

# Costos en entidades prestadoras de servicios

**Carlos Arturo Gómez Restrepo\***

## Antecedentes

La National Association of Accountants (N.A.A.) de los EE.UU define la contabilidad de costos como "una técnica o método para determinar el costo de un proyecto, proceso o producto utilizado por la mayor parte de las entidades legales de una sociedad, o específicamente recomendado por un grupo de contabilidad autorizado"<sup>1</sup>.

En nuestro medio la contabilidad de costos ha estado ligada en la mayoría de los casos a los procesos manufactureros, entendiendo éstos como la transformación de materias primas en productos terminados en condiciones de ser vendidos. Hasta hace relativamente poco tiempo se presentaban grandes diferencias, en materia de costos, entre la contabilidad industrial, la contabilidad comercial y la contabilidad de entidades prestadoras de servicios. La contabilidad industrial era la única que utilizaba un sistema de acu-

mulación, liquidación y análisis de costos. En la comercial no interesaba más que el costo de ventas establecido a través del juego de inventarios (sistema periódico de inventarios) o a través de la cuenta de su mismo nombre (sistema de inventario permanente)<sup>2</sup>, y en las entidades de servicios sólo se comparaban los ingresos con los egresos sin tener en cuenta la necesidad de establecer lo que le costaba a la entidad atender la prestación del servicio<sup>3</sup>.

El advenimiento de la revolución industrial a partir de 1776, a raíz del invento de la máquina de vapor, trajo consigo un nuevo desarrollo y crecimiento de las industrias manufactureras, la necesidad de desarrollar teorías administrativas acordes con el nuevo modelo productivo y con ello un impulso a la contabilidad de costos como respuesta a las demandas de los administradores de contar con información de calidad sobre el proceso manufacturero que les permitiera ejercer un adecuado control y además elaborar de manera sistemática el proceso de planeación<sup>4</sup>.

\* Profesor asistente, Departamento de Finanzas. Facultad de Ciencias Económicas.

1. National Association of Accountants, *Statements on Management Accounting: Management Accounting Terminology*, Statement No. 2, New York, June 1 st 1983, p. 25.

2. En la actualidad es el único sistema autorizado por la legislación colombiana.

3. En las entidades estatales es aún más notoria la falta de un adecuado sistema de costos.

Al revisar el desarrollo teórico en esta materia se encuentra que entre 1880 y 1900 se publicó por primera vez en Inglaterra un libro titulado *Costos de manufactura* de Henry Metcalfe, en el cual se daba extraordinaria importancia a este sistema contable<sup>5</sup>.

La aparición de las tesis de Frederick Taylor hacia 1881 experimentando con la técnica del estudio de tiempos, inició el estudio del tema de administración y productividad. Dentro de su propuesta de estructura funcional técnica a través de ocho jefes funcionales incluyó "estándares o instrucciones de producción" y "tiempos y costos"<sup>6</sup>.

En 1907 debido al desarrollo de la fórmula de rentabilidad sobre el capital (R.O.I.) por parte de Donalson Brown, colaborador de Pierre Du Pont de Nemours, la cual relaciona el índice de rentabilidad de la explotación y el índice de rotación de capital, los diversos tipos de contabilidad hasta entonces utilizados de manera independiente (contabilidad de capital, contabilidad financiera y contabilidad de costos) se enlazaban en un modelo único, global y coherente y constituían una imagen económica completa de la empresa<sup>7</sup>.

Se observa que es la industria manufacturera la que origina la necesidad de teorizar y sistematizar el pensamiento administrativo y dentro de él los sistemas de información como la contabilidad de costos. La aparición de las empresas prestadoras de servicios estuvo en su comienzo desligada de las necesidades de establecer los costos directos e indirectos en que se incurría para poder desarrollar su objeto social, como consecuencia de una idea generalizada y por demás simplista mediante la cual se estructuraba el sistema de información financiera con el único objeto de establecer la utilidad o pérdida de una unidad económica partiendo de la premisa de que en estas entidades todos los gastos tienen el mismo grado de asociación con los ingresos.

