de partida para obtener costos más reales.
- Aporta exactitud y la relevancia de costo del producto.
- Suministra información de costos oportuna para la toma de decisiones y sigue con más detalle el origen de costos indirectos y objetivos del costo.

### **Metodología**

El objeto de estudio de este análisis se centró en prestación del servicio Masaje relajante del centro de estética ángeles Medical Spa ubicado en la zona norte de la ciudad de Popayán en el departamento del Cauca en Colombia. su elección está dada por la cercanía de los investigadores con la organización, lo cual facilita el acceso a la información sobre el mercado, la prestación de los servicios que ofertan y la forma en que son costeados actualmente. Es importante señalar que lo directivos de la organización y trabajadores involucrados han desarrollado esta actividad con métodos de costeo empíricos que no permiten una correcta determinación y gestión de los costos de los servicios, por cuanto se hace

necesario contribuir a la implementación de un adecuado sistema de gestión y control de costos que permita la correcta determinación del precio de venta, contribuyendo así a un incremento de la rentabilidad. De esta manera el método de investigación adoptado fue el estudio de caso.

El enfoque en el cual centramos el análisis, es mixto e incorpora elementos de carácter cualitativo porque nos permite un acercamiento a los fenómenos que originan el propósito de este artículo y cuantitativo por qué se hace necesario analizar las variables que intervienen en la rentabilidad del masaje reductor, al interior de la organización, ANGELES MEDICAL SPA.

El presente análisis es de tipo descriptivo con la revisión bibliográfica correspondiente sobre los sistemas de costos utilizados como herramientas de gestión para las pequeñas empresas prestadoras de servicios. Y el diseño de investigación, no experimental donde no se modifican las variables que determinan la situación problemática y se define claramente la transversalidad del mismo.

A fin de responder a la problemática planteada inicialmente se adopta una estrategia general como lo es la aplicación de un análisis documental que comprende diferentes estudios previos acerca de la implementación de los sistemas de costos ABC en empresas prestadoras de servicios similares en diferentes regiones de Latinoamérica.

Posteriormente se pretende utilizar la técnica de observación, para obtener una visión más objetiva de como los directivos de la organización ANGELES MEDICAL SPA realizan el costeo de su servicio e identifican los elementos de los procesos integrados al costo, se considera necesario participar con este grupo objeto de estudio en algunas fases del proceso de prestación del servicio, lo cual permitirá tener un mejor concepto de cómo están estructuradas las etapas del proceso, qué elementos son realmente necesarios y la manera en que los directivos realizan el costeo, para así poder establecer la manera en que ellos negocian

el servicio y por último, qué tan acertado es el método que utilizan para la fijación del precio de venta.

Finalmente, la técnica de costeo que se pretende aplicar, es un sistema de costos ABC ya que nos permite identificar cada uno de los recursos que consumen las actividades y como se integran en los procesos y procedimientos. Se pretende indagar en cada uno de los procesos que el masaje relajante lleve inmersos, desde la obtención de los recursos, hasta la aplicación del masaje relajante, para poder establecer una base sólida de los costos en los que se incurren, para concluir con un programa de recomendaciones que permitan determinar alternativas para minimizar dichos costos, mejorar los procesos y la rentabilidad de la unidad prestadora del servicio.

### **Cronograma de Actividades**

Para el presente estudio de caso, inicialmente, se pretende hacer un diagnóstico del método de costeo que se emplea actualmente en la empresa Ángeles Medical SPA, a partir de la obtención y análisis de datos obtenidos, identificación de los elementos del costo que no están siendo incluidos en la determinación del precio de venta y que tienen afectación directa con la rentabilidad. Para ello se han definido las siguientes fases:

### **Caracterización y un diagnóstico de los procesos organizativos de ANGELES MEDICAL SPA**

Para elaborar una caracterización y un diagnóstico de los procesos organizativos de la organización, se ha establecido un rango de 8 meses distribuidos de la siguiente manera por meses.

En el primer mes se tiene programado realizar la reunión previa con los actores involucrado, (directivos y prestadores directos del servicio).

En el segundo mes se pretende diseñar e implementar herramientas para la caracterización y diagnóstico para así poder proceder a sistematizar y analizar la información. (Entrevistas y recolección de datos, observación).

En el tercer mes, una vez se haya obtenido la información necesaria, se pretende distribuir los datos obtenidos en los diferentes formatos y herramientas de análisis, proporcionadas por el cuerpo académico de la Universidad a través de las sesiones de clase.

### **Delimitación de los procesos organizativos**

Para Delimitar la experiencia de los procesos organizativos, se proyecta en el mes número cuatro evaluar y validar herramientas de sistematización de procesos y así poder aplicar la herramienta propuestas como sistema de costos, en un procedimiento o servicio previamente identificado como preponderante para la estructura financiera de la organización. Basándonos en el pleno conocimiento de este y la identificación clara de los componentes que están inmersos en el costo de la prestación de ese servicio.

