



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Carrera de Contabilidad y Auditoría

Análisis y determinación de los costos de operación de los servicios de relajación y bienestar en la empresa Balnearios Durán S.A.

Trabajo de titulación previo
a la obtención del título de
Contadora Pública Auditora
Modalidad: Proyecto Integrador

Autoras:

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo

C.I.: 0104690771

Erika Daniela Durán Chica

C.I.: 0105884092

Directora:

Ing. Silvia Gabriela Vázquez Galarza

C.I.: 0103365474

Cuenca, Ecuador

02-septiembre-2019



RESUMEN

El proyecto integrador presenta la aplicación del sistema de costos ABC, en el área de relajación y bienestar de Balnearios Durán S.A., debido a que utiliza un sistema de costeo tradicional para distribuir los costos a las áreas comerciales de la empresa, siendo la finalidad proponer un instrumento de gestión que considera todas las actividades para la determinación real de los costos por servicios.

Para la aplicación del sistema se utilizaron los datos proporcionados por la empresa de los últimos cuatro meses del 2018, utilizando una metodología basada en la observación directa y documental, que permitió establecer las actividades desarrolladas dentro del área y posteriormente el análisis e interpretación de los datos obtenidos en el transcurso de la investigación.

Se aplicaron métodos de investigación, partiendo desde el conocimiento general de la empresa, hasta establecer la propuesta metodológica y la aplicación del sistema, finalmente la información obtenida será útil para establecer las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Palabras claves: Costos ABC. Inductores. Mano de obra. Actividades. Costos indirectos.



ABSTRACT

This paper presents the application of the ABC cost system, in the area of relaxation and well-being of Balnearios Duran SA, because it uses a traditional costing system to distribute the costs to the commercial areas of the company, to obtain the final costs through a predetermined rate, the purpose being to propose a management instrument that considers all the activities carried out for the real determination of the costs.

For the application of the system we used the data provided by the company in the last four months of 2018, using a methodology based on direct documentary observation that allowed us to establish the activities developed within the area and then the analysis and interpretation of the data obtained in the course of the investigation.

Research methods were applied, starting from the general knowledge of the company, to establishing the methodological proposal and the application of the system, finally the information obtained will be useful to establish the respective conclusions and recommendations.

Keywords: ABC costs. Inducers. Labor. Activities. Indirect costs.



ÍNDICE

RESUMEN.....	2
ABSTRACT	3
ÍNDICE	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	9
ÍNDICE DE ANEXOS.....	10
AGRADECIMIENTO	21
AGRADECIMIENTO	22
DEDICATORIA.....	23
INTRODUCCIÓN.....	24
JUSTIFICACIÓN.....	26
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	27
OBJETIVO GENERAL.....	28
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	28
METODOLOGÍA.....	29
CAPÍTULO I.....	30
ANTECEDENTES GENERALES	30
1.1 Antecedentes del turismo en el Ecuador.....	30
1.1.1. Aguas termales como atractivo turístico	31
1.2. Antecedentes de la empresa Balnearios Durán S.A.	33
1.2.1. Reseña Histórica	33
1.2.2. Planificación Estratégica	35
1.2.2.1. Misión	35



1.2.2.2.	Visión.....	35
1.2.2.3.	Objetivos Empresariales	35
1.2.2.4.	Valores	35
1.2.2.5.	Estrategias.....	36
1.2.2.6.	Organigrama Funcional	36
1.2.2.7.	Análisis FODA	40
1.2.2.8.	Políticas Generales.....	41
1.3.	Análisis de la Estructura Económica Financiera.....	42
1.3.1.	Situación Financiera.....	42
1.3.2.	Situación Económica.....	44
1.4.	Servicios y Productos ofertados.....	46
1.4.1.	Alojamiento y Recreaciones	46
1.4.2.	Alimentos y Bebidas.....	47
1.4.3.	Relajación y Bienestar.....	48
1.5.	Principales Competidores	52
1.6.	Base Legal.....	54
CAPÍTULO II.....		56
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA		56
2.1.	Contabilidad.....	56
2.1.1.	Clasificación de la Contabilidad.....	56
2.1.2.	Contabilidad de Costos	57
2.1.2.1.	Objetivos de la Contabilidad de Costos	58
2.1.2.2.	Costo	58
2.1.2.3.	Elementos del Costo.....	59
2.1.2.4.	Clasificación de los Costos	64
2.1.2.5.	Sistema de Costeo	66



2.2. Costeo basado en Actividades (ABC)	68
2.2.1. Antecedentes	68
2.2.2. Conceptualización	70
2.2.3. Importancia	71
2.2.4. Objetivos	72
2.2.5. Conceptos Básicos del Costeo ABC	72
2.2.5.1. Recursos	72
2.2.5.2. Actividades	73
2.2.5.3. Proceso	75
2.2.5.4. Cadena de Valor.....	75
2.2.5.5. Centros de Costos	76
2.2.5.6. Objeto de Costo.....	76
2.2.5.7. Inductor.....	76
2.2.6. Ventajas	77
2.2.7. Metodología de la aplicación del costeo ABC.....	77
2.2.8. Comparación entre el costeo tradicional y el ABC.....	81
2.3. Gestión Basada en Actividades (ABC).....	82
CAPÍTULO III.....	83
ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DE LOS COSTOS DE OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS DE RELAJACIÓN Y BIENESTAR EN LA EMPRESA BALNEARIOS DURÁN S.A.	83
3.1. Metodología de costeo ABC para el área de relajación y bienestar en la empresa Balnearios Durán S.A.	83
3.1.1. Etapa previa	83
3.1.2. Etapa de desarrollo	85
3.1.2.1 Conocimiento preliminar de la estructura de costo.....	85



3.1.2.2	Levantamiento y análisis de los procesos y actividades.....	86
3.1.2.3	Identificación y reconocimiento de los recursos.....	112
3.1.2.4	Asignar los recursos directos a los objetos de costos	133
3.1.2.5	Definición de los inductores de recursos para la distribución de los costos indirectos	134
3.1.2.6	Asignar los costos indirectos y gastos a las actividades ..	140
3.1.2.7	Identificación y determinación de los objetos de costos ...	147
3.1.2.8	Asignar los costos de las actividades a los servicios.....	148
3.1.2.9	Determinación de los costos totales y unitarios de los servicios.	153
3.2.1	Resultados del proyecto	157
3.2.1.1	Contraste entre el sistema ABC – Absorbente	158
3.2.1.2	Análisis de la rentabilidad	161
CONCLUSIONES		165
RECOMENDACIONES.....		167
BIBLIOGRAFÍA.....		169
ANEXOS		172

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Análisis FODA.....	41
Tabla 2.	Principales Competidores	53
Tabla 3.	Diferencias entre el Costeo tradicional y ABC	81
Tabla 4.	Centro de Costos – Área de Relajación y Bienestar.....	86
Tabla 5.	Consolidación de actividades por centro de costos	101
Tabla 6 .	Análisis de las actividades en los centros de costos	110
Tabla 7.	Materiales indirectos del área de masajes	114
Tabla 8.	Distribución MOI-Piscineros.....	115

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica



Tabla 9. Distribución MOI-Cajeras	115
Tabla 10. Distribución MOI-Supervisores.....	116
Tabla 11. Distribución MOI-Mantenimiento	116
Tabla 12. Distribución MOI-Guardias Edificio central	117
Tabla 13. Distribución MOI-Guardias Edificio sector los Hervideros	117
Tabla 14. Resumen MOI por centro de costo.....	118
Tabla 15. Distribución de materiales de limpieza	118
Tabla 16. Consumo agua potable por centro de costo	119
Tabla 17. Distribución energía eléctrica por centro de costos	120
Tabla 18. Distribución de internet	120
Tabla 19. Distribución del consumo telefónico	121
Tabla 20. Distribución de combustible	121
Tabla 21. Distribución consumo gas Edificio Central	122
Tabla 22. Distribución consumo gas Edificio sector Hervideros.....	122
Tabla 23. Distribución Materiales de Mantenimiento.....	123
Tabla 24. Mantenimiento áreas verdes	123
Tabla 25. Distribución seguro general.....	124
Tabla 26. Distribución de Materiales de Oficina	124
Tabla 27. Distribución de lavandería.....	125
Tabla 28. Distribución de la Depreciación de Propiedad, Planta y Equipo .	126
Tabla 29. Distribución de los costos indirectos del complejo Hostería	127
Tabla 30. Resumen de la Distribución de Recursos por Centro de Costos Operacionales	128
Tabla 31. Servicios Básicos del área administrativa	130
Tabla 32. Seguros del área administrativa.....	130
Tabla 33. Depreciación de Propiedad, Planta y Equipo del área administrativa	131
Tabla 34. Otros gastos relacionados con el área administrativa	132
Tabla 35. Resumen de la asignación de los gastos administrativos.....	132
Tabla 36. Costo primo de los servicios del área de masajes del complejo Novaqua	133
Tabla 37. Inductores de recursos para las actividades operativas	134

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica



Tabla 38. Inductores de recursos para las actividades administrativas	138
Tabla 39. Costos de las actividades y procesos operativos de Hostería	140
Tabla 40. Costos de las actividades y procesos operativos de Balneario ..	142
Tabla 41. Costos de las actividades y procesos operativos de Riñón	143
Tabla 42. Costos de las actividades y procesos operativos de Novaqua ...	144
Tabla 43. Costo de las actividades y procesos administrativos.....	145
Tabla 44. Objetos de costos Hostería, Balnearios y Riñón	147
Tabla 45. Objetos de costo Novaqua	147
Tabla 46. Inductores de actividades operativas	148
Tabla 47. Costo unitario por objetos – Complejo Hostería	154
Tabla 48. Costo unitario por objetos – Complejo Balneario.....	154
Tabla 49. Costo unitario por objetos – Complejo Riñón	155
Tabla 50. Costo unitario por objetos – Complejo Novaqua	155
Tabla 51. Costo unitario total de los servicios de masajes del complejo Novaqua	156
Tabla 52. Diferencia por área entre el costeo Absorbente y ABC	158
Tabla 53. Diferencia por complejo entre el costeo Absorbente y ABC	160
Tabla 54. Rentabilidad de los servicios de Hostería.....	161
Tabla 55. Rentabilidad de los servicios de Balneario	162
Tabla 56. Rentabilidad de los servicios del Riñón	163

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Posición del Turismo en la Economía	31
Ilustración 2. Organigrama de empresa Balnearios Durán S. A.	37
Ilustración 3. Estructura Financiera período 2018	43
Ilustración 4. Ingresos período 2018	44
Ilustración 5. Distribución de ingresos y costos período 2018.....	45
Ilustración 6. Complejo Hostería	49
Ilustración 7. Complejo Balneario	50
Ilustración 8. Complejo El Riñón	51

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica



Ilustración 9. Complejo SPA Novaqua	52
Ilustración 10. Flujo del Costeo Basado en Actividades	71
Ilustración 11. Cadena de Valor Balnearios Durán S.A.	84
Ilustración 12. Flujo del Costeo Basado en Actividades Operativas	87
Ilustración 13. Flujo del Costeo Basado en Actividades Administrativos	102
Ilustración 14. Distribución de los recursos indirectos por centros de costos operativos	128
Ilustración 15 Asignación de los costos indirectos a los servicios de Hostería, Balneario y Riñón	150
Ilustración 16 Asignación de los costos indirectos a los servicios de Novaqua	151
Ilustración 17 Distribución del costo de las actividades administrativas a las áreas y complejos	152
Ilustración 18. Participación de los complejos en el costo por área.....	160

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Estrategias Corporativas Balnearios Durán S. A.	172
Anexo 2. Detalle de Socios empresa Balnearios Durán S. A.	175
Anexo 3. Estructura Financiera empresa Balnearios Durán S. A.	176
Anexo 4. Estructura Económica empresa Balnearios Durán S. A.	179
Anexo 5. Horarios de atención de los complejos	182
Anexo 6. Entrevista a los trabajadores de Balnearios Durán S.A.....	183
Anexo 7. Resumen entrevistas aplicadas al personal de Balnearios Durán S.A.	184
Anexo 8. Proceso de atención al cliente Hostería, Balneario y Riñón	186
Anexo 9. Proceso de atención al cliente Novaqua	187
Anexo 10. Proceso de aplicación de masaje o tratamiento.	188
Anexo 11. Proceso de Limpieza.	189
Anexo 12 Proceso de Mantenimiento	190
Anexo 13. Gestión de compra de suministros.....	191

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica



Anexo 14. Gestión de compra de Propiedad, Planta y Equipo, Bienes o Servicios.....	192
Anexo 15. Modelo de rol de pagos de la empresa Balnearios Durán S.A.	193
Anexo 16. Cálculos actuariales de la jubilación patronal y desahucio para el año 2018.	194
Anexo 17. Remuneración de las masajistas del Complejo Novaqua (bajo relación de dependencia) – septiembre a diciembre del 2018	195
Anexo 18. Honorarios por prestación de servicios profesionales en el complejo Novaqua (masajista) – septiembre a diciembre del 2018.....	197
Anexo 19. Cálculo de minutos de acuerdo a los días laborados por las masajistas – septiembre a diciembre del 2018	197
Anexo 20. Tiempo productivo del área de masajes del complejo Novaqua-septiembre a diciembre del 2018	198
Anexo 21. Costo de Mano de Obra Indirecta Piscineros Complejo Hostería – septiembre a diciembre del 2018	199
Anexo 22. Costo de Mano de Obra Indirecta Piscineros Complejo Balneario – septiembre a diciembre del 2018	201
Anexo 23. Costo de Mano de Obra Indirecta Piscineros Complejo Riñón – septiembre a diciembre del 2018	203
Anexo 24. Costo de Mano de Obra Indirecta Piscineros Complejo Novaqua – septiembre a diciembre del 2018	205
Anexo 25. Honorarios por prestación de servicios Piscineros – septiembre a diciembre del 2018	207
Anexo 26. Costo de Mano de Obra Indirecta Coordinadoras Complejo Novaqua – septiembre a diciembre del 2018	208
Anexo 27. Costo de Mano de Obra Indirecta Cajeras Complejos Hostería, Balnearios y Riñón – septiembre a diciembre del 2018	210
Anexo 28. Horas de atención de los complejos Hostería, Balneario y Riñón – septiembre a diciembre del 2018	214
Anexo 29. Costo de Mano de Obra Indirecta Supervisores – septiembre a diciembre del 2018	215



Anexo 30. Costo de Mano de Obra Indirecta Ayudantes de Mantenimiento – septiembre a diciembre del 2018	217
Anexo 31. Honorarios por mantenimiento externo – septiembre a diciembre del 2018.....	219
Anexo 32. Costo de Mano de Obra Indirecta Guardias (Edificio Central) – septiembre a diciembre del 2018	220
Anexo 33. Costo de Mano de Obra Indirecta Guardias (Edificio sector Hervideros) – septiembre a diciembre del 2018.....	222
Anexo 34. Distribución de los metros cuadrados de la empresa Bañerios Durán S.A.....	224
Anexo 35. Remuneración del personal administrativo – septiembre a diciembre del 2018	225
Anexo 36. Resumen del gasto por remuneración del personal administrativo - septiembre a diciembre del 2018	229
Anexo 37. Factura de consumo de agua potable de la empresa Bañerios Durán S.A.....	230
Anexo 38. Consumo Agua Potable medidor 13057728 (Hostería, Administración y Novaqua) – septiembre a diciembre del 2018	231
Anexo 39. Distribución del agua medidor Hostería, Administración y Novaqua – septiembre a diciembre del 2018	232
Anexo 40. Consumo Agua Potable medidor 4113569 (Bañerío y Administración) – septiembre a diciembre del 2018.....	233
Anexo 41. Distribución del agua medidor Bañerío y Administración – septiembre a diciembre del 2018	233
Anexo 42. Consumo Agua Potable medidor 5032026 y 1072085 (Riñón y Novaqua) – septiembre a diciembre del 2018.....	234
Anexo 43. Distribución del agua medidor Riñón y Novaqua – septiembre a diciembre del 2018	235
Anexo 44. Factura de consumo de energía eléctrica de la empresa Bañerios Durán S.A.....	236
Anexo 45. Consumo Eléctrico medidor 14626422 (Hostería, Administración y Novaqua) – septiembre a diciembre del 2018.....	237

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica



Anexo 46. Distribución del Consumo Eléctrico medidor Hostería, Administración y Novaqua– septiembre a diciembre del 2018	237
Anexo 47. Consumo Eléctrico medidor 2012300057 (Balneario) – septiembre a diciembre del 2018	239
Anexo 48. Distribución del Consumo Eléctrico medidor Balneario – septiembre a diciembre del 2018	240
Anexo 49. Consumo Eléctrico medidor 16903267 (Riñón y Novaqua) – septiembre a diciembre del 2018	241
Anexo 50. Distribución del Consumo Eléctrico medidor Riñón y Novaqua – septiembre a diciembre del 2018	241
Anexo 51. Factura de consumo de internet de la empresa Balnearios Durán S.A	244
Anexo 52 Resumen de consumo telefónico – septiembre a diciembre del 2018	245
Anexo 53. Distribución de consumo telefónico por extensiones (Central IP) – septiembre a diciembre del 2018	245
Anexo 54. Porcentajes de consumo de gas centralizado por área.....	246
Anexo 55. Valor de los edificios revaluados en el año 2012	248
Anexo 56. Depreciación de Propiedad, Planta y Equipo Complejo Hostería - septiembre a diciembre del 2018	249
Anexo 57. Depreciación de Propiedad, Planta y Equipo Complejo Balneario - septiembre a diciembre del 2018	250
Anexo 58. Depreciación de Propiedad, Planta y Equipo Complejo Riñón - septiembre a diciembre del 2018	252
Anexo 59. Depreciación de Propiedad, Planta y Equipo Complejo Novaqua - septiembre a diciembre del 2018	253
Anexo 60. Depreciación de Propiedad, Planta y Equipo Administración - septiembre a diciembre del 2018	255
Anexo 61. Gasto de publicidad y marketing – septiembre a diciembre del 2018	257
Anexo 62. Inductor de recursos operacionales – Área ocupada en el proceso de limpieza (m2)	258

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica



Anexo 63. Inductor de recursos operacionales – Capacidad en metros cúbicos de las piscinas y terma caliente258

Anexo 64. Inductor de recursos operacionales – Metros cúbicos consumidos259

Anexo 65. Inductor de recursos operacionales – KWH consumidos261

Anexo 66. Inductor de recursos operacionales – Cantidad de facturas por el tiempo empleado en cada actividad.....264

Anexo 67. Inductor de recursos operacionales – Porcentaje de consumo del gas por actividad264

Anexo 68. Inductor de recursos operacionales – Metros cuadrados por actividad265

Anexo 69. Inductor de recursos operacionales – Número de colaboradores que ocupan los materiales por el tiempo empleado en cada actividad.....267

Anexo 70. Inductor de recursos operacionales–Costo de Propiedad, Planta y Equipo utilizados en cada actividad (Hostería)268

Anexo 71. Inductor de recursos operacionales – Costo de Propiedad, Planta y Equipo utilizados en cada actividad (Balneario).....270

Anexo 72. Inductor de recursos operacionales – Costo de Propiedad, Planta y Equipo utilizados en cada actividad (Riñón).....272

Anexo 73. Inductor de recursos operacionales – Costo de Propiedad, Planta y Equipo utilizados en cada actividad (Novaqua).....273

Anexo 74. Inductor de recursos administrativos – Número de colaboradores por el tiempo empleado en cada actividad276

Anexo 75. Inductor de recursos administrativos – KWH consumidos.....277

Anexo 76. Inductor de recursos administrativos – Cantidad de extensiones por el tiempo empleado en cada actividad.....278

Anexo 77. Inductor de recursos administrativos – Metros cuadrados por actividad279

Anexo 78. Inductor de recursos administrativos – Costo de las instalaciones y equipos utilizados en cada actividad.....280

Anexo 79. Inductor de recursos administrativos – Costo de los muebles y enseres utilizados en cada actividad282

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica



Anexo 80. Inductor de recursos administrativos – Costo de los equipos de computación utilizados en cada actividad	284
Anexo 81. Distribución MOI a las actividades operativas - Complejo Hostería	286
Anexo 82. Distribución MOI a las actividades operativas - Complejo Balneario	287
Anexo 83. Distribución MOI a las actividades operativas - Complejo Riñón	288
Anexo 84. Distribución MOI a las actividades operativas - Complejo Novaqua	289
Anexo 85. Distribución de las remuneraciones a las actividades administrativas.....	290
Anexo 86. Asignación de los costos indirectos a las actividades operativas- Hostería	293
Anexo 87. Asignación de los costos indirectos a las actividades operativas- Balneario	295
Anexo 88. Asignación de los costos indirectos a las actividades operativas- Riñón	297
Anexo 89. Asignación de los costos indirectos a las actividades operativas- Novaqua	299
Anexo 90. Asignación de los gastos a las actividades administrativas	302
Anexo 91. Inductor de actividades operativas – Metros cuadrados por objetos de costos	306
Anexo 92. Asignación del costo de las actividades operativas a los objetos - Hostería	308
Anexo 93. Asignación del costo de las actividades operativas a los objetos - Balneario	309
Anexo 94. Asignación del costo de las actividades operativas a los objetos - Riñón	310
Anexo 95. Asignación del costo de las actividades operativas a los objetos - Novaqua	311



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Anexo 96. Asignación del costo de las actividades administrativas a las áreas y centros de costos.....	315
Anexo 97 Distribución del costo de las actividades administrativas a los servicios	317
Anexo 98 Análisis de rentabilidad de los servicios y paquetes del complejo Novaqua	319
Anexo 99. Protocolo de tesis	323



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio
Institucional

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo, en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Análisis y determinación de los costos de operación de los servicios de relajación y bienestar en la empresa Balnearios Durán S.A", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 2 de septiembre de 2019

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo

0104690771



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio
Institucional

Erika Daniela Durán Chica, en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Análisis y determinación de los costos de operación de los servicios de relajación y bienestar en la empresa Balnearios Durán S.A.", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 2 de septiembre de 2019

Erika Daniela Durán Chica

0105884092



Cláusula de Propiedad Intelectual

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo, autora del trabajo de titulación "Análisis y determinación de los costos de operación de los servicios de relajación y bienestar en la empresa Balnearios Durán S.A", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 2 de septiembre de 2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Verónica B", written over a horizontal line.

