



San Marcos

MIEMBRO DE LA RED  
ILUMNO

# COSTEO DE SERVICIOS

# COSTEO DE SERVICIOS

## EMPRESAS DE SERVICIOS

Una empresa de servicios es aquella que realiza una serie de actividades es capaz de ofrecer o prestar un servicio que a diferencia de una empresa manufacturera las empresas de servicios no transforman materiales pero si satisfacen una necesidad de los clientes, ejemplos en servicios son la salud, educación, finanzas, asesoría legal.

**UNA EMPRESA DE SERVICIOS CUENTA CON AL MENOS TRES ÁREAS BÁSICAS: OPERACIONES, SOPORTE Y VENTAS Y MERCADEO**

Podemos encontrar empresas orientadas a servicios específicos de los clientes generalmente de una manera permanente, ejemplos son los despachos contables, de ingeniería, de asesoría legal. O empresas orientadas a prestar servicios integrados.

Se caracterizan por ofrecer servicios complementarios entre sí, para satisfacer necesidades más complejas de los clientes, un ejemplo son empresas que ofrecen el servicio de transporte de mercancías con un servicio logística y trámites aduanales.

También podemos encontrar empresas orientadas al capital financiero ejemplos son transporte de valores, alquiler de autos y servicios bancarios.

Una empresa de servicios cuenta con al menos tres áreas básicas: operaciones, soporte y ventas y mercadeo. Estas tres grandes áreas tienen diferencias entre las mismas empresas de servicios.

El departamento de operaciones en empresas como bancos, hoteles y hospitales utiliza mano de obra, materiales y recursos tecnológicos para satisfacer las necesidades de los clientes. Un banco por ejemplo da servicios al cliente ya sean con atención de cajeros humanos para el retiro o depósito de dinero, atención en plataforma de servicios con personal que resuelve consultas emisión de estados de cuenta, tarjetas de débito y crédito, y otros servicios; o cajeros automáticos para retiro de dinero, pago de servicios automatizados y servicios vía internet para transferencias, pagos de servicios y otros.



El área de soporte, que como su nombre lo indica da asistencia al área de operaciones y varía según el servicio que la empresa ofrezca. Siguiendo con el banco, los sistemas de información y contables son un soporte fundamental al servicio del cliente. Pero para una agencia de viajes aunque los sistemas de información son fundamentales estos son referidos a sistemas de información externos de hoteles, aerolíneas, y otros medios de transporte y de sistemas financieros de emisión de tarjetas de débito y crédito.

El área de ventas y mercadeo, contacto con el cliente lo que implica recoger la opinión sobre el servicio recibido, en el caso de bancos encuestas de opinión sobre el servicio recibido y en estas épocas el monitoreo de las redes sociales en las que el cliente con mucha facilidad revela su opinión sobre el servicio recibido. Promoción del servicio actual y nuevos servicios a darle al cliente, en muchos casos se promueve la utilización de servicios que el cliente no aprovecha como por ejemplo la utilización servicios via internet, bancos virtuales, salas virtuales de servicio al cliente en las que el mismo puede tramitar servicios.

Si comparamos a una empresa de servicios con una empresa manufacturera en términos de los tres elementos del costo encontramos que la los materiales directos no son un rubro importante en términos porcentuales sino más bien los costos indirectos de fabricación y la mano de obra. Al no haber inventarios no existen costos de un producto sino costos de un periodo que se dan al momento de ofrecer el servicio (el servicio no se acumula en un inventario). En una plataforma de servicios de un banco en la que se da información sobre un producto del banco como el préstamo personal, el costo por el servicio se genera desde el momento en que el cliente llega por información, regresa presentando los requisitos, se analiza la solicitud de crédito, se rechaza o aprueba la misma. Durante todo este proceso se generan costos identificables con el servicio otorgado. En un hospital privado sucede lo mismo pues el costo se va generando y asociando con el servicio de atención, diagnóstico, tratamiento u operación. Al hacer esta relación de servicios desglosados en diferentes actividades podemos llegar a determinar un costo para esos servicios y de ahí establecer un precio por cada uno de los servicios que se dan.



Como habrá notado existen grandes diferencias entre una empresa que manufactura productos y una empresa que presta servicios, a continuación un cuadro que resume las diferencias fundamentales.