Sin embargo, en la definición de contabilidad de costos de algunos autores ha aparecido la aplicación a productos o servicios. "La contabilidad de costos es, por consiguiente, una fase amplificada de la contabili-

dad general o financiera de una entidad industrial o mercantil, que proporciona rápidamente a la gerencia los datos relativos a los costos de producir o vender cada artículo o de suministrar un servicio en particular. Aunque el enorme desarrollo de la contabilidad de costos en los últimos años ha tenido lugar en las empresas manufactureras, ella y el control moderno se han extendido a los campos de la distribución, la banca, los seguros, los servicios públicos y el gobierno"<sup>8</sup>.

Aun algunos autores han incluido en sus libros de costos algún capítulo dedicado a los costos en entidades de servicios. El análisis efectuado por Germain B. Böer aplica los elementos del costeo directo a las entidades de servicios, concluyendo que para las mismas tiene poca importancia el manejo de los costos directos y deben centrarse en la planeación y control de los costos fijos y semifijos<sup>9</sup>.

En la actualidad las empresas prestadoras de servicios han cobrado vital importancia dentro de la actividad económica de un país (en España, por ejemplo, las empresas de servicios tienen más de 60% de participación en el PNB y generan más de 55% del empleo. Según datos de la Organización Mundial de Comercio (OMC) en 1995 el comercio mundial ascendió a US\$6,06 billones de los cuales el 19.31% correspondió a servicios, y en 1998 de los US\$6,5 billones el 20% correspondió a este mismo sector)<sup>10</sup>. Por su parte, Peter Drucker asegura que en el nuevo orden económico mundial que está emergiendo, transnacional, regionalmente integrado y de uso intensivo de información, las transnacionales del mañana no serán probablemente compañías manufactureras. La economía de servicios se está volviendo transnacional<sup>11</sup>.

Al observar los procesos de prestación de servicios, cualquiera que fuese la naturaleza de éstos, bien sea que atiendan a órdenes específicas como es el caso de talleres automotores, empresas de aseo o vigilancia, entidades dedicadas a la consultoría, o que atiendan procesos continuos como el caso de oficinas de asesores, oficinas de impuestos, bancos, lavanderías, instituciones educativas, aseguradoras, hospitales (aunque en este último

4. Óscar Gómez Bravo, *Contabilidad de costos*, Editorial McGraw-Hill, 1982, p. 2.

5. *Ibid.*

6. Carlos Eduardo Martínez Fajardo, *Administración de organizaciones. Productividad y eficacia*. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas, 1996, p. 108.