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo

0104690771



Cláusula de Propiedad Intelectual

Erika Daniela Durán Chica, autora del trabajo de titulación "Análisis y determinación de los costos de operación de los servicios de relajación y bienestar en la empresa Balnearios Durán S.A.", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 2 de septiembre de 2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Erika Daniela Durán Chica", written over a horizontal line.

Erika Daniela Durán Chica

0105884092



AGRADECIMIENTO

A mi familia por siempre estar en cada paso de mi vida, infinitamente a mi madre Susana por todo el cariño, amor y comprensión, hermanos, cuñadas, tías, primas, primos y a mi enamorado a pesar de las altas horas de reuniones que mantenía siempre estuvo cuidando de mi bienestar y seguridad. Y demás familiares que estuvieron pendientes y alentándome no solo en este tiempo del proyecto sino en toda mi etapa universitaria, les agradezco por su permanencia y constancia en cada apoyo recibido.

A Kascla Cía. Ltda., por ser parte de mi formación profesional. Además de brindar el apoyo y tiempo requerido en todo momento, agradezco a cada uno de ustedes por ser como una familia.

A la familia Duran Chica por darme la apertura a su hogar y apoyarme durante todo este proceso.

A mis amigas y amigos por esa linda amistad formada en la universidad y fuera de ella, a pesar que cada uno tomamos rumbos diferentes siempre estamos pendientes, especialmente a Adriana, Estefanía, Jenny, Noelia y mi compañera de tesis Daniela.

Verónica Benenaula



AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios quien es el pilar fundamental que rige mi vida, por permitirme culminar una meta muy importante, la cual es fruto de mucho trabajo, esfuerzo y dedicación a lo largo de toda mi formación académica.

A mi familia por haberme formado y darme su ejemplo a seguir, fomentándome principios y valores. Por ser mi soporte en momentos difíciles y por alentarme a seguir superándome.

A mis amigos, con quienes he formado lazos de amistad inquebrantables, por su motivación y por todos los buenos y malos momentos que hemos compartido, haciendo de la etapa universitaria una experiencia llena de vivencias que jamás olvidaré.

Extiendo el agradecimiento a mis estimados docentes de la Universidad de Cuenca por todos los conocimientos impartidos, de manera especial a la Ing. Gabriela Vásquez mi directora de tesis, quien me guió a lo largo de la elaboración de este proyecto con paciencia y dedicación.

Finalmente agradecemos a la empresa Balnearios Durán S.A. por darme la oportunidad para desarrollar este proyecto integrador, así mismo al personal del área administrativa y operativa por brindarnos su apoyo y tiempo.

Daniela Durán



DEDICATORIA

Este trabajo de titulación lo dedico con mucho cariño para unas personas muy especiales:

Mis sobrinos Sebastián, Antonio y Bebé

Mi Ahijada Danna

Verónica Benenaula

Este proyecto lo dedico a mis padres José y Alexandra por su amor, apoyo, sacrificio y confianza a lo largo de cada etapa de mi vida, por enseñarme a no rendirme y perseguir mis sueños.

A mi hermano Juan José, mi abuelita Clara y mis tíos Ronald, Freddy, Miriam, Angélica y Belén, por su apoyo incondicional y cariño, por estar siempre presentes con cada palabra de aliento, y por darle ese toque de alegría a mi vida.

A la memoria de mi abuelitos, Daniel y Mario, por el ejemplo para salir adelante, los consejos y el cariño de padre que me brindaron en una de las etapas más difíciles de mi vida.

A una persona muy especial Luis, por toda la paciencia, comprensión y apoyo brindado para cumplir cada una de mis metas.

A mis queridas amigas, Belén, Jenny y Verónica quienes han llegado a formar parte importante de mi vida, gracias por la motivación y por cada momento compartido.

Daniela Durán



INTRODUCCIÓN

Los sistemas de costos comunes utilizados por la mayoría de empresas no les permiten contar con información suficiente y oportuna para la toma de decisiones como la fijación de precios y la elaboración de estrategias que le permitan competir en el mercado. El sistema ABC no solo genera información referente a los costos y ganancias, sino que ayuda a corregir las deficiencias encontradas en las diferentes actividades que se ejecutan en la prestación de los servicios.

La metodología ABC, se basa en la determinación y tratamiento de los costos indirectos de fabricación, con la ayuda de inductores de costos o cost driver, para una mejor precisión en la determinación del costo de los productos o servicios. Para ello es importante involucrarse en el análisis de las actividades e identificar cuales generan o no valor, así determinar aquellas innecesarias para ser reducidas o eliminadas dentro del proceso productivo u operativo.

Mediante el estudio realizado a Balnearios Duran S.A., se evidenció que utilizan un sistema de costeo tradicional, mediante la distribución de los costos a las diferentes áreas, utilizando como tasa predetermina el nivel de ventas, lo que ha ocasionado que las decisiones basadas en estos datos no sean correctas. Es importante señalar que, el sistema utilizado por la empresa no ha permitido establecer los costos de los servicios brindados en el área de relajación, por ello se pretende dotar de una guía que permita mejorar la asignación de los costos; y esa información contribuya a la toma de decisiones adecuadas.

Para el desarrollo de la presente investigación se plantearon tres capítulos mismos que se describen a continuación:

En el capítulo I se dará a conocer de manera general a la empresa Balnearios Duran S.A., su historia, estructura organizacional, actividad comercial, etc. Esta información permitirá entender el funcionamiento de la empresa objeto de estudio.

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica



UNIVERSIDAD DE CUENCA

En el capítulo II se estudiará las bases teóricas con respecto a los diferentes sistemas de costos, de manera que se identificará el más adecuado para la empresa y, en consecuencia, se fundamentará su aplicación.

En el capítulo III se realizará la aplicación práctica del sistema ABC, con los conocimientos adquiridos de la investigación realizada, recopilación y análisis de la información, de esta manera se cumplirán los objetivos propuestos y se determinará el costo real y la rentabilidad de los servicios en cada centro de costos.



JUSTIFICACIÓN

Es de vital importancia que las empresas destinadas a la prestación de servicios definan adecuadamente los costos, con la finalidad de proporcionar información que permita medir la eficacia y eficiencia institucional; buscando la optimización de los recursos y el cumplimiento de los objetivos empresariales. En la actualidad, a pesar de los avances en temas administrativos y tecnológicos que diariamente se presentan, y que facilitan la determinación y clasificación de los costos, todavía existen organizaciones que no han definido sistemas de costeos, que a partir de sus necesidades les permita mejorar el uso de los recursos y la competitividad.

En el caso de Balnearios Durán S.A., no se ha establecido un sistema de costeo que permita determinar el costo incurrido en la prestación de cada uno de los servicios del área de relajación y bienestar, constituyendo una limitación para la generación de información adecuada y oportuna. Es importante señalar que la gran variedad de servicios de esta área, ofertados en cuatro complejos y la importante participación de los costos indirectos en el costo total, son las razones por las que a la organización se le ha dificultado el establecimiento de un adecuado sistema de costeo. Esta situación ha ocasionado que únicamente se lleve un control de costos generales por área y que las decisiones respecto a estos servicios sean tomadas en función del criterio y experiencia de los administradores.

Ante este escenario, se ha decidido realizar el “**Análisis y determinación de los costos de operación de los servicios de relajación y bienestar en la empresa Balnearios Durán S.A.**”; que en el ejercicio fiscal 2018 representan el 58.56% del total de ingresos, lo que equivale a \$1'625.710,05; con la finalidad de establecer un sistema de costos para cada uno de los servicios de los complejos; permitiendo determinar con precisión sus costos reales unitarios para evitar la sobre o subestimación de los mismos. A la vez, ayudará

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica



a los directivos a optimizar los recursos, mejorar las operaciones de los balnearios y el proceso de toma de decisiones. El resultado del proyecto, también, servirá de base para que la organización establezca un apropiado sistema de costos para el resto de áreas, con la finalidad de satisfacer sus necesidades de información.

Para el desarrollo de esta investigación se empleará el costeo más efectivo acorde a las características de la empresa, considerando que en la prestación de los servicios del área estudiada los costos indirectos son superiores en comparación con la materia prima directa y la mano de obra directa; por tal razón dichos valores deben ser distribuidos a los servicios en función del principio de causalidad.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El problema central que se ha identificado en Balnearios Durán S.A., radica en que la compleja estructura operativa del área de relajación y bienestar no ha permitido establecer un sistema de costeo adecuado para estimar de manera razonable los recursos utilizados en la prestación de los servicios ofertados en los balnearios. Adicional, se identificó que la información proporcionada por el sistema contable actual únicamente permite el control de los costos generales del área, ocasionando que la gerencia desconozca la utilidad y rentabilidad de los servicios y que las decisiones respecto de estos sean tomadas de forma empírica.

Tras la problemática mencionada se plantean las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Cuál es el sistema de costeo más efectivo para determinar el costo de los servicios del área de relajación y bienestar?
- ¿En qué medida participan los valores indirectos en el costo total de los servicios?
- ¿Cuál es la utilidad y rentabilidad de los servicios ofertados en los balnearios que conforman la empresa?



OBJETIVO GENERAL

Analizar y determinar los costos de operación de los servicios de relajación y bienestar de la empresa Balnearios Durán S.A., durante el período septiembre a diciembre del 2018, con la finalidad de proporcionar una herramienta que ayude a determinar sus costos totales y unitarios, obteniendo información confiable y oportuna para una correcta planeación, control y toma de decisiones.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Obtener conocimiento general de la empresa mediante la recopilación de información administrativa, financiera y legal, con el fin de identificar su funcionamiento, estructura y servicios.
- Establecer las bases teóricas, conceptos y sistemas relacionados con la contabilidad de costos, de manera que este conocimiento permita identificar el sistema de costeo adecuado para el desarrollo del proyecto, y su correcta aplicación.
- Determinar los costos de los servicios de relajación y bienestar, mediante la identificación de los recursos empleados en las operaciones internas de los balnearios, con el objetivo de generar información que contribuya a la determinación de su utilidad y rentabilidad.



METODOLOGÍA

Para el desarrollo del proyecto integrador se empleará, primero, la investigación descriptiva, la cual se encargará de recolectar información relevante de la empresa, que permita efectuar la descripción de las operaciones y la identificación de recursos inmersos en el área estudiada; y luego la de tipo analítica, que toma como fundamento la información recolectada tanto cuantitativa como cualitativa, para efectuar análisis que permitan establecer parámetros de asignación de los costos a los servicios, durante un periodo específico; con el fin de comparar sus costos totales y unitarios.

La investigación tendrá un enfoque mixto, basado en los métodos: deductivo, que parte de un conocimiento global de la empresa hasta llegar a definir las características de los servicios, con el fin de establecer un sistema de costeo adaptado a sus necesidades; e inductivo, que analiza los resultados de cada uno de los costos obtenidos para emitir conclusiones generales sobre el manejo de los recursos en el área de relajación y bienestar.

Para la recolección de información se utilizarán las siguientes técnicas de investigación:

- Observación: para comprender el funcionamiento de la empresa.
- Visitas de campo: para identificar las operaciones desarrolladas en los balnearios y obtener conocimiento de los recursos empleados en ellas.
- Entrevistas: al personal con el fin de identificar su participación en la prestación de uno u otro servicio.
- Análisis de datos: para revisar balances, nóminas, informes y demás documentos que aporten información relevante a la investigación.



CAPÍTULO I

ANTECEDENTES GENERALES

1.1 Antecedentes del turismo en el Ecuador

Según la Organización Mundial del Turismo OMT (2019) el turismo constituye actividades articuladas desde el ámbito social, cultural y económico relacionado con el traslado de los individuos de un lugar diferente al de su residencia habitual por negocios o placer. De manera general, el turismo se conceptualiza como el conjunto de actividades que las personas desarrollan durante los viajes, que les permite salir a otros lugares con el fin de conseguir una satisfacción.

En algunos países la actividad turística juega un rol importante dentro de la economía, sobre todo en aquellos, que al igual que Ecuador poseen elementos favorables para el turismo como son: el clima, ubicación geográfica; y que, complementado con el apoyo gubernamental a través de la creación de políticas públicas, es un importante eje de desarrollo.

En Ecuador, como parte de las estrategias gubernamentales se declaró al Turismo como política de Estado en el año 2008, priorizando la ejecución de proyectos que beneficien esta actividad (Caiza & Molina, 2012). En consecuencia, se han adoptado medidas respecto al marco legal, política fiscal, inversión pública y campañas publicitarias que consolidan el crecimiento del sector y permiten promocionar el país a nivel local e internacional posicionándolo como un destino de clase mundial. Así la actividad turística se encuentra bajo la rectoría del Ministerio de Turismo, mismo que se encarga de la regulación y control de este sector.

En los últimos años, como resultado de las estrategias planteadas para la activación del turismo, se observan datos favorables que demuestran una tendencia positiva del ingreso de turistas extranjeros en el país y de la participación del sector en la economía ecuatoriana. Pues los indicadores respaldan el hecho de que el sector turístico se ubica como la tercera fuente

de ingresos no petroleros en el país, luego de productos de tradicional exportación como el banano y el camarón, según se muestra en la Ilustración 1 (Ministerio de Turismo, 2018).

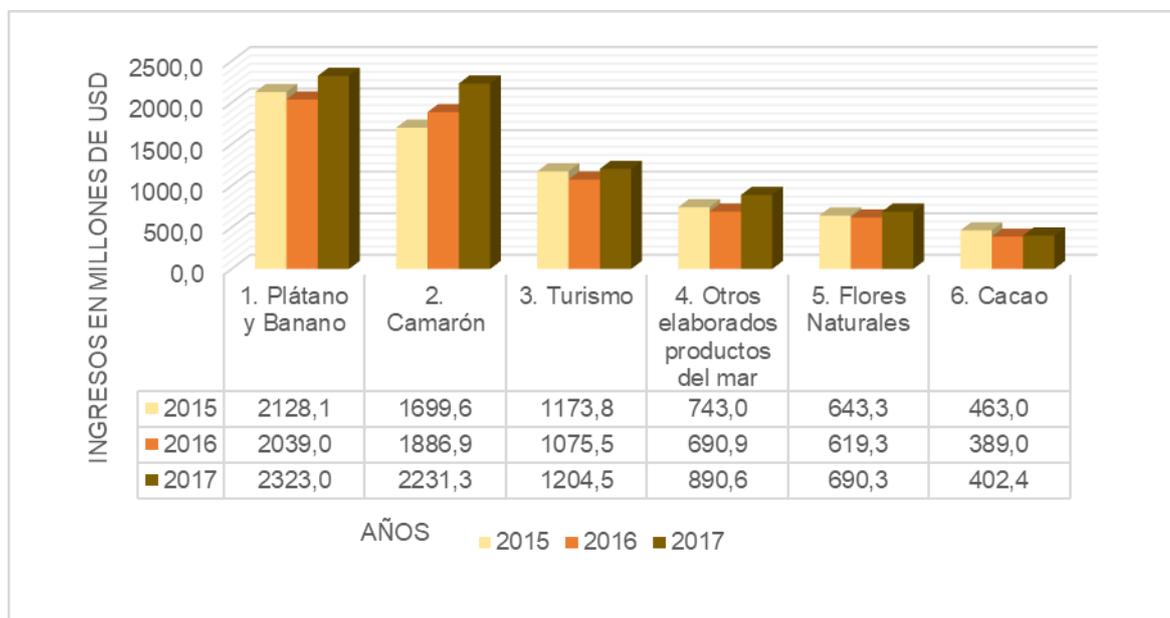


Ilustración 1. Posición del Turismo en la Economía

Fuente: (Ministerio del Turismo, 2018)

Elaboración: Las autoras

La biodiversidad que posee el Ecuador, es el factor clave que permite fortalecer el desarrollo del sector turístico, aprovechando la amplia gama de climas, dando lugar a que los turistas disfruten de una variedad de paisajes que van desde bosques húmedos, selvas, montañas, volcanes, nevados hasta hermosas playas en la Costa y las Islas Galápagos (Ministerio del Turismo, 2018). Por todos los atractivos, el país es reconocido por importantes organismos y empresas turísticas extranjeras, obteniendo premios a nivel internacional.

1.1.1. Aguas termales como atractivo turístico

Méndez (2016) considera que las aguas termales son las que salen del suelo de forma natural y espontánea con más de 5°C que la temperatura superficial, además poseen propiedades terapéuticas por la cantidad elevada de minerales que contiene.

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica



Debido a la ubicación geográfica del Ecuador, que se encuentra a lo largo del llamado Cinturón de Fuego del Pacífico de los Andes, cuenta con actividad volcánica en la mayoría del territorio, permitiendo la generación de aguas termales minerales. Las culturas ancestrales usaron las aguas cálidas para aliviar enfermedades porque tienen poderosos efectos curativos gracias a los altos contenidos de nutrientes, minerales y sulfuros. Actualmente, las aguas termales crecen en popularidad y son muchos los sitios donde estos manantiales son descubiertos, construyéndose balnearios que le convierten al país en un inmejorable destino para los amantes de los tratamientos naturales (Miller, Revista Cuenca Ilustre-Ecuador, 2018).

Existen más de cien fuentes de agua termal adjudicadas al país, sin embargo, no pasan de una docena las que tienen mayor fama y en donde se practica un termalismo rudimentario, que busca la sanación y relajación de las personas (Miller, Revista Cuenca Ilustre-Ecuador, 2018). Es importante resaltar que el Ecuador se encamina hacia el turismo termal y de salud, donde se espera que alcance no solo un desarrollo médico sino turístico, generando altas expectativas de crecimiento de esta actividad.

Una de las termas más visitadas por los turistas, son las que se encuentran ubicadas en la parroquia Baños del Cantón Cuenca perteneciente a la provincia del Azuay. El agua termal en este lugar emerge de una falla geológica denominada "Loma de los Hervideros", que tiene 400 metros de longitud y 10 metros de altura con temperaturas de hasta 75°C (Miller, Revista Cuenca Ilustre-Ecuador, 2018). La presencia de este recurso natural motivo la creación de empresas que usan este recurso para la prestación de servicios relacionados con la salud y bienestar, siendo una de las más reconocidas Balnearios Durán S.A., por la trayectoria en el mercado y su infraestructura de servicios.

Cabe señalar que, la explotación de este recurso aportó para que Baños se posicione en el mercado turístico de la capital azuaya, que, complementado



con sus costumbres, belleza natural, gastronomía y celebraciones han generado que el turismo sea la principal actividad económica de la zona.

1.2. Antecedentes de la empresa Balnearios Durán S.A.

1.2.1. Reseña Histórica

La historia de la empresa data de aproximadamente 80 años, cuando un gran emprendedor y visionario cuencano, como lo fue Don Ricardo Durán, decidió aprovechar las aguas termales que se encontraban en su propiedad denominada los Hervideros en Baños de Cuenca, con fines medicinales y recreativos. La decisión nació, posterior a la construcción de un baño termal personal, el cual era exclusivo de la familia; luego de un tiempo era frecuentado por amigos y vecinos (Balnearios Durán, 2018).

Aspectos que al Sr. Durán motivaron para concientizar a los ciudadanos sobre el cuidado del agua termal y las propiedades curativas, para ello amplió las instalaciones y las puso al servicio del público. La construcción se efectuó entre los años 1928 y 1930, inicialmente el complejo funcionó como un balneario que contaba con dos piscinas, un salón para fiestas y un restaurante. Tras el fallecimiento de Don Ricardo Durán Brito y su esposa Dona Matilde Alemán sus herederos constituyeron una compañía limitada mediante escritura pública celebrada el 19 de marzo de 1969 y casi veinte años más tarde, la compañía Balnearios Durán, gracias a la afluencia de turistas decidió abrirse mercado hacia la actividad hotelera, por lo cual se trazaron como reto la construcción de una hostería, inaugurada en septiembre de 1983 y conocida como la “Hostería de las Aguas Termales” (Balnearios Durán S.A., 2018).

Con estos antecedentes es importante señalar que “hostería” es todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, que esté dotado de jardines, zonas de recreación y deportes y en el que, mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, con una capacidad no menor de seis habitaciones. (Noboa, 2002, p. 8)



Frente a los cambios suscitados, los socios decidieron transformar la empresa en Compañía Anónima mediante escritura celebrada el 18 de marzo de 1994, posteriormente, en el año 2004, se realizó la reforma al estatuto social, teniendo un capital suscrito de \$320.011,00 y el siguiente objeto social: la industria turística en general; especialmente la instalación y explotación de balnearios públicos, hoteles, hosterías, cabañas, moteles, restaurantes, salas de diversión y de juegos; aprovechando de manera particular las aguas termales de la parroquia Baños (Superintendencia de Compañías, 2004).

El exclusivo lugar cuenta con remodeladas habitaciones, piscinas, turcos, termas, canchas deportivas, cafeterías, bar karaoke, tiendas de ternos de baños y accesorios, restaurantes donde se oferta una gran variedad de menús y funcionales salones para todo tipo de evento, con una capacidad desde 15 hasta 350 personas. En junio de 2012, la empresa inauguró el SPA Novaqua con el propósito de ampliar el giro del negocio. Complementado con amplios jardines y espacios, haciendo que la “Hostería de las aguas termales” sea reconocida por turistas nacionales e internacionales, creando un referente positivo del desarrollo turístico de la región.

Debido a la gran variedad de servicios, la empresa estableció diferentes líneas de negocios para facilitar el manejo y control de las operaciones internas, entre las que se destacan: relajación y bienestar, alimentos y bebidas, hospedaje y recreaciones.

Los servicios del área de relajación y bienestar se ofertan en cuatro diferentes complejos, los mismos que son denominados Hostería, Balneario, Novaqua y Riñón. Los dos primeros se encuentran situados en la calle 1 de septiembre y Av. Ricardo Durán, mientras que los otros se ubican en la calle Paseo de la Guadalupana, sector los Hervideros. Cada uno de los lugares brinda servicios de piscinas, turcos, termas de contraste, barro termal, entre otros; así como poseen su propia infraestructura, bienes y trabajadores.



