



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA.**

PORTADA

**TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**TEMA
COSTOS POR SERVICIOS PARA LA MEJORA EN LA RENTABILIDAD DE
LA EMPRESA CITYCOURIER S.A.**

**TUTOR
MGTR, GISELLA PATRICA HUREL FRANCO**

**AUTORES
JORDÁN ANDRÉS TORO ALMEA
DANIEL ANDRÉS VILLEGAS PILALUMBO**

GUAYAQUIL

2024

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO Y SUBTÍTULO:

Costos por servicios para la mejora en la rentabilidad de la empresa Citycourier S.A.

AUTOR/ES:

Toro Almea Jordán Andrés
Villegas Pilalumbo Daniel Andrés

REVISORES O TUTORES:

MGs. Lcda. CPA Hurel Franco Gisella
Patricia

INSTITUCIÓN:

Universidad Laica Vicente
Rocafuerte de Guayaquil

GRADO OBTENIDO:

Licenciado en Contabilidad y Auditoría

FACULTAD:

Administración

CARRERA:

Contabilidad y Auditoría

FECHA DE PUBLICACIÓN:

2024

N° DE PÁGS.:

85

ÁREAS TEMÁTICAS: Educación Comercial y Administración

PALABRAS CLAVE:

Análisis costes-eficiencia, Reducción de costes.

RESUMEN:

La tesis aborda la situación económica en Ecuador, específicamente los desafíos de las empresas de courier, con énfasis en CITYCOURIER S.A. durante y después de la pandemia de COVID-19. Se destaca la importancia de gestionar eficazmente los costos en el sector. Los objetivos incluyen analizar costos, establecer tarifas adecuadas, cuantificar la contribución de cada cliente y detectar el comportamiento de los costos para una utilización eficiente de los recursos. El marco teórico aborda conceptos como control interno, costos de servicios, rentabilidad, contabilidad de costos, ciclo de vida del producto, ventaja competitiva, basándose en estudios previos. La metodología utiliza un enfoque mixto con elementos cuantitativos y cualitativos, incluyendo entrevistas y observación con el gerente financiero y el contador de CITYCOURIER S.A. Los resultados revelan la falta de contabilidad de costos, pero identifican áreas clave para el control, proponiendo una inversión baja para implementar controles y mejorar la utilidad. La propuesta final sugiere que

CITYCOURIER S.A. implemente estrategias de análisis y optimización de costos para mejorar su rentabilidad y fortalecer su posición en el mercado.				
N° DE REGISTRO (EN BASE DE DATOS):		N° DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (TESIS EN LA WEB):				
ADJUNTO PDF:		SI	X	NO
CONTACTO CON AUTOR/ES: Toro Almea Jordán Andrés Villegas Pilalumbo Daniel Andrés		TELÉFONO: 0984063388 0998756531		E-MAIL: jtoroal@ulvr.edu.ec dvillegasp@ulvr.edu.ec
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:		Decano: Mgtr. Betty Aguilar Echeverría Teléfono: 2596500 Ext.: 201 E-mail: baguilare@ulvr.edu.ec Director/a: Mgtr. Martha Hernández Armendáriz Teléfono: 2596500 Ext.: 285 E-mail: mhernandez@ulvr.edu.ec		

CERTIFICADO DE SIMILITUD

JORDÁN ANDRÉS TORO ALMEA/DANIEL ANDRÉS VILLEGAS
PILALUMBO

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%	2%	1%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	3%
	Trabajo del estudiante	
2	repositorio.ug.edu.ec	1%
	Fuente de Internet	

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía Apagado



Firmado digitalmente por:
**GISELLA PATRICIA
HUREL FRANCO**

Firma:

Tutora: MGs. Lcda. CPA Hurel Franco Gisella Patricia

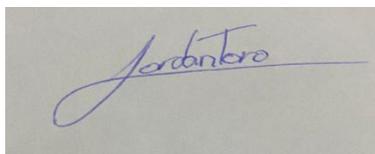
C.I.: 0916615487

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

Los estudiantes egresados Toro Almea Jordan Andres y Villegas Pilalumbo Daniel Andres, declaramos bajo juramento, que la autoría del presente Trabajo de Titulación, "Costos por servicios para la mejora en la rentabilidad de la empresa CITYCOURIER S.A.", corresponde totalmente a los suscritos y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autor(es)



Firma:

Toro Almea Jordan Andres

C.I. 0930147103



Firma:

Villegas Pilalumbo Daniel Andres

C.I. 0929334522

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL DOCENTE TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación, “Costos por servicios para la mejora en la rentabilidad de la empresa CITYCOURIER S.A.” designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Trabajo de Titulación, titulado: “Costos por servicios para la mejora en la rentabilidad de la empresa CITYCOURIER S.A.”, presentado por los estudiantes Toro Almea Jordán Andrés y Villegas Pilalumbo Daniel Andrés como requisito previo, para optar al Título de Licenciados en Contabilidad y Auditoría, encontrándose apto para su sustentación.

Firma:



firmado electrónicamente por:
**GISELLA PATRICIA
HUREL FRANCO**

MGs. Lcda. CPA Hurel Franco Gisella Patricia

C.C. 0916615487

AGRADECIMIENTO

Gracias Dios por ayudarme en este camino de aprendizaje y crecimiento profesional, por la inteligencia, fuerza, sabiduría adquirida.

Agradezco a mi familia por desearme lo mejor con su apoyo incondicional en el desarrollo de esta tesis, sin su cooperación no hubiera culminado la carrera.

Esta tesis ha sido resultado de mucho esfuerzo y dedicación, agradezco a todas las personas al mi alrededor que jamás se separaron de mí, por su desinteresada cooperación que me ayudo a enfocarme en mi objetivo.

Al gerente de la empresa, quien me dio con facilidad la apertura para lograr el objetivo de la investigación.

Jordán Andrés Toro Almea.

Agradezco a Dios por guiarme en este recorrido universitario, por brindarme la sabiduría, fortaleza e inteligencia necesarias para culminar esta etapa con un profundo sentido de orgullo.

Agradezco a mis padres, quienes con dedicación y esfuerzo contribuyeron a lo largo de mi carrera universitaria. Su aliento constante y apoyo incondicional fueron fundamentales, especialmente durante la realización de mi tesis. Este logro no solo es para mí, sino también para ellos, quienes han sido una parte invaluable en mi trayectoria académica.

Daniel Andrés Villegas Pilalumbo.

DEDICATORIA

Gracias a Dios por darme salud y vida a través de los años por ser la luz que me guía mientras preparo mi proyecto de tesis, especialmente en tiempos difíciles. Dedicó esta tesis a mis padres, hermanos que son quienes me inculcaron buenos valores y me vieron crecer como persona, que ante toda cualquier adversidad nunca me rindiera, siempre me motivaban a hacerlo, dedico también esta tesis a mis familiares que siempre me dicen que debo ser una gran persona, dar lo mejor de mí, frente a muchas personas y sacar a mi familia adelante. A mí mejor amigo que siempre me ha dado consejos de seguir adelante con la vida y no pare por nada del mundo con mis sueños, a una persona especial que estuvo en todo mi camino universitario que formó fortaleza, paz y amor, siempre fue mi apoyo incondicional en este largo proceso de mi carrera. Gracias por creer en mí, por escucharme, por ayudarme y por haber formado parte de mi vida en los momentos de incertidumbre y de cansancio. A todos mis amigos que forman parte de mi vida, que me han hecho sacar siempre una sonrisa en mis momentos más complicados de la vida.

Jordán Andrés Toro Almea.

Con profunda gratitud a Dios por su constante guía, dedico este logro a mis amados padres, Ansaldo Villegas y María Pilalumbo, quienes han sido mis pilares, les agradezco por impulsarme a superar cada desafío y por creer en mí cuando más lo necesitaba, su dedicación y aliento han sido el cimiento de mi éxito.

A mí enamorada, te dedico este logro compartido, tu apoyo incondicional y tus palabras de aliento han sido mi inspiración constante. Gracias por ser mi compañera en este viaje y por guiarme hacia el camino del éxito con tu amor y sabiduría.

A mis amigos de la universidad con quienes inicié en este largo camino, gracias por compartir anécdotas, conocimiento y alegría durante estos 4 años de estudios.

Daniel Andrés Villegas Pilalumbo.

RESUMEN

La tesis aborda la situación económica en Ecuador, específicamente los desafíos de las empresas de courier, con énfasis en CITYCOURIER S.A. durante y después de la pandemia de COVID-19. Se destaca la importancia de gestionar eficazmente los costos en el sector. Los objetivos incluyen analizar costos, establecer tarifas adecuadas, cuantificar la contribución de cada cliente y detectar el comportamiento de los costos para una utilización eficiente de los recursos. El marco teórico aborda conceptos como control interno, costos de servicios, rentabilidad, contabilidad de costos, ciclo de vida del producto, ventaja competitiva, basándose en estudios previos. La metodología utiliza un enfoque mixto con elementos cuantitativos y cualitativos, incluyendo entrevistas y observación con el gerente financiero y el contador de CITYCOURIER S.A. Los resultados revelan la falta de contabilidad de costos, pero identifican áreas clave para el control, proponiendo una inversión baja para implementar controles y mejorar la utilidad. La propuesta final sugiere que CITYCOURIER S.A. implemente estrategias de análisis y optimización de costos para mejorar su rentabilidad y fortalecer su posición en el mercado.

ABSTRACT

The thesis addresses the economic situation in Ecuador, specifically the challenges faced by courier companies, with emphasis on CITYCOURIER S.A. during and after the COVID-19 pandemic. The importance of effectively managing costs in the sector is highlighted. Objectives include analyzing costs, establishing appropriate fees, quantifying each client's contribution, and identifying cost behavior for efficient resource utilization. The theoretical framework covers concepts such as internal control, service costs, profitability, cost accounting, product lifecycle, and competitive advantage, drawing on previous studies. The methodology employs a mixed approach with both quantitative and qualitative elements, including interviews and observation with the financial manager and accountant of CITYCOURIER S.A. Results reveal a lack of cost accounting but identify key areas for control, proposing a low investment to implement controls and improve profitability. The final proposal suggests that CITYCOURIER S.A. implement cost analysis and optimization strategies to enhance profitability and strengthen its market position.

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICADO DE SIMILITUD.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL DOCENTE TUTOR.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
DEDICATORIA.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
ENFOQUE DE LA PROPUESTA	3
1.1 Tema	3
1.2 Planteamiento del Problema:	3
1.3 Formulación del Problema:.....	4
1.4 Objetivo General	4
1.5 Objetivos Específicos	4
1.6 Idea a Defender.....	4
1.7 Línea de Investigación Institucional / Facultad.....	4
CAPÍTULO II.....	5
MARCO REFERENCIAL	5
2.1 Marco Teórico	5
2.1.1 Contabilidad de Costos.....	7
2.1.2 Ciclo de Vida del Producto.....	8
2.1.3 Ventaja Competitiva.....	8
2.1.4 Rentabilidad.....	9
2.1.5 Costos operativos	10

2.1.5.4	Costos logísticos.....	12
2.1.5.5	Costos tecnológicos.....	14
2.1.6	Rentabilidad financiera	17
2.2	Marco Legal:.....	22
2.2.1	Constitución de la República del Ecuador	22
2.1.1	Ley de compañías.....	22
CAPÍTULO III.....		23
MARCO METODOLÓGICO.....		23
3.1	Enfoque de la investigación:.....	23
3.2	Alcance de la investigación	23
3.3	Técnica e instrumentos para obtener los datos	23
3.3.1	Técnica de Entrevista	24
3.3.2	Observación.....	24
3.4	Población y muestra	24
CAPÍTULO IV		25
PROPUESTA		25
4.1	Presentación y análisis de resultados	25
4.2	Antecedentes.	26
4.3	Análisis Comparativo.....	43
4.6	Alcance.....	48
4.7	Desarrollo de la propuesta.	48
4.7.1	Estudio Técnico.	48
4.7.2	Balance de Equipos	49
4.7.3	Reposición de la inversión.	50
4.7.4	Balance de Personal.....	50
4.7.5	Balance de Insumos	51
4.7.6	Precio de venta de los servicios de Currier.....	52

4.7.7	Localización	53
4.7.8	Estudio de Costos.....	53
4.7.9	Inversión Requerida.....	56
4.7.10	Financiamiento de la inversión	56
4.7.11	Préstamo Bancario	57
4.7.13	Estimación de Flujo de Caja (Proyectado).....	58
4.7.14	Evaluación del Proyecto	58
4.7.15	Punto de Equilibrio.....	60
CONCLUSIONES		61
RECOMENDACIONES.....		62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		63
ANEXOS.....		666

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Costos tecnologicos.....	16
Tabla 2. Puntos clave	19
Tabla 3: Estado de Resultados Integrales 2021	27
Tabla 4. Estado de resultados integrales 2022.....	34
Tabla 5. Análisis comparativo	44
Tabla 6. Balance de Equipos.....	49
Tabla 7. Reposición de Inversión	50
Tabla 8. Balance del Personal.....	51
Tabla 9. Balance de Insumos	51
Tabla 10. Tarifas de Envió.....	52
Tabla 11. Costos de Operación.	54
Tabla 12. Costos de Mano de Obra.....	55
Tabla 13. Otros Gastos de Operación	55
Tabla 14. Inversión requerida	56
Tabla 15. Financiamiento	57
Tabla 16. Préstamo Bancario	57
Tabla 17. Estimación de Ventas	58
Tabla 18. Flujo de Caja proyectado	58

Índice de Anexos

ANEXO 1 Preguntas para el Gerente Financiero	66
ANEXO 2. Preguntas para el Contador	69

INTRODUCCIÓN

En las actuales condiciones económicas en nuestro país, muchas empresas hacen grandes esfuerzos por mantener niveles adecuados de rentabilidad. Las condiciones económicas se vieron agravadas durante la pandemia de COVID 19 y su resultado fue la quiebra de gran cantidad de empresas y cierre de negocios.

Las empresas que se dedican a prestar el servicio de courier, se vieron grandemente afectadas debido a que disminuyó significativamente la cantidad de documentos y otros envíos dentro y fuera del país. Esto también provocó que muchos insumos cambiaran de precio debido a la escasez de algunos de ellos.

Una vez terminada la pandemia del COVID 19 muchas empresas siguen siendo afectadas por los efectos adversos del mismo. En nuestro país existen otros factores que afectan el comercio y la actividad empresarial como los altos índices delincuenciales.

El control de los costos de operación pasó a tomar mayor relevancia como consecuencia de estos fenómenos sociales y de salud pública.