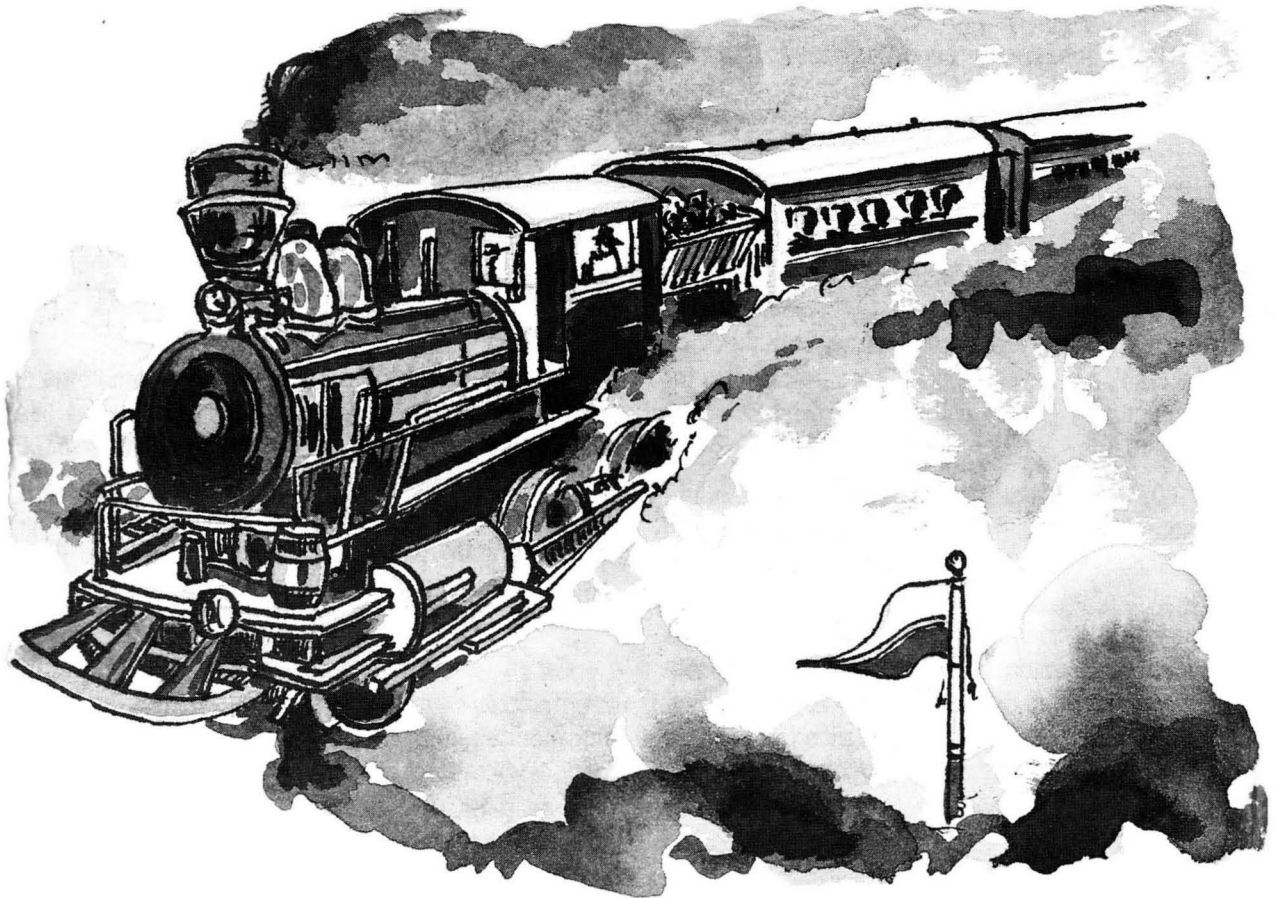
7. Philippe Lorino, *El control de gestión estratégico. La Gestión por Actividades*, Editorial Alfaomega Marcombo, 1994, p. 7.

8. Hohn J.W. Neuner, *Contabilidad de costos*, Editorial UTHEA, 1982, p. 3.

9. Germain B. Böer, *Contabilidad de costos directos y su contribución*, Editorial Limusa, 1977.

10. Vicente M. Ripoll Feliu, (coordinador), *Introducción a la contabilidad de gestión*, Editorial McGraw-Hill, 1994, p. 249.

11. Peter Drucker, *Gerencia para el futuro*, Grupo Editorial Norma, 1994, p. 316.



caso existe una mezcla de servicios continuos y por órdenes), podemos establecer la relevancia de un sistema de costos que suministre información adecuada sobre cada una de las fases del proceso de prestación del servicio, constituyéndose en una herramienta que facilite a la administración la realización de un buen control de los costos y gastos de la entidad, además de establecer correctamente una política de precios competitiva dentro del sector, fruto de la prestación de servicios eficientes, generando los recursos financieros para la subsistencia y el crecimiento de la entidad.