1.2.2. Planificación Estratégica

1.2.2.1. Misión

Brindar servicios de hospedaje, alimentación, relajación y bienestar, con el más alto nivel de profesionalismo dentro de un entorno natural, matizado por las bondades de las aguas termales, y sus excelentes propiedades curativas (Balnearios Durán, 2013).

1.2.2.2. Visión

Posicionarnos a mediano plazo, como la empresa local líder en la prestación de servicios hoteleros y turísticos dentro de nuestra categoría. Aportando con el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores, con responsabilidad social y con un crecimiento económico sostenido acorde a las expectativas de sus accionistas (Balnearios Durán, 2013).

1.2.2.3. Objetivos Empresariales

- Consolidación de las marcas “Hostería Durán”, “Riñón”, “Balneario”, “Novaqua”, “Tucumán” y “La Vertiente” en el mercado turístico nacional.
- Generar un crecimiento de ingresos sostenido con base al aprovechamiento de los nuevos servicios ofertados, fidelización de clientes y aumento de usuarios de manera global.
- Ofertar servicios de calidad, con un alto índice de satisfacción de los clientes.

1.2.2.4. Valores

Los valores empresariales que representa a Balnearios Durán S.A. son:

- Honestidad
- Responsabilidad
- Cumplimiento
- Trabajo en Equipo
- Confianza
- Respeto



1.2.2.5. Estrategias

Balnearios Durán S.A. ha desarrollado una serie de estrategias para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Cabe recalcar que, estas se plantean en función de los segmentos o marcas que existen en cada área de negocio, tomando como base el análisis de la situación actual (Ver Anexo 1)

1.2.2.6. Organigrama Funcional

El siguiente organigrama representa la estructura organizacional de la entidad, la cual está compuesta por diferentes departamentos, lo que ayuda a determinar las líneas formales de autoridad, coordinar las diferentes tareas y asignar los recursos, a continuación, se muestra un análisis de las funciones de cada uno de los procesos asociados a cada área.



Organigrama

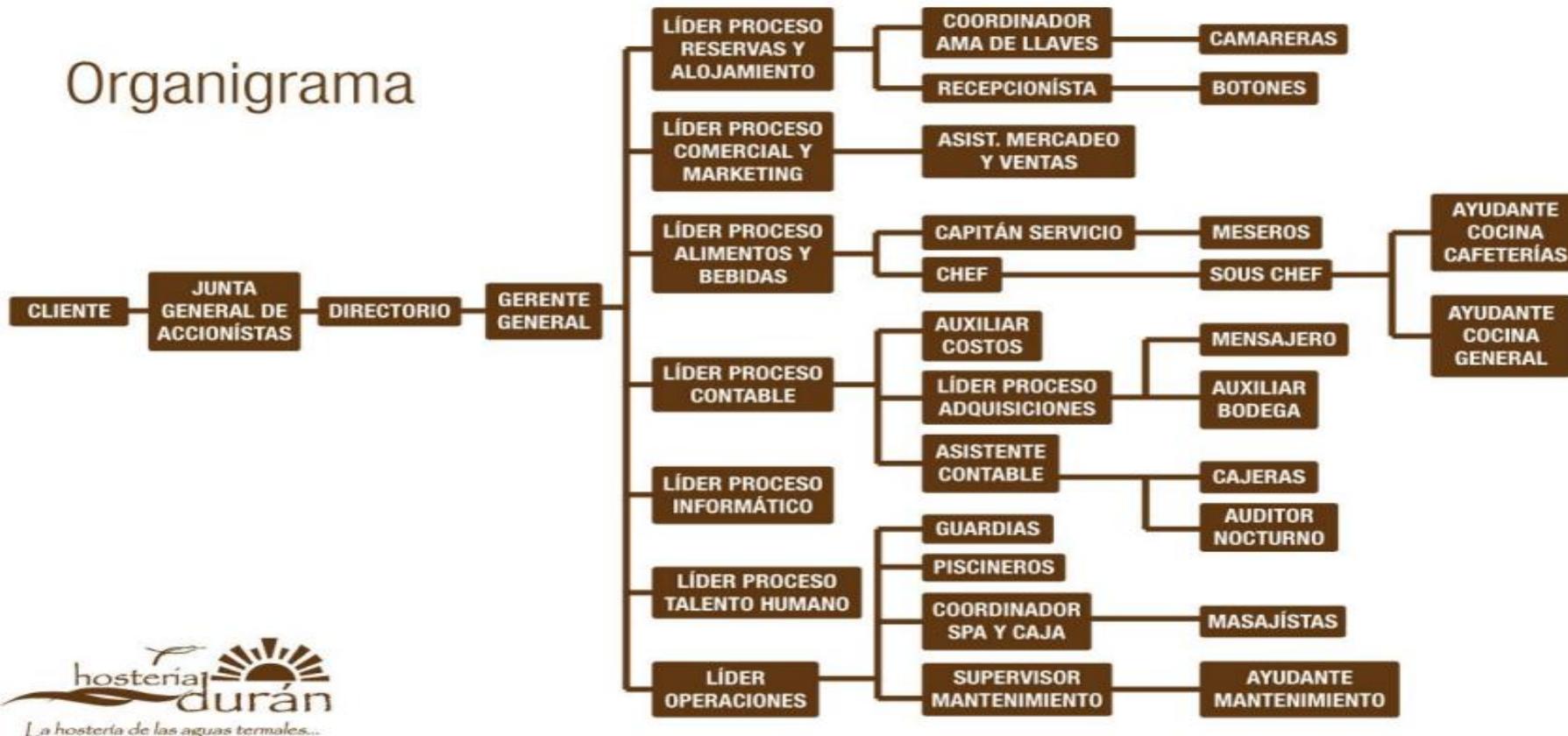


Ilustración 2. Organigrama de empresa Balnearios Durán S. A.

Fuente y Elaboración: (Balnearios Durán S.A., 2013)

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica



La organización de la empresa se establece en una estructura horizontal, en donde se busca la conformación de equipos de trabajos responsables y capaces de tomar decisiones, con el propósito de que los colaboradores asuman las responsabilidades que les corresponde y contribuyan al logro de los objetivos institucionales. A la vez que, consideran al cliente como el elemento clave para su funcionamiento, por lo que se enfocan en brindar servicios que satisfagan sus requerimientos y exigencias.

Es importante resaltar que como parte de la cultura organizacional se emplea el término “líder” para referirse a las personas que son las responsables de los distintos procesos, con el objetivo de crear un ambiente de confianza entre los jefes y colaboradores. Actualmente, la estructura tiene 94 trabajadores permanentes y además contratan personal ocasional en función de las necesidades que se presenten.

Junta de Accionistas

Es el órgano de administración dentro de la sociedad anónima, que tiene el poder de resolver todos los asuntos relacionados a los negocios sociales y tomar decisiones a beneficio de la entidad; al respecto la conforman 58 accionistas (Ver Anexo 2)

Directorio

Elegido por la Junta de Accionistas y tendrá la potestad de tomar decisiones sobre la parte administrativa y operativa, conformado por: presidente: Sr. José Suarez Samaniego, secretario: Ing. Wilmer Limas, cuatro vocales principales y suplentes.

Gerencia

Gerente: Ing. Wilmer Limas

Su función es planificar, organizar y controlar los recursos de la empresa, a través del desarrollo de un plan estratégico que permita coordinar las

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica



actividades con los líderes de los procesos, para lograr el crecimiento sostenible de la compañía.

Reservas y alojamiento

Líder del Proceso: Ing. Rodrigo Gutiérrez

Determina y confirma la disponibilidad del hotel y demás instalaciones para su respectiva reservación. Además, en este proceso se coordina, gestiona y brinda los diferentes servicios durante la estancia del huésped.

Comercial y marketing

El líder del proceso: Ing. Mónica Martínez

Planear y mantener las ventas con tendencia positiva, así como promover y promocionar por medio de las diferentes herramientas de marketing los nuevos servicios que la entidad ofrece, con el fin de alcanzar los objetivos de ventas propuestos.

Alimentos y bebidas

Líder del proceso: Sr. Marcelo Barros

Organizar y coordinar las operaciones de los servicios de restaurant, banquetes, bares y snacks en las diferentes instalaciones, con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente y dar una buena imagen de la entidad.

Contabilidad

El líder del proceso: Ing. Patricia Alvarado

Registrar y controlar las transacciones económicas, de tal manera que facilite la generación de información financiera para una adecuada toma de decisiones sobre la gestión de la entidad.



Informática

Líder del Proceso: Ing. Marco Cajamarca

Mantener en perfecto estado los canales de comunicación y demás sistemas informáticos que soportan los procesos de negocio, para generar información precisa y confiable.

Talento Humano

Líder del Proceso: Ing. Dolores Terán

Se encarga de controlar, motivar, mantener y desarrollar un personal altamente calificado, así como también generar un ambiente de satisfacción para el progreso de habilidades y destrezas de cada uno de los colaboradores orientado al logro de los objetivos.

Operaciones

Líder del Proceso: Ing. Diego Tobar

Controla y gestiona las operaciones que se llevan a cabo en los diferentes complejos de la entidad, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones y maquinarias, de manera que los servicios sean prestados en las mejores condiciones.

1.2.2.7. Análisis FODA

El análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) permitió determinar los factores fuertes y débiles de la empresa Balnearios Durán S.A., identificando riesgos que podrían afectar el crecimiento y desarrollo; así como aquellos que aporten ventajas sobre la competencia.



Tabla 1. Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aguas termales propias como insumo para la prestación de servicios. ▪ Talento humano capacitado y motivado. ▪ Antigüedad en el servicio (80 años de experiencia en balnearios y 30 años de brindar servicios hoteleros). ▪ Adecuadas y modernas infraestructuras. ▪ Alianzas comerciales ▪ Reconocimientos y premios a nivel nacional. ▪ Responsabilidad Medio Ambiental. ▪ Gran variedad de servicios y productos ofertados. ▪ Amplio horario de atención 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vías de acceso de primer orden ▪ Promoción del turismo por parte de organismos gubernamentales como Fundación Turismo para Cuenca. ▪ Incremento de turistas nacionales y extranjeros en la ciudad de Cuenca. ▪ Mayor demanda de servicios relacionados con la salud, estética y relajación. ▪ Incremento de sitios web para la difusión y promoción de la empresa.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desconocimiento de la rentabilidad de los servicios del área de relajación y bienestar. ▪ Falta de actualización del manual de funciones y procedimientos, que guie el accionar de los colaboradores. ▪ Falta de espacios para la recreación infantil. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riesgos naturales por deslizamiento de tierra. ▪ Percepción de lejanía por parte de los clientes. ▪ Recesión económica que atraviesa el país. ▪ Incremento de la competencia en el sector. ▪ Clima desfavorable para el área de los balnearios. ▪ Escasez del agua termal por factores naturales.

Fuente: Balnearios Durán S.A.

Elaborado por: Las autoras

1.2.2.8. Políticas Generales

Dentro de la empresa se manejan políticas propias para cada área. En función del alcance de este proyecto se analizaron las correspondientes al área de relajación y bienestar, las cuales son:

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica



1. Toda persona deberá cancelar la entrada así no haga uso de las instalaciones.
2. Las personas de la tercera edad y discapacitadas pagan el 50% de la entrada, para lo cual deberán presentar la cédula y el carné del CONADIS respectivamente.
3. Las tarifas para los niños se aplican desde los 2 a 12 años.
4. Es obligatorio el uso de traje de baño tanto para damas como para los caballeros.
5. Los niños menores de 2 años deberán ocupar pañal de agua.
6. Se prohíbe el ingreso con alimentos y bebidas.
7. Prohibido el ingreso de mascotas dentro de las instalaciones.
8. Todas las personas deberán ducharse antes de ingresar a las piscinas.
9. Se prohíbe el ingreso de niños que no estén custodiados por un adulto.
10. Es obligatorio el uso de gorras de baño.
11. Las pertenencias deben ser colocadas en los casilleros de seguridad, no se responsabiliza por los objetos perdidos.
12. El consumo de alimentos debe ser exclusivamente en las cafeterías ubicadas en el interior de los balnearios.
13. No está permitido poner botellas o vasos de vidrios alrededor de la piscina.
14. No se dejará ingresar a las personas que estén en estado etílico o que hayan consumido alguna sustancia psicotrópica.
15. En el caso del SPA Novaqua, se permite el acceso a mayores de 16 años.

1.3. Análisis de la Estructura Económica Financiera

1.3.1. Situación Financiera

El análisis de la estructura financiera de Balnearios Durán S.A., periodo 2018 (Ver Anexo 3), permite conocer la participación y relevancia de las cuentas que conforman el Activo, Pasivo y Patrimonio.



ACTIVO (Inversión)	PASIVO Y PATRIMONIO (Financiamiento)
Corriente 11,33%	Pas. Corriente 14,30%
No Corriente 88,67%	Pas. No Corriente 20,09%
	Patrimonio 65,62%

Ilustración 3. Estructura Financiera período 2018

Fuente: Balneario Durán S.A. - Estados Financieros

Elaborado por: Las autoras

Como se muestra en la ilustración 3 los activos de la empresa se encuentran agrupados en activos corrientes con el 11,33% y activos no corrientes con el 88,67%. La elevada participación de los activos no corrientes se debe principalmente a Propiedad, Planta y Equipo que representa el 98,85%; del cual la cuentas terrenos y edificios son las representativas. Al tratarse de una empresa dedicada a la prestación de servicios es razonable que estos indicadores sean altos, pues requiere de modernas, espaciosas y cómodas infraestructuras para el desarrollo de la actividad económica. Cabe señalar que, estas cuentas sufrieron revaluaciones, siendo el terreno y el edificio de la Hostería (Edificio central) los activos que mayor ajuste presentan.

En cuanto al pasivo el grupo más representativo son las obligaciones no corrientes con el 58,42% con respecto al total del pasivo; las provisiones ascienden a \$ 798.263,21 y los préstamos a \$151.171,86; y el 41,58% restante pertenece a obligaciones corrientes. Gran parte de la cuenta provisiones a largo plazo está conformado por prestaciones sociales como jubilación patronal y desahucio.

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica

Al observar la composición del patrimonio se identificó que el superávit por revaluación es la cuenta más significativa con \$2'358.228,15. Con lo referente al capital social, está representado por 320.011 acciones ordinarias de un dólar cada una, repartidas entre cincuenta y ocho accionistas (Ver Anexo 2). Además, se determinó que la Sra. Fanny Samaniego y el Sr. Ricardo Samaniego poseen la mayor parte del capital de la empresa con un 12,57% y un 11,77% respectivamente, mientras que el resto de los accionistas tiene una participación inferior al 7%.

La relación entre el activo corriente y pasivo corriente indica que la empresa evidencia problemas de liquidez para solventar los compromisos a corto plazo, pues por cada dólar que adeuda, posee solamente \$0,79 para cubrirlo. Por otro lado, tiene una fuerte autonomía financiera, considerando que el activo se financia en un 65.62% con recursos propios.

1.3.2. Situación Económica

Con el análisis de la estructura económica (Ver Anexo 4) se identificó los ingresos, costos y gastos más representativos, así como la utilidad generada por la empresa.

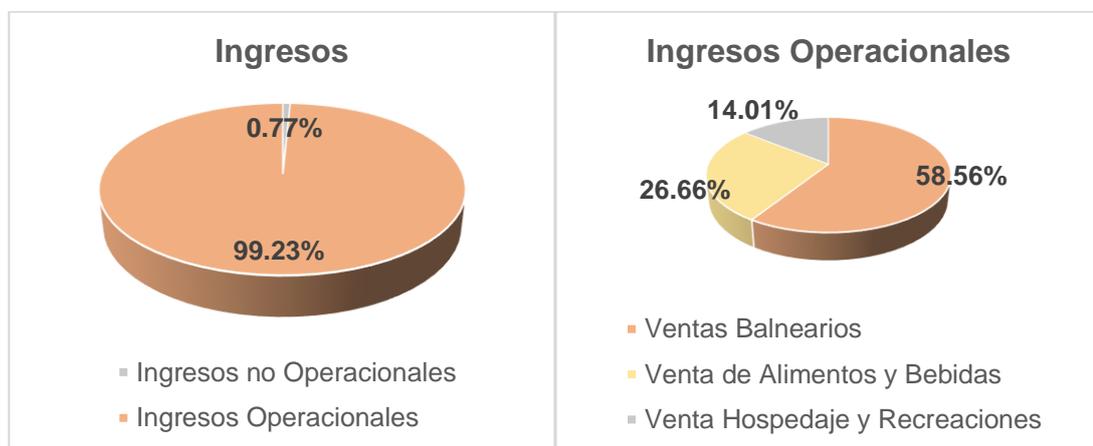


Ilustración 4. Ingresos período 2018

Fuente: Balneario Durán-Estados Financieros
Elaborado por: Las autoras

De acuerdo con el análisis, se visualiza que los ingresos percibidos durante el 2018 son de \$ 2.775.912,70, representados por ingresos de actividades ordinarias con el 99,23% y el 0,77% corresponde a ingresos no operacionales como intereses ganados e ingresos varios. Los ingresos ordinarios están divididos por cada una de las áreas, siendo las Ventas Balnearios el rubro que mayor participación muestra con el 58,56%.

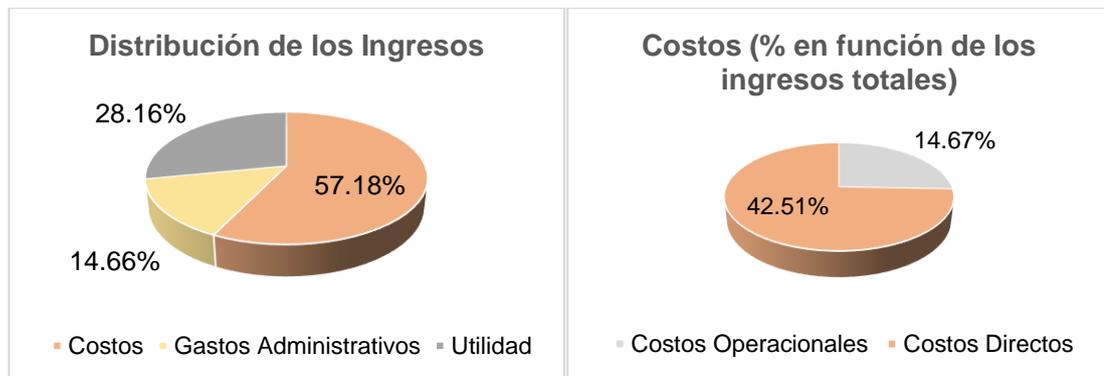


Ilustración 5. Distribución de ingresos y costos período 2018

Fuente: Estado de Resultados de Balnearios Durán S.A. periodo 2018

Elaborado por: Las autoras

Los costos que asume la empresa ascienden al 57,18% divididos en: operacionales y directos; el primero representa el 14,67%, el cual consta de: costos de balnearios, alimentos y bebidas, hospedaje y recreaciones, en cambio los costos directos tienen una participación del 42,51%, evidentemente mayor porcentaje, el mismo que refleja los sueldos directos y gastos de explotación de cada rubro de ingreso y de servicios generales.

El impacto de los gastos de administración y mercadeo sobre el total de ingresos de la organización es del 14,66% y en consecuencia la utilidad antes de participación e impuestos representa el 28,16%; lo cual, demuestra la eficiencia en el manejo de los costos y gastos. Por otro lado, los impuestos a las ganancias rodean el 9,77% de los ingresos, dando una utilidad neta de \$510.473.52.



1.4. Servicios y Productos ofertados

Balnearios Durán dispone de un sin número de servicios que forman parte de su círculo de negocios, brindados en atractivos espacios que invitan a vivir una experiencia relajante. Además, todas las instalaciones cuentan con amplios parqueaderos, que dispone de un guardia permanente para seguridad de los clientes.

1.4.1. Alojamiento y Recreaciones

Los servicios están enfocados en dar comodidad y descanso a través de remodeladas habitaciones, así como buscar la recreación del cliente a través del uso de canchas deportivas.

Habitaciones

La empresa cuenta con 36 habitaciones con una capacidad de 125 personas, repartidas en habitaciones simples, dobles, triples o familiares, matrimoniales, junior suite y suite máster; cada una dispone de internet, radio despertador, televisión satelital y baño privado con agua caliente. Adicional, todas las tarifas incluyen:

- Desayuno
- Uso de las instalaciones: piscinas, turcos, termas de contraste y cava de lodo termal, para lo cual se entrega a los huéspedes batas, gorros y toallas.
- Descuento del 20% en los servicios del Spa Novaqua.

Para lograr una satisfacción total del huésped se ofrecen servicios de lavandería y teléfono.

Canchas deportivas

Posee varias canchas, en donde los amantes del deporte podrán practicar raquetbol, tenis, baloncesto, voleibol y mini fútbol.



1.4.2. Alimentos y Bebidas

Es la línea que se ocupa de la experiencia gastronómica que vive un huésped o cliente de un hotel y/o establecimiento, dicho esto se presenta las siguientes áreas donde se oferta el servicio mencionado.

Restaurante Tucumán

El restaurant “Tucumán” integra de manera especial y sutil los sabores de la gastronomía francesa, complementada con lo mejor del arte culinario contemporáneo, con una amplia carta de aproximadamente 40 platos, adicional se ofrece el servicio gourmet.

Cafeterías

Son lugares en donde se ofrecen aperitivos, platos a la carta, menús y comida rápida, pues tal es la situación que la entidad ofrece este servicio en diferentes localidades y con características que lo hace especial a cada uno, a continuación, se detallan las siguientes cafeterías:

- Cafetería la Vertiente. - Situada dentro del hotel, con una capacidad de 46 personas, lugar donde se ofrece gastronomía típica y comida rápida.
- Nova café. – Situada dentro del Spa Novaqua, con capacidad de 40 personas, ofrece una carta contemporánea con un aproximado de 20 platos, a más de ello, preparación de comida saludable caracterizado sobre todo por ser un Spa.
- Cafetería Riñón y Balneario. – Destinado para la preparación de comida rápida por requerimientos específicos de los clientes.