### **Determinar los procesos estratégicos e implementar**

Para determinar los procesos organizacionales estratégicos, sus necesidades y potencialidades en el caso de la propuesta planteada, se procurará para el sexto mes, diseñar y validar herramientas para la consolidación del procedimiento elegido que para nuestro estudio de caso es el servicio de MASAJE RELAJANTE y así establecer un plan de fortalecimiento y validación con los actores involucrados, que para este caso serían principalmente las directivas de la organización. Teniendo así los recursos para proceder el séptimo mes a elaborar la estrategia propuesta que consiste en el desarrollo de un aplicativo de costeo ABC y la para la implementación de este en el procedimiento del servicio de masaje relajante en el centro de

estética Ángeles Medical SPA.

Y se pretende Finalizar, en el octavo mes, con la divulgación de los resultados del desarrollo del proyecto, a través de un artículo entregable donde se consignen los resultados obtenidos con el análisis correspondiente y las recomendaciones que se consideren necesarias.

### **Desarrollo**

Ángeles Medical SPA se ha posicionado en el sector de la estética y la belleza a través de la prestación de sus diferentes servicios, que han impactado positivamente a la ciudad de Popayán. El reconocimiento y trayectoria de la organización, hacen de ángeles Medical spa un referente de calidad y buen servicio.

Para las directivas de la empresa es importante reconocer los logros y poder trabajar en corregir las debilidades, para cada vez tener una mejor gestión en general. Es por esto que se hace indispensable tener una correcta gestión de los costos, y así tomar decisiones que influyan positivamente en la rentabilidad.

Uno de los aspectos relevantes para implementar un sistema de costos ABC en la empresa, es conocer la generación de los costos para obtener el mayor beneficio de ellos, minimizando todos los factores que no añadan valor.

A partir de un análisis DOFA, podemos entender el contexto de la organización para tener una perspectiva más amplia y poder identificar los puntos neurálgicos a trabajar.

#### **Tabla 1.**

*Matriz DOFA Ángeles Medical SPA*

<b>DEBILIDADES</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los servicios que ofrece no son de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Único spa con unidad de cirugía</li> </ul>

---

<p>consumo masivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de capital propio.</li> <li>• Instalaciones muy limitadas.</li> <li>• Carencia de local propio.</li> </ul>	<p>estética en la ciudad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los payaneses se preocupan cada vez más por su salud y apariencia física.</li> <li>• Mejora continua en tecnología y maquinaria para los diferentes servicios.</li> <li>• Bajo costo de insumos porque existen muchos proveedores en el mercado.</li> </ul>
--	--

---

<b>FORTALEZAS</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masajistas capacitados.</li> <li>• Infraestructura y local con ubicación estratégica.</li> <li>• Utilería y decoración de interior con diseño moderno y novedoso.</li> <li>• Equipos necesarios para las labores establecidas.</li> <li>• Innovación en los servicios y técnicas.</li> <li>• Variedad de servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta inversión.</li> <li>• Competencia que ofrece servicios que nosotros no manejamos.</li> <li>• Los clientes aprenden a hacerse los tratamientos en casa.</li> <li>• Problemas de salud pública que restringen la movilidad de los clientes.</li> <li>• Restricciones locales a causa de COVID-19.</li> </ul>

---

Para Ángeles Medical spa, la determinación del precio de venta de su servicio, estuvo determinado por el valor asignado por sus fundadores, quienes estandarizaron el costo del servicio prestado por la masajista, más el costo de los implementos que consume directamente la actividad de dar el masaje, como lo es el aceite, las velas aromáticas, y los implementos desechables. A este costo le adicionaron un porcentaje de margen de contribución arbitrario y

así surge la determinación del precio de venta que ha ido incrementándose, conforme al incremento del costo de esos insumos.

De acuerdo a lo anterior, se evidencia que hay muchos recursos que no están siendo incluidos en esa determinación del costo, por lo que podemos deducir, que el costo no es real y el precio de venta del servicio, esta errado.

Para poder tener una correcta gestión de los costos, es importante contemplar todas las erogaciones que están inmersas en la prestación del servicio. Para nuestro caso, hemos encontrado que hay muchos elementos que no están siendo incluidos en la determinación del precio de venta de nuestro servicio y por cuanto no están siendo tenidos en cuenta, podemos inferir que el precio de venta, quizá no es el adecuado.