Con la reforma al Código de Comercio a través de la Ley 222 de 1995 se precisaron las responsabilidades de los administradores<sup>12</sup>, lo que implicó que éstos deben controlar adecuadamente y velar por los buenos resultados de las organizaciones. Esto significa que deberán administrar adecuadamente (entre otros) los ingresos, costos y gastos, por lo que en las entidades de servicios es imprescindible contar con un sistema de costos, el cual hasta el momento es poco

utilizado en nuestro medio. Pero además de las implicaciones legales hacia los administradores, independientemente que se trate de una entidad con o sin ánimo de lucro, es importante resaltar su responsabilidad social de mantener funcionando correctamente y dentro de los términos de viabilidad, tanto organizacional como financiera, las instituciones bajo su gestión.

La responsabilidad de los administradores no se limita a cumplir con el encargo de los propietarios; además, deberán estar conscientes del impacto social de su labor. En el caso de entidades estatales la responsabilidad es aún mayor, pues no sólo deberán garantizar la supervivencia de la institución sino su crecimiento a través de una adecuada prestación de servicios, atendiendo criterios de oportunidad y calidad, garantizando a los usuarios unos precios fijados sobre actividades eficientes, consecuencia del cuidadoso manejo de los costos, cuya principal herramienta es un sistema de información que responda a estas necesidades no sólo con calidad sino también con oportunidad.

12. Ley 222 de 1995, artículos 22, 23, 24 y 25.

## La gestión y los costos

El ejecutivo moderno debe tener suficientes conocimientos que le permitan dirigir el diseño y la implementación de sistemas de costos en empresas prestadoras de servicios, bien sea que éstas pertenezcan al sector privado o al público. Los modelos estudiados para las empresas industriales (costeo por órdenes de producción, por procesos, costos estándar y aun el costeo basado en actividades), no son suficientes para que el profesional esté en condiciones de desarrollar los sistemas en las entidades de servicios.

El estudio de los tres elementos del costo (materiales directos, mano de obra directa y costos indirectos de fabricación) son adaptables sólo en parte a las empresas de servicios. En éstas, la problemática a resolver no se limita a las materias primas agregadas, la mano de obra utilizada y los costos indirectos, en la forma en que el costeo tradicional ha venido haciéndolo, lo cual le ha valido todas las críticas que hoy en día se hacen a la contabilidad de costos<sup>13</sup>. Además debe diseñar una estructura que permita asignar costos comunes a cada uno de los servicios que se han prestado, de manera que refleje realmente los insumos demandados en cada uno de ellos. La adecuada asignación de costos indirectos es el tema central del denominado "costeo basado en las actividades"<sup>14</sup>, mediante el cual se plantea una alternativa que pretende asignar de una manera equitativa los costos indirectos para lo cual se propone remplazar las tasas predeterminadas hasta ahora empleadas por las actividades impulsoras de costos que no son otra cosa que inductores denominados "drivers"<sup>15</sup>.

"Taylor fue en efecto, uno de los pioneros del control de gestión industrial: fue el que desarrolló la contabilidad analítica, la asignación de costos indirectos, el cronometraje y el seguimiento de los tiempos de mano de obra directa, los estándares, la asignación de los costos indirectos mediante los tiempos de mano de obra o de los tiempos de má-

quina"<sup>16</sup>. Sin embargo, en la mayoría de los procesos industriales actualmente el factor preponderante ya no es la mano de obra, como lo era en tiempos de Taylor; gracias a la tecnificación y al desarrollo industrial, los recursos demandados por las empresas se distribuyen en un pastel que se reparte de manera bastante diferente entre los diversos elementos del costo donde la mano de obra entra a participar en unos porcentajes inferiores con respecto a los demás.

No obstante lo anterior, aunque debe ser una preocupación la correcta tasación de los costos tanto en los procesos industriales como en las entidades prestadoras de servicios, los gestores deben ampliar la óptica dejando de limitarse a la simple liquidación y asignación, enfocando sus esfuerzos al análisis de la cadena de valor<sup>17</sup> para que mediante su reconfiguración se permita a la organización propiamente dicha, a sus proveedores y clientes minimizar costos reales y, por qué no, pensar en los costos de transacción<sup>18</sup> estudiados por los interesados en la economía de las organizaciones<sup>19</sup>.