Eventos y Convenciones

Son espacios donde se da lugar a eventos sociales o corporativos como: seminarios, congresos, convenciones, talleres, lanzamiento o marketing de productos; existen tres salones de recepción:

- “Los Geranios”: capacidad de 18 personas

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica



- “Los Sigsaes”: capacidad de 100 personas, y
- “El Amancay”: capacidad de 300 personas

Además, como parte del servicio se ofrece los banquetes acordes a las especificaciones del cliente, sin embargo, se tiene definido dos menús: ejecutivos y gourmet francés, los que se ofrecen para los eventos empresariales o sociales respectivamente.

1.4.3. Relajación y Bienestar

Constituye el servicio más completo para la salud física y mental, aborda diferentes técnicas para tratamientos de hidroterapia, terapéuticos, rejuvenecimiento facial, corporal y relajación total del cliente por medio del contacto directo con la riqueza natural “el agua termal”, por los grandes beneficios para la reducción de los impactos negativos sobre la salud y a su vez combate el estrés de las personas, la empresa ofrece varios servicios en los diferentes complejos.

Como referencia la piscina o cava de lodo es una terapia que aplica barro en cualquier parte del cuerpo para revitalizar la piel, las termas de contraste son baños que utilizan agua fría y caliente para generar beneficios a la salud, turco se caracteriza por ser un baño de vapor que tiene alta concentración de humedad y sauna es un servicio que emplea el vapor seco para la eliminación de toxinas a través de la sudoración.

Complejo Hostería

Los servicios ofertados en este complejo son:

- **Piscina**
Capacidad de 80 – 100 personas con cambio de agua temperada a 42°C: lunes y jueves.
- **Turcos**
Existen dos turcos uno para mujeres y otro mixto, con capacidad de 10 personas en cada una.

- **Termas de contraste**

Existen dos termas: una de agua fría con temperatura de 10 a 15 °C y la de agua caliente con temperatura de 42 °C.

Capacidad de 8 personas en cada una.

- **Piscina de lodo termal**

Es el sedimento del agua termal, este servicio tiene una capacidad de 6 personas.



Ilustración 6. Complejo Hostería

Fuente: (Balnearios Durán S.A., 2018)

Complejo Balneario

En este complejo se ofrece una gran variedad de servicios, considerando que la mayoría de ellos fueron inaugurados en febrero del año 2018, a continuación, se detallan:

- **Piscinas**

Existen dos piscinas con capacidad de 140 personas aproximadamente en cada una. El cambio de agua temperada a 42°C se realiza los martes y viernes en una piscina y los miércoles y sábados en la otra.

- **Turcos**

Existen dos turcos uno para mujeres y otro mixto, con capacidad de 10 y 20 personas aproximadamente.

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica

- **Termas de contraste**

Existen dos termas: una de agua fría y una de agua caliente con capacidad de 15 personas cada una.

- **Piscina de lodo termal**

Capacidad de 8 personas.

- **Baños Reservados (Ducha de agua termal)**

Este es un servicio exclusivo para la relajación y tratamiento de los músculos con una duración de cuarenta minutos por cliente, en esta localidad existe tres baños reservados con capacidad de tres personas.



Ilustración 7. Complejo Balneario

Fuente: (Balnearios Durán S.A., 2018)

Complejo El Riñón

La característica principal del complejo es el agua termal que tiene una temperatura de 75°C, siendo el más alto comparado con los otros complejos, debido a que la fuente termal se encuentra ubicada en este lugar. Los servicios que se ofrecen son:

- **Piscina**

Capacidad de 100 personas aproximadamente con cambio de agua los lunes y jueves.

- **Turcos**

Existen tres turcos uno para mujeres, para hombres y otro mixto, con capacidad de 20, 25-30 y 10 personas aproximadamente.

- **Termas de contraste**

Existen dos termas: una de agua fría y otra caliente con capacidad de 7 personas cada una.

- **Cava de lodo termal**

Tiene la capacidad para 5 personas.



Ilustración 8. Complejo El Riñón

Fuente: (Balnearios Durán S.A., 2018)

Complejo SPA Novaqua

Los servicios ofertados en el SPA son:

- **Piscina**

Capacidad de 150 personas aproximadamente con cambio de agua temperada a 42°C los días martes.

- **Turcos**

Existe un turco mixto, con capacidad de 25-30 personas aproximadamente.

- **Termas de contraste**

Existen dos termas: una de agua fría y una de agua caliente

- **Sauna**

Se ofrece solamente en el complejo Novaqua, con una capacidad de 25 personas.

- **Baños de cajón**
Existe una localidad específica donde están situados tres cajones para brindar el servicio de manera individual.
- **Cueva de barro termal**
Tiene el aspecto de una cueva, acompañado de fragancias que hacen un lugar más relajante, con la capacidad de cinco personas, situado junto a la piscina está el lodo termal para el uso exclusivo del área.
- **Área de tratamientos corporales**
Se brinda una amplia variedad de masajes, tratamientos, depilaciones y faciales.



Ilustración 9. Complejo SPA Novaqua

Fuente: (Balnearios Durán S.A., 2018)

Vitrinas

Cada complejo cuenta con una vitrina para la venta de accesorios como: ternos de baño, sandalias, flotadores, etc., con el fin de que los clientes no tengan la necesidad de adquirir estos productos en otro lugar. Adicional, en este espacio se realizan las ventas de las entradas a cada complejo o balneario.

1.5. Principales Competidores

Partiendo que Cuenca es considerada como un destino atractivo para los turistas nacionales e internacionales por sus coloridos paisajes, estructura

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica



colonial y naturaleza que la rodea. Uno de los lugares más visitados es la Parroquia de Baños, situada a 8km aproximadamente del centro de la ciudad, la que resalta por los balnearios y recursos naturales como el agua termal de la zona.

Actualmente Balnearios Duran para mantenerse en el mercado turístico compite con varias empresas que ofertan similares servicios; a continuación, se describen los principales competidores:

Tabla 2. Principales Competidores

Empresas	Dirección	Horario	Servicios
Hostería Termal Rodas	Calle 1 de septiembre y Av., Ricardo Duran	Lunes-sábado 6:00 a 21:00 Domingo 7:00 a 17:00	Hospedaje Balneario Adulto/Niño Turco y Termas
Piedra de Agua, Fuente Termal & Spa	Paseo de la Guadalupeana s/n, Calle 1 de septiembre	Lunes-sábado 6:00 a 22:00 Domingo 6:00 a 21:00	Balneario y turco Adulto/Niño Masajes, Mascarillas Circuitos exclusivos de Spa Restaurante Libélula
Hostería Agapantos	Paseo de la Guadalupeana 1-26, 100 mts antes de la iglesia de Baños	Martes-viernes 6:30 a 20:00 Sábado-lunes 6:30 a 19:00	Hospedaje Balneario Adulto/niño Baños de cajón Termas

Fuente: (Miller, 2018)

Elaborado por: Autoras

Como se muestra en la Tabla 2, a nivel del mercado existen tres potenciales competidores, los mismos que ofrecen servicios similares a la entidad. Sin embargo, Piedra de Agua, Fuente Termal & SPA es el balneario con mayores servicios afines a los de la organización, además el amplio horario de atención se asemeja a los de la empresa (Ver Anexo 5).

Cabe mencionar que, en la provincia del Azuay existen varias hosterías y SPA, pero en esta ocasión se tomó en cuenta a los competidores del entorno a la parroquia de Baños, pues usan el agua termal como insumo para la prestación



de servicios de relajación y bienestar, otorgándoles una ventaja sobre el resto de las empresas.

1.6. Base Legal

Balnearios Duran S.A. es una sociedad privada con fines de lucro sujeta a cumplir leyes, disposiciones y reglamentos que emiten los entes de control, tales como:

Superintendencia de Compañías Valores y Seguros

Debe cumplir con la siguiente normativa vigente acorde a la actividad.

- Ley de Compañías
- Resoluciones vigentes

Servicio de Rentas Internas (SRI)

La empresa de acuerdo con el RUC tiene las siguientes obligaciones tributarias:

- Declaración Mensual del IVA
- Declaración de las Retenciones en la Fuente
- Declaración de Impuesto a la Renta de Sociedades
- Anexo Transaccional Simplificado (ATS)
- Anexo Relación de Dependencia
- Anexo de dividendos, utilidades o Beneficios
- Anexo de socios, miembros del directorio y administradores; y revisar de forma permanente la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.

Ministerio del Trabajo

Dentro de las obligaciones del empleador está revisar permanentemente y cumplir con la siguiente base legal:

- Código del Trabajo
- Acuerdos Ministeriales

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica



- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)

- Ley de Seguridad Social
- Resoluciones

Ministerio del Turismo

- Reglamento General de Actividades Turísticas
- Reformas y Acuerdos Ministeriales para establecimientos turísticos

La empresa al hacer uso del agua termal en actividades turísticas tiene la obligación de cumplir con lo que dispone la Autoridad Única del Agua, conformada por la Secretaria del Agua, la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA), es por ello que deberá considerar la siguiente base legal:

- Ley de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua
- Reglamentos, Resoluciones y Acuerdos Ministeriales.



CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Contabilidad

Es una técnica que recopila información sobre hechos, situaciones y operaciones realizadas por una empresa que registra actividad económica con el objeto de conocer, analizar, registrar y controlar la situación económica en un periodo establecido. Horngren, Harrison y Oliver (2010) afirman que la contabilidad “es un sistema de información que mide las actividades de una empresa, procesa los datos hasta convertirlos en informes y comunica los resultados a quienes toman decisiones” (p. 2).

La finalidad es informar los resultados operacionales e interpretar la situación económica y financiera de la empresa en cada periodo contable, generando información útil para los usuarios tanto internos como externos.

2.1.1. Clasificación de la Contabilidad

La contabilidad aplica a todos los sectores y empresas dedicadas a diferentes actividades, y se clasifican en:

- **Contabilidad Financiera:** sistema de información que expresa en términos cuantitativos y monetarios las transacciones que realiza una entidad económica, para elaborar información destinada a los usuarios externos.
- **Contabilidad Administrativa:** su finalidad es obtener información para satisfacer las necesidades administrativas, destinada a facilitar la planeación y control que ayude a la gerencia a una óptima toma de decisiones.
- **Contabilidad de Costos:** es aquella que utiliza métodos y procedimientos para recopilar, identificar, analizar y presentar información relacionada con los costos que incurren en la producción de bienes o prestación de servicios, además sirve para una adecuada toma de decisiones.

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica



- **Contabilidad Gubernamental:** está constituida por un conjunto de principios, normas y técnicas para registrar, analizar, interpretar y controlar las operaciones financieras de las entidades y dependencias de la administración pública, para proporcionar información económica contable que sirve para evaluar la gestión financiera y presupuestaria.

2.1.2. Contabilidad de Costos

Es un sistema de información que utiliza procedimientos para recoger, registrar, analizar y presentar datos relacionados con los costos que incurren en la producción de un bien o en la prestación de un servicio, que aporta a la estructura de informes para un eficaz control administrativo y operacional.

Para Horngren, Datar y Rajan (2012) constituye un método de análisis y medición de costos, que permite hacer informes de los costos incurridos en la prestación de un servicio, la producción de un bien o cualquier proceso requerido para el funcionamiento de una empresa.

Por otro lado, Cuevas (2010) afirma que la contabilidad de costos se fundamenta en un conjunto de técnicas para registrar las actividades que se relacionan con: la estimación de costos, los métodos de asignación y la determinación en la producción tanto de bienes como de servicios. Por lo tanto, una buena contabilidad de costos genera información útil y oportuna para todos los departamentos de la empresa, permitiendo la acertada toma de decisiones.

“La administración requiere del conocimiento detallado y preciso de los costos en los cuales incurre su operación, para guiar las decisiones que llevarán a la empresa a ser más productiva y rentable” (Rojas, 2013, p. 7). La información que reporta la contabilidad de costos es de manejo interno y contribuye al control de las operaciones relativas a la adquisición o consumo de recursos de una organización.



2.1.2.1. Objetivos de la Contabilidad de Costos

Según García (2008) menciona los siguientes objetivos de la contabilidad de costos:

- Fortalecer los mecanismos de coordinación de apoyo entre todas las áreas de la entidad, para el logro de los objetivos institucionales.
- Determinar costos unitarios para establecer estrategias que se convierten en ventajas competitivas sostenibles.
- Generar información que permita a los diferentes niveles de dirección una mejor planeación, evaluación y control de sus operaciones.
- Mejorar los resultados operativos y financieros de la empresa.
- Generar información que contribuya a determinar resultados por la línea de negocios, productos y centros de costo.
- Proporcionar información de costos, en forma oportuna, a la dirección de la empresa, para una mejor toma de decisiones.

2.1.2.2. Costo

Es considerado como el conjunto de esfuerzos y recursos que se invierten para producir una cosa, es decir la suma de las inversiones que se efectúan en los elementos que incurren en la producción de un artículo, servicio o desarrollo de una función (Cárdenas, 2013).

Para Cuevas (2010) el costo “es el sacrificio realizado para obtener algún bien o servicio, dicho sacrificio puede medirse por las erogaciones de efectivo, la propiedad trasferida y los servicios realizados” (p. 13).

En este sentido, el costo se define como la sumatoria de todos los desembolsos efectuados por la empresa con relación directa a la producción de un bien o servicio, mientras que los gastos son valores que no se identifican con los productos o servicios, sino que se relacionan con las funciones de administración y venta; como lo confirma Zapata (2015) “cualquier recurso que tiene como valor monetario aplicado a la producción de bienes o servicios se reconocerá como costo de producción u operación, en cambio sí estos se



aplican a los procesos comerciales y administrativos serán reconocidos como gastos”(p.16).

2.1.2.3. Elementos del Costo

Existen tres elementos del costo que se detallan a continuación:

Materia prima directa

Son aquellos materiales que forman parte integral del producto o servicio y que pueden identificarse y cuantificarse adecuadamente en este, por ejemplo, la madera usada en la fabricación de una mesa (Cuevas, 2010).

En la mayoría de los casos, la materia prima directa no es consumida en el momento de adquirirse, por lo que son clasificadas contablemente como inventarios hasta que sea requerida para el proceso de producción o de operación. Para cuantificar el costo de los materiales se establecen dos métodos de valoración de inventarios de acuerdo con lo estipulado en la Norma Internacional de Contabilidad (NIC 2 Inventarios), los que se detallan a continuación:

- **Método (FIFO)**

Es aquel método, cuyo principio se basa en que los primeros productos en ingresar serán los primeros en utilizarse o venderse; manteniendo su costo de adquisición. Además, busca evitar el almacenamiento de los productos que alcancen su fecha de caducidad reduciendo pérdidas por este motivo.

- **Costo promedio ponderado**

Se basa en el costo promedio ponderado del inventario durante un periodo, es decir, la suma total de los valores existentes en el inventario con los valores de las nuevas entradas, para dividirlo entre el número total de unidades existentes. Este método es frecuentemente utilizado por empresas que cuentan con gran cantidad y variedad de productos debido a su fácil aplicación.

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica



Mano de obra directa

Es la fuerza laboral que está físicamente relacionada con el proceso de transformación del producto o servicio, también se lo define como costos laborales que pueden identificarse sin dificultad, por ejemplo: operadores de equipos o maquinarias (Cuevas Villegas, 2010).

La norma que regula la legislación laboral en el Ecuador es el Código del Trabajo, en donde se establecen todas las obligaciones que tiene un empleador con cada uno de los colaboradores, entre las que se tiene:

- **Salario y Sueldo:**

Según el Art 80. Salario “es el estipendio que paga el empleador al obrero en virtud del contrato de trabajo; y sueldo, la remuneración que por igual concepto corresponde al empleado” (Código del Trabajo, 2005, p. 29). El valor del salario o sueldo no deberá ser inferior al Salario Básico Unificado definido por el Consejo Nacional de Trabajo y Salarios, que para el año 2018 fue de \$ 386,00; adicional el empleador deberá observar la tabla de salarios mínimos sectoriales establecida por el Ministerio de Trabajo.

- **Jornadas Laborales**

Es importante señalar que el Art. 47 del Código del Trabajo (2005) establece que “la jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario” (p. 23).

Las jornadas laborales pueden ser diurnas y nocturnas; en cuanto a la jornada nocturna de acuerdo con el Art. 49 comprende un horario de 19H00 y las 06H00 del día siguiente, con derecho a igual remuneración que la diurna, aumentada en un veinticinco por ciento (Congreso Nacional, 2005).



▪ **Horas suplementarias y extraordinarias**

Son consideradas horas extras por desarrollarse después del horario normal de trabajo, por lo cual tendrán un recargo de acuerdo con lo dispuesto en la ley, siempre y cuando cumplan con las características de cada una.

Las horas suplementarias, son aquellas horas de trabajo que se dieron lugar durante el día o hasta las 24H00, por lo cual tendrán un recargo del cincuenta por ciento por cada hora laborada, siempre y cuando no exceda de cuatro en un día, ni de doce en la semana.

Las horas extraordinarias, son las horas comprendidas entre las 24H00 y las 06H00, días de descanso obligatorio y feriados. Por lo tanto, el trabajador tendrá derecho a un ciento por ciento de recargo sobre el valor de la hora de trabajo.

▪ **Comisiones**

Son ingresos que perciben aquellos empleados por actividades específicas por lo general en ventas y cobranzas, también se los define como un ingreso adicional que forma parte de la remuneración total, que varía de acuerdo con la capacidad de gestión para vender o para comprar.

▪ **Otros ingresos**

Representan bonos alimenticios, escolares, movilización, premios o incentivos entregados para motivar a los empleados.

▪ **Beneficios Sociales**

Como parte de la remuneración que percibe el trabajador se encuentra una serie de beneficios sociales, que se describen a continuación:

Afiliación a la Seguridad Social: los trabajadores en relación de dependencia tienen derecho de ser inscritos desde el primer día de labor en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), en el sector privado la contribución a este ente es compartida entre el empleador y el trabajador.

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica



El aporte patronal es la contribución por parte del empleador a la seguridad social con el 12,15% de la remuneración mensual del trabajador, donde se distribuyen el 11,15% al IESS, y el 1% corresponde al Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y al Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional con el 0,5% cada uno. Por otro lado, el aporte personal es aquella deducción que el trabajador debe aportar como afiliado al IESS, mismo que es descontado directamente de su remuneración mensual por parte del empleador, en el caso de los trabajadores en relación de dependencia el aporte equivale al 9,45%.

Décimo tercer sueldo: es un beneficio que reciben los trabajadores, el cual equivale a la doceava parte de las remuneraciones que percibió durante el año calendario. El periodo de cálculo comprende desde el 1 de diciembre del año anterior al 30 de noviembre del año en curso, la fecha de pago máxima es en diciembre, por esta razón se denomina bono navideño.

Décimo Cuarto Sueldo: es un bono escolar, equivalente a un sueldo básico unificado que reciben los trabajadores indistintamente de su cargo o remuneración. En la región sierra, el periodo de cálculo es a partir del 1 de agosto del año anterior al 31 de julio del año presente.

Actualmente, los décimos deben ser cancelados de manera mensual salvo que el trabajador requiera la acumulación de dicho valor, para lo cual deberá realizar una solicitud por escrito al empleador.

Fondo de reserva: El Art. 196 del (Código del Trabajo, 2005) señala que todo trabajador que preste servicios por más de un año tiene derecho a una suma equivalente a un mes de sueldo o salario por cada año completo posterior al primero de sus servicios.

Vacaciones: el Art. 69 estipula que todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de descanso. Para los trabajadores que hubieren prestado servicios por más de cinco años en la misma empresa o para el mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes,



los que no excederán de quince días, es decir un trabajador tendrá como máximo 30 días de descanso, salvo que las partes convinieran ampliar dicho beneficio (Código del Trabajo, 2005). El valor por concepto de vacaciones equivale a la veinticuatroava parte de las remuneraciones percibidas por el trabajador durante el año de labores.

Jubilación Patronal: de acuerdo con el Art. 216 del Código de Trabajo todo trabajador que haya laborado veinte y cinco años o más para un mismo empleador o empresa, de forma continuada o ininterrumpida tiene derecho a jubilación patronal (Congreso Nacional, 2005).

Licencia por Paternidad y Maternidad: todo trabajador tiene licencia con remuneración por el nacimiento de un hijo(a), para lo cual deberán presentar un certificado médico otorgado por el IESS, y a falta de este, por otro profesional; donde constará la fecha en que el parto se produjo. En el caso de los hombres la licencia de paternidad es por diez días, y de las mujeres la licencia por maternidad es de doce semanas, siempre y cuando el parto haya sido normal. En el caso de nacimientos múltiples o por cesárea el tiempo de licencia se extenderá por ocho días para el padre y por diez días para la madre. La jornada de trabajo para las madres será de seis horas diarias durante los doce meses posteriores al parto.

Participación de utilidades: las empresas o entes económicos que presenten utilidad durante un periodo calendario, tienen la obligación de repartir el 15% de dichas utilidades a los trabajadores. La distribución de estos valores corresponde el 10% a cada trabajador y el 5% restante en proporción del número de cargas familiares que tenga cada empleado.

Costos indirectos de fabricación (CIF)

Se definen como aquellos bienes complementarios y servicios indispensables para generar un artículo o producto inmaterial, conforme fue concebido originalmente. Ejemplos: combustibles para el horno, energía eléctrica para alumbrar los espacios y para mover la amasadora. (Zapata, 2015, p. 16)



Cabe mencionar que dentro de los costos indirectos de fabricación se encuentra la materia prima indirecta, mano de obra y otros costos indirectos.