	<b>DE SERVICIOS</b>	<b>DE MANO DE FACTURA</b>
<b>Sistema de costeo a utilizar</b>	Por órdenes, debido a que cada servicio tiene diferentes especificaciones establecidas por el cliente, por lo que no podría utilizar un sistema por procesos.	Puede utilizar ambos sistemas por órdenes o procesos.
<b>Elementos del costo</b>	La materia prima prácticamente desaparece o es considerada en porcentajes mínimos. Son fundamentales la mano de obra (conocimiento sobre el servicio solicitado) y costos indirectos de fabricación)	Son fundamentales los tres elementos del costo y están presentes. La materia prima es el costo primario.
<b>Características del producto</b>	Es intangible, se vende información o existe una actividad administrativa en favor del cliente (una transferencia de fondos, un diagnóstico médico, un estudio registral de bienes). El valor agregado está en la información o servicio.	Se vende un producto tangible al cual se le agrega valor tangible como lo es la materia prima, el conocimiento es agregado también al producto.
<b>Principal insumo en el costo</b>	El talento humano es el principal insumo que interviene en todo el proceso de servicio, excepto en algunos servicios mecanizados. Este costo se asigna según la participación en el proceso.	La materia prima y los costos indirectos de fabricación y en un menor grado la mano de obra. Ahora este último depende del grado de robotización de los procesos.

## **SISTEMA DE COSTEO BASADO EN ACTIVIDADES APLICADO A EMPRESAS DE SERVICIOS**

En todo tipo de empresa la información de costos es fundamental no podemos fijar precios sin conocer cuánto nos cuesta dar un servicios o producir un producto. Un banco necesita saber si un servicio le es rentable o no, si una oficina en una localidad es un punto de negocio que le genera rentabilidad o no. Una universidad necesita saber si cancela un programa de estudios o si la apertura de un curso les es o no rentable. La herramienta idónea, dadas las características de los costos y del sistema de costeo a utilizar en una empresa de servicios es el costeo basado en actividades.

Vamos a desarrollar un caso para comprender como se aplica el costeo basado en actividades para una empresa de servicios.

El Hotel Paraíso Verde es un hotel de montaña de gran prestigio que nunca ha analizado sus costos bajo un costeo basado en actividades. En la tarifa de hospedaje se incluye adicionalmente la alimentación. El hotel tiene habitaciones normales, ejecutivas y suites privadas y son estos tipos de habitaciones el objeto de costo. Un estudio determinó que las principales actividades del hotel son hospedaje, alimentación y servicios especiales que se les da a los huéspedes por gimnasio, sauna, limpieza, servicio de botones y mensajería, otros.

Normalmente el costo por cada uno de los servicios se calcula con base en el costo por día huésped. Para ello se acumula el costo total de cada una de las actividades por mes y se divide entre el número total de huéspedes en el mes con lo cual se obtiene una tasa por día, esta tasa se aplica independientemente de los tipos de cuartos e independientemente del servicio especial por el centro de convenciones.



A continuación los costos por actividad la actividad generadora del costo y la cantidad según la actividad generadora.

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>COSTO ANUAL</b>	<b>ACTIVIDAD GENERADORA</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Hospedaje y Alimentación</b>	\$4 500 000	Días huésped	22 500
<b>Servicios Especiales</b>	\$3 500 000	Horas de atención	70 000

La tasa de aplicación por cada actividad sería: \$200 por día huésped y \$50 por hora de atención. Sin embargo, la atención para cada uno de los huéspedes es diferente según el tipo de hospedaje seleccionado. Veamos la siguiente información:

<b>TIPO DE HUÉSPED</b>	<b>DÍAS HOSPEDAJE DEMANDADOS</b>	<b>HORAS DE ATENCIÓN DEMANDADAS</b>
<b>Normal</b>	15 000	40 000
<b>Ejecutivo</b>	5 000	17 500
<b>Suite</b>	2 500	12 500
	<hr/> 22 500	<hr/> 70 000

Con un costeo tradicional la tasa de aplicación para cada tipo de huésped sería la misma es decir \$86,49 (\$8 000 000/ 92 500). Sin embargo aplicando el costeo por actividades para cada elemento del costo tendríamos:

### **HUÉSPED NORMAL CONSUME:**

---

Hospedaje y alimentación 15 000 días hospedaje X \$200 por día  
 huésped = \$3 000 000

Servicios especiales 40 000 horas atención X \$50  
 por hora de atención = 2 000 000

<b>Costo total</b>	<b>\$5 000 000</b>
Total días de atención	15 000
Tasa por día	\$333,33

### **HUÉSPED EJECUTIVO CONSUME:**

---

Hospedaje y alimentación 5 000 días hospedaje X \$200 por día  
 huésped = \$1 000 000