Algunos de los costos que no están siendo incluidos y que hacen parte importante del costo total real del servicio, son aquellos que toman preponderancia si se gestionan a partir de un sistema de costos por actividades, por cuanto este ayuda a entender el comportamiento de los mismos y su papel en la organización, el sistema de costos ABC, no afecta a la estructura organizativa, y el análisis de cómo se realizan las tareas, permite tener una visión real de lo que sucede en la empresa. También nos permite conocer medidas de tipo no financiero dentro de la empresa sino más bien de gestión y control ya que el sistema es amigable y dinámico, proporciona información clara, confiable.

Los costos que se tiene en cuenta para la prestación del servicio y su respectiva determinación del margen de contribución, hacen referencia a métodos de valuación de costos en donde toman peso los elementos del costo en su concepto tradicional y no como recursos consumidos por las diferentes actividades.

Se tiene en cuenta elementos como la mano de obra directa, la materia prima y los costos indirectos, y se les resta importancia a los recursos consumidos, a los inductores de

esos recursos, a los procesos y procedimientos.

En la identificación de los elementos del costo para su posterior gestión y aplicación encontramos que en la prestación del servicio se incluyen recursos como el tiempo que emplea la recepcionista para atender a los clientes, a quien se le paga un valor mensual de \$ 1.000.000 y su labor se articula con la prestación del servicio desde el momento en que se agenda la cita, hasta el momento en que se despide al cliente de las instalaciones del Spa.

Tenemos la persona encargada del aseo y mantenimiento de las áreas relacionadas, como lo son la recepción, la sala de espera y la sala de masajes quien labora seis horas diarias de lunes a sábado para un total de 120 horas al mes y devenga un sueldo mensual de \$ 1.000.000 valor calculado respecto al salario mínimo mensual legal vigente para Colombia.

Por supuesto es la esteticista quien es la encargada de llevar a cabo el proceso de masaje relajante, a quien se le paga un valor por masaje de \$ 11.776 lo que corresponde a un 19.62% de nuestro precio de venta al público.

En la determinación de nuestro costo, tenemos en cuenta todas las actividades que se relacionan directamente con nuestro objeto de costo así:

**Tabla 2.**

*Actividades y Recursos Ángeles Medical SPA*

<b>ACTIVIDADES</b>				
<b>RECEPCIÓN</b>	<b>SALA DE ESPERA</b>	<b>REPARACIÓN</b>	<b>APLICACIÓN DE MASAJE RELAJANTE</b>	<b>BAÑO</b>
<b>RECURSOS</b>				
Recepcionista	Botellón de agua	Bikini	Aceites Minerales y esenciales	Toalla desechable

Computador	Energía	Gorro	Velas Aromáticas	Jabón líquido
Teléfono	Vasos desechables	Interflón	Camilla (depreciación)	Agua
		Energía	Toalla de papel	Energía
			Energía	

La tabla nos muestra las actividades que integran los procedimientos para la materialización del proceso del masaje relajante.

Para determinar el costo real del servicio se tienen en cuenta los costos y gastos globales de la organización y se procede a determinar los valores correspondientes al servicio escogido.

Las actividades identificadas en los procesos consumen diferentes recursos que se utilizan en todos los procesos de la organización.

Como referencia, tendremos en cuenta las erogaciones promedio de los últimos seis meses, periodo comprendido entre abril y septiembre del presente año y procederemos a prorratear los valores con respecto de los inductores primarios identificados para cada recurso haciendo la aplicación del sistema de costos para la determinación del costo correspondiente el mes de septiembre únicamente, con el propósito de que sea un sistema eficiente que pueda ser usado para determinar el costo mes a mes y donde se puedan tener en cuenta las diferentes variaciones de las variables que afectan los costos ya determinados, como lo son el incremento o disminución del precio de los insumos, el incremento de los salarios o arrendamientos, etc.

La determinación del costo del servicio se logra con la asignación descrita anteriormente como lo muestran las tablas a continuación.

**Tabla 3***Elementos del costo*

<b>ELEMENTOS DEL COSTO</b>					
<b>Recurso</b>	<b>Inductor</b>	<b>Cantidad Total</b>	<b>Precio</b>	<b>Cantidad por servicio</b>	<b>Costo por servicio</b>
Recepción	Minutos	8.640	\$1.000.000	5	\$578,7
Aseo	Minutos	8.640	\$1.000.000	4	\$463,0
Masajista	%	1	\$60.000	19,63%	\$11.776,0
<b>TOTAL RECURSOS PERSONAL</b>					<b>\$12.817,7</b>
Agua	Litros	43.000	\$154.420	95	\$341,2
Energía	Kwh	490	\$383.100	0,6	\$469,1
Gas	M3	13	\$38.200	0,04	\$113,3
Telefonía Móvil	Minutos	1.296.000	\$65.000	3	\$0,150
Arrendamientos	M2	4.000.000	\$400	30	\$0,003
<b>TOTAL</b>					<b>\$923,7</b>