Las empresas del sector de courier pertenecen a un sector con un alto grado de competencia en servicios y también en precios. Debido a que el precio del servicio no puede ser controlado por ninguna empresa, el control y optimización de costos de operación parece ser la manera más adecuada de generar mayor rentabilidad.

Este trabajo investigativo busca identificar, reducir y dar un tratamiento adecuado a los costos de CITYCOURIER S. A. con la finalidad de incrementar el margen de utilidad.

Capítulo I: Aborda el tema y la estructura del planteamiento, formulación del problema siendo el origen de la investigación, sistematización, objetivos, justificación y la idea a defender.

Capítulo II: Se presenta la fundamentación teórica bajo el marco referencial y legal, se detallan los antecedentes y conceptos esenciales de la investigación, añadiendo las respectivas citas y el marco legal pertinente a lo abordado.

Capítulo III: Se detalla el diseño metodológico del estudio considerando algunas opciones dentro de la muestra y la población, llevando a cabo encuestas o entrevistas y posteriormente analizando los resultados obtenidos.

Capítulo IV: Se elabora un informe final que exponga los resultados de la investigación, analizando exhaustivamente la situación para llegar a una conclusión y ofrecer las recomendaciones derivadas del estudio.

CAPÍTULO I

ENFOQUE DE LA PROPUESTA

1.1 Tema

Costos por servicios para la mejora en la rentabilidad de la empresa CITYCOURIER S.A.

1.2 Planteamiento del Problema:

En el dinámico escenario empresarial del servicio de courier, la rentabilidad emerge como un elemento crítico para la supervivencia y desarrollo a largo plazo de las empresas en este sector altamente competitivo. La eficacia en la gestión de costos es esencial para maximizar la rentabilidad, y la falta de un enfoque estratégico en los costos por servicios podría estar obstaculizando el rendimiento financiero de estas compañías. En un entorno donde la entrega eficiente y oportuna se convierte en un diferenciador clave y las expectativas de los clientes siguen en aumento, la identificación y optimización de los costos asociados con la prestación de servicios de courier se presenta como un desafío crucial.

Este problema se agrava ante las presiones constantes en los márgenes de beneficio y la necesidad de adaptarse a un mercado en constante evolución. La carencia de una comprensión profunda y estratégica de los costos por servicios en el contexto específico de las empresas de courier puede afectar negativamente la eficiencia operativa, afectando así la rentabilidad general. En este contexto, se vuelve imperativo realizar un análisis exhaustivo de los costos por servicios en estas empresas y proponer estrategias efectivas que no solo optimicen los procesos operativos, sino que también impulsen la rentabilidad y fortalezcan la posición competitiva en el mercado de servicios de courier. Este estudio se propone abordar esta necesidad crítica y proporcionar insights valiosos para la toma de decisiones gerenciales orientadas a mejorar la rentabilidad y el rendimiento financiero de las empresas de courier en este entorno empresarial dinámico.

1.3 Formulación del Problema:

¿De qué manera el análisis de los costos por servicios incide en la mejora en la rentabilidad en la compañía Citycourier S.A.?

1.4 Objetivo General

Analizar los costos por servicios para la mejora en la rentabilidad en la compañía Citycourier S.A.

1.5 Objetivos Específicos

- Establecer una tarifa para el cobro de nuestros servicios, debidamente garantizada y respaldada con cálculos adecuados que garantice un resultado favorable.
- cuantificar la contribución de cada cliente en el resultado global de la empresa.
- Detectar de manera eficaz el comportamiento de los costos de servicios para la buena utilización de los recursos

1.6 Idea a Defender

Al implementarse estrategias efectivas de análisis y optimización de los costos por servicios, la empresa Citycourier podría experimentar una mejora sustancial en su rentabilidad, fortaleciendo su posición competitiva en el mercado y generando mayores márgenes de beneficio.

1.7 Línea de Investigación Institucional / Facultad.

El presente trabajo de investigación se centra en la línea institucional de desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables, dentro del ámbito de la facultad de Contabilidad y Finanzas.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco Teórico

Las empresas, independientemente del campo de actividad, se enfocan en crecer y obtener un beneficio representativo en un período determinado para lograr los resultados esperados, la alta dirección está comprometida con una gestión eficaz de los recursos humanos y financieros, especialmente la contabilidad, porque si se trata de los costos y beneficios obtenidos de los servicios o productos ofrecidos, de él depende la estabilidad y supervivencia de la empresa.

La contabilidad de costos en las organizaciones se refiere a la información de costos para uso interno de la gerencia, lo que ayuda enormemente a formular objetivos.

Se presentan diferentes situaciones a niveles superiores, departamentos administrativos y de gestión que afectan directamente las operaciones de la empresa, la información correspondiente a los costos y gastos de la empresa es de vital importancia en la toma de decisiones de la empresa. Esto hace que el costo sea aún más relevante para las necesidades de los usuarios de la información.

El desarrollo de sistemas de contabilidad de costos tiene actualmente tres objetivos importantes: medir costos, la distribución correcta y más precisa de los costos según actividad, proceso, producto y servicio, y una forma de disminuir los costos.

Algunos empresarios no sólo pretenden medir, gestionar y asignar costos de manera eficiente y eficaz, sino que también tienen un enfoque directo para reducirlos, porque el mercado ofrece un precio determinado que anima a los directivos a avanzar en la dirección correcta. Establecer costos adecuados para lograr el beneficio deseado, esto requiere el uso de diversas herramientas,

instrumentos y métodos para medir, gestionar, monitorear, analizar, planificar, asignar y disminuir los costos.

En la investigación de Cholan y Ambrocio (2020) sobre una propuesta de implementación de control interno y su incidencia en los costos laborales de la empresa Olva Courier S.A.C, mediante técnicas como la observación, encuestas y análisis documental, se identificaron deficiencias en el área de recursos humanos de Olva Courier S.A.C. Estas deficiencias incluyen la ausencia de auditoría interna, carencia de manuales internos, desconocimiento de procesos administrativos y falta de capacitación continua al personal. Los resultados demuestran que estas deficiencias impactan directamente en los costos laborales, respaldando las hipótesis iniciales. Se subraya la importancia de implementar un sistema de control interno basado en las técnicas del Marco Integrado COSO 1 – 2013 para mejorar la eficiencia y asegurar el éxito a largo plazo de la empresa.

Cahuin (2022), en su trabajo sobre costo de servicio en la rentabilidad de la empresa de Courier Sermax Perú SRL, que tenía como objetivo analizar los costos de servicios y su impacto en la rentabilidad de SERMAX Perú en Ayacucho durante el año 2021. Se empleó un enfoque descriptivo con un diseño no experimental, respaldado por un marco teórico que abordó antecedentes y conceptos clave sobre costos de servicio y rentabilidad. La recolección de datos se llevó a cabo mediante entrevistas y análisis documental, centrándose en los procesos de servicio de la organización. Se utilizaron antecedentes y bases teóricas de diversos autores para respaldar el estudio. Los resultados revelaron que la empresa lleva a cabo sus actividades contables de manera empírica, lo que afecta la fijación de precios y la rentabilidad, resultando en un índice de -0.35 en el último periodo. En última instancia, se concluye que SERMAX Perú SRL en Ayacucho sigue gestionando sus actividades contables de manera empírica, lo que impide establecer correctamente los costos de servicio.

Sepúlveda (2021), en su estudio sobre estandarización e implementación de mejoras para el proceso de provisiones de costos UEN Courier de TCC, teniendo como objetivo establecer una metodología estandarizada y

automatizada para la elaboración de provisiones de costos de la unidad estratégica de negocio. Una vez identificados los puntos débiles se pudo proponer estrategias mejorando la calidad de la información suministrada al área de facturación, y al mismo tiempo, se eliminaron actividades sin valor añadido, lo que redujo considerablemente el tiempo necesario para realizar dichas tareas en el proceso.

2.1.1 Contabilidad de Costos.

Rama de la contabilidad que se enfoca en el registro, análisis y control de los costos relacionados con la producción de bienes y servicios en una organización. Su objetivo principal es proporcionar información detallada y precisa sobre los costos involucrados en cada etapa del proceso productivo, desde la adquisición de materias primas hasta la distribución del producto final (Cabrera, 2021).

Este campo de estudio no solo se limita a la recopilación de datos financieros, sino que también busca interpretar la información para ayudar en la toma de decisiones gerenciales. La contabilidad de costos proporciona a los administradores una visión clara de los recursos utilizados y los gastos incurridos, permitiéndoles evaluar la eficiencia operativa y formular estrategias para mejorar la rentabilidad (Cedeño & Ruales, 2020).

Entre las herramientas más comunes utilizadas en la contabilidad de costos se encuentran los sistemas de acumulación de costos, como el costeo por órdenes de trabajo o el costeo por procesos. Además, se emplean técnicas como el análisis de punto de equilibrio, la fijación de precios basada en costos y la evaluación de la rentabilidad de productos o líneas de negocio específicas (Cabrera, 2021).

2.1.2 Ciclo de Vida del Producto

Concepto empresarial que describe las diferentes etapas que atraviesa un producto desde su introducción en el mercado hasta su retirada. Este modelo proporciona una comprensión estructurada de la evolución de un producto y es esencial para la planificación estratégica y la toma de decisiones en marketing y gestión empresarial.

Comprende diversas etapas desde la "Introducción", donde se lanza el producto y se construye conciencia, hasta la fase de "Crecimiento", caracterizada por un aumento rápido de las ventas. Posteriormente, el producto alcanza la "Madurez", con ventas estabilizadas y una competencia intensificada. La última etapa es la "Declinación", donde las ventas disminuyen y las empresas deben tomar decisiones estratégicas como mantener, modificar o retirar el producto. Este modelo proporciona una estructura que guía las estrategias comerciales en cada fase, desde la promoción inicial hasta la adaptación a los cambios en la demanda del mercado (Salimbeni, 2021).

Este modelo no solo ayuda a comprender las dinámicas del producto, sino que también guía las estrategias comerciales en cada etapa. Por ejemplo, durante la introducción, se enfatiza la promoción y la inversión en desarrollo; en la etapa de crecimiento, se busca la expansión del mercado; en la madurez, se prioriza la eficiencia y la lealtad del cliente; y en la declinación, se consideran opciones estratégicas como la desinversión o la renovación del producto (Largo, 2021).

2.1.3 Ventaja Competitiva

La ventaja competitiva es un concepto central en la estrategia empresarial que se refiere a la capacidad de una empresa para destacarse y superar a sus competidores en un mercado específico. Esta ventaja puede surgir de diversos factores, como la innovación, la calidad del producto, la eficiencia operativa, el servicio al cliente excepcional o la diferenciación de marca (Ramirez & Rivera, 2019).

La innovación constante, ya sea en productos, procesos o modelos de negocio, a menudo contribuye significativamente a la ventaja competitiva. Las empresas que lideran en este aspecto pueden ofrecer soluciones únicas y mantenerse a la vanguardia de las demandas del mercado. La calidad del producto y la eficiencia operativa son también determinantes. Ofrecer productos o servicios superiores, ya sea en términos de rendimiento, durabilidad o experiencia del cliente, puede establecer una ventaja competitiva. Asimismo, la eficiencia operativa, al minimizar costos y optimizar procesos, puede permitir a una empresa ofrecer precios más competitivos o márgenes de beneficio más atractivos (Garrido, 2023).

El servicio al cliente excepcional puede diferenciar a una empresa al construir lealtad y satisfacción del cliente, generando ventajas a largo plazo. La percepción de calidad en la atención al cliente puede ser tan crucial como la calidad del producto mismo. La diferenciación de marca, mediante la construcción de una identidad única y reconocible, también puede ser una fuente de ventaja competitiva. Una marca sólida puede generar confianza y preferencia del consumidor, creando una posición distintiva en el mercado (Barandiaran, 2021).

2.1.4 Rentabilidad

La rentabilidad es un indicador clave de éxito financiero en cualquier empresa y refleja la eficiencia con la que se utilizan los recursos para generar ganancias. Se calcula como la relación entre los beneficios obtenidos y los recursos invertidos, expresada comúnmente como un porcentaje. Una empresa rentable no solo genera ingresos consistentes, sino que también maximiza la eficiencia en la gestión de costos y activos (Saenz, 2023).

Existen diferentes medidas de rentabilidad, como el retorno de la inversión (ROI), el margen de beneficio neto y el rendimiento sobre el patrimonio, cada uno proporcionando una perspectiva única sobre la eficacia financiera de la empresa. Lograr una rentabilidad sostenible implica equilibrar cuidadosamente

los ingresos y los costos, optimizando la gestión operativa y adaptándose a las dinámicas cambiantes del mercado (López, y otros, 2023).

La mejora de la rentabilidad a menudo implica estrategias como la diversificación de productos, la identificación de nuevas oportunidades de mercado, la optimización de procesos y la gestión eficiente del capital. Además, la comprensión y la adaptación a las tendencias del mercado y la incorporación de tecnologías innovadoras pueden ser cruciales para mantener y mejorar la rentabilidad en entornos empresariales dinámicos (Saenz, 2023).

2.1.5 Costos operativos

Los costos operativos son como los bastidores detrás del escenario en el teatro de la empresa, una sinfonía financiera donde cada nota representa un esfuerzo constante por mantener la armonía del negocio. Desde los salarios que dan vida a las ideas hasta los suministros que pintan el lienzo de la productividad, los costos operativos son la esencia misma de la vida diaria de una organización.

Para Puol (2020) En este intrincado ballet financiero, los servicios públicos y el alquiler de instalaciones son los decorados que dan forma al escenario, proporcionando el telón de fondo necesario para que la trama empresarial se desarrolle. Cualquier gasto que respire, que se mueva y que hable en el día a día de la empresa se clasifica como un héroe en el reparto de los costos operativos.

Estos gastos cotidianos son los cimientos sobre los cuales se construye el edificio del éxito empresarial, donde cada empleado, cada suministro y cada factura de servicios públicos contribuyen a la sinfonía general del funcionamiento eficiente de la organización. En este intrincado tapiz financiero, cada hilo de gasto es una nota que, cuando se ejecuta armoniosamente, crea la melodía continua del éxito operativo. (Ccahuay , 2020)

2.1.5.1 Costo Promedio de Combustible por Kilómetro

Este indicador calcula el costo promedio de combustible necesario para recorrer un kilómetro. Es esencial para evaluar la eficiencia del consumo de combustible de la flota y tomar decisiones informadas sobre la gestión del combustible.

2.1.5.2 Ratio de Mantenimiento Preventivo frente a Correctivo

Mide la proporción entre los costos de mantenimiento preventivo y correctivo. Una ratio más alto de mantenimiento preventivo indica una gestión proactiva, reduciendo la necesidad de costosos arreglos correctivos.