Los sistemas de costos para empresas de servicios deben revisar adecuadamente sus estructuras y encontrar las bases válidas para la asignación de los costos indirectos a los diversos servicios prestados. El valor de los materiales utilizados en la prestación de servicios, que en algunos casos puede ser importante (talleres de mecánica, hospitales, talleres de maquila, etc.) puede no tener importancia relativa en otras (consultorios jurídicos, oficinas de impuestos, entida-

13. James A. Brinson, *Contabilidad por actividades*, Editorial Alfaomega Marcombo, 1997, p. 22.

14. "La contabilidad por actividades es un proceso de acumulación en imputación de datos de coste y de rendimiento a las actividades de una firma que realimenta la información necesaria acerca de los resultados reales en comparación con los costes planificados para iniciar la acción correctiva allí donde sea requerido", James A. Brinson, *Ibid.*, p. 68.

15. Philippe Lorino, *El control de gestión estratégico. La gestión por actividades*, Editorial Alfaomega Marcombo, 1994, p. 81.

16. Philippe Lorino, *Ibid.*, p. 8.

17. "La cadena de valores de cualquier empresa de cualquier área es el conjunto interrelacionado de actividades creadoras de valor, que se extienden durante todos los procesos, que van desde la consecución de fuentes de materias primas para proveedores de componentes, hasta que el producto terminado se entrega finalmente en las manos del consumidor". John K. Shank & Vijay Govindarajan, *Gerencia estratégica de costos*, Editorial Norma, 1995, p. 16.

18. "Kenneth Arrow ha definido los costos de transacción como los costos de administración del sistema económico (1969, p. 48). Tales costos deben distinguirse de los de producción, que es la categoría de costos de la que se ha ocupado el análisis neoclásico. Los costos de transacción son el equivalente económico de la fricción en los sistemas físicos". Oliver E. Williamson, *Las instituciones económicas del capitalismo*, Fondo de Cultura Económica, México, 1989, p. 29.

19. Claude Ménard, *Economía de las organizaciones*, Editorial Norma, 1997.



des de investigación y desarrollo, profesionales independientes, etc.)

La mano de obra es por lo general un factor importante en las empresas de servicios, pero ello no significa que sea necesariamente la base correcta para asignar los costos comunes o indirectos a cada servicio prestado. En el caso de la oficina de un contador público, por ejemplo, si asigna los costos indirectos con base en las horas de mano de obra, estaría cargando igual valor proporcional a trabajos que difieren en cuanto a la demanda de recursos intelectuales, por ejemplo: horas de auditoría financiera, horas de entrada de datos a un sistema de contabilidad, horas de planeación tributaria, horas en la valoración de una empresa, etc. En este ejemplo particular, la simple utilización del valor de la mano de obra sería una base más adecuada.

Por otra parte, es importante analizar las características propias del servicio prestado, pues éste puede ser desarrollado por pedido, como es el caso de la consultoría, investigación, publicidad, profesionales independientes, etc., o con proceso continuo, como teatros, bancos, escuelas, hoteles, seguros, etc.<sup>20</sup>

Desde el punto de vista legal, el Plan único de Cuentas (PUC = establecido mediante Decreto No. 2650 de 1993 y modificado mediante el Decreto No. 2894 de 1994, en la clase 6 "costo de ventas" incluye el costo de la prestación de servicios, lo cual necesariamente obliga a las entidades dedicadas a la prestación de servicios a contar con un sistema de costos.