**Tabla 4***Recursos Directos*

<b>RECURSOS DIRECTOS</b>					
VELAS	Unidades	96	\$30.000	3	\$937,5
BOXER AZUL	Unidades	10	\$13.000	1	\$1.300,0
JUEGO DE BIKINI AZUL	Unidades	40	\$48.000	-	-
POLAINA RESORTADA	Unidades	50	\$47.500	2	\$1.900,0
TELA QUIRURGICA	Metros	32.000	\$100	2	\$0,0063

DESECHABLE					
ACEITE DE	Onzas	128	\$42.705	7	\$2335,4
ALMENDRAS					
ALCOHOL.	Mililitros	3.785	\$15.495	5	\$20,5
				<b>TOTAL</b>	<b>\$6.493,4</b>

**Tabla 5***Depreciación Mensual*

DEPRECIACIÓN MENSUAL		
ACTIVO FIJO	MENSUAL	POR SERVICIO
Depreciación camilla		\$0,74
	\$533	

**Tabla 6***Total costo del servicio*

<b>TOTAL COSTO DEL SERVICIO</b>	<b>\$20.235</b>
Precio de venta	\$60.000
Margen de contribución	\$39.765
%	66%

En la tabla se muestran los valores correspondientes al costo de los recursos y el valor consumido de cada uno de ellos por el servicio. El resultado es el valor del costo real incluyendo los valores que no se tenían en cuenta. A la organización le cuesta el servicio de masaje relajante, un total de \$ 20.235, lo que evidencia un costo bajo con respecto a su precio de venta que es de \$ 60.000. Representando para la organización un margen de contribución del 66%.

Para Ángeles Medical spa es de suma importancia conocer estos valores, por cuanto le

permite a la dirección tomar decisiones que ayuden al crecimiento y sostenimiento de la misma. Para nuestro caso, se recomienda implementar herramientas que permitan un incremento en la demanda del masaje, dado a que el porcentaje de rentabilidad con respecto al costo de prestar el servicio, es favorable. A continuación, se propone un modelo de formato para el control y organización de la prestación del servicio, que puede ser usado por la entidad para mejorar su servicio.

### Formato 1

#### *Control de masajes relajantes*

 <b>CONTROL DE MASAJES RELAJANTES</b>			
NOMBRE	<b>Alejandro Delgado</b>		
FECHA	25-oct-21	A CARGO	Valentina Ruiz
HORA	2:00 p. m.	SALA	2
<b>RECURSOS</b>			
<b>DESCIPCION</b>			<b>CANTIDAD</b>
VELAS			<b>3</b>
VIKINI			-
BOXERS			<b>1</b>
ACEITE MINERAL			<b>10 Oz</b>
INTERFLON			<b>2</b>
TOALLAS DE PAPEL			<b>4</b>
FIRMA			

## Referencias

- JULIO LOPEZ, Y. M., & VEGA CARRASCAL, L. (2015). *Implementacion De Un Sistema De Costos Para La Empresa Salud Y Estetica Clínica Odontologica Ips Ltda De La Ciudad De Ocaña*. Ocaña: Repositorio UFPSO. Obtenido de <http://repositorio.ufps.edu.co/handle/123456789/1390>
- Álvarez Quintero, S. E., & Rodríguez Malpica, C. G. (2009). *Plan de marketing para internacionalizar los servicios de la Clínica Santa Barbara, cirugía plástica estética facial y corporal, de la ciudad de Bogotá*. Bogota. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10554/9098>
- Castaño Perea, A. H. (2007). *Contabilidad de costos*. En A. H. Castaño Perea, *Contabilidad de costos*. Chocò, Colombia.
- Cuervo, O. D. (2013). *Costeo Basado en Actividades ABC*. Bogota: ECOE Ediciones.
- Distrital., D. a. (2019). *Accesoria Región y Competitividad*. Bogotá. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co>.
- Gonzales, C. d. (2003). *Costos Uno, Hitoricos*. mexico: thomson.
- Ignacio, E. A. (2010). *El sistema de costos ABC y el control interno como estrategia competitiva para el mejoramiento del Instituto Superior de Estética Integral (ITSEI)*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/4386>
- López-Mejía, M. R., & Gómez-Martínez, A. &-H. (2011). *Sistema de costos ABC en la mediana empresa industrial mexicana*. Salvador. Obtenido de Scielo: [www.scielo.org.co](http://www.scielo.org.co)
- Orozco Torres, J. (1996). *Contabilidad de Cosots*.
- Tejero, P. (2021). *Tratamientos esteticos para elpaciente Oncologico*. New York: CRC PRESS.
- Ticoma, A., & Milagro, S. I. (2017). *Sistema de Costeo ABC como Modelo de Costos para Determinar el costo de Servicios en Empresas de Servicios*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/16184>

Vazquez Gallego, J. (2009). *Manual Profesional del Masaje*. Barcelona: Paidotribo.