2.1.5.3 Salario Promedio en Comparación con la Productividad

Evalúa la relación entre el salario promedio de los conductores y su productividad. Este indicador ayuda a determinar la eficiencia operativa y a garantizar una relación equitativa entre los costos laborales y la producción.

Del mismo modo, es de precisión sostener que, “Los costos operativos son los gastos continuos y recurrentes que una empresa enfrenta en el transcurso de sus actividades diarias. Estos costos se generan después de que la inversión inicial se ha realizado y el negocio está en funcionamiento”, (Colaborador de DocuSign, 2022). Del mismo modo, constituyen los gastos continuos y recurrentes que una empresa afronta durante el curso de sus operaciones diarias. Estos costos son consecuentes después de que se ha realizado la inversión inicial y la empresa está en pleno funcionamiento. Comprender y gestionar eficientemente estos costos es esencial para el buen desempeño y la sostenibilidad financiera de la empresa.

El manejo adecuado de los costos operativos implica evaluar constantemente los gastos, identificar oportunidades de eficiencia y tomar decisiones informadas para optimizar los recursos. (Berrones-Sanz, 2021) La eficaz gestión de estos costos no solo contribuye a la rentabilidad, sino que

también ayuda a la empresa a mantenerse competitiva, adaptable a cambios en el entorno empresarial y preparada para el crecimiento sostenible a largo plazo. La cita proporcionada refleja la importancia de esta perspectiva en el ámbito empresarial.

Existen diversas formas para poder reducir los costos operativos y generar eficacia en una empresa, entre esos estímulos correctos se presentan:

- Hacer una gestión de costes eficiente.
- Utilizar indicadores de desempeño
- Monitorear y optimizar procesos
- Invertir en prevención y mantenimiento
- Tener un equipo bien preparado

2.1.5.4 Costos logísticos

Estos costos son integrales para la operación eficiente de la cadena de suministro y abarcan todas las actividades desde la adquisición de materias primas hasta la entrega final de productos o servicios al cliente. La gestión efectiva de estos costos logísticos es crucial para optimizar la cadena de suministro y cumplir con las expectativas del cliente en términos de velocidad, calidad y eficiencia en la entrega.

Los costos logísticos engloban los gastos asociados con la obtención de recursos, la distribución de productos y otros desembolsos que configuran la cadena de producción, ventas y entregas de una empresa. Estos costos son esenciales para la eficiente gestión de la cadena de suministro, abarcando desde la adquisición inicial de materias primas hasta la entrega final de productos o servicios al consumidor. (SYDLE, 2022)

Entre los aspectos de mayor relevancia la administración eficaz de los costos logísticos no solo influye directamente en la rentabilidad de la empresa, sino que también incide en la satisfacción del cliente y en la capacidad de la

empresa para expandirse en nuevos mercados. Estos aspectos son críticos para CityCourier S.A., una empresa dedicada a servicios de entrega, donde la eficiencia en la gestión de costos no solo fortalece su posición financiera, sino que también mejora la experiencia del cliente y facilita su expansión hacia nuevos horizontes de mercado.

Para Fran (2023) La obtención de existencias abarca la compra de materias primas destinadas a la producción de bienes para el consumidor final. Una gestión deficiente de estos gastos puede afectar negativamente todo el proceso de producción y distribución.

La gestión del inventario, siendo uno de los principales costos logísticos, es crucial para evitar errores en la actividad, como la pérdida de existencias, y así maximizar los beneficios obtenidos.

El embalaje de las mercancías, ajustado a las características de los productos, demanda costos que deben equilibrarse con el valor de venta para el cliente y su impacto en el medio ambiente.

El transporte de la carga, que abarca combustible, mantenimiento de vehículos, peajes, entre otros, constituye el área logística que más gastos suele requerir.

La fiscalidad de las operaciones logísticas sujeta a regulaciones específicas, implica costes que varían según el ámbito en el que se opere.

La financiación de tecnologías emergentes es esencial para adaptar la actividad del negocio a las demandas del mercado, manteniendo la competitividad e innovación.

La mano de obra, como coste indispensable en cualquier sector, debe manejarse cuidadosamente. En logística, la necesidad de talento es evidente, y contar con profesionales capacitados debe ser una prioridad. (Fran, 2023)

Del mismo modo, la gestión logística es importante para el desarrollo de una empresa, el sistema sostenible según Hurtado García (2020)

La gestión sostenible de las empresas se centra en establecer de manera integral las relaciones que estas mantienen con la economía, la sociedad y el medio ambiente, otorgándole un carácter integrado. A pesar de ello, la literatura y la práctica empresarial, según Muriel (2018), a menudo han priorizado el aspecto ambiental sobre otros enfoques al abordar la gestión sostenible.

Con el objetivo de reducir los gastos en las diversas áreas de la empresa, se puede implementar diversas prácticas, asegurando un mayor control sobre el flujo financiero de la organización.

2.1.5.5 Costos tecnológicos

El avance continuo en el desarrollo de la tecnología ha vuelto indispensable el costo tecnológico para las operaciones de la empresa. Dentro de esta área, se pueden identificar costos explícitos, costos implícitos y costos marginales, cada uno desempeñando un papel específico en la inversión y la optimización de recursos en el ámbito tecnológico.

Para los autores, Cuisano & Cuisano (2020) Los costos tecnológicos engloban todos los gastos relacionados con la adquisición, implementación y mantenimiento de tecnologías en una empresa. Esto abarca hardware, software, servicios en la nube, capacitación del personal y cualquier otro elemento necesario para asegurar que la empresa se mantenga a la vanguardia en términos tecnológicos.

El término "costos de tecnología", común en el lenguaje contemporáneo, es una adaptación del concepto de "costos económicos" originado en la ciencia económica. Este concepto se encuentra intrínsecamente relacionado con el término general de tecnología y se asocia con expresiones como "ciencia y tecnología". Además, está directamente vinculado a la transferencia de

tecnología, el comercio de tecnología, patentes, marcas, entre otros aspectos. (Costos de tecnología, 2014)

Aunque los costos tecnológicos pueden percibirse como una carga financiera, su justificación reside en su capacidad para otorgar a las empresas una ventaja competitiva sostenible. (TI?, 2020) “La adopción de tecnologías innovadoras permite a las organizaciones mejorar la eficiencia, la calidad de los productos y servicios, así como la experiencia del cliente”. Estos costos se traducen en inversiones estratégicas que posicionan a las empresas en un camino de crecimiento y competitividad a largo plazo en un entorno empresarial dinámico y cambiante.

Del mismo modo, es importante poder destacar la inversión en tecnología tiene el potencial de mejorar la eficiencia operativa, elevar la calidad de los productos y servicios, así como fortalecer la capacidad de adaptación a cambios en el mercado. Estas mejoras se traducen en una ventaja competitiva para las empresas, permitiéndoles destacar en un entorno empresarial dinámico y responder de manera efectiva a las demandas cambiantes de los clientes y a las condiciones del mercado.

En el ámbito de Tecnologías de la Información (TI) de cualquier empresa, la optimización de costos es esencial como parte de las estrategias y buenas prácticas lideradas por líderes de tecnología. Para lograr esto, es crucial reconocer que algunos gastos pueden ser reducidos, pausados o eliminados según la situación específica de la empresa. De tal manera, se presentan algunos consejos para optimizar eficientemente los costos de tecnología:

Tabla 1

Costos tecnológicos

Opciones para optimizar eficientemente los costos de tecnología	
Revisión de Infraestructura	Evaluar la infraestructura actual para identificar redundancias o recursos subutilizados. Considerar la migración a servicios en la nube para una mayor flexibilidad y eficiencia
Contratos y Licencias	Revisar contratos de proveedores y licencias de software para asegurar que se estén utilizando todas las funcionalidades pagadas y explorar opciones de negociación.
Virtualización y Consolidación	Implementar la virtualización de servidores para consolidar aplicaciones en menos hardware, reduciendo costos de mantenimiento y consumo energético.
Automatización de Procesos	Implementar la automatización en procesos repetitivos para mejorar la eficiencia y reducir la carga de trabajo del personal.
Actualización de Hardware y Software	Priorizar actualizaciones necesarias y eliminar sistemas obsoletos para evitar costos asociados con el soporte de tecnologías desactualizadas.
Negociación con Proveedores	Negociar con proveedores de servicios y tecnologías para obtener mejores tarifas o beneficios adicionales.
Formación del Personal	Invertir en la formación del personal para maximizar la utilización

	efectiva de las herramientas existentes y evitar costos asociados con errores o mal uso.
Seguridad Cibernética	Implementar medidas de seguridad cibernética efectivas para prevenir posibles ataques, reduciendo así los costos asociados con brechas de seguridad.
Monitoreo y Gestión de Activos	Utilizar herramientas de monitoreo para realizar un seguimiento eficiente de los activos tecnológicos y optimizar su rendimiento.
Evaluación Continua	Establecer un proceso de evaluación continua para asegurar que las estrategias de optimización de costos se ajusten a las necesidades cambiantes de la empresa.

Fuente: TI. (2020)

Elaborado por: Toro y Villegas (2024)

Como conclusión, la optimización de costos en el área de Tecnologías de la Información (TI) no solo tiene un impacto positivo en la eficiencia financiera de una empresa, sino que también potencia la capacidad de aprovechar al máximo los recursos tecnológicos disponibles. Al optimizar la gestión de costos en TI, puede generar muchos beneficios.

2.1.6 Rentabilidad financiera

La rentabilidad financiera se erige como un pilar fundamental para evaluar el éxito y la estabilidad de una empresa. Más allá de ser un simple indicador, la rentabilidad financiera refleja de manera clara la capacidad de una organización para generar beneficios y, en última instancia, perdurar en un entorno empresarial competitivo.

Para Universidad EAFIT (2019) La rentabilidad financiera, especialmente medida a través del retorno sobre el patrimonio (ROE), es uno de los indicadores clave para evaluar el rendimiento de una empresa. Este indicador proporciona información sobre la capacidad de la empresa para generar ganancias en relación con el capital aportado por los accionistas.

También se debe indicar que, la rentabilidad financiera es más que un simple número en una hoja de cálculo; pues es un indicador crítico que tiene un impacto significativo en la toma de decisiones estratégicas y en la percepción de la salud financiera de una empresa. Algunos puntos clave sobre la importancia de la rentabilidad financiera incluyen:

- Toma de Decisiones Estratégicas
- Atractivo para Inversionistas
- Medida de Eficiencia
- Indicador de Competitividad
- Confianza del Mercado
- Planificación Financiera

Cabe recalcar que, todos estos aspectos sirven como indicadores que son cruciales y que no solo proporciona una evaluación retrospectiva del rendimiento de una empresa, sino que también sirve como guía para las decisiones futuras y juega un papel fundamental en la posición de la empresa en el mercado. Los autores Huamán & Guardamino (2020) sostienen que la comprensión profunda y su gestión efectiva son esenciales para construir y mantener un camino hacia el éxito empresarial a largo plazo.

2.1.7 Satisfacción del cliente

En un entorno empresarial caracterizado por la abundancia de opciones y una competencia intensa, la capacidad de una empresa para no solo satisfacer, sino también superar las expectativas de sus clientes, se convierte en un

diferenciador clave. Este artículo se propone explorar la satisfacción del cliente desde sus fundamentos hasta su impacto en la fidelidad del cliente y, en última instancia, en la prosperidad empresarial.

Según Triviño (2021) La satisfacción del cliente se define como la medida en la que los productos y servicios de una empresa cumplen o superan las expectativas de sus clientes. Va más allá de la simple transacción comercial, abarcando la experiencia completa del cliente, desde la primera interacción hasta el servicio postventa. La atención a la satisfacción del cliente es esencial para construir relaciones sólidas y duraderas, así como para garantizar la lealtad del cliente. Aquí se desglosan algunos aspectos clave.

La consideración y mejora de la satisfacción del cliente requieren un enfoque estructurado y la implementación de procesos que permitan medir de manera efectiva el grado de satisfacción. Algunos puntos clave que las empresas deben tener en cuenta para asegurar la satisfacción del cliente incluyen:

Tabla 2

Puntos clave

Algunos puntos clave que las empresas deben tener en cuenta para asegurar la satisfacción del cliente	
Encuestas de Satisfacción del Cliente	Utilizar encuestas bien diseñadas y estructuradas para recopilar la retroalimentación directa de los clientes. Preguntas específicas y evaluaciones numéricas pueden proporcionar datos cuantificables sobre la satisfacción.
Análisis de Comentarios y Retroalimentación	Analizar de cerca los comentarios de los clientes, ya sea a través de encuestas, redes sociales o comentarios directos. Las tendencias y patrones en los comentarios pueden revelar áreas de mejora y fortalezas.

<p>Establecimiento de Indicadores Clave de Rendimiento (KPI)</p>	<p>Definir KPIs específicos relacionados con la satisfacción del cliente, como la tasa de retención, el Net Promoter Score (NPS) o la resolución de problemas en el primer contacto. Estos KPIs proporcionan métricas tangibles.</p>
<p>Monitoreo de Experiencias del Cliente</p>	<p>Implementar sistemas para monitorear la experiencia del cliente en tiempo real. Esto puede incluir seguimiento en línea, interacciones en redes sociales y análisis de la navegación en sitios web.</p>
<p>Establecimiento de Procesos de Retroalimentación Continua</p>	<p>Crear procesos que faciliten la retroalimentación continua. Esto podría incluir buzones de sugerencias, canales de comunicación abiertos y equipos dedicados al servicio al cliente.</p>
<p>Capacitación del Personal en Atención al Cliente</p>	<p>Asegurarse de que el personal esté capacitado en habilidades de servicio al cliente y comprenda la importancia de la satisfacción del cliente. Un personal bien capacitado puede impactar positivamente la experiencia del cliente.</p>
<p>Resolución Proactiva de Problemas</p>	<p>Actuar proactivamente para abordar problemas antes de que se conviertan en quejas formales. La resolución rápida y eficiente de problemas puede mejorar significativamente la percepción del cliente.</p>

Utilización de Plataformas Tecnológicas	Implementar plataformas tecnológicas que faciliten la gestión de la satisfacción del cliente, como sistemas de gestión de relaciones con el cliente (CRM) y herramientas de análisis de datos.
Celebración de Éxitos y Reconocimientos	Reconocer y celebrar éxitos relacionados con la satisfacción del cliente. Esto puede motivar al equipo y demostrar el compromiso de la empresa con la excelencia en el servicio.
Mejora Continua	Establecer un ciclo de mejora continúa basado en la retroalimentación recibida. Las empresas deben estar dispuestas a adaptarse y mejorar constantemente para satisfacer las cambiantes expectativas del cliente

Fuente: Mendoza, P.(2024).