- **Materia prima indirecta:** son materias primas necesarias para producir un bien, sin embargo, no guardan relación directa con el producto o servicio, por lo que no son reconocidas fácilmente (Rincon Soto & Villarreal Vasquez, 2010). Estos materiales tienen igual tratamiento o valoración que la materia prima directa, ya que se manejan mediante inventarios.
- **Mano de obra indirecta:** es aquella que está presente en el lugar del proceso de fabricación, pero no está físicamente relacionada. Por lo general es la mano de obra de las áreas administrativas o afines de la empresa que sirven para la producción o realización del comercio, por ejemplo: supervisores, bodegueros (Rincon Soto & Villarreal Vasquez, 2010). Es importante señalar que para el cálculo de este rubro se consideran las mismas obligaciones que se describen en la mano de obra directa.
- **Otros costos indirectos:** son valores que no se encuentran dentro de las clasificaciones anteriores, entre los que tenemos: servicios básicos, arrendamiento de bienes, depreciaciones, seguros, etc.

2.1.2.4. Clasificación de los Costos

Los costos se pueden clasificar de la siguiente manera:

- **Por el alcance:**

Son aquellos que se subdividen en totales y unitarios; el primero se refiere a la inversión realizada en materia prima directa, mano de obra directa y costos indirectos de fabricación para la realización de un producto o servicio; y el unitario es aquel que se obtiene dividiendo todos los costos incurridos para el número de unidades producidas o servicios prestados.



- **Por la identidad o capacidad de asociarse:**

Según varios autores se clasifican en directos, los mismos que se pueden identificar o asignar claramente con la actividad, departamento, producto o servicios; e indirectos, que son aquellos que no pueden asignarse directamente a un producto o servicio, y por ello requieren de una tasa para su distribución.

- **Por su relación o comportamiento con el nivel de producción**

Fijos: son los que permanecen constantes a través del tiempo, sin importar si cambia el volumen de producción, tales como: depreciaciones, seguros.

Variables: son aquellos que cambian en proporción directa con el volumen de producción, es decir el costo total aumenta o disminuye según el nivel de actividad, sin embargo, el costo unitario permanece constante.

Mixtos: son aquellos que están formados con elementos tanto fijos como variables.

- **Por el tiempo en que fueron calculados**

Costo histórico: son los que se incurren en un determinado periodo, después que el producto haya sido elaborado o el servicio haya sido prestado.

Costos predeterminados: son los que se calculan antes de fabricar un producto o prestar un servicio, siendo de gran utilidad en la elaboración de los presupuestos.

- **Por el método**

Por el método de absorción: a este método se le conoce como costeo total, en donde se considera todos los insumos como parte del costo del producto independiente de su comportamiento fijo o variable.

Por el método directo o variable: es un método utilizado con fines administrativos, en donde se consideran como costos del producto o servicio



únicamente los recursos de carácter variable. Este método sirve para realizar el análisis costos, volumen y utilidad.

- **Por el grado de control**

Los elementos del costo se clasifican en controlables, aquellos que pueden ser corregidos, mejorados o direccionados por los ejecutores, para mejorar el aporte o incidencia como el costo de la energía eléctrica; y no controlables, que no pueden ser manejados por los responsables porque el uso ya está definido y dependen de ciertas reglas invariables o su incidencia es de difícil predicción o cuantificación (Zapata, 2015).

2.1.2.5. Sistema de Costeo

Es un conjunto de técnicas que permite recolectar, clasificar y registrar las transacciones económicas para analizar y determinar los costos unitarios de los bienes y servicios, facilitando la planeación y control de las actividades. Existen diferentes sistemas de costeo, sin embargo, la aplicación dependerá del tipo de actividad de la empresa, entre los que tenemos:

- **Sistema de costeo por procesos**

Este tipo de costeo es empleado en las empresas dedicadas a la producción de bienes similares en forma continua durante un periodo establecido. Generalmente en estas organizaciones la producción está compuesta por varios procesos, por ende, los elementos del costo pasan de forma sucesiva por cada uno de los departamentos, de manera que al final del proceso se obtiene el producto terminado y su costo total.

- **Sistema de costeo por órdenes de producción**

Este sistema se usa cuando la producción es por lotes u órdenes de trabajo con especificaciones de uno o varios artículos, además permite reunir cada uno de los elementos del costo para cada orden de producción, por lo que existe un control más analítico de los costos. Por lo general las imprentas,



industrias de herramientas, fabricación de muebles son las que más utilizan este sistema.

- Sistema de costeo estándar

“Es el sistema utilizado en empresas de alta tecnología a todo nivel, tanto los elementos del costo como la información se encuentran predeterminados y disponibles en el momento de emitir una orden de producción” (Rodríguez, 2012, p. 119). Pues es la predeterminación de lo que deberían ser los costos actuales en condiciones planeadas para que sirva de base para el control de estos.

Este tipo de costeo comprende la fijación de un parámetro, que permite definir una estimación de un costo que se espera que tenga un determinado bien o servicio, con ello generar información que permita reducir costos y tomar decisiones óptimas.

- Sistema de costeo ABC

Según Cuevas (2010) el costeo basado en actividades “es una metodología que mide el costo y el desempeño de las actividades, recursos y objetos de costo” (p.352). De acuerdo con el autor este sistema asigna costos a las actividades y luego a los productos o servicios en función del uso o consumo.

Este tipo de costeo es aplicado cuando los costos indirectos son elevados, pues busca darles un tratamiento especial, seleccionando y aplicando adecuados inductores o parámetros que permiten asignar dichos valores al bien o servicio. Así mismo, este sistema sirve para una adecuada toma de decisiones, no solamente saber el costo de un producto o servicio sino también establecer estrategias en las diferentes actividades que consumen recursos y que no agregan valor a la organización (Cuervo, Osorio, & Duque, 2013).

Luego de analizar las características de la empresa Balnearios Durán S.A., específicamente las del área de relajación y bienestar se identificó que este



sistema de costeo se ajusta a las necesidades de la organización, pues dentro de esta área la participación de los valores indirectos es relativamente superior a los costos variables, inclusive en algunos servicios pueden llegar a representar su totalidad. A la vez, permitirá establecer el costo del servicio en función de las actividades incurridas para su prestación, en donde se incluyen valores por concepto tanto de costos como gastos, teniendo en cuenta que estos últimos son representativos por lo que los resultados serán precisos y reales. Finalmente, la empresa podrá conocer cuáles son las actividades que agregan y no agregan valor dando la posibilidad de tomar decisiones estratégicas sobre ellas.

2.2. Costeo basado en Actividades (ABC)

2.2.1. Antecedentes

La Contabilidad de Costes, después de un periodo en el cual la preocupación básica se centraba en el cálculo del costo de la producción para satisfacer los requerimientos de información, comienza un nuevo desarrollo y experimenta un despegue definitivo. Este proceso empieza con la necesidad de adaptar la información como instrumento útil para la toma de decisiones a los nuevos entornos empresariales.

Dado lo anterior, las prácticas tradicionales de costeo han perdido validez, debido a que no son relevantes frente al nuevo entorno cambiante y competitivo, aunque de forma paralela se hayan introducido algunas innovaciones en dichas prácticas. Cabe mencionar, que los métodos tradicionales que se han aplicado son herederos en su origen de la organización industrial del siglo pasado, donde el costo del producto o servicio tenía una gran participación de costos directos en relación con la escasa importancia de los costes indirectos en el mismo.

En los sistemas tradicionales el traslado de los costos a los productos se realiza sobre la base de atributos referidos a una unidad individual (por ejemplo, horas de mano de obra directa necesaria para fabricar un producto).



Estas imputaciones varían de forma directa y proporcional al volumen de producción, de hecho, con la aparición de procesos cada vez más automatizados y una mayor diversificación de productos y servicios aumenta el peso de los costes indirectos, por lo que se invierte la relación existente entre valores directos e indirectos.

Con los cambios experimentados en la estructura de costos, con la asignación tradicional basada en el volumen de producción, se obtienen resultados en los costos unitarios que no reflejan con precisión los recursos consumidos para que exista el producto o servicio. Esto ha hecho que se desarrollen nuevos enfoques que representen de una forma más precisa lo que realmente sucede en las empresas.

Uno de los nuevos modelos es el costeo basado en actividades (*Activity Based Costing*); cuyo marco teórico fue generado por los profesores Robin Cooper y Robert Kaplan en 1986, afirmando que el costo de los productos o servicios estaba formado por el costo de la materia prima y de las actividades necesarias para fabricar y vender. Además, este sistema surge para superar las limitaciones generadas por los sistemas tradicionales en la distribución de los costos indirectos (costos de producción u operación y gastos); valores que actualmente no dejan de representar el 25% del costo total (Zapata, 2015).

La teoría ABC sostiene que todas las actividades de manufactura, operación, logística, marketing, ventas, administración, distribución, informática, entre otras, existen para apoyar a la producción y entrega de bienes y servicios, por tanto los valores independiente si son clasificados como costos o gastos, se deben incluir íntegramente en los objetos de costos (Zapata, 2015).

El costeo basado en actividades es aplicable para todo tipo de organización sea comercial, industrial o de servicios que tengan diversidad de productos o servicios, alta tecnología informática, fuertes inversiones de recursos monetarios y sobre todo, una influencia significativa de los costos indirectos, pues la participación debe ser de tal magnitud que induzca a buscar en esta metodología la racionalidad de la distribución vía actividades (Zapata, 2015).

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica



2.2.2. Conceptualización

El costeo basado en actividades es un método que concibe el costo de los productos o servicios a partir de actividades desarrolladas en la empresa. Se asignan los costos a las actividades y luego a los productos, relacionando los costos y productos a partir de tasas de asignación (Cano Morales, 2013, p. 182)

Según Cuevas (2010) el costeo ABC "es una metodología que mide el costo y el desempeño de actividades, recursos y objetos de costos. Los recursos se asignan primero a las actividades; después los costos de las actividades se asignan a los objetos de costo" (p. 352).

Un sistema que permite a las organizaciones calcular el costo de las actividades y procesos en base a los recursos que estas utilizan y luego los asigna a los productos, los servicios y demás objetos de costos, suministrando información relevante para la toma de decisiones en cuanto a la medición del desempeño, control de procesos, el presupuesto de los recursos y el análisis de la rentabilidad de los productos, los servicios, los clientes y los proveedores (Bustamante, 2015, p. 112).

Con base a estos conceptos, se puede inferir que el costeo ABC es un enfoque que busca la medición razonable de los costos indirectos, a través del uso de diversos inductores que permitan distribuir los recursos a las actividades de una empresa y luego asignar el costo de cada una de ellas a los productos o servicios en función del consumo o uso, con la finalidad de lograr una mayor precisión en la determinación de los costos y de la rentabilidad.

El sistema ABC parte de una visión sistemática de la organización, esta se entiende como un conjunto de procesos y actividades interrelacionadas que se llevan a cabo para cumplir con el objeto social (Bustamante, 2015). Las actividades son necesarias para fabricar productos o prestar servicios; por ello

se asigna los costos indirectos mediante el análisis de estas actividades, fundamentando que son las que consumen los recursos y originan los costos.



Ilustración 10. Flujo del Costeo Basado en Actividades

Fuente: (Cuevas, 2010)

Elaborado por: Las Autoras

La ilustración 10 ayuda entender la metodología del sistema ABC, donde se observa que los recursos, actividades y objetos de costo son parte fundamental de este enfoque, debido a que el principio básico establece que las actividades consumen los recursos y que los objetos del costo consumen estas actividades.

2.2.3. Importancia

El costeo ABC genera un detalle informativo de las actividades que ayuda a comprender el funcionamiento de la empresa e identificar posibilidades de mejora respecto de la calidad, los ciclos de tiempo y la rentabilidad, reduciendo o incluso eliminando aquellos factores que no agregan valor. De este modo, es una herramienta gerencial que permite evaluar el desempeño de la empresa y generar ventajas competitivas para lograr un mayor posicionamiento en el mercado.

El sistema ABC estima de manera precisa y confiable los costos de un producto o servicio, asignándolos a las actividades que realmente los generan; de manera que proporciona una mejor comprensión de la estructura de costos. Adicional, los datos que se obtienen de este modelo son muy útiles para la dirección, planificación y control de la empresa.



2.2.4. Objetivos

Para Zapata (2015) los objetivos esenciales del sistema de costeo ABC son:

- Generar información precisa acerca del costeo de actividades y procesos de la organización, optimizando el uso de los recursos y orientando a la organización hacia el mercado. (p. 307)
- Ser un indicador del desempeño que permita mejorar los objetivos de satisfacción y evitar el desperdicio en actividades tanto operativas como administrativas. (p. 307)
- Brindar información necesaria para la planificación del negocio, determinación de utilidades, control y reducción de costos y toma de decisiones estratégicas. (p. 307)
- Integrar la información necesaria para llevar adelante la empresa. Así las organizaciones pueden extender la administración de costos para que reflejen las actividades mediatas como fabricación, ventas, finanzas, procesos, etc. (p. 307)

2.2.5. Conceptos Básicos del Costeo ABC

Para un mejor entendimiento del sistema de costeo ABC se exponen los siguientes conceptos que serán útiles dentro del desarrollo del proyecto:

2.2.5.1. Recursos

Son todos los medios empleados en el desarrollo de las actividades de la empresa, debidamente agrupados según sus características homogéneas. (Cuervo, Osorio, & Duque, 2013).

Por otro lado, Zapata (2015) menciona que los recursos son aquellos factores costeables en todo el proceso de producción u operación, que dan lugar a la ejecución de una actividad, mismos que se clasifican en específicos y comunes.

- Recursos específicos: son identificables claramente con la actividad y asignados de una manera razonable y medible.

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica



- Recursos comunes: aquellos que están compartidos en varias actividades, por ende, resulta complicado asignarlos a una actividad específica y medir los costos de cada una en forma individual. (p. 308)

2.2.5.2. Actividades

Las actividades se definen como un “conjunto de operaciones o tareas propias de una empresa que a su vez constituyen una cadena de valor que conforman los procesos, los cuales utilizan recursos y los transforman para obtener un producto o servicio” (Zapata, 2015, p. 311)

Además, se puede establecer que son un conjunto de acciones o tareas que realiza la entidad para producir, almacenar y entregar a los clientes productos o servicios. Para una correcta aplicación del modelo ABC es fundamental conocer que el proceso para identificar las actividades está conformado por entradas (*inputs*) que son los recursos utilizados como materiales, mano de obra, maquinaria, entre otros; ejecución que es la puesta en marcha de las actividades y la salida (*outputs*) que son los bienes o servicios que se ofrecen en el mercado. Según Cuervo, Osorio y Duque (2013) las actividades se clasifican en función de:

- La categoría:

Nivel unitario: son aquellas que se realizan cada que se elabora un producto o se presta un servicio, por lo que dependen del volumen de producción.

Nivel de lote: se realizan a razón de un pedido específico o por orden de producción.

Nivel de producto: son las actividades que tienen relación directa con los productos, independiente de la cantidad producida o comercializada.

Nivel de empresa: se las define como actividades de apoyo o corporativas, que a su vez soportan a las otras actividades mencionadas.

- La función:



Son actividades que se identifican de acuerdo con el área en las que se desarrollan, como funciones administrativas, contables, productivas, etc.

- La importancia:

Primarias: se relacionan directamente con el producto o servicio.

Secundarias: son las actividades que dan apoyo a las actividades primarias de la empresa y sus costos son tratados como gastos del periodo.

- La periodicidad:

Repetitivas: se realizan continuamente, es decir actividades diarias o habituales que están relacionadas íntimamente con la ejecución de un proceso.

No repetitivas: se ejecutan una sola vez, por lo que generalmente no se lleva control sobre las mismas.

- La aportación a la generación de valor:

Actividades con valor agregado: son las actividades más importantes y necesarias, debido a que su eliminación o disminución de su frecuencia afectan negativamente la satisfacción de los consumidores. Dentro de esta categoría se debe considerar aquellas actividades que generan valor agregado bilateral, mismas que están relacionadas con el proceso productivo u operativo, mientras que las actividades intermedias o de apoyo pueden no agregar valor directo pero son necesarias para mantener los sistemas de información y control, a las cuales se denominarán como actividades con valor agregado unilateral (Zapata Sánchez, 2015).

Actividades sin valor agregado: son aquellas que se ejecutan, pero no influyen en la apreciación que tiene el cliente sobre el producto o servicio, por lo tanto, pueden ser reducidas o eliminadas sin ningún problema.



2.2.5.3. Proceso

Es un conjunto de actividades o tareas relacionadas o enlazadas, por el cual tiene que pasar el producto o servicio para su respectiva transformación hasta llegar al consumidor final. Así mismo (Calleja Bernal, 2013) define a los procesos como:

Etapas por las que tiene que pasar el producto durante su manufactura. En ocasiones, los procesos están totalmente seriados y, entonces tienen que pasar en línea por cada uno de ellos; en otros casos, los diferentes productos pasan solo por algunos procesos y por otros no (p. 17)

2.2.5.4. Cadena de Valor

Es una forma de análisis de la actividad empresarial mediante la cual se descompone a una empresa en sus partes constitutivas, buscando identificar fuentes de ventaja competitiva en aquellas actividades generadoras de valor. Esa ventaja se logra cuando la empresa desarrolla e integra las actividades de su cadena de valor de forma menos costosa y mejor diferenciada que sus rivales (Sosa Flores & Hernández Pérez , 2007).

Por lo tanto, se define como una herramienta de gestión que sirve para identificar aquellas actividades que agregan o no valor a la empresa con el propósito de tener mayores oportunidades de negocio. Adicional, puede transformarse a partir del diseño de nuevos procesos o la supresión, fusión, división o fortalecimiento de algunos otros, porque pretende evolucionar conforme las condiciones internas de la organización (Cuervo, Osorio, & Duque, 2013).

El modelo ABC, analiza las actividades de la cadena de valor con la finalidad de realizar el proceso de costeo en función de ellas, generando información sobre la cual se pueden manejar de manera más eficiente los recursos.



2.2.5.5. Centros de Costos

Son aquellos departamentos o áreas dentro de una empresa que incluye todos los recursos para que las actividades puedan llevarse a cabo (Zapata, 2015).

2.2.5.6. Objeto de Costo

Es cualquier elemento del cual la empresa requiere calcular sus costos o realizar una medición de costos por separado, según la naturaleza de la empresa; dichos objetos son elegidos con miras a optimizar el proceso de toma de decisiones (Horngren, Datar, & Foster, 2007). Es decir, es un producto, servicio o elemento final sobre el cual se va a medir, acumular y asignar el costo.

2.2.5.7. Inductor

Conocido como cost driver “es un criterio de aplicación o distribución de todos aquellos parámetros convencionales que se toman como referencia para hacer una asignación objetiva y razonable de los costos” (Cuervo, Osorio, & Duque, 2013, p. 64).

Mientras que Zapata (2015) los define como “una medida cuantitativa de lo que invierte un determinado recurso en una actividad.” (pág. 312). Los inductores tienen como función asignar los valores indirectos a las actividades identificadas como relevantes en el proceso de costeo, mismos que se determinan en función de la relación de consumo que existe entre el objeto de costo y la actividad; estos inductores emplean estadísticas de tiempo, uso, frecuencia, ocupación, entre otros. Por lo tanto, la naturaleza y variedad de los parámetros de asignación es una característica esencial del costeo ABC.

Para Zapata (2015) las características más importantes de los inductores de asignación son:



- Constantes, de manera que permanezcan dentro de un periodo específico con el objetivo de realizar comparaciones de costos entre periodos.
- Oportunos, para que respondan a las exigencias del momento.
- Medibles, para que permitan la correcta asignación de los costos a las actividades y productos.

Por otro lado, estos parámetros se clasifican en inductores de recursos, que son las bases sobre las cuales se reparten los rubros monetarios a las distintas actividades; e inductores de actividades, que son parámetros para destinar el costo de las actividades a los productos o servicios.

2.2.6. Ventajas

De acuerdo con Zapata (2015) las ventajas del costeo basado en actividades son:

- Con el sistema ABC se obtiene el costo de los productos o servicios de forma individual con la mayor exactitud posible.
- Ayuda a la empresa a agregar valor a los productos o servicios sobre la base del costo real incidido.
- Relaciona los costos y las actividades, a través de parámetros que permiten obtener valores más equitativos de acuerdo con el objeto final de costeo.
- Proporciona información no financiera con el fin de generar indicadores de gestión de un sector, área, departamento o de toda la organización en general; permitiendo medir la eficiencia y eficacia en la gestión de costos.
- Permite tener un conocimiento exacto sobre el origen del costo, por lo cual se podrá tomar decisiones más certeras.

2.2.7. Metodología de la aplicación del costeo ABC

Para la aplicación del sistema de costeo ABC en los servicios de relajación y bienestar de Balnearios Durán S.A., se considerará la metodología propuesta

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica



por (Zapata Sánchez, 2015), en la cual se detalla las diferentes etapas para organizar e implementar este modelo.

Etapas previas

En esta etapa se analizará la factibilidad de poner en marcha el proyecto ABC, mediante un análisis objetivo de las condiciones operativas básicas para la implementación de este modelo, como la participación representativa de los costos indirectos, amplia gama de productos o servicios, entre otros. Además, se incluirá la determinación del alcance del proyecto y la organización del equipo encargado de efectuar el proyecto, así mismo se deben realizar capacitaciones sobre la teoría ABC y la socialización de las ventajas del modelo con la finalidad de lograr un alto nivel de compromiso de los miembros de la empresa con el proyecto. (Zapata, 2015, pág. 317)

Etapas de desarrollo de la Metodología

1. Conocimiento preliminar de la estructura del costo.

Es la fase inicial, en la cual se lleva a cabo un conocimiento del área o departamento, así como de la estructura de costos existentes, con el objeto de identificar y evaluar los elementos del costo, actividades y recursos que se incurren para todo el proceso operativo de la empresa. La información se obtuvo mediante entrevistas a la máxima autoridad y demás personal que participa en los procesos que se desarrollan en la empresa.

2. Levantamiento y análisis de los procesos y actividades

Es la fase en donde se indaga sobre quien, cuando y como se hacen las distintas tareas en la organización y cuáles son las actividades que agregan o no valor dentro del área, por lo tanto, se utilizará las diferentes herramientas de recolección de información para tener datos reales, relevantes, precisos y completos. A más de ello Zapata (2015) señala dos acciones que se debe llevar a cabo durante esta fase:



- Inventario y flujo de actividades: detalle de todos los pasos durante el proceso de producción, desde la percepción de materiales hasta que los productos estén terminados y vendidos.
- Analizar las actividades: proceso en donde se analiza rigurosamente las actividades para identificar las que agregan o no valor, es decir detectar y analizar las diferentes actividades relevantes sobre las que se va a costear.