El costeo basado en actividades demanda un importante paso previo, consistente en llevar a la empresa a un cambio en su filosofía administrativa, para utilizar la gestión basada en actividades, persiguiendo la eliminación de aquellas que no agreguen valor al producto (en nuestro caso, servicio), en lo cual coincide con la filosofía de JIT<sup>21</sup>. A pesar de ese requisito previo, es necesario desarrollar una metodología que permita a las empresas de servicios definir las actividades que ejecutan en la prestación del mismo, para tomarlas como base o generadoras de los costos indi-

rectos hacia el producto final, que en nuestro caso es el servicio mismo.

El desarrollo del concepto de cadena de valor es importante para entender el objetivo planteado. En cada empresa existen una serie de actividades que se desarrollan para diseñar, producir, llevar al mercado, entregar y apoyar sus productos. Las actividades de la cadena de valor pueden dividirse en actividades primarias: logística interna, operaciones, logística externa, mercadotecnia y servicio al cliente; y en actividades de apoyo: infraestructura de la empresa, administración de recursos humanos, desarrollo tecnológico, abastecimiento. A su vez, las actividades primarias pueden dividirse en actividades discretas, por ejemplo, dentro de mercadotecnia se puede tener: publicidad, promoción, investigación de mercados. La interrelación entre actividades forma los llamados eslabones<sup>22</sup>.

La necesidad de los sistemas de costos adaptados para el sector de servicios se hace cada vez más evidente debido a la competencia abierta en sectores como el de comunicaciones, con la llegada de la telefonía móvil, los canales privados de televisión y el crecimiento de emisoras o como el de la salud, con la expedición de la Ley 100 de 1993 y la creación de E.P.S., I.P.S., y A.R.P.<sup>23</sup>, que ha hecho que los márgenes de rentabilidad sean cada vez más estrechos, por lo que cualquier error en el cálculo de los costos puede llevar a fijar precios poco competitivos o simplemente a tomar decisiones administrativas alejadas de la realidad.

## El estudio de los costos

Se considera de vital importancia incluir dentro del estudio de los costos un módulo dedicado a las empresas de servicios, que podría convertirse en una nueva materia dentro de los programas académicos. Dicho estudio debe partir del análisis de las características propias del servicio prestado (por pedido o secuencial) para analizar profundamente las características de cada uno y la manera como la contabilidad de costos debe adaptarse para brindar a la gerencia la información pertinente. Posteriormente debe estudiarse, de

20. Vicente M. Ripoll (coordinador), *Introducción a la contabilidad de gestión*, McGraw-Hill, 1994, p. 251.

21. G. Foster & C.T. Hongren, "Cost Accounting and Cost Management in a JIT Environment", *Journal of Cost Management*, Winter, 1988.

22. Michael Porter, *Competitive Advantage*, The Free Press, Nueva York, 1985.

23. Empresas Promotoras de Salud, Instituciones Prestadoras de servicios y Administradoras de Riesgos Profesionales.

acuerdo con las características definidas para el servicio, cada uno de los elementos del costo atendiendo a su importancia relativa dentro de los costos totales. Este estudio deberá efectuarse desde dos ópticas diferentes pero interrelacionadas: la administrativa y la contable.

A su vez, la administración debe servirse de la contabilidad de costos para ampliar el horizonte de análisis mediante la revisión de la cadena de valor que repercuta en importantes ahorros de costos.

Deben incluirse en el estudio de la cadena de valor las actividades primarias, secundarias, discretas y los eslabones correspondientes, para asociar los costos con estas actividades generadoras de valor. Este tema necesariamente deberá terminar con un análisis de las bases que originan los costos (llamados drivers<sup>24</sup> primarios y secundarios en costeo basado en actividades)<sup>25</sup>. Además, para la escogencia de una base adecuada es importante la utilización de coeficientes de correlación ( $R$  y  $R$  cuadrado) que permitan establecer el grado de asociación entre el costo a asignar y la base escogida<sup>26</sup>. No sobra la utilización de otras herramientas estadísticas que faciliten la elección de la base adecuada. Como ejemplo de métodos se tienen los métodos multivariados de dependencia: Logit, regresión, análisis de varianza, análisis de discriminante y los métodos multivariados de interdependencia: análisis factorial, análisis de correspondencia, componentes principales, análisis de Cluster y escala multidimensional<sup>27</sup>.