Elaborado por: Toro y Villegas (2024)

En sentido de conclusión, la satisfacción del cliente no solo es un objetivo aislado, sino un componente integral para el éxito empresarial a largo plazo. Al adoptar un enfoque sistemático y centrado en el cliente, las empresas pueden cultivar relaciones sólidas, construir una reputación positiva y adaptarse continuamente a las dinámicas del mercado.

2.2 Marco Legal:

2.2.1 Constitución de la República del Ecuador

Art. 31.- Las personas tienen derecho al disfrute pleno de la ciudad y de sus espacios públicos, bajo los principios de sustentabilidad, justicia social, respeto a las diferentes culturas urbanas y equilibrio entre lo urbano y lo rural. El ejercicio del derecho a la ciudad se basa en la gestión democrática de ésta, en la función social y ambiental de la propiedad y de la ciudad, y en el ejercicio pleno. (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2021)

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización de la ciudadanía personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2021)

2.1.1 Ley de compañías

Sección I: Disposiciones Generales

Art.1.- Contrato de compañías es aquel por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades. Este contrato se rige por las disposiciones de esta Ley, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las disposiciones del Código Civil. (LEY DE COMPAÑIAS, 2017)

Art.144.- se administra por mandatarios amovibles, socios o no. La denominación de esta compañía deberá contener la indicación de “compañía anónima” o “sociedad anónima”, o las correspondientes siglas. No podrá adoptar una denominación que pueda confundirse con la de una compañía preexistente. (LEY DE COMPAÑIAS, 2017)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación:

El enfoque de investigación seleccionado para abordar el desarrollo de la investigación será un enfoque mixto, que combinará elementos cuantitativos y cualitativos. Se llevarán a cabo análisis de costos cuantitativos mediante la recopilación de datos financieros y contables. Se aplicarán modelos y fórmulas financieras para determinar tarifas óptimas basadas en costos. Se llevarán a cabo entrevistas y grupos focales con gerentes y personal de ventas para obtener información cualitativa sobre la calidad de la relación con cada cliente y su impacto en la rentabilidad.

3.2 Alcance de la investigación

El alcance de la investigación para el estudio sobre se establece como exploratorio, fundamentado en las características del objeto de investigación. Dado que la investigación se centra en la mejora de la rentabilidad a través de la gestión de costos por servicios en CITYCOURIER S.A., se requiere una exploración inicial para comprender a fondo la dinámica de estos costos y su impacto en la rentabilidad. El enfoque exploratorio facilitará la identificación de variables clave que influyen en la fijación de tarifas, la contribución de clientes y el comportamiento de los costos de servicios. Esto sienta las bases para investigaciones más detalladas en etapas posteriores.

3.3 Técnica e instrumentos para obtener los datos

Para llevar a cabo la investigación sobre "Costos por servicios para la mejora en la rentabilidad de la empresa CITYCOURIER S.A." con un enfoque exploratorio, se emplearán las técnicas e instrumentos adecuados para obtener datos relevantes. En este caso, se optará por la técnica de entrevista y observación, centrando el análisis en la información financiera de la empresa.

3.3.1 Técnica de Entrevista

Se llevarán a cabo entrevistas estructuradas con personal clave de CITYCOURIER S.A., el gerente financiero y contador. Estas entrevistas permitirán obtener percepciones detalladas sobre la estructura de costos, los métodos de fijación de tarifas, y las estrategias implementadas para mejorar la rentabilidad. Además, se explorarán las opiniones y experiencias del personal en relación con los clientes y la eficacia de las prácticas actuales.

3.3.2 Observación

La observación directa de los registros financieros y operativos proporcionará datos concretos y verificables. Se realizará un análisis detallado de los informes financieros, estados de resultados y otros documentos contables relevantes. La observación permitirá identificar patrones, tendencias y posibles áreas de mejora en la gestión de costos.

3.4 Población y muestra

La población completa consiste en el gerente financiero, encargado de la planificación y supervisión de las actividades financieras de la empresa, así como en el contador, responsable de la gestión y registro preciso de los aspectos contables. Estos profesionales representan el núcleo estratégico para comprender los entresijos de los costos por servicios y su impacto en la rentabilidad general de CITYCOURIER S.A.

Se integrará la participación activa y colaborativa del gerente financiero y el contador, permitiendo así una recopilación completa de datos, perspectivas y experiencias. La inclusión de la totalidad de la población en la muestra se justifica por la relevancia crítica de la información que estos profesionales poseen. Al contar con la participación directa del gerente financiero y el contador, se asegura una representación completa de las perspectivas y prácticas financieras y contables dentro de la empresa.

CAPÍTULO IV PROPUESTA

4.1 Presentación y análisis de resultados

Para realizar el presente trabajo, se contó con la colaboración del área contable de la empresa. La información fue proporcionada por el Gerente Financiero y el Contador de la empresa. La información reposa en los registros contables en formato digital y físico. La información digital fue extraída del sistema contable implementado en la empresa y los registros físicos fueron consultados en el archivo contable de la empresa.

Durante la realización del presente estudio, se evidenció que la empresa aplica un sistema contable general, no lleva una contabilidad de costos, debido a que prestan un servicio y no fabrican bienes. Sin embargo, según la opinión de Sánchez (2015) la contabilidad de costos es una herramienta que ayuda en la toma de decisiones a los directivos de empresas de bienes y servicios.

Del análisis de los registros contables de CITYCOURIER S. A. se desprende que una determinación oportuna de costos y su cuantificación porcentual con respecto al total, es un buen indicador que puede ser usado como guía para establecer que costos es adecuado controlar y cuales no (ver Tabla 8). En este caso podemos evidenciar, luego del análisis porcentual, que los costos que en el caso de CITYCOURIER S. A. tienen mayor influencia son los de mano de obra y los de otros gastos de operación. En el caso de otros gastos de operación tienen mayor relevancia los gastos que corresponden a servicios de courier de terceros.

En el caso de investigación quedó identificado estos costos que costos con el 50,52% y el 39,20% respectivamente, sumando un total de 89,72% del costo total.

Por lo cual es necesario por parte de la Dirección de la empresa realizar un control de estos costos para disminuirlos en la medida de lo posible y de esta manera obtener mayor utilidad.

La utilidad de la empresa se incrementará en la medida que pueda reducir costos. También puede permitir tener precios más bajos con el objetivo de incrementar la demanda (ver Tabla 16).

La inversión necesaria para realizar el control de costos es relativamente baja (ver Tabla 13).

De acuerdo a la opinión de los autores Perez Prieto, de Velazco, Acosta Ocampo , & Chumacerio (2009). Sin embargo, según la opinión de González Díaz (2000) en toda inversión debe tenerse en cuenta el costo de oportunidad. Esto quiere decir que una empresa debe generar utilidades, pero al mismo tiempo debe ser la mejor opción económica para invertir. Una empresa debe generar mayor utilidad que otras opciones de inversión.

CITYCOURIER S. A. debe implementar todos los controles necesarios para disminuir sus costos e incrementar su utilidad.

4.2 Antecedentes.

La empresa CITYCOURIER S. A. mantiene niveles de utilidad que nos son adecuados. Los accionistas y directivos de la empresa se encuentran interesado en encontrar una solución técnica que permita disminuir sus costos de operación. No se considera como opción el incremento de precios por los servicios debido a que existe un nivel de competencia importante y que los clientes de este tipo de servicio toman en cuenta la oferta de precios antes de realizar los envíos.

Se evidencia el nivel poco adecuado en los estados de resultados de la empresa correspondientes a 2021 y 202, que se reproducen en las siguientes tablas.

Tabla 3

Estado de Resultados Integrales 2021

CITYCOURIER S.A.**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL**

Desde el 1/Ene/2021 al 31/Dic/2021

CUENTA	DESCRIPCION	PARCIAL	SUB-TOTAL	TOTAL
4	INGRESOS			
4.01.	VENTAS			
4.01.02.	VENTAS GRAVADAS			
		468438,		
4.01.02.01.	Servicio de Courier (gravadas)	18		
4.01.02.02.	(-) Descuentos de Servicio Courier	-2509,02		
	TOTAL DE VENTAS GRAVADAS		465929,16	
	TOTAL DE VENTAS			465929,16
4.02.	OTROS INGRESOS			
4.02.02.	NO OPERACIONALES			
4.02.02.02.	Intereses Ganados	4,22		
	TOTAL DE NO OPERACIONALES		4,22	
4.02.03.	RECUPERACIONES DE GASTOS			
4.02.03.01.	Otros	397,45		
4.02.03.02.	Diferencia En centavos	9,52		
4.02.03.09.	Recuperación de Gastos	600,23		
	TOTAL DE RECUPERACIONES DE GASTOS		1007,2	
	TOTAL DE OTROS INGRESOS			1011,42
	TOTAL DE INGRESOS			466940,58
	UTILIDAD BRUTA			466940,58
6	GASTOS			
6.01.	GASTOS DE OPERACIÓN			
6.01.01.	SUELDOS Y SALARIOS			

6.01.01.01.	Sueldos y Salarios	106548, 48	106548,4 8
	TOTAL DE SUELDOS Y SALARIOS		
6.01.02.	APORTES AL IESS	12955,1	
6.01.02.01.	Aportes Patronales	1	
6.01.02.02.	Fondo de Reserva	6316,87	
	TOTAL DE APORTES AL IESS		19271,98
6.01.03.	BENEFICIOS SOCIALES		
6.01.03.01.	Décimo Tercer Sueldo	8904,71	
6.01.03.02.	Décimo Cuarto Sueldo	7282,65	
6.01.03.03.	Vacaciones	684,21	
6.01.03.06.	Alimentación	317,26	
6.01.03.09.	Bonificación Producción	600	
6.01.03.10.	Medicina	4747,94	
	TOTAL DE BENEFICIOS SOCIALES		22536,77
6.01.08.	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES		
6.01.08.01.	Rep. y Mant. de Vehículos	1252,32	
6.01.08.02.	Rep. y Mant. de Equipos	1372,09	
	TOTAL DE MANTENIMIENTO Y REPARACIONES		2624,41
6.01.09.	ARRIENDOS OPERATIVOS		
6.01.09.01.	Arriendo Quito	2863,92	
6.01.09.02.	Arriendo Guayaquil	120	
	TOTAL DE ARRIENDOS OPERATIVOS		2983,92
6.01.12.	MOVILIZACION Y VIATICOS		
6.01.12.01.	Movilización-gasolina	8408,54	
	TOTAL DE MOVILIZACION Y VIATICOS		8408,54
6.01.14.	SEGUROS		
6.01.14.01.	Seguro de Vehículos	1861,02	
6.01.14.02.	Seguro de Fianzas	701,51	
	TOTAL DE SEGUROS		2562,53
6.01.18.	SERVICIOS BASICOS		
6.01.18.03.	Comunicaciones	5485,47	
	TOTAL DE SERVICIOS BASICOS		5485,47
6.01.19.	MATERIALES Y SUMINISTROS		
6.01.19.01.	Útiles de Oficina	7347,83	
	TOTAL DE MATERIALES Y SUMINISTROS		7347,83

6.01.20.	IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES		
6.01.20.08.	Matriculación Vehículo	313,18	
	TOTAL DE IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES		313,18
6.01.21.	DEPRECIACIONES		
6.01.21.02.	Dep. de Instalaciones	241,08	
	TOTAL DE DEPRECIACIONES		241,08
6.01.30.	OTROS GASTOS DE OPERACIÓN		
6.01.30.10.	OTROS GASTOS DE OPERACIÓN		
6.01.30.10.0			
3.	Alícuota Condominio Quito	1554,74	
6.01.30.10.1		113556,	
0.	Servicio de Courier de Terceros	12	
		115110,	
	TOTAL DE OTROS GASTOS DE OPERACIÓN	86	115110,8
	TOTAL DE OTROS GASTOS DE OPERACIÓN		6
			293435,
	TOTAL DE GASTOS DE OPERACIÓN		05
6.02.	GASTOS DE ADMINSTRACION Y VENTAS		
6.02.01.	SUELDOS Y SALARIOS		
6.02.01.01.	Sueldos y Salarios	33360	
	TOTAL DE SUELDOS Y SALARIOS		33360
6.02.02.	APORTES AL IESS		
6.02.02.01.	Aportes Patronales	4053,24	
6.02.02.02.	Fondo de Reserva	2819,15	
	TOTAL DE APORTES AL IESS		6872,39
6.02.03.	BENEFICIOS SOCIALES		
6.02.03.01.	Décimo Tercer Sueldo	2780,04	
6.02.03.02.	Décimo Cuarto Sueldo	1599,84	
6.02.03.06.	Alimentación	400,5	
	TOTAL DE BENEFICIOS SOCIALES		4780,38
6.02.05.	HONORARIOS PROFESIONALES		
6.02.05.01.	Honorarios Profesionales	7120	
	TOTAL DE HONORARIOS PROFESIONALES		7120
6.02.08.	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES		
6.02.08.01.	Rep. y Mant. de Vehículos	1238,7	
6.02.08.02.	Rep. y Mant. de Equipos	412,25	

6.02.08.03.	Rep. y Mant. de Oficina	164,08	
	TOTAL DE MANTENIMIENTO Y REPARACIONES		1815,03
6.02.09.	ARRIENDOS ADMINISTRATIVOS		
6.02.09.01.	Arriendo de Oficina Guayaquil	7200	
	TOTAL DE ARRIENDOS ADMINISTRATIVOS		7200
6.02.18.	SERVICIOS BASICOS		
6.02.18.01.	Agua	320	
6.02.18.02.	Luz	2520,25	
6.02.18.03.	Comunicaciones	13,8	
	TOTAL DE SERVICIOS BASICOS		2854,05
6.02.19.	MATERIALES Y SUMINISTROS		
6.02.19.01.	Útiles de Oficina	1533,04	
	TOTAL DE MATERIALES Y SUMINISTROS		1533,04
6.02.20.	IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES		
6.02.20.01.	Municipio	255,81	
6.02.20.02.	Bomberos	53	
6.02.20.05.	Superintendencia de Cias	84,27	
6.02.20.07.	Impuestos Asumidos	2350,39	
6.02.20.08.	Matriculación Vehículo	1148,35	
	Ministerio de Telecomunicaciones		
6.02.20.09.	Contribución 1%	2051,52	
	TOTAL DE IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES		5943,34
6.02.21.	DEPRECIACIONES		
6.02.21.01.	Dep. de Vehículos Administrativos	8546,43	
6.02.21.02.	Dep. de Muebles y Enseres	531,76	
6.02.21.03.	Dep. Equipos de Computación	6654,25	
	TOTAL DE DEPRECIACIONES		15732,44
6.02.22.	GASTOS DE GESTION		
6.02.22.02.	Agasajo Al Personal	246,39	
	TOTAL DE GASTOS DE GESTION		246,39
6.02.30.	OTROS GASTOS DE ADMINISTRACION		
6.02.30.10.	GASTOS LEGALES		
6.02.30.10.0			
1.	Gastos Legales	523	
6.02.30.10.1			
0.	Otros Servicios	52	
	TOTAL DE GASTOS LEGALES	575	