Servicios especiales 17 500 horas atención X \$50  
 por hora de atención = 875 000

<b>Costo total</b>	<b>\$1 875 000</b>
Total días de atención	5 000
Tasa por día	\$375

### **HUÉSPED SUITE CONSUME:**

---

Hospedaje y alimentación 2 500 días hospedaje X \$200 por día  
 huésped = \$500 000

Servicios especiales 12 500 horas atención X \$50 por hora de  
 atención = 625 000

<b>Costo total</b>	<b>\$1 125 000</b>
Total días de atención	2 500
Tasa por día	\$450

Se nota claramente que los costos por día son diferenciados por cada tipo de huésped debido a las varias a valorar.





## DETERMINACIÓN DE LOS PRECIOS PARA UN SERVICIO PROFESIONAL

Cuando hablamos de un servicio profesional hacemos referencia a un despacho contable, de abogados o de ingenieros. La determinación del precio del servicio comienza con la relación entre los ingresos presupuestados del despacho y el costo de la mano de obra directa. Supongamos que un despacho de ingeniería y arquitectura tiene pronosticados ingresos para el año 2010 de \$1 800 000 y su mano de obra directa presupuestada es de \$600 000 con lo cual la utilidad bruta es de \$1 200 000, por cada dólar de mano de obra el precio sería un 300%.

Supongamos que se le solicita al despacho el diseño de un laboratorio para un hospital, el cual va a requerir 10 horas del socio director a razón de \$1 000 por hora, un ingeniero asistente por 40 horas a \$100 la hora; también se requiere un grupo de dibujantes con un costo de \$2 000 y los costos indirectos se aplican a razón de 150% del costo de la mano de obra directa debido a que en este tipo de servicios el costo de la mano de obra directa es intenso. El costo para el proyecto sería:

### **COSTO DEL DISEÑO DE LABORATORIO**

Socio director \$1 000 x 100 horas	\$10 000
Asistentes \$100 x 40 horas	4 000
Dibujantes	2 000
	<hr/>
	16 000
Costos indirectos 150% de \$16 000	24 000
	<hr/>
<b>Total del Proyecto</b>	<b>40 000</b>

La empresa quiere mantener su política de que por cada dólar de mano de obra el precio sería un 300%. Por lo que en este caso el total de mano de obra de \$16 000 por 300% es igual a \$48 000; siendo este el precio. Por lo que la utilidad sería de \$8 000 (\$48 000 menos \$40 000).



## MODELO COSTO-VOLUMEN-UTILIDAD EN LAS ORGANIZACIONES DE SERVICIO

El modelo costo-volumen-utilidad es una herramienta que le permite a la gerencia determinar qué acciones se debe tomar para cumplir con una utilidad prevista a realizar.

Es decir ante una utilidad esperada cuanto vender y a que costo. En el caso de una empresa de servicios en donde el producto no es tangible no obtendremos un número de unidades sino un monto de ventas para un punto de equilibrio y de ahí un monto de ventas para lograr una utilidad meta.

Analizaremos un ejemplo. Este es el caso de un restaurante llamado Las Delicias, este inicia sus operaciones en enero de 2009. El dueño del restaurante está preocupado porque los primeros tres meses ha tenido pérdidas y desea saber en qué nivel de ventas dejará de perder; para ello se tiene la siguiente información: sueldos con cargas sociales y beneficios laborales, \$36 000, alquiler mensual \$12 000, servicios públicos \$4 000, depreciación mensual de equipo y mobiliario \$8 000; el margen de contribución que deja este tipo de restaurantes es de 40%. Ahora vamos a calcular el punto de equilibrio.

$$\text{PUNTO DE EQUILIBRIO} = \frac{\text{Costos Fijos}}{\% \text{ margen de contribución}} \left| \frac{\$60\,000}{40\%} = \$150\,000 \right.$$

Las ventas necesarias para no perder son de \$150 000 mensuales. Si el restaurante se establece una utilidad neta mensual de \$12 000 con una tasa de impuestos del 30% y aplicando la siguiente formula tendríamos:

$$\text{VENTAS MENSUALES A LOGRAR} = \frac{\text{Costos Fijos} + \frac{\text{Utilidad deseada}}{(1-t)}}{\% \text{ margen de contribución}} \left| \frac{\$60\,000 + (12\,000/(1-0,3))}{0.4} \right. \\ \text{Ventas mensuales a lograr } \$203\,573$$