Una vez estudiada la metodología para la acumulación, asignación y liquidación de costos de cada uno de los servicios prestados por el ente analizado, se puede complementar el estudio con el desarrollo de evaluación de proyectos, valoración, programas de auditoría de costos (tanto financiera como operacional) de empresas de servicios, con un adecuado manejo de la estructura de costos que permita a la gerencia tomar acertadamente las decisiones inherentes.

24. Los factores causales de la eficiencia (plazo, costo y calidad) se denominan inductores de eficiencia o drivers, los cuales desempeñan un papel esencial en la gestión por actividades. Philippe Lorino, *op. cit.*, p. 81.

25. James A. Brimson, *op. cit.*, 1997.

26. William J. Stevenson, *op. cit.*, p. 428.

27. Métodos estadísticos que buscan interrelacionar múltiples variables no en un sentido causa-efecto o variable dependiente-variable independiente, sino estableciendo la forma en que las variables se afectan mutuamente.

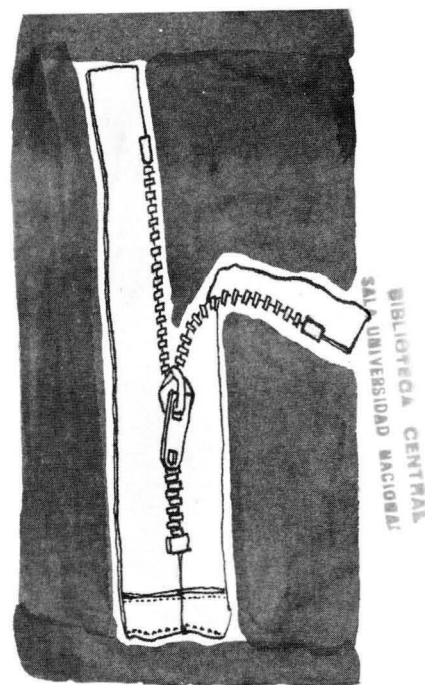
## Conclusiones

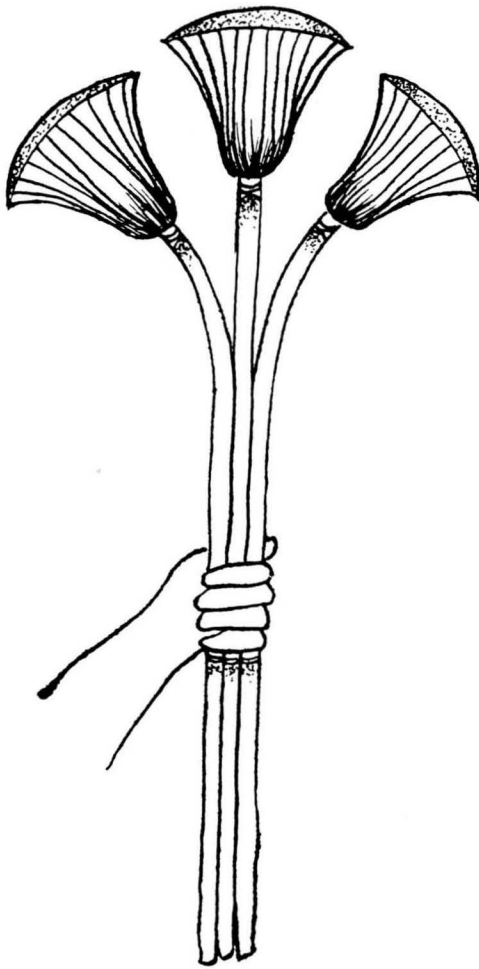
Dada la importancia de la actividad de los servicios en la economía moderna, es de vital importancia el desarrollo de sistemas de costos que se adapten a necesidades de renglones específicos y que sean el resultado de estudios serios que partan de la elaboración de modelos teóricos pero que además incluyan trabajos de campo, que garanticen su aplicabilidad.