	TOTAL DE OTROS GASTOS DE ADMINISTRACION		575
	TOTAL DE GASTOS DE ADMINISTRACION Y VENTAS		88032,06
6.03.	GASTOS FINANCIEROS		
6.03.01.	GASTOS FINANCIEROS		
6.03.01.01.	Intereses Bancarios	3191,77	
6.03.01.02.	Comisiones Bancarios	1276,32	
6.03.01.03.	Intereses y Multas No Tributarias	34,21	
6.03.01.04.	Diferencias En centavos	10,33	
	TOTAL DE GASTOS FINANCIEROS		4512,63
	TOTAL DE GASTOS FINANCIEROS		4512,63
6.10.	GASTOS NO DEDUCIBLES		
6.10.01.	SUELDO Y SALARIOS N.D.		
		29007,0	
6.10.01.01.	Sueldos N.d.	6	
	TOTAL DE SUELDO Y SALARIOS N.D.		29007,06
6.10.02.	MOVILIZACION Y VIATICOS		
6.10.02.01.	Movilización-gasolina N.d.	932,22	
		45874,9	
6.10.02.02.	Mensajería N.d.	7	
6.10.02.03.	Viáticos N.d.	891,59	
6.10.02.04.	Peajes N.d.	352	
	TOTAL DE MOVILIZACION Y VIATICOS		48050,78
6.10.03.	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES N.D.		
6.10.03.01.	Rep. y Mant. de Vehículos N.d.	187,5	
6.10.03.05.	Rep. y Mantenimiento de Oficina N.d.	946,51	
	TOTAL DE MANTENIMIENTO Y REPARACIONES N.D.		1134,01
6.10.06.	GASTOS LEGALES N.D.		
6.10.06.01.	Gastos Legales N.d.	120	
	TOTAL DE GASTOS LEGALES N.D.		120
6.10.07.	ARRIENDOS		
6.10.07.01.	Arriendos N.d.	40	
	TOTAL DE ARRIENDOS		40
6.10.11.	MATERIALES Y SUMINISTRO		

6.10.11.01.	Materiales y Suministro N.d.	557,9	
	TOTAL DE MATERIALES Y SUMINISTRO		557,9
6.10.20.	OTROS NO DEDUCIBLES		
6.10.20.01.	Otros Gastos	312,03	
	TOTAL DE OTROS NO DEDUCIBLES		312,03
			79221,7
	TOTAL DE GASTOS NO DEDUCIBLES		8
			465201,
	TOTAL DE GASTOS		52
			1739,06
	UTILIDAD DEL PRESENTE EJERCICIO		

Fuente: CITYCOURIER (2021)

Elaborado por: Toro y Villegas (2024)

- Los ingresos totales por ventas de servicios de courier (gravados) fueron de 465,929.16 dólares.
- Los otros ingresos operativos ascendieron a 1,011.42 dólares.
- Los gastos operativos, que incluyen sueldos y salarios, aportes al IESS, mantenimiento y reparaciones, entre otros, sumaron 293,435.05 dólares.
- Los gastos administrativos y de ventas totalizaron 88,032.06 dólares.
- La utilidad bruta fue de 466,940.58 dólares.

Con estos datos, podemos calcular el margen de contribución de los servicios de Courier Para calcular el margen de contribución de los servicios de courier, primero, necesitamos determinar los costos variables asociados con la prestación de estos servicios. A partir de los datos proporcionados en el estado de resultados, podemos identificar los siguientes gastos que probablemente sean variables y estén directamente relacionados con la prestación de servicios de courier:

- Movilización y viáticos: \$8,408.54
- Materiales y suministros (útiles de oficina): \$7,347.83
- Otros gastos operativos relacionados con el servicio de courier de terceros: \$113,556.12

Sumando estos costos variables, obtenemos un total de: \$129,312.49.
Ahora, para calcular el margen de contribución, podemos utilizar la siguiente fórmula:

Margen de Contribución = Ingresos por ventas de servicios de courier -
Costos variables

Ingresos por ventas de servicios de courier = \$465,929.16

Por lo tanto, el margen de contribución sería:

Margen de Contribución = \$465,929.16 - \$129,312.49 = \$336,616.67

Este margen de contribución representa la cantidad disponible para cubrir los gastos fijos y generar utilidades después de considerar los costos variables asociados con la prestación de servicios de courier. Es importante tener en cuenta que estos cálculos son simplificados y que podría haber otros costos variables que no se incluyeron explícitamente en el estado de resultados.

Para analizar los costos en el Estado de Resultados Integral de Citycourier S.A. del año 2021, podemos observar la distribución de los gastos en diferentes categorías. Los gastos operativos representan la mayoría de los desembolsos, destacando en su mayoría los sueldos y salarios, aportes al IESS, beneficios sociales y mantenimiento y reparaciones. Estos rubros reflejan los costos asociados con la operación diaria de la empresa, como el personal necesario para la prestación de servicios, los gastos relacionados con el mantenimiento de vehículos y equipos, así como los pagos obligatorios al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y otros beneficios para el personal.

Por otro lado, los gastos administrativos y de ventas también representan una parte significativa de los desembolsos, incluyendo sueldos y salarios, aportes al IESS, beneficios sociales y gastos generales de administración. Estos gastos son necesarios para garantizar el correcto funcionamiento de las

actividades administrativas y de venta de la empresa, así como para mantener una estructura organizativa eficiente y productiva.

En cuanto a los gastos financieros, aunque representan una parte relativamente pequeña del total de los gastos, son importantes ya que reflejan los intereses y comisiones pagados por la empresa por concepto de financiamiento externo. Estos gastos deben ser monitoreados de cerca para garantizar que no representen una carga excesiva para la empresa y afecten su rentabilidad.

Tabla 4

Estado de resultados integrales 2022

CITYCOURIER S.A.
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL
 Desde el 1/Ene/2022 al 31/Dic/2022

CUENTA	DESCRIPCION	PARCIAL	SUB-TOTAL	TOTAL
4	INGRESOS			
4.01.	VENTAS			
4.01.02.	VENTAS GRAVADAS			
4.01.02.01.	Servicio de Courier (gravadas)	609950,94		
4.01.02.02.	(-) Descuentos de Servicio Courier	-9644,73		
	TOTAL DE VENTAS GRAVADAS		600306,21	
	TOTAL DE VENTAS			600306,21
4.02.	OTROS INGRESOS			
4.02.02.	NO OPERACIONALES			
4.02.02.02.	Intereses Ganados	0,36		
	TOTAL DE NO OPERACIONALES		0,36	
4.02.03.	RECUPERACIONES DE GASTOS			
4.02.03.01.	Otros	104,85		
4.02.03.02.	Diferencia En centavos	3,91		
4.02.03.09.	Recuperación de Gastos	1244,54		
	TOTAL DE RECUPERACIONES DE GASTOS		1353,3	
	TOTAL DE OTROS INGRESOS			1353,66

	TOTAL DE INGRESOS		601659,87
	UTILIDAD BRUTA		601659,87
6	GASTOS		
6.01.	GASTOS DE OPERACIÓN		
6.01.01.	SUELDOS Y SALARIOS		
6.01.01.01.	Sueldos y Salarios	122033,91	
6.01.01.02.	Sobretiempos	3752,24	
	TOTAL DE SUELDOS Y SALARIOS		125786,15
6.01.02.	APORTES AL IESS		
6.01.02.01.	Aportes Patronales	15409,22	
6.01.02.02.	Fondo de Reserva	8201,99	
	TOTAL DE APORTES AL IESS		23611,21
6.01.03.	BENEFICIOS SOCIALES		
6.01.03.01.	Decimo Tercer Sueldo	10459,26	
6.01.03.02.	Decimo Cuarto Sueldo	9768,69	
6.01.03.03.	Vacaciones	254,76	
6.01.03.06.	Alimentación	250,16	
6.01.03.10.	Medicina	3178,72	
	TOTAL DE BENEFICIOS SOCIALES		23911,59
6.01.08.	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES		
6.01.08.01.	Rep. y Mant. de Vehículos	1818,77	
6.01.08.02.	Rep. y Mant. de Equipos	2339,19	
	TOTAL DE MANTENIMIENTO Y REPARACIONES		4157,96
6.01.09.	ARRIENDOS OPERATIVOS		
6.01.09.01.	Arriendo Quito	4041,96	
6.01.09.02.	Arriendo Guayaquil	3100	
	TOTAL DE ARRIENDOS OPERATIVOS		7141,96
6.01.12.	MOVILIZACION Y VIATICOS		
6.01.12.01.	Movilización-gasolina	9663,97	
	TOTAL DE MOVILIZACION Y VIATICOS		9663,97
6.01.14.	SEGUROS		
6.01.14.01.	Seguro de Vehículos	2492,15	
6.01.14.02.	Seguro de Fianzas	1811,32	
	TOTAL DE SEGUROS		4303,47

6.01.18.	SERVICIOS BASICOS		
6.01.18.03.	Comunicaciones	4646,18	
	TOTAL DE SERVICIOS BASICOS		4646,18
6.01.19.	MATERIALES Y SUMINISTROS		
6.01.19.01.	Útiles de Oficina	19671,61	
	TOTAL DE MATERIALES Y SUMINISTROS		19671,61
6.01.20.	IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES		
6.01.20.08.	Matriculación Vehículo	209,3	
	TOTAL DE IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES		209,3
6.01.21.	DEPRECIACIONES		
6.01.21.02.	Dep. de Instalaciones	241,08	
	TOTAL DE DEPRECIACIONES		241,08
6.01.30.	OTROS GASTOS DE OPERACIÓN		
6.01.30.10.	OTROS GASTOS DE OPERACIÓN		
6.01.30.10.02.	Cursos y Seminarios	80	
6.01.30.10.03.	Alícuota Condominio Quito	989,38	
6.01.30.10.10.	Servicio de Courier de Terceros	272390,12	
	TOTAL DE OTROS GASTOS DE OPERACIÓN	273459,5	
	TOTAL DE OTROS GASTOS DE OPERACIÓN		273459,5
	TOTAL DE GASTOS DE OPERACIÓN		496803,98
6.02.	GASTOS DE ADMINSTRACION Y VENTAS		
6.02.01.	SUELDOS Y SALARIOS		
6.02.01.01.	Sueldos y Salarios	33360	
	TOTAL DE SUELDOS Y SALARIOS		33360
6.02.02.	APORTES AL IESS		
6.02.02.01.	Aportes Patronales	4053,24	
6.02.02.02.	Fondo de Reserva	2778,84	
	TOTAL DE APORTES AL IESS		6832,08
6.02.03.	BENEFICIOS SOCIALES		
6.02.03.01.	Decimo Tercer Sueldo	2780,04	
6.02.03.02.	Decimo Cuarto Sueldo	1783,6	
6.02.03.06.	Alimentación	69,8	
	TOTAL DE BENEFICIOS SOCIALES		4633,44
6.02.05.	HONORARIOS PROFESIONALES		
6.02.05.01.	Honorarios Profesionales	9190	

	TOTAL DE HONORARIOS PROFESIONALES		9190
6.02.08.	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES		
6.02.08.01.	Rep. y Mant. de Vehículos	1177,83	
6.02.08.02.	Rep. y Mant. de Equipos	565	
6.02.08.03.	Rep. y Mant. de Oficina	2119,9	
	TOTAL DE MANTENIMIENTO Y REPARACIONES		3862,73
6.02.09.	ARRIENDOS ADMINISTRATIVOS		
6.02.09.01.	Arriendo de Oficina Guayaquil	4200	
6.02.09.03.	Arriendo de Oficina Ambato	250	
6.02.09.04.	Arriendo de Oficina Cuenca	401,79	
6.02.09.05.	Bodega Guayaquil	204,31	
	TOTAL DE ARRIENDOS ADMINISTRATIVOS		5056,1
6.02.18.	SERVICIOS BASICOS		
6.02.18.01.	Agua	424,45	
6.02.18.02.	Luz	2142,8	
	TOTAL DE SERVICIOS BASICOS		2567,25
6.02.19.	MATERIALES Y SUMINISTROS		
6.02.19.01.	Útiles de Oficina	1349,5	
6.02.19.02.	Uniformes	330	
	TOTAL DE MATERIALES Y SUMINISTROS		1679,5
6.02.20.	IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES		
6.02.20.01.	Municipio	349,81	
6.02.20.02.	Bomberos	56,31	
6.02.20.05.	Superintendencia de Cias	91,66	
6.02.20.07.	Impuestos Asumidos	3,35	
6.02.20.08.	Matriculación Vehículo	677,05	
6.02.20.09.	Ministerio de Telecomunicaciones		
6.02.20.09.	Contribución 1%	5122,82	
	TOTAL DE IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES		6301
6.02.21.	DEPRECIACIONES		
6.02.21.01.	Dep. de Vehículos Administrativos	8546,4	
6.02.21.02.	Dep. de Muebles y Enseres	521,76	
6.02.21.03.	Dep. Equipos de Computación	4343,02	
	TOTAL DE DEPRECIACIONES		13411,18
6.02.22.	GASTOS DE GESTION		
6.02.22.01.	Atención Al Cliente	26	
6.02.22.02.	Agasajo Al Personal	256,94	
	TOTAL DE GASTOS DE GESTION		282,94