Cabe mencionar que una actividad es un conjunto de acciones o tareas que se realizan para satisfacer las necesidades de la empresa.

3. Identificación y reconocimiento de los recursos

Es aquella etapa central puesto que se identifican los elementos del costo tales como: materia prima, mano de obra, costos indirectos de fabricación y gastos necesarios para la ejecución de cada uno de los objetos de costo. Además, estos deben ser rastreables y medibles.

4. Asignación de los recursos directos a los objetos de costos

Se entiende como recursos directos, aquellos materiales y fuerza laboral necesarios para el proceso productivo u operativo, mismos que se caracterizan por ser perfectamente rastreables y medibles. Estos valores se asignan de manera directa a los objetos de costos. (Zapata Sánchez, 2015, pág. 319)

5. Definición de los inductores de recursos para la distribución de costos indirectos a las actividades

Los parámetros o inductores de recursos son los que vincularán los costos con las actividades, estos pueden ser horas hombre, horas máquina, metros cuadrados y demás unidades de medidas necesarias para conocer el porcentaje de costos indirectos consumidos por cada actividad.



Una vez definido el parámetro, se procede a distribuir los costos indirectos a cada actividad con el fin de conocer qué actividades consumen los elementos del costo.

6. Asociación de los recursos indirectos con las actividades

Teniendo claro que los recursos se expresan en valores monetarios que deben asociarse con las actividades. Zapata (2015) señala que, si el rubro es un costo indirecto común, este debe ser asignado entre todas las actividades, por ejemplo, el arriendo para toda la empresa, el cual se distribuirá tomando en cuenta el inductor o parámetro que lo identifica, mientras que si el rubro es un costo específico, se procede a asignar a la actividad que la requirió y consumió. (p. 321)

Una vez definido los inductores de recursos, se realiza la asignación de los costos a cada actividad, considerando que el costo se determina multiplicado el costo del recurso por el porcentaje de distribución. Al término de este proceso se podrá extraer datos como la actividad más costosa, menos costosa y aquellas compartidas.

7. Identificación de los objetos de costos

Esta fase consiste en identificar los productos o servicios de los cuales se desea determinar el costo, ya que son estos los que consumen las actividades.

8. Asignación del costo de las actividades a los productos o servicios.

Para la asignación de los costos a los objetos finales, se procede mediante el uso de los inductores, porcentaje de distribución y la identificación de las actividades, el cual orienta los costos de cada actividad a los productos o servicios finales. (Zapata Sánchez, 2015, p. 322)



9. Determinación de los costos totales y unitarios de los servicios

Es el último paso, el cual consiste en sumar toda la materia prima directa, mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación, debidamente distribuidos a los objetos de costos mediante la utilización de inductores.

2.2.8. Comparación entre el costeo tradicional y el ABC

Los sistemas tradicionales toman al producto o servicio como base para efectuar el proceso de costeo, considerando que los recursos se consumen en función del volumen de producción u operación; por lo tanto, los costos indirectos se asignan a través de bases relacionadas únicamente con el volumen, sin considerar la diversidad de productos o servicios y sus especificaciones.

Por otro lado, el costeo ABC se orienta a determinar el costo de los objetos vía actividades, con la finalidad de conocer cómo se generan los costos y de esa manera establecer estrategias que permitan administrar eficientemente los recursos. A continuación, se detallan las principales diferencias entre estos métodos:

Tabla 3. Diferencias entre el Costeo tradicional y ABC

TRADICIONAL	ABC
Se enfoca principalmente en los procesos productivos.	Se preocupa en generar valor en todas las áreas de la organización.
Los productos o servicios a costear son los que consumen los costos.	Las actividades desarrolladas por la empresa consumen los recursos y originan los costos.
Para la asignación de costos a los productos o servicios se emplean tasas predeterminadas que tienen como base el volumen de producción, entre las que tenemos: horas hombre, horas máquinas, etc.	Los costos son asignados a las actividades y después a los objetos de costos utilizando variados parámetros relacionados con el origen del costo, independiente de si se fundamentan o no, en el volumen.
Se diferencian claramente los gastos (administración y venta) de los costos de producción u operación, considerándose solo estos últimos para la determinación del costo del producto o servicio.	Tanto los costos de producción u operación como los gastos se incluyen en los productos o servicios, a través de las actividades.

Fuente: (Arredondo González, 2013)

Elaborado por: Las autoras

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica



2.3. Gestión Basada en Actividades (ABC)

Con el desarrollo de la metodología ABC se han generado los fundamentos sobre los cuales se orienta la gestión basada en actividades (*Activity Based Management*), misma que tiene como objetivo evaluar el desempeño de las actividades que forman parte del giro del negocio y los recursos que estas emplean.

Una visión gerencial de la administración basada en actividades (ABM) trata de reducir e incluso eliminar aquellos costos que no representan valor agregado, de manera que revisa continuamente que actividades agregan valor para el cliente y cómo llevarlas a cabo eficientemente. El modelo ABM orienta el mejoramiento continuo de los procesos, a través de la reducción del tiempo y esfuerzo requerido para llevar a cabo las actividades, la eliminación de actividades innecesarias, selección de actividades de menor costo o compartiendo actividades entre diferentes productos o servicios, para lograr así economías de escala (Cuevas, 2010).

La gestión basada en actividades se encarga de corregir las falencias determinadas mediante el costeo ABC, hasta conseguir simplicidad, agilidad, economía, en la ejecución de operaciones productivas, administrativas y comerciales, eliminando o simplificando tareas innecesarias que duplican el trabajo o que consumen recursos por encima de lo indispensable y que no aportan a la calidad, cantidad, ni a la satisfacción de los clientes. Por tanto, la reducción sostenida de los costos en base del manejo inteligente de los recursos permitirá a las empresas ser competitivas. (Zapata, 2015)

Por lo expresado, se concluye que el costeo ABC junto con la gestión ABM se constituyen en una herramienta muy valiosa para las empresas, puesto que la medición del costo de las actividades genera información que permite a los directivos destinar esfuerzos para administrar de forma eficiente los recursos, con el fin de crear valor para el cliente y mejorar la rentabilidad.



CAPÍTULO III

ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DE LOS COSTOS DE OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS DE RELAJACIÓN Y BIENESTAR EN LA EMPRESA BALNEARIOS DURÁN S.A.

3.1. Metodología de costeo ABC para el área de relajación y bienestar en la empresa Balnearios Durán S.A.

3.1.1. Etapa previa

Durante los últimos años, Balnearios Durán S.A., se encuentra efectuando un proceso de mejora continua en el área de relajación y bienestar, ampliando los servicios y modernizando las instalaciones para mayor comodidad y satisfacción de los clientes. Con ello, surge la necesidad de contar con información precisa de los costos que se generan en la prestación de los diferentes servicios para tener una base sólida sobre la cual tomar decisiones orientadas al crecimiento sostenible de la empresa y a la maximización de los resultados o beneficios económicos.

Considerando que el área de estudio cuenta con amplias y adecuadas instalaciones para el desarrollo de las operaciones genera altos costos por concepto de depreciaciones, contratación de seguros, servicios básicos, materiales de mantenimiento y mano de obra destinada a la limpieza. Por lo tanto, los valores indirectos son relativamente superiores a los otros elementos del costo, incluso en la mayoría de los servicios, estos rubros representan la totalidad del costo.

En efecto, el área de relajación y bienestar cumple con los requerimientos para la aplicación del modelo ABC, así el alcance del proyecto es la determinación del costo de cada uno de los servicios brindados en los cuatro complejos que conforman el objeto de estudio, a través de la determinación y análisis de las actividades que conforman la cadena de valor.

Para efectuar el análisis de la cadena de valor se entrevistó a los 53 trabajadores del área administrativa y de relajación y bienestar, es importante mencionar que, se tuvo acceso únicamente a estos colaboradores debido al alcance del proyecto. Esta información fue recopilada mediante una entrevista semiestructurada con una base de 20 interrogantes (Ver anexo 6 y 7).

Logística interna: la mayoría de los entrevistados conoce a los proveedores de la organización, no obstante, hay personal que desconoce por no ser de su área. Por otro lado, se observa que algunos trabajadores señalan que en ocasiones hay falta de comunicación entre las diferentes áreas del balneario, sin embargo otros mantienen que la comunicación es buena, lo que aporta al momento de prestar los servicios. Es importante señalar que mientras más eficiente sea la logística interna, mayor será el valor generado en las actividades.

Logística de operaciones: en totalidad los entrevistados tienen claro que el servicio se centra en la atención óptima de los clientes, no obstante, se evidencian algunos aspectos dentro de los procesos administrativos que los trabajadores no conocen a profundidad y son parte esencial para mejorar los servicios. Mientras más eficientes sean las operaciones de la empresa, se agregará mayor valor al servicio final y se reducirán costos. Bajo este contexto se muestra la cadena de valor de Balnearios Durán S.A.

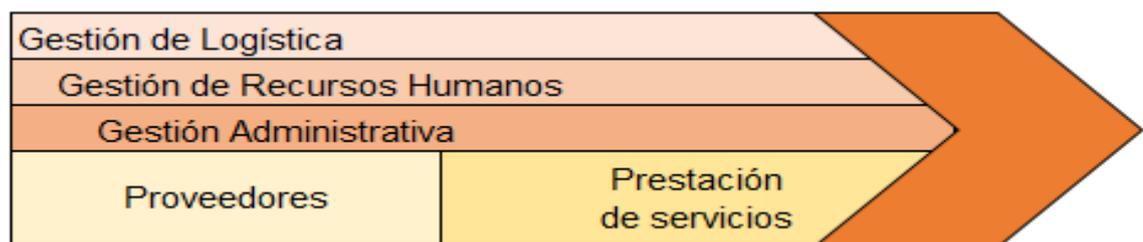


Ilustración 11. Cadena de Valor Balnearios Durán S.A.

Elaborado por: Las autoras

Obtener el costo basado en actividades representa una herramienta clave para la toma de decisiones en la empresa, pues aporta en establecer el costo real y preciso de los servicios, obteniendo una utilidad exacta, con la cual se

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica



puede identificar a los objetos de costeo que proporcionan mayor o menor rentabilidad. Además, generará información útil para el control y manejo eficiente de los recursos, a través de la eliminación de aquellos factores que no agregan valor para los clientes.

3.1.2. Etapa de desarrollo

3.1.2.1 Conocimiento preliminar de la estructura de costo

La estructura de costos actual de la empresa “Balnearios Duran S.A”, distribuye sus recursos por medio de cuentas contables, mismas que están agrupadas en: Costos Operacionales y Costos Directos cada uno con un nivel de detalle por áreas tales como: Relajación y Bienestar, Hospedaje y Alimentos y Bebidas, siendo un costeo absorbente puesto que los costos indirectos se distribuyen por medio de una tasa predeterminada (nivel de ventas), sin embargo, este modelo no evidencia una correcta clasificación ni el comportamiento con relación al volumen de actividad tanto de costos como gastos. Así como también la información presentada y revelada en sus estados financieros informa a los usuarios externos y deja a un lado la gestión administrativa, es decir no permite identificar de forma clara la distribución de los costos y gastos de los servicios que se presta en cada complejo.

Por lo tanto, el conocimiento de la estructura de costos permitió evaluar el principal eje de ingresos que es el área de relajación y bienestar, misma que oferta diversos servicios en los complejos: Hostería, Balneario, Riñón y Novaqua Spa. Por lo que al estructurar un adecuado sistema de costeo de acuerdo a la naturaleza de sus actividades ayudará a la precisión de los costos, desempeño de recursos, actividades y objetos de costo. Así como también a la adecuada toma decisiones mediante reportes precisos en cuanto al costo real de cada objeto de costo.

Entonces, el análisis y determinación del sistema de costeo ABC se aplicará sobre el último cuatrimestre del año 2018, es decir a partir de septiembre a diciembre, ya que durante este periodo se evidenció la apertura de nuevos



servicios en los complejos, motivo por el cual se vio necesario aplicar el estudio para corroborar con costos precisos que contribuyan a la gestión de estrategias en cada localidad.

3.1.2.2 Levantamiento y análisis de los procesos y actividades

En esta etapa se analizó los procesos operativos y administrativos, para identificar las actividades, tareas y en algunos casos procedimientos específicos que se desarrollan en los diferentes complejos; para lo cual se aplicó como herramientas de recolección de información: la revisión documental del Manual de Procesos Operativos, la observación y entrevistas a los colaboradores de los procesos operativos y al personal administrativo. De esta forma, se determinó las actividades indispensables para el desarrollo de los servicios que agregan valor para el cliente y aquellas que no, por lo que deben ser reducidas o eliminadas puesto que generan desperdicios y retrasos.

Los servicios de relajación y bienestar se brindan en cuatro complejos por ende se determinan a estos como los centros de costos operativos, pues en cada uno de ellos se efectúan actividades que consumen recursos económicos, materiales, humanos, etc. Es importante mencionar que dentro del complejo Novaqua, existe el área de masajes a más de los servicios del circuito termal (piscina, turco, termas, sauna, baños de cajón y lodo). Finalmente, las actividades derivadas del proceso gerencial, contable, informático, talento humano, marketing y adquisiciones formaran parte del centro de costo administrativo.

Tabla 4. Centro de Costos – Área de Relajación y Bienestar

Centros de Costos Operativos	
1. Complejo Hostería	2. Complejo Balneario
3. Complejo Riñón	4. Complejo Novaqua
Centro de Costo Administrativo	
5. Administrativo	

Fuente: Balnearios Durán S.A

Elaboración: Autoras

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo

Erika Daniela Durán Chica



3.1.2.2.1 Determinación de actividades de los Centros de Costos Operativos

Los centros de costos operativos efectúan procesos similares según se observa en la ilustración 12, por lo que se analizó cada uno de ellos para determinar las actividades que se desarrollan en dichos centros. Es importante mencionar que algunos de los procesos operativos descritos en el manual se modificaron, por lo que se procedió a actualizarlos con el objetivo que reflejen el verdadero flujo de actividades; y sobre todo sirvan de base para el desarrollo proyecto.

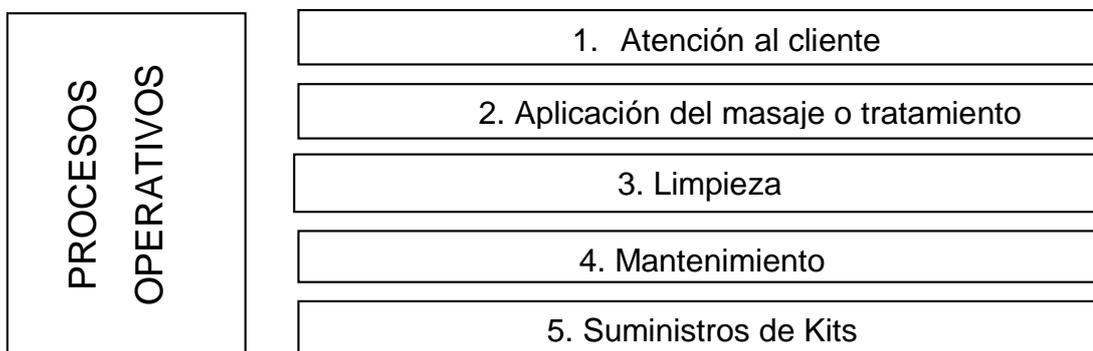


Ilustración 12. Flujo del Costeo Basado en Actividades Operativas

Fuente: Balnearios Durán S.A.

Elaborado por: Las autoras

1. Atención al cliente

El proceso de atención al cliente en los complejos Balneario, Hostería y Riñón está conformado por una serie de tareas que se reflejan en el Anexo 8, donde el objetivo es brindar al cliente un recibimiento adecuado conforme a sus requerimientos. Además, es un proceso rápido y eficaz que busca dar una atención de calidad, evitando molestias o inconformidades relacionadas al tiempo de espera. Las tareas del proceso se detallan en las siguientes actividades:

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica



AT1. Venta de entradas: el proceso inicia cuando el cliente llega a la boletería, en donde es atendido cordialmente por las cajeras, mismas que informan sobre los servicios. Si el cliente desea acceder a un servicio, el empleado verifica si los datos del cliente están ingresados en el sistema, si el resultado es negativo debe registrarlos, caso contrario se actualiza los datos. Posterior, realiza el cobro, emite el respectivo comprobante de venta y entrega la llave del casillero, para lo cual recibe como garantía la cédula de identidad o cinco dólares.

AT2. Control de ingreso: Esta actividad se presenta en el complejo Balneario y Riñón, donde el colaborador encargado solicita la presentación del comprobante de venta para controlar el ingreso de los clientes e informa sobre la ubicación de las áreas.

Cabe aclarar que, en Novaqua SPA el proceso de atención es más complejo que en los otros balnearios según se observa en el Anexo 9, debido a la atención personalizada y las reservaciones para el área de masajes, como se detalla a continuación:

ATN1. Venta de servicios: las coordinadoras atienden cordialmente a los clientes y se encargan de verificar si tienen reservación, si la respuesta es positiva efectúa la venta, caso contrario informa sobre los servicios. Si los clientes no desean adquirir ningún servicio termina el proceso, en el caso que deseen algún masaje o paquete (incluye algún servicio del área de masajes más el uso de las áreas termales) debe verificar la disponibilidad y agendar el tratamiento; y si el cliente desea únicamente el uso de agua termales efectúa la venta. Una vez que el cliente ha decidido los servicios a los que desea acceder, la coordinadora registra o actualiza los datos del cliente, efectúa el cobro y emite el respectivo comprobante de venta. Finalmente, entrega la manilla para el acceso a las diferentes áreas, el kit, elabora el ticket de orden (si adquirió algún servicio del área de masajes) y el ticket de consumo (cuando tiene una cortesía de cafetería).



Adicional a las actividades antes descritas, tanto las cajeras como las coordinadoras efectúan el cierre de caja, por lo que esta actividad se incluyó dentro del proceso de Atención al Cliente.

AT3. Cierre de caja: las cajeras o coordinadoras al finalizar el turno, efectúan el inventario de los artículos de vitrina y emiten el reporte de ventas donde comprueban que los cobros en efectivo y en tarjetas coincidan. Una vez efectuado el cuadro de caja, el dinero, los comprobantes de venta y de las tarjetas de crédito se colocan en sobres y son entregados para la respectiva auditoría de ventas.

2. Aplicación del masaje o tratamiento

Este proceso consiste en brindar servicios de masajes o tratamientos corporales para lograr la relajación y bienestar de los clientes. Este proceso es aplicado en el área de masajes del centro de costos Novaqua (Ver anexo 10), donde las cosmetólogas desarrollan las siguientes actividades:

AP1: Preparar la cabina: antes de efectuar el servicio la cosmetóloga limpia la cabina, para lo cual quita cualquier impureza, recolecta las sábanas, cobijas y toallas sucias, desinfecta el instrumental del área de masajes y arma las camillas con prendas limpias. Luego, enciende los calentadores para abrigar el área, prepara los implementos necesarios para el tratamiento y ambienta la cabina con velas y música.

AP2: Prestación del tratamiento: la cosmetóloga busca al cliente en las instalaciones o recepción dando una atención personalizada. En el área de masajes indica el alcance del tratamiento/masaje y da las facilidades para que la persona se prepare para el servicio. Se procede a dar el tratamiento seleccionado por el cliente siguiendo los parámetros propios de cada uno de ellos. Finalmente, agradece al cliente por elegir sus servicios, pregunta sobre el tratamiento recibido y abandona la cabina por unos minutos para que el cliente se relaje.



3. Limpieza

El proceso de limpieza está conformado por varias tareas desarrolladas por el personal operativo (piscineros), quienes tienen la obligación de mantener limpias las instalaciones para generar una imagen positiva frente a los clientes.

Luego del análisis de las actividades se decidió dividir el proceso por área, es decir limpieza de piscinas, termas, turcos, entre otros; debido a que las tareas efectuadas en cada área son específicas y en consecuencia consumen ciertos materiales que solo se emplean en determinados sectores (Ver anexo 11). Por ello, esta distribución de actividades permitirá asignar con mayor exactitud el costo de limpieza a los servicios. A continuación, se describen las actividades y los respectivos procedimientos específicos:

LI1. Limpieza de áreas comunes: son lugares que por la ubicación y el uso son compartidas por dos o más servicios que presta el Balneario tales como: áreas de acceso o, de entrada, patios centrales, vestidores, duchas, casilleros, sanitarios, escaleras, pasillos, puertas, ventanas y mesones de servicios, razón por la cual las actividades se distribuyeron de la siguiente manera:

- **Identificar las áreas:** consiste en recorrer las instalaciones de cada complejo como sitios de acceso, recreación, descanso, circulación interna y pasillos, además la visualización de puertas, ventanas y mesones de servicios, identificando las áreas con suciedad y líquidos derramados.
- **Disponer de materiales y herramienta:** el piscinero encargado se dirige hacia la bodega para disponer de materiales y herramientas de limpieza como: escobas, estropajos, trapeadores, baldes, detergente y cloro. Asimismo, utilizará equipos de protección personal para prevenir cualquier accidente laboral.
- **Limpiar y desinfectar:** es la acción de eliminar las impurezas de aquellos lugares que tengan desechos, manchas, bacterias, sobras y



líquidos filtrados, mediante la aplicación de químicos necesarios de limpieza para cada caso. Para ello el piscinero tendrá a la disposición: escobas, trapeadores, paños, estropajos y atomizador para barrer y a trapear las áreas de acceso, gradas, pasillos y sitios de descanso. También se limpia el polvo de los elementos decorativos, lámparas y mobiliario existente en cada establecimiento y por último con el atomizador se rocía los ventanales o cualquier objeto de vidrio para eliminar las manchas.

LI2. Limpieza de piscinas

Para mantener control sobre el agua termal y evitar posibles problemas de abastecimiento, se tiene un cronograma de cambio de agua de las piscinas. En el complejo la Hostería y el Riñón se realiza los lunes y jueves, en el complejo Novaqua los martes y en el Balneario, los martes y viernes una piscina y la otra los miércoles y sábados.