Una de las primeras investigaciones que pueden abordarse es analizar la participación de las diferentes actividades del sector servicios dentro del PIB colombiano: consultoría, telefonía, televisión, radio, salud, transporte, agencias de publicidad y agencias de servicios temporales, estas últimas bastante utilizadas en la actualidad y que podrían convertirse eventualmente en prestadoras de servicios a las empresas a través de contratos de *outsourcing*.

Este estudio conduciría a determinar hacia qué sectores significativos debemos enfilar nuestros esfuerzos para diseñar modelos de costos que satisfagan sus necesidades particulares.

Además, considera importante el estudio de las instituciones gubernamentales para dotar a sus administradores de sistemas de información de costos, buscando que las actividades realizadas por las diversas áreas de la institución sean verdaderas generadoras de valor y no simples centros causantes de costos y gastos. Además, con un adecuado manejo de costos, los precios de los servicios al público serían competitivos y razonables. Dentro de las instituciones estatales, quedaría otro tema de investigación que tiene que ver con las interrelaciones entre institutos, es decir, los servicios que presta una institución a otra, por ejemplo el Instituto de





Medicina Legal y la Policía Nacional a instituciones como la Rama Jurisdiccional, que conllevan costos que nunca han sido calculados para establecer el costo real de un proceso judicial.

En resumen, después de los análisis planteados la investigación en materia de costos en entidades prestadoras de servicios podría realizarse a través de las siguientes etapas:

En una primera etapa debe estudiarse el tema de la asignación de costos y gastos comunes a las diferentes clases de servicios prestados, atendiendo a sus características propias, para lo cual se deben emplear los métodos estadísticos enunciados en páginas anteriores, de tal suerte que la correlación entre una base (o actividad) y el costo sea demostrable por medio de la observación de datos históricos. Esta correlación o relación de causalidad debe analizarse en dos perspectivas: de dependencia, es decir, relación causa-efecto o de interdepen-

dencia, estableciendo la relación en doble vía entre las variables estudiadas.

Una segunda etapa debe introducir en el estudio de las actividades que se realizan en la prestación del servicio, para determinar la viabilidad de emplearla como inductor del costo, pero con la condición previa de revisar el enfoque gerencial con el ánimo de establecer si la dirección está dispuesta a eliminar actividades que no agregan valor al servicio. Este nuevo enfoque incluye cambios tan importantes como, por ejemplo, no analizar responsabilidades o culpas sino el desempeño de las actividades. En este esquema se culmina proponiendo un modelo de costeo basado en las actividades. Dentro de este estudio sería importante también medir la posibilidad y el trabajo de adaptación de este sistema de costeo para las pequeñas y medianas empresas<sup>28</sup>.

En un tercer capítulo del estudio debe estructurarse la cadena de valor de los diferentes grupos de entidades prestadoras de servicios dentro del esquema de gerencia estratégica de costos, con miras a reducir costos que no reportan beneficios en todo el proceso, desde la adquisición de materias primas hasta el servicio posventa al cliente. En esta parte es posible determinar aquellos materiales y aquellas actividades que no agregan valor y de cuya eliminación se beneficiarían los proveedores de materias primas, la organización y los clientes. Si este enfoque se mira dentro de una perspectiva macroeconómica podríamos enlazar el análisis de la cadena de valor con el estudio de las organizaciones en la economía, lo que facilitaría el paso a una etapa siguiente en la que se estudiarían los costos de transacción ligándolos a la estructura de costos de las organizaciones.

28. Douglas T. Hicks, *El sistema de costos basado en las actividades (ABC). Guía para su implementación en pequeñas y medianas empresas*, Editorial Alfaomega Marcombo. 1998.