6.02.23.	PUBLICIDAD		
6.02.23.01.	Publicidad y Propaganda	200	
	TOTAL DE PUBLICIDAD		200
6.02.30.	OTROS GASTOS DE ADMINISTRACION		
6.02.30.10.	GASTOS LEGALES		
6.02.30.10.01.	Gastos Legales	204,23	
	TOTAL DE GASTOS LEGALES	204,23	
	TOTAL DE OTROS GASTOS DE ADMINISTRACION		204,23
	TOTAL DE GASTOS DE ADMINSTRACION Y VENTAS		87580,45
6.03.	GASTOS FINANCIEROS		
6.03.01.	GASTOS FINANCIEROS		
6.03.01.01.	Intereses Bancarios	3403,63	
6.03.01.02.	Comisiones Bancarios	1816,25	
6.03.01.03.	Intereses y Multas No Tributarias	469,33	
6.03.01.04.	Diferencias En Centavos	-0,12	
	TOTAL DE GASTOS FINANCIEROS		5689,09
	TOTAL DE GASTOS FINANCIEROS		5689,09
6.10.	GASTOS NO DEDUCIBLES		
6.10.01.	SUELDO Y SALARIOS N.D.		
6.10.01.01.	Sueldos N.d.	4608,19	
	TOTAL DE SUELDO Y SALARIOS N.D.		4608,19
6.10.02.	MOVILIZACION Y VIATICOS		
	TOTAL DE MOVILIZACION Y VIATICOS		0
6.10.03.	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES N.D.		
6.10.03.01.	Rep. y Mant. de Vehículos N.d.	293,47	
6.10.03.05.	Rep. y Mantenimiento de Oficina N.d.	538,65	
	TOTAL DE MANTENIMIENTO Y REPARACIONES N.D.		832,12
6.10.04.	GASTOS DE GESTION N.D.		
6.10.04.02.	Agasajo Al Personal N.d.	37,8	
	TOTAL DE GASTOS DE GESTION N.D.		37,8
6.10.06.	GASTOS LEGALES N.D.		
6.10.06.01.	Gastos Legales N.d.	484,22	
	TOTAL DE GASTOS LEGALES N.D.		484,22

6.10.07.	ARRIENDOS		
6.10.07.01.	Arriendos N.d.	242,84	
	TOTAL DE ARRIENDOS		242,84
6.10.11.	MATERIALES Y SUMINISTRO		
6.10.11.01.	Materiales y Suministro N.d.	304,93	
	TOTAL DE MATERIALES Y SUMINISTRO		304,93
6.10.20.	OTROS NO DEDUCIBLES		
6.10.20.01.	Otros Gastos	353,74	
	TOTAL DE OTROS NO DEDUCIBLES		353,74
	TOTAL DE GASTOS NO DEDUCIBLES		6863,84
	TOTAL DE GASTOS		596937,36
	UTILIDAD DEL PRESENTE EJERCICIO		4722,51

Fuente: CITYCOURIER (2022)

Elaborado por: Toro y Villegas (2024)

Para analizar el estado de resultados de CITYCOURIER S.A. para el año 2022, podemos dividir el análisis en varias secciones clave:

1. Ingresos:

- Los ingresos totales para el año 2022 fueron de \$601,659.87.
- La mayoría de los ingresos provienen de las ventas de servicios de courier gravados, que totalizan \$600,306.21.

2. Costos Variables:

- Los principales costos variables asociados con la prestación de servicios de courier incluyen movilización y viáticos, materiales y suministros, y otros gastos operativos relacionados con el servicio de courier de terceros, que suman un total de \$301,725.70.

- El margen de contribución de los servicios de courier se calcula restando los costos variables de los ingresos, lo que resulta en un margen de contribución de \$298,580.51.

3. Gastos de Operación:

- Los gastos de operación totalizaron \$496,803.98. Estos incluyen sueldos y salarios, aportes al IESS, beneficios sociales, mantenimiento y reparaciones, arriendos operativos, seguros, servicios básicos, entre otros.
- Los gastos operativos representan los costos asociados con la operación diaria del negocio y la prestación de servicios.

4. Gastos de Administración y Ventas:

- Los gastos de administración y ventas totalizaron \$87,580.45 e incluyen sueldos y salarios, aportes al IESS, beneficios sociales, honorarios profesionales, mantenimiento y reparaciones, arriendos administrativos, servicios básicos, entre otros.
- Estos gastos representan los costos relacionados con las actividades administrativas y de venta de la empresa.

5. Gastos Financieros:

- Los gastos financieros ascendieron a \$5,689.09 e incluyen intereses bancarios, comisiones bancarias, intereses y multas no tributarias, entre otros.

6. Gastos no Deducibles:

- Los gastos no deducibles totalizaron \$6,863.84 e incluyen sueldos y salarios no deducibles, mantenimiento y reparaciones no deducibles, gastos de gestión no deducibles, entre otros.

7. Utilidad del Ejercicio:

Después de restar todos los gastos (incluidos los costos variables, gastos de operación, gastos de administración y ventas, gastos financieros y gastos no deducibles) de los ingresos totales, la empresa registró una utilidad del ejercicio de \$4,722.51.

CITYCOURIER S.A. logró generar ingresos significativos en el año 2022 a través de sus servicios de courier, aunque también incurrió en diversos costos y gastos asociados con la operación y administración del negocio. La empresa logró obtener una utilidad neta positiva, lo que indica un desempeño financiero favorable en el período analizado. Sin embargo, es importante monitorear y gestionar cuidadosamente los costos y gastos para mantener y mejorar la rentabilidad en el futuro.

Para calcular el margen de contribución de los servicios de courier en el año 2022, primero necesitamos identificar los costos variables asociados con la prestación de estos servicios. A partir de los datos proporcionados en el estado de resultados, podemos identificar los siguientes gastos que probablemente sean variables y estén directamente relacionados con la prestación de servicios de courier:

- Movilización y viáticos: \$9,663.97
- Materiales y suministros (útiles de oficina): \$19,671.61
- Otros gastos operativos relacionados con el servicio de courier de terceros: \$272,390.12

Sumando estos costos variables, obtenemos un total de: \$301,725.70.

Ahora, para calcular el margen de contribución, podemos utilizar la siguiente fórmula:

Margen de Contribución = Ingresos por ventas de servicios de courier - Costos variables

Ingresos por ventas de servicios de courier = \$600,306.21

Por lo tanto, el margen de contribución sería:

Margen de Contribución = \$600,306.21 - \$301,725.70 = \$298,580.51

Este margen de contribución representa la cantidad disponible para cubrir los gastos fijos y generar utilidades después de considerar los costos variables asociados con la prestación de servicios de courier. Es importante tener en cuenta que estos cálculos son simplificados y que podrían haber otros costos variables que no se incluyeron explícitamente en el estado de resultados.

En el Estado de Resultados Integral de Citycourier S.A. del año 2022, podemos observar una distribución de costos similar a la del año anterior, con algunas variaciones significativas en ciertas categorías de gastos. Los gastos operativos siguen siendo la mayor parte de los desembolsos, reflejando los costos asociados con la operación diaria de la empresa. Los sueldos y salarios, así como los aportes al IESS y beneficios sociales, continúan siendo los rubros más significativos dentro de esta categoría. Sin embargo, se observa un aumento en los gastos de mantenimiento y reparaciones, lo que puede indicar un mayor cuidado de los activos de la empresa o un incremento en las necesidades de mantenimiento.

Los gastos administrativos y de ventas también representan una parte considerable del total de los desembolsos, con sueldos y salarios, aportes al IESS, beneficios sociales y gastos generales de administración siendo los principales rubros. Se observa una ligera disminución en los gastos administrativos y de ventas en comparación con el año anterior, lo que podría indicar una mayor eficiencia en la gestión de estos gastos.

En cuanto a los gastos financieros, aunque siguen siendo una parte relativamente pequeña del total de los gastos, se observa un ligero aumento en comparación con el año anterior. Esto podría deberse a un aumento en los

intereses y comisiones pagados por la empresa por concepto de financiamiento externo o a cambios en las políticas financieras de la empresa.

4.3 Análisis Comparativo

Para realizar un análisis comparativo entre los años 2021 y 2022 de CITYCOURIER S.A., considerando los objetivos mencionados anteriormente, podemos observar los siguientes puntos clave:

1. Ingresos por Ventas de Servicios de Courier:

- En 2021, los ingresos por ventas de servicios de courier gravados fueron de \$626,821.27, mientras que en 2022 fueron de \$600,306.21. Esto representa una disminución del 4.2% en los ingresos por este concepto. La empresa no alcanzó el objetivo de aumentar los ingresos en un 10%.

2. Margen de Contribución:

- En 2021, el margen de contribución de los servicios de courier fue de \$316,336.33, mientras que en 2022 fue de \$298,580.51. Esto representa una disminución del 5.6% en el margen de contribución. La empresa tampoco logró el objetivo de mantener o mejorar el margen de contribución.

3. Gastos de Operación:

- En 2021, los gastos de operación fueron de \$464,907.69, mientras que en 2022 fueron de \$496,803.98. Esto representa un aumento del 6.9% en los gastos de operación. La empresa no cumplió con el objetivo de controlar o reducir los gastos de operación.

4. Gastos de Administración y Ventas:

- En 2021, los gastos de administración y ventas fueron de \$80,944.22, mientras que en 2022 fueron de \$87,580.45. Esto representa un aumento del 8.2% en estos gastos. La empresa tampoco logró el objetivo de controlar o reducir los gastos de administración y ventas.

5. Utilidad del Ejercicio:

En 2021, la utilidad del ejercicio fue de \$10,450.81, mientras que en 2022 fue de \$4,722.51. Esto representa una disminución del 54.8% en la utilidad del ejercicio. La empresa no cumplió con el objetivo de mantener o mejorar la rentabilidad.

Comparando los años 2021 y 2022, CITYCOURIER S.A. experimentó una disminución en los ingresos por ventas de servicios de courier, así como una reducción en el margen de contribución y una mayor carga de gastos operativos y de administración y ventas. Esto resultó en una significativa disminución en la utilidad del ejercicio. La empresa no logró cumplir con los objetivos establecidos en cuanto al crecimiento de los ingresos, el mantenimiento o mejora del margen de contribución y la rentabilidad. Se recomienda realizar un análisis detallado de las causas de estas variaciones y tomar medidas correctivas para mejorar el desempeño financiero en el futuro.

Tabla 5

Análisis comparativo

Aspecto	2021	2022
Balance de Equipos	Equipos en buen estado, sin necesidad inmediata de reemplazo.	Algunos equipos requieren mantenimiento o reemplazo debido al desgaste.

Reposición de la Inversión	Inversión moderada en actualización de tecnología y equipo.	Se requiere una inversión significativa para actualizar la flota de vehículos y sistemas de seguimiento.
Balance de Personal	Personal adecuado para cubrir la demanda actual.	Se necesitan contrataciones adicionales para cubrir la creciente demanda de servicios.
Balance de Insumos	Niveles de inventario suficientes para operaciones regulares.	Se necesita un control más estricto del inventario debido al aumento de la demanda.
Tarifa de Envío Nacional	Tarifas estables y competitivas en el mercado.	Ajuste moderado en las tarifas para cubrir los aumentos en los costos operativos.

Elaborado por: Toro & Villegas. (2024)

El análisis comparativo entre 2021 y 2022 revela varios cambios importantes en diferentes aspectos de CITYCOURIER:

1. Balance de Equipos:

- En 2021, los equipos estaban en buen estado y no requerían reemplazo inmediato, lo que indicaba una gestión eficiente de los activos.
- En 2022, se observa la necesidad de mantenimiento o reemplazo de algunos equipos debido al desgaste, lo que sugiere un mayor uso o una menor eficiencia en la gestión de activos.

2. Reposición de la Inversión:

- En 2021, se realizó una inversión moderada para actualizar la tecnología y el equipo, lo que muestra un enfoque prudente en la mejora de la infraestructura.
- En 2022, se requiere una inversión significativa para actualizar la flota de vehículos y los sistemas de seguimiento, lo que sugiere una necesidad urgente de modernización para mantener la competitividad y eficiencia operativa.

3. Balance de Personal:

- En 2021, el personal era adecuado para cubrir la demanda existente, lo que indica una planificación efectiva de recursos humanos.
- En 2022, se necesitan contrataciones adicionales para satisfacer la creciente demanda de servicios, lo que refleja un aumento en la carga de trabajo o una subestimación de las necesidades de personal en el año anterior.

4. Balance de Insumos:

- En 2021, los niveles de inventario eran suficientes para las operaciones regulares, lo que sugiere una gestión eficiente de la cadena de suministro.
- En 2022, se necesita un control más estricto del inventario debido al aumento de la demanda, lo que indica la necesidad de mejorar los procesos de gestión de inventario para evitar escasez o exceso de existencias.

5. Tarifa de Envío Nacional:

- En 2021, las tarifas se mantenían estables y competitivas en el mercado, lo que sugiere una estrategia de fijación de precios efectiva.
- En 2022, se observa un ajuste moderado en las tarifas para cubrir los aumentos en los costos operativos, lo que indica una respuesta proactiva a los cambios en el entorno empresarial y económico.

El análisis comparativo muestra una transición de un año con operaciones estables y moderada inversión a un año con desafíos de mantenimiento de equipos, aumento de la demanda de personal y necesidades significativas de inversión en infraestructura para mantener la competitividad y satisfacer la demanda del mercado.

4.4 Objetivos de la propuesta.

4.4.1 Objetivo General.

Analizar los costos por servicios para la mejora en la rentabilidad en la compañía Citycourier S.A.

4.4.2 Objetivos específicos

- Establecer una tarifa para el cobro de nuestros servicios, debidamente garantizada y respaldada con cálculos adecuados que garantice un resultado favorable.
- Cuantificar la contribución de cada cliente en el resultado global de la empresa.
- Detectar de manera eficaz el comportamiento de los costos de servicios para la buena utilización de los recursos

4.5 Justificación

De acuerdo a la opinión de los autores Prieto, de Velazco, Campos y Chumaceiro (2009) las empresas tienen la finalidad de crear riqueza. Sin

embargo, según la opinión de González Díaz (2000) en toda inversión debe tenerse en cuenta el costo de oportunidad. Esto quiere decir que una empresa debe generar utilidades, pero al mismo tiempo debe ser la mejor opción económica para invertir. Una empresa debe generar mayor utilidad que otras opciones de inversión.

De acuerdo con lo manifestado con Gonzáles Días (2000) una buena herramienta para comprar el rendimiento de una inversión es la tasa de interés pasiva bancaria oficial. Lo que significa que invertir debe ser mejor opción que dejar el dinero en una cuenta de acumulación al interés bancario máximo.

4.6 Alcance

Se considera que, a partir de la información obtenida en los diagnóstico y estudios previos en el mismo desarrollo de este trabajo de investigación, se evidencia según lo hallazgos las necesidades presentes de la empresa de identificar, controlar y reducir los costos operativos, con el objetivo de incrementar la rentabilidad que da la empresa a sus accionistas, mejorar las condiciones a sus trabajadores y prestar servicios de alta calidad y menor costo a los clientes de CITYCOURIER'S.

4.7 Desarrollo de la propuesta.

4.7.1 Estudio Técnico.

De acuerdo con Morillo (2001) para reducir los costos a niveles que permitan maximizar la rentabilidad es necesario identificarlos y cuantificarlos, una vez que estos costos hayan sido determinados pueden comenzar a controlarse, reducirse e incluso a eliminarse.

Para este fin es necesario contar con los estados financieros de la empresa, en especial con el estado de resultados. Debido a que la empresa no mantiene una contabilidad de costos sino comercial, es necesario clasificar las cuentas contables para llegar, por medio de adición, a los saldos a ser usados en el presente estudio.