- **Destapar la piscina:** el piscinero introduce una varilla de hierro al fondo de la piscina, retirando el tapón para la salida del agua.
- **Retirar el sedimento y el agua:** a una altura de 20 cm y con la ayuda mangueras a presión, se retira el sedimento acumulado en el piso, hasta vaciar por completo la piscina tanto de agua termal como de dicho residuo.
- **Limpiar la superficie y el porcelanato:** consiste en limpiar las impurezas y grasa corporal que queda adherido al porcelanato de la piscina por lo cual se utiliza agua con desengrasante y se procede a fregar el porcelanato que se encuentra alrededor de la piscina. Se deja actuar por cinco minutos y se enjagua con abundante agua. En caso de tener manchas, se aplica sarricida en la misma y se deja reposar para posterior enjagar con agua y desaparecer tanto impurezas como los químicos utilizados en este proceso.



- **Remover los restos de sedimentos y suciedad:** se expulsará agua para quitar totalmente los restos de sedimento y suciedad que haya quedado en la piscina por la limpieza del porcelanato y superficie.
- **Pintar la superficie:** la superficie de la piscina se pintará con una mezcla de agua y cal, la cual se colocará primero en las paredes de la piscina y luego en el piso, dejando secar por mínimo dos horas.
- **Taponar el drenaje:** para taponar el drenaje, se presiona firmemente el tapón para evitar el desfogue del agua, finalmente se asegura la cadena del tapón.
- **Llenar la piscina:** el piscinero manda el chorro de agua termal completo hasta que la piscina este llena un 70%, luego se reduce gradualmente el chorro de agua debido a su temperatura y este se va llenando poco a poco hasta que llegue a la temperatura deseada. Es importante señalar, que en transcurso de los días el agua termal ingresa constantemente a la piscina para evitar que la temperatura disminuya.

LI3. Limpieza de turcos

Para mantener en óptimas condiciones los baños turcos, se efectúan limpiezas constantes sobre esta área.

- **Sacar el vapor:** en primera instancia se abre la puerta del turco para que poco a poco salga el vapor y se pueda proceder a limpiar el interior del mismo.
- **Limpiar y desinfectar el área:** se mezcla cloro y agua, la misma que se verterá en los pisos y paredes del baño turco, en caso de haber manchas se aplica sarricida. Cabe mencionar que es necesario el reposo de la mezcla para desinfectar las superficies y por último se barre, restriega y pule todas las áreas del baño con abundante agua.
- **Enjaguar y trapear las superficies:** se procede a enjaguar todas las superficies, es decir botar abundante agua en paredes y pisos con el fin de retirar todos los detergentes aplicados.



- **Reponer el eucalipto:** el piscinero procederá a reponer el eucalipto cada dos horas aproximadamente.
- **Secar las áreas:** para finalizar, se seca toda la superficie del área con la utilización de un trapeador y paños para no dejar charcos de agua, de esta manera se evitará accidentes.

LI4. Limpieza de termas de contraste: la limpieza de las termas de agua fría en el complejo Balneario se realiza todos los días lunes y los días viernes se procede con la limpieza de la terma de agua caliente, mientras que en los complejos Hostería, Riñón y Novaqua Spa son los días martes y viernes respectivamente.

- **Destapar:** en primer lugar, se destapa las dos termas, tanto de agua caliente como la de agua fría con la ayuda de una varilla de metal se procede a retirar el tapón.
- **Limpiar y desinfectar:** se empieza con la terma de agua fría, pues para ello se mezcla cloro con agua, el cual se verterá en toda la piscina dejando reposar por dos minutos, luego se pule toda la superficie con el fin de sacar las partículas de suciedad y en el caso de haber manchas se aplica sarricida y se restriega hasta que ésta salga por completo. Así mismo para la limpieza de las paredes posteriores se diluye agua con desengrasante y se procede a pulir con paños, luego se enjagua con abundante agua toda el área para retirar todos los detergentes aplicados en la limpieza. Mientras que para la limpieza de la terma de agua caliente se procede con el barrido del sedimento seguido de la limpieza de las paredes de porcelanato con la ayuda de desengrasante y un paño. Por último, se baldea con abundante agua para retirar los sedimentos restantes y agua acumulada.
- **Taponar:** para la terma de agua fría se utiliza fundas recicladas, mientras que para la terma de agua caliente se utiliza papel periódico y tapón para sellar.
- **Pintar la termal caliente:** consiste en pintar la superficie de la piscina con la mezcla de cal y agua, teniendo cuidado de no manchar la



cerámica. Una vez blanqueado toda la terma se deja reposar durante tres o cuatro horas para un secado natural.

- **Llenar las termas:** en el caso de la piscina de agua fría se procede a llenar con agua potable, misma que tarda más o menos una hora y media en llenarse. Mientras que la terma de agua caliente (termal) se llena por las noches después de su limpieza.

LI5. Limpieza de piscina o cava de lodo termal: el lodo termal está conformado por los sedimentos y minerales del agua termal, su aplicación funciona como un exfoliante natural que revitaliza la piel. Este servicio incluye una piscina y una batea donde se coloca el lodo, con el objetivo de que el cliente primero ingrese en el agua termal y posterior se aplique el lodo.

- **Vaciar la piscina:** se quita el tapón con la ayuda de una varilla de metal, con el fin de que el agua desfogue por el agujero hasta quedar totalmente vacía.
- **Limpiar y desinfectar:** se retira el sedimento acumulado con la ayuda de una escoba, así como también se utilizará detergentes para una limpieza total del área, con el fin de retirar por completo la sedimentación, tierra almacenada, manchas de coloración verde e impurezas. Una vez restregado tanto pisos y paredes, se procede a enjuagar con abundante agua toda el área para quitar por completo los sedimentos y detergentes utilizados.
- **Pintar:** una vez que el área esté limpia, se blanquea o pinta las paredes y piso con la preparación de una mezcla cremosa que consiste en agua y cal, lo cual se utilizará una escoba que ayudará al blanqueamiento, primero paredes y luego piso. Una vez blanqueado o pintado se deja reposar y secar por tres o cuatro horas dependiendo el caso.
- **Taponar:** una vez que este seco el pintado de la cava o piscina, se procede a taponar con presión el agujero para evitar un desfogue de agua.
- **Llenar la piscina:** mediante una bomba que será conectada desde una piscina o terma se ira llenando el agua termal, hasta alcanzar el nivel



apropiado. Para el complejo Novaqua, el llenado de la piscina es mediante baldes que se colectan del chorro de agua que está en la entrada de la cueva.

- **Recolección de lodo:** el piscinero va a las canales por donde fluye el agua termal, obstruye el paso de la misma, y con la ayuda de una pala recoge el lodo para almacenarlo. Esta actividad se efectúa cada vez que la reserva se agota, lo cual depende directamente de la cantidad de clientes.
- **Colocación del lodo termal:** el piscinero es el encargado y autorizado para dirigirse hacia las reservas de lodo termal y colocar este material en las bateas. Cabe mencionar que la limpieza de la piscina o cueva de lodo es el mismo, sin embargo, en el complejo Novaqua Spa se tiene una peculiar decoración, que consiste en colocar velas alrededor de la cueva para dar un ambiente de relajación completa.

LI6. Limpieza de cajones: Los servicios de baño de cajón se prestan únicamente en el complejo Novaqua Spa y su limpieza es diaria.

- **Limpiar y desinfectar:** En primera instancia, se abren las puertas de los cajones para que salga de poco a poco el vapor y la humedad acumulada. Con la ayuda de una esponja y mezcla líquida de desinfectante se procede a lijar la madera para retirar los hongos y manchas.
- **Enjuagar y trapear:** con abundante agua se procede a retirar los restos de hongos y mezcla de desinfectante hasta no tener rastro de ellos en los cajones de madera. Una vez terminado de enjuagar toda el área, se deja abierta las puertas de los cajones para que filtre la ventilación y se seque de forma natural.

LI7 Limpieza de Sauna: el servicio de sauna se presta exclusivamente en el complejo Novaqua Spa, a más de su peculiar revestimiento de madera en la instalación, la limpieza se realiza diariamente.



- **Limpiar y desinfectar el área:** en cuanto al proceso de limpieza se utiliza desinfectante, mismo que se verterá tanto en pisos y revestimiento de madera y con la ayuda uso de cepillos se procede a restregar, con el fin de eliminar los hongos y manchas acumuladas.
- **Enjagar y trapear las superficies:** se procede a retirar el desinfectante aplicado tanto del revestimiento como del piso con la ayuda de trapos húmedos.

LI8 Limpieza de Baños Reservados: para mantener en óptimas condiciones el servicio de los baños reservados la limpieza se realiza específicamente posterior al uso de la instalación, es decir cada vez que el cliente abandone o termine el servicio.

- **Vaciar:** se quita el tapón con la ayuda de una varilla de metal, con el fin de que el agua desfogue por el agujero hasta quedar totalmente vacía.
- **Limpiar y desinfectar:** se retira el sedimento acumulado en los fangos con la ayuda de una escoba, así como también se utilizará detergentes para una limpieza total del área, la cual se rociará por todo el lugar y dejando actuar se restriega con una escoba y estropajos lo cual será útil para retirar por completo la sedimentación, tierra almacenada, manchas de coloración verde e impurezas. Una vez restregado tanto pisos y paredes, se procede a enjagar con abundante agua toda el área para quitar por completo los sedimentos y detergentes utilizados.

4. Mantenimiento

El proceso de mantenimiento busca que todas las instalaciones, maquinarias y equipos se encuentren en buen estado con el fin de brindar servicios de calidad. Al analizar las tareas que se desarrollan en este proceso (Ver anexo 12) se decidió agruparlas en una sola actividad.



MA1 Mantenimiento de instalaciones y equipos: los colaboradores de las diferentes áreas identifican la instalación, bien o equipo que debe ser reparado y en consecuencia emiten una orden de reparación o mantenimiento.

Los ayudantes de mantenimiento reciben y revisan la orden de reparación, cuando el problema no pueda ser solucionado internamente, comunican al líder de operaciones para que efectúe el proceso de contratación de servicios externos, caso contrario realizan un cronograma de mantenimiento y lo envían al líder, pero si el problema debe ser solucionado de manera urgente la comunicación con el líder es inmediata. Antes de efectuar el mantenimiento deben verificar si cuentan con los bienes necesarios para el trabajo, en el caso que no dispongan debe solicitar su adquisición.

Adicional, a la actividad antes descrita es necesario considerar el mantenimiento que se efectúa a las áreas verdes, que a pesar de ser un servicio externo consume recursos que deben ser asignados a los servicios.

MA2 Mantenimiento de áreas verdes: la empresa mantiene un contrato con Ciclo Verde para que efectúen el podado de los arbustos y césped de toda la empresa una vez por semana. En el caso del área de relajación y bienestar, los únicos complejos que tienen espacios verdes son: Hostería y Novaqua, por ende, esta actividad solo se presenta en estos centros de costos.

5. Suministro de kits

Suministrar los kits conformado por: batas, toallas, gorro y bolsa es aquel proceso que caracteriza a Novaqua Spa, ya que solo en éste complejo se brinda dicha oferta, por tal razón es necesario especificar el tratamiento para mantener las prendas limpias y dobladas al día, de ésta manera se brindará un servicio oportuno a los clientes.

SU1. Recolección y traslado de prendas: se procede a recolectar en grandes cestas los Kits, una vez que los clientes dejen en la recepción, después de su uso. Cabe mencionar que ésta actividad se realiza continuamente, donde los encargados (piscineros) verifican que los kits se

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica



encuentren completos y en buen estado, además de revisar bolsillos y bolsos para descartar objetos olvidados. Una vez que la cesta esté llena, proceden a llevar las prendas a la lavandería de la Hostería.

SU2. Lavado y secado de prendas: una vez que las prendas estén en la lavandería de la Hostería, se procede a separar las prendas de color blanco es decir las batas y toallas de los gorros y bolsos, además de quitar los cordones de las batas para no dificultar el proceso de lavado.

Así mismo, con la ayuda de una maquina secadora se procede a introducir las batas, toallas y bolsos, luego se revisa si cada uno de los elementos del kit están completamente secos con el fin de evitar humedad y malos olores. Por último, devuelven al cesto todas las prendas.

SU3. Preparación de kits: una vez que las prendas estén limpias, se efectúa el traslado hasta el lugar denominado como lavandería del Spa. En esta actividad los colaboradores (piscineros) doblan las batas tipo camisa, seguido de las toallas para proceder a armar los kits, mismos que se colocan en una funda y en un bolso con el logo de la empresa para finalmente ubicarlos en la recepción.

Como política del Spa se establece que por lo menos se debe contar con un stock de veinte kits, para evitar el agotamiento de los mismos a la hora de brindar el servicio. Por lo cual, el momento de la venta la coordinadora de turno tendrá a su disposición los kits completos para entregar a los clientes.

Adicional a las actividades enunciadas con anterioridad, se han detectado actividades que no se relacionan con los procesos, pero sin embargo son necesarias para la prestación de los servicios. A este grupo de actividades se las denominará como “Actividades de Soporte” a continuación, se presentan:

SO1: Generación de vapor

La empresa para ofrecer el servicio del baño turco cuenta con termostatos en el complejo Balneario y Hostería, que elevan la temperatura del agua y emiten



vapor, mismo que es esparcido mediante tuberías. En el caso particular de Novaqua, la generación de vapor se requiere para brindar el servicio de baños de cajón.

SO2: Generación de calor

El sauna es un cuarto revestido de madera que mantiene una temperatura alta, con el fin de que las personas eliminen toxinas y bacterias a través de la transpiración. Para brindar este servicio en el complejo Novaqua, la empresa cuenta con un calefactor que permite elevar la temperatura del cuarto a 65 °C, que consideran es la adecuada para los clientes.

SO3. Supervisión general

Es el proceso de control y vigilancia del personal, con el fin de garantizar que los procesos operativos se estén efectuando correctamente y de esa manera los servicios se brinden en las mejores condiciones. Esta actividad es ejercida por el líder de operaciones y la supervisora de limpieza en los cuatro complejos, mientras que la supervisora de Novaqua y el Riñón, únicamente ejerce esta actividad sobre estas localidades, debido a la distancia que existe entre el edificio central y el edificio del sector los hervideros.

SO4. Ofrecer áreas de duchas, vestidores, sanitarios y casilleros

Se decidió agregar esta actividad, porque es necesario determinar el costo en que incurre la empresa al ofrecer duchas, vestidores, baterías sanitarias y casilleros a los clientes.

SO5. Vigilancia

Para la seguridad de los clientes y de las instalaciones, la empresa cuenta con guardias que ejercen tareas de vigilancia durante todo el día a través de turnos rotativos. Estos colaboradores además se encargan de controlar el ingreso y salida de vehículos de los parqueaderos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

En la Tabla 5 se efectuará un resumen de las actividades operativas con el fin de mostrar aquellas que se desarrollan en cada centro de costo, evidenciando que existen actividades aplicables para uno o varios centros, y otras que son comunes para todos.



Tabla 5. Consolidación de actividades por centro de costos

Proceso	Código	Actividad	Centros de Costos			
			Hostería	Balneario	Riñón	Novaqua
Atención al Cliente	AT1	Venta de entradas	X	X	X	
	AT2	Control de ingreso		X	X	
	ATN1	Venta de servicios				X
	AT3	Cierre de caja	X	X	X	X
Aplicación del tratamiento	AP1	Preparar la cabina				X
	AP2	Prestación del tratamiento				X
Limpieza	LI1	Limpieza de áreas comunes	X	X	X	X
	LI2	Limpieza de piscina	X	X	X	X
	LI3	Limpieza de turcos	X	X	X	X
	LI4	Limpieza de termas de contraste	X	X	X	X
	LI5	Limpieza de piscina o cava de lodo termal	X	X	X	X
	LI6	Limpieza de baños de cajón				X
	LI7	Limpieza de sauna				X
	LI8	Limpieza de baños reservados		X		
Mantenimiento	MA1	Mantenimiento de instalaciones y equipos	X	X	X	X
	MA2	Mantenimiento de espacios verdes	X			X
Suministro de kits	SU1	Recolección y traslado de prendas sucias				X
	SU2	Lavado y secado de prendas				X
	SU3	Preparación de kits				X
Actividades de Soporte	SO1	Generación de vapor	X	X		X
	SO2	Generación de calor				X
	SO3	Supervisión general	X	X	X	X
	SO4	Ofrecer áreas de duchas, vestidores, sanitarios	X	X	X	X
	SO5	Vigilancia	X	X	X	X

Fuente: Balnearios Durán S.A.

Elaborado por: Las autoras

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo

Erika Daniela Durán Chica



3.2.2.2.2 Determinación de actividades del Centro de Costo Administrativo

Para determinar las actividades de este centro se analizarán los procesos administrativos que se describen en la ilustración 13.



Ilustración 13. Flujo del Costeo Basado en Actividades Administrativos

Fuente: Balnearios Durán S.A.
Elaborado por: Las autoras

1. Gerencial

Este proceso es de naturaleza estratégica, debido a que se centra en la toma de decisiones para el cumplimiento de la misión y de los objetivos de la empresa.

GE1: Planificación

El Gerente elabora el plan estratégico de mercadeo y venta, donde determina todas las estrategias necesarias para alcanzar las metas propuestas. Para el desarrollo de cada estrategia se establecen diversas tareas que deben ser efectuadas en coordinación con los demás departamentos o procesos, enfocándose en promocionar los tres ejes principales de la empresa: Relajación y Bienestar, Hospedaje y Alimentos y Bebidas.

Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica



GE2: Organización y Control

El gerente se encarga de organizar y controlar las actividades de los líderes de cada proceso, a más de realizar visitas constantes a cada área que compone la empresa, con el fin de obtener los resultados planificados, a través de la cooperación y trabajo de todos los colaboradores.

2. Gestión de Adquisición y Bodega

Este proceso consiste en la adquisición de insumos o materiales requeridos para la operación de la empresa, cumpliendo con los estándares de calidad, con el fin de garantizar el abastecimiento oportuno para la prestación de los servicios.

AD1 Gestión de Compras

Para la compra de inventarios o suministros (Anexo 13) los auxiliares de bodega se encargan de revisar constantemente el stock de inventarios y en función de ello emiten las solicitudes de compras, mismas que son revisadas por la líder de adquisiciones y aprobadas por el gerente. Con la aprobación, la líder se encarga de hacer los pedidos y en el caso que el proveedor/es no ofrezca el transporte de los materiales, coordina con el chofer para que efectúe esa tarea. Los auxiliares de bodega se encargan de la recepción de los insumos y de su ingreso a bodega. Posterior, la líder revisa la documentación y realiza el registro de la transacción. Finalmente, toda la documentación es enviada a contabilidad para que se efectúe el pago al proveedor/es.

En el caso de la adquisición de Propiedad, Planta y Equipo, bienes o servicios (Ver anexo 14) el gerente o los líderes de los procesos se encargan de negociar directamente con el proveedor y de enviar la respectiva solicitud de compra. Posterior, la líder de compras revisa la solicitud y efectúa la compra, en el caso que el proveedor no ofrezca transporte coordina con el chofer para que efectúe esta tarea. Una vez recibida la compra, la líder realiza la entrega



del bien o activo al proceso o departamento solicitante, registra la transacción y envía la documentación a contabilidad para el respectivo pago.

AD2 Despacho de bodega

Los auxiliares de bodega reciben los requerimientos y alistan los materiales que van a ser despachados. Cuando los colaboradores de los distintos procesos retiran los pedidos, los auxiliares realizan la baja de inventarios a través de egresos o transferencias y por último, entregan la documentación a contabilidad para la respectiva revisión.

3. Gestión de Talento Humano

El gestor de talento humano se encarga de facilitar, motivar y apoyar el desarrollo de capacidades, destrezas, habilidades y competencias de los colaboradores, con el objeto de obtener resultados dentro y fuera de la organización. A su vez, enfatiza el control de los horarios. Así también, realiza los roles de pago y demás beneficios de ley. Por tal motivo las diferentes actividades que realiza el líder del proceso se agrupan en:

TH1. Contratación del personal

Cuando exista requerimiento de personal en las diferentes áreas, el líder de cada proceso solicita la incorporación de nuevos colaboradores, lo cual se procede por medio de dos alternativas: la primera realiza una revisión de base de datos interna, en caso de existir personal con las características requeridas se procede inmediatamente a contratar y la segunda es por medio de publicaciones en la plataforma socio empleo. Una vez que se tenga respuesta se procede a seleccionar a los diferentes candidatos que cumplen con los requerimientos solicitados para entrevistarlos, con el fin de elegir a tres personas que serán evaluadas mediante pruebas de conocimiento, capacidad y aptitud con el fin de seleccionar a la persona adecuada y contratarla.



TH2. Control de tickets de alimentación

Cabe mencionar que uno de los beneficios laborales que la empresa otorga a sus colaboradores son: tickets o tarjetas de alimentación canjeables, mismas que son entregados a los líderes de los procesos para su respectiva distribución. El control consiste en verificar que la factura por concepto de alimentación cuadre con los tickets entregados y consumidos. Luego de la revisión, pasa a contabilidad para su respectiva aprobación y pago.

TH3. Cálculo de nómina

Los pagos por concepto de sueldos se realizan en forma quincenal y por medio de transferencias. Dicho esto, se debe tener presente que el primer pago se realiza con las siguientes consideraciones: 40% del sueldo y 10% de servicios, a este valor se le deduce los rubros por concepto de préstamos y convenios con empresas; mientras que en el segundo pago se considera el sueldo restante y las horas suplementarias y extraordinarias, menos el aporte personal.

Una vez calculado los roles, se entrega al departamento contable para su aprobación, dicha respuesta será remitida por medio de correo electrónico. En seguida la líder de talento humano procede a realizar el archivo plano (documento que contiene los datos de los empleados) para subirlo a la plataforma de la Cooperativa JEP, institución con la que la empresa mantiene convenio para el pago de sueldos. Por último, se realiza las transferencias a las cuentas registradas por los colaboradores y se envía un correo electrónico como constancia del pago.