4.7.2 Balance de Equipos

Para poder desarrollar la identificación, determinación, control y disminución de costos se establece los equipos necesarios en la siguiente tabla.

Tabla 6

Balance de Equipos

Cantidad	Item	Precio Unitario	Total
1	Software de gestión financiera	\$500	\$500
1	Hojas de cálculo (Excel, Google Sheets)	\$0	\$0
1	Software de análisis de precios	\$300	\$300
1	Acceso a bases de datos de mercado	\$200	\$200
1	Sistema de gestión de relaciones con clientes	\$700	\$700
1	Herramientas de análisis de clientes	\$400	\$400
1	Software de seguimiento de gastos	\$600	\$600
1	Herramientas de control de inventario	\$350	\$350
1	Software de contabilidad y análisis financiero	\$800	\$800
1	Herramientas de visualización de datos	\$250	\$250

Elaborado por: Toro & Villegas. (2024)

4.7.3 Reposición de la inversión.

Una vez terminado el estudio, es necesario mantener los equipos para que sean utilizados por el personal que sea seleccionado para realizar el control de costos de manera continua. Por este motivo es importante se determina la reposición de estos activos en la siguiente tabla.

Tabla 7

Reposición de Inversión

Cantidad	Item	Precio Unitario	Total
3	Vehículos de reparto	\$15,00	\$45,00
1	Sistema de seguimiento de flota	\$5,00	\$5,00
1	Actualización de software de logística	\$2,50	\$2,50
1	Mejora de infraestructura de almacén	\$10,00	\$10,00
1	Actualización de equipos de oficina	\$3,00	\$3,00
1	Capacitación de personal	\$1,50	\$1,50
1	Implementación de medidas de seguridad	\$2,00	\$2,00
1	Mejoras en sistemas de comunicación	\$4,00	\$4,00

Elaborado por: Toro & Villegas. (2024)

4.7.4 Balance de Personal

Para realizar el estudio y mantener a lo largo del tiempo costos controlados, es necesario mantener un equipo debidamente capacitado, consistente en un contador de costos, que dirigirá el trabajo de un asistente de costos y un asistente operativo. Los costos mensuales y anuales que corresponden a este personal se reflejan en la siguiente tabla.

Tabla 8

Balance del Personal

Número	Cargo	Sueldo	IESS	Beneficios Sociales
	Oficina			
1	Contador de costos	1.500,00	14,38	158,33
1	Asistente de costos	750	7,19	100
	Operaciones			
1	Asistente de operaciones	751	7,2	100
TOTAL, POR MES				3.388,09
TOTAL, ANUAL.				40.657,08

Elaborado por: Toro & Villegas. (2024)

4.7.5 Balance de Insumos

Los insumos necesarios para determinar, calcular y controlar los costos de operación de la empresa se determinan en la tabla siguiente.

Tabla 9

Balance de Insumos

Q	ÍTEM	PRECIO
1	Licencia del software contable de la empresa	50
2	Resma papel bond A4	2

10	Carpeta archivadora	4
3	Comunicaciones	30
4	Tinta para impresora	80
1	Otros	30
TOTAL		196

Elaborado por: Toro & Villegas. (2024)

4.7.6 Precio de venta de los servicios de Courier.

Según sostiene López Campoverde (2021) el precio de venta de los servicios de Courier varía dependiendo de algunos factores, entre los cuales se encuentran: volumen, peso, distancia de entrega y tipo de producto.

Debido a esto, se presenta en la siguiente tabla un tarifario para establecer el precio del servicio.

Tabla 10

Tarifas de Envío

Documentos	Kilos	Costa	Sierra	Oriente	Galápagos
Hasta 2Kg.	2	\$ 2,88	\$ 2,88	\$ 4,50	\$ 11,00
Paquetería					
Kilo de arranque	2	\$ 3,50	\$ 3,50	\$ 4,80	\$ 12,00
Kilo adicional		\$ 1,00	\$ 1,00	\$ 1,00	\$ 1,00

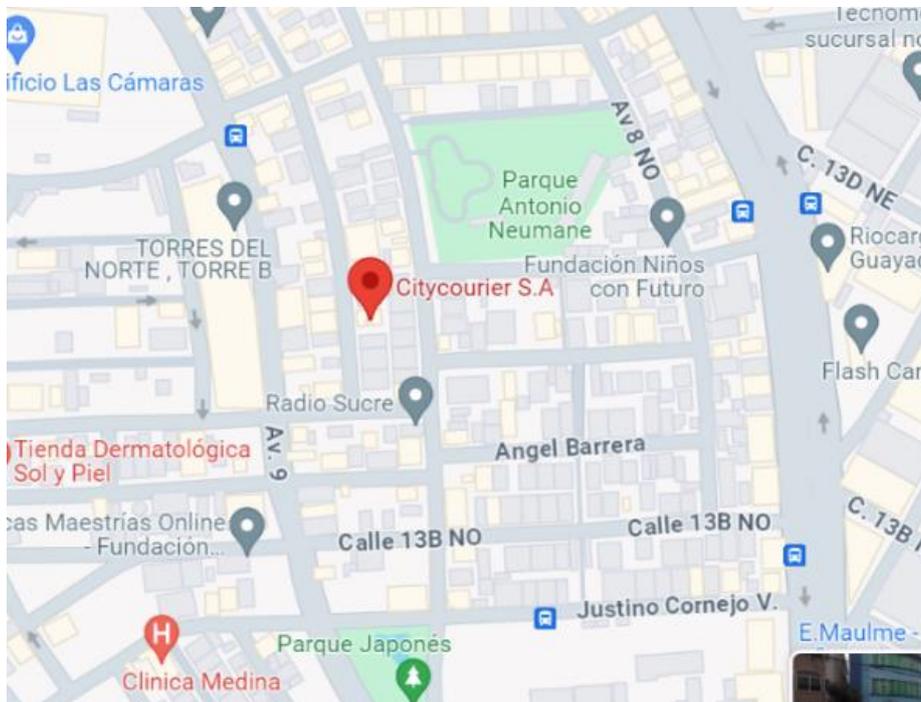
Elaborado por: Toro & Villegas. (2024)

Aquí se puede observar la diferencia de precios que hay en el servicio, va a depender del kilo y de la región que se encuentre el destino.

4.7.7 Localización

CITYCOURIER S. A. se encuentra ubicada en la provincia del Guayas, ciudad de Guayaquil, Avenida Miguel H, Alcívar, Mz. 506 y Avenida Nahim Isaías. en Torres del Norte, Torres del Norte, Torre A, Oficina 803.

Figura 1. Ubicación



Fuente: MAPS. (2024)

4.7.8 Estudio de Costos

De acuerdo con el autor Cahuin (2022) los costos de operación de una empresa de currier deben ser identificado y valorados porcentualmente. Esto se debe a que es la manera idónea de determinar cuáles son las cuentas que porcentualmente inciden más en el costo total de operación.

Los costos de operación de la empresa se han clasificado según la cuenta a la cual pertenecen y se reproducen en la siguiente tabla.

Tabla 11

Costos de Operación.

Costos de producción servicio de Courier Periodo 2021				
Cuenta	código	2021	subtotal	% del total
MANO DE OBRA				
Sueldo y salarios	6.01.01	106.548,48		
Aportes al IESS	6.01.02	19.271,98		
Beneficios sociales	6.01.03	22.536,77	148.357,23	50,52%
Mantenimiento y reparaciones	6.01.08	2.624,41	2.624,41	0,89%
Arriendos operativos	6.01.09	2.983,92	2.983,92	1,02%
Materiales y suministros	6.01.19	7.347,83	7.347,83	2,50%
Depreciaciones	6.01.21	241,08	241,08	0,08%
Otros gastos de operación	6.01.30	115.110,86	115.110,86	39,20%
Gasolina y viáticos	6.01.12	8.408,54	8.408,54	2,86%
Seguros	6.01.14	2.562,53	2.562,53	0,87%
Servicios Básicos	6.01.18	5.485,47	5.485,47	1,87%
Impuestos y contribuciones	6.01.20	313,18	313,18	0,11%
Depreciación	6.01.21	241,08	241,08	0,08%
TOTAL			293.676,13	100,00%

Elaborado por: Toro & Villegas. (2024)

Se evidencia que los costos que más contribuyen al costo total de operación son los costos de mano de obra y de otros gastos de operación, con un 50,52 % y 39,20% respectivamente con relación al total de costos de operación.

Se presenta un análisis porcentual de la cuenta antes mencionada, con la intención de determinar cuáles son los factores que tienen mayor incidencia en el saldo.

Tabla 12

Costos de Mano de Obra

Cuenta	Código	2021	% del total
Mano de obra.			
Sueldo y Salarios	6.01.01	106.548,48	71,82%
Aportes al IESS	6.01.02.	19.271,98	12,99%
Beneficios Sociales	6.01.03.	22.536,77	15,19%
TOTAL		148.357,23	100,00%

Elaborado por: Toro & Villegas. (2024)

Se evidencia que el costo que aporta mayormente al total es el correspondiente a sueldos y salarios, con un 71,82%.

Tabla 13

Otros Gastos de Operación

Cuenta	Código	2021	% del total
Otros gastos de operación			
Alícuota Condominio Quito	6.01.30.10.03.	1.554,74	1,35%
Servicio de Courier de Terceros	6.01.30.10.10.	113.556,12	98,65%
TOTAL		115.110,86	100,00%

Elaborado por: Toro & Villegas. (2024)

Se evidencia que el costo que aporta mayoritariamente al saldo de la cuenta es el que corresponde a servicios de Courier de terceros, con un 98,65%.

Con la finalidad de disminuir el costo total de operación y presentar una mejora en rentabilidad, los principales costos constitutivos de las cuentas deben ser controlado y disminuidos.

4.7.9 Inversión Requerida.

Debido a que el proceso puede tomar hasta tres meses a nivel de estudio, se presenta el valor de la inversión requerida en la siguiente tabla.

Tabla 14

Inversión requerida

ÍTEM	INVERSIÓN MENSUAL	INVERSIÓN POR 3 MESES
Personal	3.388,09	10.164,28
Equipos necesarios	4.100,00	4.100,00
Insumos	196,00	588,00
TOTAL	7.684,09	23.052,27

Elaborado por: Toro & Villegas. (2024)

4.7.10 Financiamiento de la inversión

La inversión necesaria será financiada mediante un crédito bancario a un plazo de 6 meses, con interés del 11.03% anual.

Tabla 15

Financiamiento

ÍTEM	ÍTEM	Plazo	Fuente
Personal	10.164,28	6 meses	Banco
Equipos necesarios	4.100,00	6 meses	Banco
Insumos	588	6 meses	Banco
TOTAL	23.052,27		
Préstamo bancario a 6 meses, al 11,03% anual interés simple.			

Elaborado por: Toro & Villegas. (2024)

4.7.11 Préstamo Bancario**Tabla 16**

Préstamo Bancario

s	A	I	A	Ms	Cs
0					20.112,28
1	3.541,44	189,39	3.352,05	3.352,05	16.760,23
2	3.509,87	157,83	3.352,05	6.704,09	13.408,19
3	3.478,31	126,26	3.352,05	10.056,14	10.056,14
4	3.446,74	94,7	3.352,05	13.408,19	6.704,09
5	3.415,18	63,13	3.352,05	16.760,23	3.352,05
6	3.383,61	31,57	3.352,05	20.112,28	0

Elaborado por: Toro & Villegas. (2024)

4.7.12 Estimación ventas (Proyectado).

Tabla 17

Estimación de Ventas

CUENTA	DESCRIPCIÓN	PROYECCIÓN	
4	INGRESOS		
4.01.	VENTAS		
4.01.02.	VENTAS GRAVADAS		
4.01.02.01.	Servicio de Courier (gravadas)	538.703,91	
4.01.02.02.	(-) Descuentos de Servicio Courier	-1.706,13	
	TOTAL, DE VENTAS GRAVADAS		
	TOTAL, DE VENTAS		536.997,77

Elaborado por: Toro & Villegas. (2024)

4.7.13 Estimación de Flujo de Caja (Proyectado)

Tabla 18

Flujo de Caja proyectado

Año	Ingresos	Egresos	Flujo de Caja
Año 1	\$641,09	\$635,81	\$5,27
Año 2	\$689,45	\$592,49	\$96,97
Año 3	\$721,38	\$612,54	\$108,84
Año 4	\$753,61	\$632,98	\$120,64
Año 5	\$791,25	\$657,42	\$133,82

Elaborado por: Toro & Villegas. (2024)

4.7.14 Evaluación del Proyecto

VAN (Valor Actual Neto) =276,195.76

TIR (Tasa Interna de Retorno): Utilizando la fórmula de TIR, que nos da una tasa del 21.29%.

Payback: 2.9

1. VAN (Valor Actual Neto):

- El VAN positivo de \$276,195.76 indica que el proyecto tiene un valor presente neto favorable. Esto significa que, considerando una tasa de descuento del 16%, el proyecto generaría un valor adicional de \$276,195.76 sobre la inversión inicial de \$23,052.27. Un VAN positivo sugiere que el proyecto es financieramente viable y que puede generar un retorno sobre la inversión.

2. TIR (Tasa Interna de Retorno):

- La TIR del 21.29% indica la tasa de rendimiento esperada del proyecto. Esta tasa supera la tasa de descuento del 16%, lo que significa que el proyecto sería rentable, ya que el rendimiento esperado supera el costo de oportunidad del capital. Una TIR del 21.29% es bastante alta y sugiere que el proyecto es atractivo desde el punto de vista financiero.

3. Payback:

- El período de recuperación o Payback de 2.9 años indica el tiempo necesario para recuperar la inversión inicial de \$23,052.27. Esto sugiere que, dentro de aproximadamente 3 años, la empresa recuperará completamente su inversión inicial. Un Payback de 2.9 años es razonablemente corto y sugiere que el proyecto tiene una buena capacidad para generar flujos de efectivo positivos en un período de tiempo relativamente corto.

En conjunto, estos indicadores sugieren que el proyecto es financieramente sólido y que podría generar retornos significativos para la empresa. La combinación de un VAN positivo, una TIR superior a la tasa de descuento y un Payback razonable respalda la viabilidad financiera del proyecto.

4.7.15 Punto de Equilibrio

Para el cálculo del punto de equilibrio se utilizó la fórmula:

$$PE = \frac{CF}{1 - \frac{CV}{Ventas}}$$

En donde:

Costo Fijo= 173.264,45

Costo Variable= 292.537,17

Venta anual= 293.676,13

PE= 465.940,58 dólares de EEUU.

Este valor se explica debido a que en el periodo 2021 la empresa tiene una utilidad de solo 1.739,06 dólares. Lo que significa que la empresa prácticamente vendió en su punto de equilibrio.

CONCLUSIONES

El análisis financiero del proyecto proporciona una visión clara sobre su viabilidad y potencial para la empresa Citycourier S.A. A continuación, se presentan las conclusiones para cada uno de los objetivos establecidos:

Establecer una tarifa para el cobro de nuestros servicios, debidamente garantizada y respaldada con cálculos adecuados que garantice un resultado favorable:

El análisis financiero respalda la importancia de establecer una tarifa competitiva y rentable para los servicios de la empresa. Con un VAN positivo de \$276,195.76 y una TIR del 21.29%, se confirma que el proyecto puede generar retornos favorables sobre la inversión inicial. Esto indica que la tarifa propuesta es adecuada para cubrir los costos operativos y generar beneficios adicionales para la empresa.

Cuantificar la contribución de cada cliente en el resultado global de la empresa: El flujo de efectivo proyectado a 5 años permite evaluar el impacto de cada cliente en los resultados financieros de la empresa. A través del análisis del flujo de efectivo, se puede identificar el valor neto de cada cliente y su contribución al flujo de caja total de la empresa. Esto proporciona una base sólida para la toma de decisiones relacionadas con la gestión de la cartera de clientes y el desarrollo de estrategias de retención y crecimiento.

Detectar de manera eficaz el comportamiento de los costos de servicios para la buena utilización de los recursos: El análisis de costos y el cálculo del VAN y la TIR permiten una comprensión profunda del comportamiento de los costos de servicios. Con un Payback de 2.9 años y una TIR del 21.29%, se evidencia que la empresa puede gestionar eficazmente sus costos y recursos para lograr resultados financieros favorables. Esto demuestra la importancia de monitorear y analizar continuamente los costos operativos para optimizar la eficiencia y la rentabilidad de la empresa.

RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar revisiones periódicas de las tarifas para garantizar que sigan siendo competitivas y rentables en un entorno empresarial dinámico. Esto implicará considerar cambios en los costos operativos, la inflación y la evolución del mercado.

Implementar un sistema de seguimiento y análisis de clientes para una mejor comprensión de la contribución de cada cliente. Estos sistemas ayudarán a identificar a los clientes más rentables, sus patrones de compra y su valor a largo plazo para la empresa, lo que permitirá una gestión más eficiente de la cartera de clientes.

Realizar una revisión constante de los procesos operativos para identificar áreas de mejora y eficiencia. Esto podría incluir la automatización de tareas, la optimización de rutas de entrega y la negociación de mejores precios con proveedores de insumos.

Capacitar al personal en la gestión eficiente de costos y recursos. Esto puede incluir programas de formación en control de inventario, reducción de desperdicios y optimización de recursos humanos. Se promoverá un equipo bien capacitado y comprometido que pueda contribuir significativamente a la rentabilidad y el éxito general de la empresa.

Monitorea constante del flujo de efectivo. Esto implicará la revisión periódica de los estados financieros, la identificación temprana de desviaciones y la adopción de medidas correctivas cuando sea necesario para mantener un flujo de efectivo positivo y estable.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- al, P. e. (2020). *Ballet Fiance* . New York.
- Barandiaran, K. I. (2021). *Calidad de atención al cliente y su influencia en la ventaja competitiva de las Micro y Pequeñas Empresas de la ciudad de Moyobamba en el periodo 2019*. Obtenido de <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/10310>
- Berrones-Sanz, L. D. (2021). Costos operativos en el transporte de mercancía por carretera el caso de los sistemas de construcción ligera en México. . *Dirección Y Organización*, 73, 5–17. doi:<https://doi.org/10.37610/dyo.v0i73.589>
- Cabrera, E. A. (2021). *Sistemas de costeo y la rentabilidad en las empresas del sector agrícola del cantón Daule*. Guayaquil: ULVR, 2021. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4426>
- Cahuin, S. N. (2022). *Costo de servicio en la rentabilidad de la empresa de Courier Sermex Perú SRL Ayacucho en el periodo 2021*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97712>
- Ccahuay , C. (2020). págs 348-359. *Introducción a la contabilidad de costos*
- Cedeño, B. V., & Ruales, M. X. (2020). *Análisis de los costos de producción de la empresa Plásticos y Perfiles*. Guayaquil: ULVR, 2020. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/3807>
- Cholan, J. E., & Ambrocio, S. J. (2020). *Propuesta de implementación de control interno y su incidencia en los costos laborales de la empresa Olva Courier S.A.C. sede Callao del año 2017*. Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3037224>
- Colaborador de DocuSign. (16 de septiembre de 2022). Obtenido de [Www.docusign.com](http://www.docusign.com): <https://www.docusign.com/es-mx/blog/costos-operativos>
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (2021). QUITO. Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

- Costos de tecnología. (8 de abril de 2014). *Costos de tecnología*. Obtenido de <https://www.lizardo-carvajal.com/costos-de-tecnologia/>
- Fran. (14 de agosto de 2023). *Gastos logísticos? Descubre cuáles son los principales y cómo gestionarlos*. Obtenido de In Side Logistics: <https://www.insidelogistics.com/cuales-son-los-principales-gastos-logisticos/>
- Garrido, J. C. (2023). Impacto de la gerencia de proyecto en la mejora de la competitividad e innovación dentro de las empresas. *Gerencia Libre*, 9. Obtenido de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gerencia_libre/article/view/10704
- Huamán, S. Y., & Guardamino, I. M. (2020). Influencia de la liquidez en la rentabilidad financiera Caso de la Compañía Goodyear S.A. *Revista de Investigación Valor Contable*, 7(1), 65–78. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1397
- Hurtado García, K. d. (2020). Sistemas de costo, logística inversa y gestión sostenible en empresas industriales. *Cooperativismo Y Desarrollo*, 8(3), 526–537. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2310-340X2020000300526&script=sci_arttext
- Largo, S. A. (2021). *"Desarrollo y ciclo de vida del producto "ESTRALANDIA"*. Tecnológico de Antioquia, Institución Universitaria. Obtenido de <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/1840>
- LEY DE COMPAÑIAS. (2017). *DISPOSICIONES GENERALES*. QUITO: ART. 1. Obtenido de https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf
- López, O. P., Manzano, R. O., Navas, S. J., Sanchez, B. J., Mayorga, C. E., & Nogales, R. (2023). Análisis Financiero: un enfoque práctico integral. *Editorial SciELa*, 1(1). Obtenido de <https://www.editorial-sciela.org/index.php/sciela/article/view/Book-1>
- Perez Prieto, M., de Velazco, J., Acosta Ocampo, I., & Chumacero, A. (2009). *Consideraciones teóricas para el análisis de las Pequeñas y Medianas Empresas como fuente de generación de empleo y su correspondencia ética con la Sociedad*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3178931>

- Ramirez, C., & Rivera, Y. C. (2019). *Análisis de las estrategias empresariales que aportan a la construcción de ventaja competitiva sostenible a las organizaciones*. Obtenido de <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/3523>
- Saenz, M. E. (2023). *Apalancamiento y rentabilidad empresarial en las Pymes sector industrial del Ecuador periodo 2017 al 2021*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9876>
- Salimbeni, S. D. (2021). Gestión del Ciclo de Vida del Producto en la Industria 4.0. *AACINI-Revista Internacional de Ingeniería Industrial*(3), 24-41. Obtenido de <http://www3.fi.mdp.edu.ar/otec/revista/index.php/AACINI-RIII/article/view/22>
- Satisfacción del cliente: la única guía necesaria para 2024. (2024). *Zendesk MX*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/satisfaccion-cliente/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20satisfacci%C3%B3n%20al,precisi%C3%B3n%20amabilidad%20entre%20otros>
- Sepúlveda, J. A. (2021). *Estandarización e implementación de mejoras para el proceso de provisiones de costos UEN Courier de TCC*. Universidad de Antioquia. Obtenido de https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/20197/1/Sepulveda_Jenifer_%20ProcesoProvisionesCostos.pdf
- SYDLE. (16 de mayo de 2022). *Costos logísticos: ¿cuáles son los 7 tipos principales y cómo gestionarlos?* Obtenido de Blog SYDLE: <https://www.sydle.com/es/blog/costos-logisticos-628fc87d1cef9e2cd9fcf505/>
- TI. (2020). Optimización de costos tecnológicos: Buenas prácticas y consejos. *Revista de Tecnologías de la Información*, 15(1), 112-125.
- Universidad EAFIT. (2019). *Desempeño del sistema financiero colombiano en el 2019 y retos en el 2020 - Escuela de Finanzas, Economía y Gobierno / Noticias - Universidad EAFIT*. Obtenido de Eafit.edu.co; www.eafit.com.: https://www.eafit.edu.co/escuelas/economiayfinanzas/noticias-eventos/Paginas/desempe%C3%B1o-del-sistema-financiero-colombiano-en-el-2019-y-retos-en-el-2020.aspx

ANEXOS

ANEXO 1 Preguntas para el Gerente Financiero

PREGUNTAS DE ENTREVISTAS AL GERENTE FINANCIERO DE LA COMPAÑÍA

1. Estructura de Costos:

- ¿Cómo está estructurada actualmente la gestión de costos en CITYCOURIER S.A.?

Tenemos identificados todos los gastos en los que incurre la empresa tales como los costos fijos y los costos variables siempre ajustándolos a nuestro modelo de negocio, considerando que nuestra empresa entrega servicios a nuestros clientes.

- ¿Cuáles son los principales componentes de los costos por servicios?

Unos de los principales componentes de los costos por servicios de mi representada es el pago de la prestación de servicios del recurso humano contratado y la nómina los que mensualmente están entre el 45% y el 50% de los gastos mensuales.

- ¿Cómo se realiza la asignación de costos a los diferentes servicios ofrecidos?

Se asignan los costos de acuerdo al servicio entregado a un determinado cliente, estos pueden ser por la entrega de correspondencia sin o con documentación habilitante de retorno. Si es con documentación habilitante intervienen costos adicionales como la impresión de este documento previo al envío de la correspondencia.

2. Fijación de Tarifas:

- ¿Cómo se determinan actualmente las tarifas para los servicios de la empresa?

Las tarifas son determinadas en concordancia con la necesidad del cliente, si necesita servicios o insumos adicionales a la entrega de la correspondencia esto va incrementando el costo del servicio.

- ¿Qué factores influyen en la fijación de tarifas?

Factores internos como la utilización de más recursos para satisfacer la necesidad de nuestro cliente.

Factores Externos como el precio: de los insumos, del combustible, servicios básicos, etc.

- ¿Se han realizado ajustes en las tarifas en respuesta a cambios en los costos o la demanda del mercado?

Hemos realizado ajustes a nuestras tarifas dependiendo de la cantidad de envíos masivos que nos propone el cliente, en el momento que se realizan muchas entregas la utilidad por cliente se incrementa lo que da a la empresa un mejor flujo de caja.

3. Rentabilidad por Cliente:

- ¿Cómo evalúa la contribución de cada cliente a la rentabilidad general de la empresa?

Hacemos un cálculo de los costos individuales versus las tarifas fijadas con cada cliente e identificamos la rentabilidad, luego identificamos donde podemos hacer los ajustes, esto sin desmejorar la calidad del servicio.

- ¿Existen diferencias significativas en la rentabilidad entre diferentes clientes?

Efectivamente existen diferencia entre la rentabilidad de un cliente a otro y esto lo da la cantidad de envíos de correspondencia y las entregas positivas que podamos hacer con nuestro contingente operativo.

- ¿Se realizan análisis de rentabilidad a nivel individual de clientes?

Si, muchas veces replanteamos los procesos y ajustamos los insumos que intervienen en la operación para bajar costos para que la tarifa pactada con nuestros clientes nos deje una mejor rentabilidad.

4. Desafíos y Oportunidades:

- ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la empresa en términos de gestión de costos?

Principalmente hacer constantes revisiones de los procesos internos y de la compra de insumos para la reducción de costos.

- ¿Existen oportunidades identificadas para mejorar la rentabilidad a través de ajustes en la estructura de costos o estrategias de fijación de tarifas?

Con nuestros principales clientes tenemos fijadas las tarifas contractualmente por lo que constantemente estamos revisando las oportunidades de bajar costos ya de esta manera poder obtener una mejor rentabilidad por cliente.

ANEXO 2.

Preguntas para el Contador

PREGUNTAS DE ENTREVISTAS AL CONTADOR DE LA COMPAÑÍA

1. Registro Contable:

- ¿Cómo se lleva a cabo el registro contable de los costos asociados con la prestación de servicios?

Se registran de forma inmediata el momento en que ocurre cualquier costo asignado en nuestra contable para cada rubro de acuerdo a su característica.

- ¿Existen categorías específicas de costos que requieran una atención especial en términos contables?

Existen costos específico importantes e indispensables que requieren atención especial como es el costo del servicio adquirido por la mano de obra directa e indirecta del personal que realiza el servicio de Courier que da la empresa, el mismo que es controlado y valorizado mediante un sistema especializado de control y rendimiento de cada persona que labora

2. Información Financiera:

- ¿Cómo se presentan y comunican los informes financieros internos relacionados con los costos y la rentabilidad?

Los informes financieros son presentados dentro de los 5 primeros días del mes siguiente al cierre, donde se analizan los resultados de cada mes

- ¿Qué métricas financieras son prioritarias para evaluar la salud financiera de la empresa?

Los índices de liquidez, rentabilidad y apalancamiento son los utilizados para medir la salud financiera de la empresa.

3. Efectos de Cambios en la Demanda:

- ¿Cómo la variabilidad en la demanda de servicios afecta los costos y la rentabilidad?

La variabilidad de la demanda está controlada mediante la asignación de costos fijos y costos variables que son proporcionalmente calculados a la demanda del mercado.

- ¿Se realizan ajustes operativos o estratégicos en respuesta a cambios en la demanda?

Cuando hay variabilidad en la demanda se realizan ajustes operativos como la contratación de personal eventual cuando la demanda los requiere en caso de que la demanda sea negativa se suspende al personal eventual por el periodo de esta demanda decreciente.

4. Colaboración con Otros Departamentos:

- ¿Cómo colabora el departamento financiero con otros departamentos para mejorar la rentabilidad?

Se colabora específicamente con el departamento de operación midiendo los rendimientos del personal, contratado versus la producción realizada determinando la rentabilidad.

- ¿Existen áreas de mejora identificadas en la coordinación entre departamentos para la gestión de costos?

Siempre el departamento de operación debe tener mejoras debido a los cambios realizados por los clientes, contratación de personal, producto a entregar, factores externos eventuales etc. Para poder controlar los costos de la actividad.