4. Gestión Comercial y Marketing

Este proceso se enfoca en dirigir efectivamente la comercialización y marketing, ofertando los servicios por medio de herramientas eficientes como: páginas web, prensa escrita, radio y demás redes de comunicación, con el fin de lograr un crecimiento sostenido de las ventas. En este proceso se definió las siguientes actividades:



CM1. Desarrollo de estrategias

La colaboradora de este departamento ejecuta las tareas establecidas en la planificación estratégica, con el fin de garantizar el cumplimiento del plan; algunas de las tareas son: visitar a instituciones y empresas, crear planes de incentivos, diseñar campañas publicitarias, elaborar paquetes por fechas especiales, participar en ferias y exposiciones, etc. Adicional, realiza la gestión para conseguir auspicios que permitan llevar a cabo las estrategias.

CM2. Diseño de publicidad

La empresa mantiene contratados con varias empresas para el diseño y elaboración de fotos, spots publicitarios y demás herramientas necesarias para promocionar los servicios y las ofertas vigentes, mediante diversas plataformas virtuales, con el fin de atraer a potenciales clientes e impulsar las ventas.

5. Gestión Contable

El proceso contable tiene como finalidad recopilar, registrar y suministrar información precisa y confiable de la realidad financiera y económica de la empresa en un periodo determinado, con el objetivo de generar una base sólida sobre la cual se sustente la toma de decisiones.

CO1. Auditoría de ventas

La auditora recibe diariamente los cierres de caja y efectúa una revisión detallada, confirmando que se encuentren todos los tickets de venta, las formas de pago estén correctas y el dinero y los comprobantes de las tarjetas de crédito coincidan con el reporte de ventas. Posterior, emite la autorización para la generación de las facturas electrónicas.

CO2. Gestión de tesorería

La gestión de tesorería hace referencia a todas las operaciones de cobro y pago que realiza la empresa. En esta actividad, la auxiliar contable 1 es la encargada de recibir el dinero recaudado por la venta de los servicios,



coordinar su traslado hacia los bancos y registrar los depósitos en el sistema contable. Además, tiene la función de emitir los cheques, generando una nota de egreso del sistema.

Por otro lado, la auxiliar contable 2 debe mantener actualizado el saldo contable de bancos, para lo cual efectúa las liquidaciones de tarjetas de créditos, registra transferencias por concepto de anticipos y realiza de manera mensual las conciliaciones de las diferentes cuentas bancarias; así como es la encargada de pagar a los proveedores, que según políticas de la empresa se efectúa los días jueves y viernes.

CO3. Control de Costos

La auxiliar de costos tiene la función de verificar que todos los costos se registren en las áreas en las que fueron consumidos, para lo cual efectúa una serie de informes, revisión de documentación e inventarios, con el fin de que la información financiera refleje la utilidad que genera cada línea de negocio de la empresa (balnearios, hospedaje, alimentos y bebidas).

CO4. Decisiones Financieras

La líder de contabilidad se encargada de gestionar fuentes de oportunidades, beneficios y rentabilidad, por medio de inversiones a corto y largo plazo en diferentes entidades bancarias, es decir toma decisiones sobre el destino de los recursos monetarios y que los mismos generen ganancia por medio de las tasas de interés.

CO5. Elaboración de Estados Financieros

La contadora elabora y presenta mensualmente el Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados con el objetivo de reflejar los derechos y obligaciones que tiene la empresa, así como también el resultado en beneficio o pérdida de las operaciones efectuadas dentro de un periodo respectivamente, mismos que ayudarán a una mejor toma de decisiones.



CO6. Cumplimiento de Obligaciones

La contadora realiza y presenta de forma mensual los anexos y declaraciones para cumplir con las diferentes obligaciones tributarias tomando en cuenta plazos para evitar multas y sanciones por el ente de la política tributaria. Además, se encarga de cumplir con las demás obligaciones de las entidades de regulación como pago de la patente municipal, uno por mil de Propiedad, Planta y Equipo, etc.

CO7. Presentación de Informes

Debido a la naturaleza de la empresa, la contadora realiza informes que deben ser presentados de manera permanente a los órganos de control.

CO8. Revisión de la base legal

Para el cumplimiento de las obligaciones y un adecuado control de la gestión contable y tributaria, la líder del proceso revisa permanentemente la normativa, reglamentos y demás resoluciones vigentes.

CO9. Revisión y aprobación de documentación

La contadora tiene la responsabilidad de revisar todo documento de ingreso, egreso, movimientos internos y externos, mismos que serán aprobados para asegurar un adecuado proceso contable.

6. Gestión Informática

La gestión informática es un proceso de apoyo que garantiza el funcionamiento de los canales de comunicación entre los departamentos. Así como también asegura de forma eficiente las redes y base de datos, dando soporte y mantenimiento a los equipos tecnológicos.

IN1. Administración de redes y base de datos

El líder del departamento se encarga de crear, configurar, diseñar, gestionar y dar soporte las diferentes bases de datos en cada departamento con el fin de garantizar la seguridad de la información y recuperación en caso de



sucedir una pérdida por factores internos o externos, así como también realiza un control de los puntos de red verificando que estén en correcto funcionamiento y en cuanto a las cámaras de seguridad se tiene una revisión periódica para constatar el almacenamiento de información.

IN2. Mantenimiento de equipos informáticos

Para el mantenimiento de los equipos informáticos se tiene dos aspectos a considerar, el primero que consta de una limpieza o mantenimiento superficial de todos los equipos por medio de contratación externa y la segunda que se vincula con el sistema operativo, es decir, realiza las diferentes actualizaciones para que los drivers o controladores de dispositivos permitan a los diferentes programas o componentes conectarse con el sistema y operar eficientemente.

IN3. Desarrollo de proyectos TIC (tecnologías de la información y comunicación)

El líder del departamento se encarga de visualizar la necesidad de proyectos de información, por lo cual desarrolla procesos informáticos que facilita la emisión, acceso y tratamiento de la información, de manera que agiliza las actividades operativas de cada departamento.

IN4. Elaboración de índices financieros y económicos

Una vez que los estados financieros mensuales se presenten, el líder del departamento analiza y realiza los diferentes índices financieros y económicos mediante herramientas estadísticas con el objeto de evaluar la rentabilidad, financiamiento, endeudamiento, solvencia, incrementos o disminuciones porcentuales con relación a cada periodo y a su vez estos son presentados al Gerente para su respectivo análisis y toma de decisiones.



3.1.2.2.3 Análisis de las actividades

Con base en la información recabada, se definió que todas las actividades desarrolladas en los procesos administrativos y operativos del área de relajación y bienestar son necesarias y agregan valor, puesto que cada uno de los departamentos o procesos tienen definido claramente las funciones de sus colaboradores, con el fin de evitar duplicidad de tareas y desperdicios de recursos.

Adicional, se determinó que las actividades que generan valor agregado bilateral (AVAB) o unilateral (AVAU) son las siguientes, donde el valor bilateral hace referencia a las actividades que generan beneficios tanto para la empresa como para el cliente; mientras que aquellas con valor unilateral son consideradas como actividades de apoyo debido a que no agregan valor directo, pero son necesarias en el giro del negocio:

AVAB: actividades que generan valor agregado bilateral.

AVAU: actividades que general valor unilateral.

Tabla 6 . *Análisis de las actividades en los centros de costos*

Código	Actividades	AVAB	AVAU
Actividades Operativas			
AT1	Venta de entradas	X	
AT2	Control de ingreso	X	
ATN1	Venta de servicios	X	
AT3	Cierre de caja		X
AP1	Preparar la cabina	X	
AP2	Prestación del tratamiento	X	
LI1	Limpieza de áreas comunes	X	
LI2	Limpieza de piscinas	X	
LI3	Limpieza de turcos	X	
LI4	Limpieza de termas de contraste	X	
LI5	Limpieza de cava de lodo termal	X	
LI6	Limpieza de cajones	X	
LI7	Limpieza del sauna	X	
LI8	Limpieza de baños reservados	X	
MA1	Mantenimiento de instalaciones y equipos	X	
MA2	Mantenimiento de área verdes	X	
SU1	Recolección y traslado de prendas	X	
SU2	Lavado y secado de prendas	X	
SU3	Preparación de kits	X	
SO1	Generación de vapor	X	
SO2	Generación de calor	X	

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
 VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAUL CHIMBO



SO3	Supervisión general	X	
SO4	Ofrecer áreas de duchas, vestidores, sanitarios y casilleros	X	
SO5	Vigilancia	X	
Actividades Administrativas			
GE1	Planificación		X
GE2	Organización y control		X
AD1	Gestión de compras		X
AD2	Despacho de bodega		X
TH1	Contratación del personal		X
TH2	Control de tickets de almuerzo		X
TH3	Cálculo de nómina		X
CM1	Desarrollo de estrategias	X	
CM2	Diseño de publicidad	X	
CO1	Auditoría de ventas		X
CO2	Gestión de tesorería		X
CO3	Control de costos		X
CO4	Decisiones financieras		X
CO5	Elaboración de estados financieros		X
CO6	Cumplimiento de obligaciones tributarias		X
CO7	Presentación de informes		X
CO8	Revisión de base legal		X
CO9	Revisión y aprobación de documentación		X
IN1	Administración de redes y base de datos		X
IN2	Mantenimiento de equipos informáticos		X
IN3	Desarrollo de proyectos TIC		X
IN4	Elaboración de índices financieros y económicos		X

Fuente: Balnearios Durán S.A.

Elaborado por: Las autoras

Con el análisis efectuado en la tabla 6, se puede observar que las actividades operativas generan valor agregado bilateral, a excepción de la actividad AT3 Cierre de caja. Por otro lado, las actividades administrativas tienen valor agregado unilateral, salvo las actividades de la Gestión Comercial y Marketing, que son: CM1 Desarrollo de estrategias y CM2 Diseño de publicidad; debido a que este proceso tiene como finalidad promocionar los servicios y atraer a los clientes.

En cuanto a las actividades que generan valor agregado unilateral, la empresa debe efectuar un estudio riguroso de cada una de ellas, con el fin de garantizar la ejecución de un flujo operativo y administrativo eficaz y eficiente, para la prestación de los servicios dentro de cada centro de costos.



3.1.2.3 Identificación y reconocimiento de los recursos

Dentro de esta etapa se identificarán los recursos que intervienen en la prestación de los servicios del área de relajación y bienestar de la empresa Balnearios Durán S.A. Los valores se obtuvieron de los saldos de las cuentas reflejadas en los Estados Financieros correspondientes a los meses de septiembre a diciembre de 2018, entre estos se encuentran: sueldos y beneficios sociales, materiales de limpieza, suministros, servicios básicos, depreciaciones, seguros, útiles de oficina, servicios ocasionales, combustibles y lubricantes. Cabe señalar que, la información contable otorgada por la empresa se encuentra agrupada por área (Relajación y Bienestar), siendo necesario distribuirla a los diferentes centros de costos (Hostería, Balneario, Riñón y Novaqua) en base a su consumo o utilización.

3.1.2.3.1 Materia Prima Directa

En los centros de costos no se identificó materia prima directa debido a la naturaleza de los servicios ofertados.

3.1.2.3.2 Mano de Obra Directa

Dentro de este grupo se consideró al personal encargado del área de masajes del complejo Novaqua, ya que a través del análisis de las actividades operativas que se efectúan en el área de relajación y bienestar se determinó que únicamente las cosmetólogas participan de manera directa en la prestación de los servicios. Este elemento del costo está conformado por:

- **Sueldos y Salarios:** Este rubro está conformado por los sueldos devengados, horas extras, bonos y comisiones percibidas por los trabajadores, en el anexo 15 se detalla un ejemplo del rol.
- **Beneficios sociales:** son aquellos beneficios a los que tienen derecho los trabajadores que laboran bajo relación de dependencia, entre los que se encuentran décimo tercer sueldo, décimo cuarto sueldo, aporte patronal, vacaciones y fondos de reserva. Adicional, la empresa en cumplimiento de la NIC19 reconoció los beneficios sociales a largo



plazo como es la jubilación patronal y el desahucio, valores que fueron determinados en función de cálculos actuariales realizados para el año 2018, por la empresa Logaritmo (ver anexo 16). Para obtener los montos mensuales de estos rubros se dividió los valores asignados a cada trabajador para los doce meses del año.

- **Otro Beneficios:** corresponde a las aportaciones que hace la empresa para cubrir necesidades como alimentación, uniformes, capacitaciones y agasajo navideño, mismos que son asignados de manera mensual para cada trabajador.

Es necesario mencionar que la empresa también ha efectuado la contratación de masajistas bajo la modalidad de prestación de servicios, y en consecuencia los desembolsos por concepto del pago de sus servicios también formarán parte del costo.

El monto correspondiente a remuneraciones de las masajistas durante el último cuatrimestre del año 2018 fue de \$8.972,54, donde \$8.227,30 corresponde al personal bajo relación de dependencia y la diferencia \$745.24 por la prestación de servicios profesionales; la información se detalla en los Anexos 17 y 18.

Por otro lado, se identificó que el nivel de ocupación de las cosmetólogas varía en función de la cantidad de tratamientos o masajes vendidos, por lo que el tiempo empleado en la prestación de los servicios durante el periodo analizado es de 46.195 minutos de los 118.980 minutos asistidos al trabajo (ver anexos 19 y 20).

Con esta información se establece que, del valor por concepto de remuneraciones de las masajistas el 39% que equivale a \$3.499,29 corresponde a mano de obra directa (tiempo productivo), mientras que la diferencia \$5.473,25 representa el tiempo muerto donde las colaboradoras no desarrollaron ninguna actividad que contribuya a la generación de ingresos; y, en consecuencia, ese valor no debe ser asignado a los objetos de costos.



3.1.2.3.3 Costos Indirectos

Los costos indirectos son aquellos valores que se generan en la prestación de los servicios, pero tienen un grado de dificultad al momento de su medición, por lo que requieren de inductores o parámetros para su distribución.

A continuación, se presenta los costos indirectos de los centros de costos operativos y el gasto administrativo incurrido durante los meses de septiembre a diciembre del 2018:

Costos Indirectos de los Centros Operativos

- **Materia prima indirecta del área de masajes:**

Este grupo representa todos los insumos consumidos durante la prestación de los servicios del área masajes correspondiente al complejo Novaqua, entre los que tenemos sales de baño, aceites, cremas, mascarillas, exfoliantes, etc. Estos materiales fueron clasificados como indirectos debido a que por su naturaleza no es posible determinar la cantidad utilizada en cada masaje o tratamiento. Los valores correspondientes a este rubro durante el periodo de análisis, se reflejan en la siguiente tabla:

Tabla 7. *Materiales indirectos del área de masajes*

Costo	Valor (Sep. a Dic. 2018)
Materia prima indirecta de hidromasaje	\$20,60
Materia prima indirecta de masajes	\$496,19
Materia prima indirecta de tratamientos y faciales	\$384,33
Materia prima indirecta de depilaciones	\$12,15
Total	\$913,27

Fuente: Balnearios Durán S.A.-Base contable septiembre a diciembre 2018

Elaborado por: Las autoras

- **Mano de obra indirecta (MOI):**

La mano de obra indirecta para cada uno de los centros de costos esta conforma por los sueldos y salarios (ver ejemplo de rol en el anexo 15), beneficios sociales y otros beneficios del personal que no interviene de manera directa en la prestación de los servicios, pero sirve de apoyo para su ejecución.



Dentro de la mano de obra indirecta se encuentran:

- 1. Piscineros:** son las personas responsables de mantener en limpias y en óptimas condiciones las instalaciones correspondientes al área de relajación y bienestar; para distribuir este valor se tomó en consideración la participación de los trabajadores en cada complejo, debido a que rotan en función de las necesidades de la empresa. Adicional, se consideró el costo del personal ocasional que ejerció dicho cargo. (Ver Anexos 21, 22, 23, 24 y 25)

Tabla 8. *Distribución MOI-Piscineros*

Cargo	Hostería	Balneario	Riñón	Novaqua
Piscineros (Nómina)	\$7.399,82	\$10.478,95	\$10.963,10	\$13.796,26
Piscineros (Prestación de Servicios)	\$0,00	\$1.635,57	\$1.662,67	\$0,00
Total (Sep. a Dic. 2018)	\$7.399,82	\$12.114,52	\$12.625,77	\$13.796,26

Fuente: Balnearios Durán S.A.-Nómina del personal septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

- 2. Coordinadoras:** son las encargadas de la atender y asistir a los clientes en el complejo Novaqua, con el fin de lograr su satisfacción. El valor de esta cuenta durante el último cuatrimestre del 2018 asciende a \$6.085,61 según se detalla en el Anexo 26.
- 3. Cajeras:** La empresa cuenta con siete cajeras encargadas de las boleterías de la Hostería, Balneario y Riñón, quienes trabajan en turnos rotativos dentro de los tres complejos; para distribuir este valor se consideró las horas trabajadas en cada uno de estos en el último cuatrimestre del año 2018 (Ver Anexos 27 y 28). El valor asignado a cada complejo se demuestra en la tabla 9.

Tabla 9. *Distribución MOI-Cajeras*

Complejos	Horas de atención (Sep. a Dic. 2018)	Porcentaje	MOI Cajeras (Sep. a Dic. 2018)
Hostería	1691	30,25%	\$5.992,49
Balneario	1896	33,91%	\$6.718,96
Riñón	2004	35,84%	\$7.101,68
TOTAL	5591	100,00%	\$19.813,13

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Nómina del personal septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA

VERÓNICA ESTEFANÍA BENENAU LA CHIMBO



4. **Supervisores:** es el personal encargado de revisar que los complejos trabajen de forma eficiente para prestar servicios de calidad a los clientes; este valor se asignó en función del tiempo empleado en cada uno de ellos. (Ver anexo 29)

La siguiente tabla, muestra el valor asignado a cada complejo:

Tabla 10. *Distribución MOI-Supervisores*

Complejos	L. Operaciones		Supervisores		S. Riñón-Novaqua		MOI-Supervisores
	% Tiempo	Valor MOI	% Tiempo	Valor MOI	% Tiempo	Valor MOI	
Hostería	30,00%	\$2.299,90	40,00%	\$1.268,15	0,00%	\$0,00	\$3.568,04
Balneario	30,00%	\$2.299,90	40,00%	\$1.268,15	0,00%	\$0,00	\$3.568,04
Riñón	15,00%	\$1.149,95	12,00%	\$380,44	50,00%	\$1.515,62	\$3.046,01
Novaqua	25,00%	\$1.916,58	8,00%	\$253,63	50,00%	\$1.515,62	\$3.685,83
Total (Sep. a Dic 2018)	100,00%	\$7.666,32	100,00%	\$3.170,37	100,00%	\$3.031,24	\$13.867,93

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Nómina del personal septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

5. **Ayudantes de mantenimiento:** es el personal encargado de efectuar el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones; para distribuir este rubro se utilizó el número de órdenes de mantenimiento como inductor. Además, para obtener el costo total de MOI de mantenimiento también se consideró los costos por concepto de mantenimiento externo, mismos que son asignados directamente a los centros de costos donde se efectuaron. (Ver Anexos 30 y 31)

Tabla 11. *Distribución MOI-Mantenimiento*

Complejos	N. ordenes	Porcentaje	Valor MOI (Sept. a Dic. 2018)	Mantenimiento Externo (Sept. a Dic. 2018)	Costo Total MOI Mantenimiento
Hostería	48	16,00%	\$1.274,87	\$426,86	\$1.701,73
Balneario	44	15,00%	\$1.168,63	\$437,35	\$1.605,98
Riñón	107	36,00%	\$2.841,89	\$63,65	\$2.905,54
Novaqua	84	28,00%	\$2.231,02	\$220,31	\$2.451,33
O. Áreas	16	5,00%	\$424,96	\$0,00	\$424,96
Total	299	100,00%	\$7.941,35	\$1.148,17	\$9.089,52

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Nómina del personal septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAULA CHIMBO



6. **Guardias:** Balnearios Durán cuenta con guardias que están encargados de la seguridad y vigilancia de los edificios de la empresa. Es importante aclarar que, este personal se encuentra distribuido en el Edificio central y en el Edificio de los Hervideros. (Ver anexos 32 y 33)

En las tablas 12 y 13 se detalla la distribución de este rubro en función de los metros cuadrados de cada localidad como se detalla en el anexo 34:

Tabla 12. *Distribución MOI-Guardias Edificio central*

Complejo	Área (m ²)	Porcentaje	MOI Guardias (Sept. a Dic. 2018)
Hostería	745,68	9,08%	\$1.044,17
Balneario	1.935,53	23,56%	\$2.710,30
Administración	562,00	6,84%	\$786,96
Otros	4.971,80	60,52%	\$6.961,96
Total	8.215,01	100,00%	\$11.503,39

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Nómina del personal septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

Tabla 13. *Distribución MOI-Guardias Edificio sector los Hervideros*

Complejos	Área (m ²)	Porcentaje	MOI Guardias (Sept. a Dic. 2018)
Riñón	1199,36	50,63%	\$ 7.210,22
Novaqua	1169,65	49,37%	\$ 7.031,61
Total	2369,01	100,00%	\$ 14.241,82

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Nómina del personal septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

Una vez distribuidos todos los rubros por concepto de mano de obra indirecta se presenta el siguiente resumen por centros de costos:



Tabla 14. *Resumen MOI por centro de costo*

Rubros	Complejo			
	Hostería	Balneario	Riñón	Novaqua
Piscineros	\$7.399,82	\$12.114,52	\$12.625,77	\$13.796,26
Coordinadoras	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$6.085,61
Cajeras	\$5.992,49	\$6.718,96	\$7.101,68	\$0,00
Supervisores	\$3.568,04	\$3.568,04	\$3.046,01	\$3.685,83
Ayudantes de mantenimiento	\$1.701,73	\$1.605,98	\$2.905,54	\$2.451,33
Guardias	\$1.044,17	\$2.710,30	\$7.210,22	\$7.031,61
Total (Sep. a Dic. 2018)	\$19.706,24	\$26.717,80	\$32.889,21	\$33.050,62

Elaborado por: Las autoras

▪ **Materiales de limpieza:**

Son aquellos materiales necesarios para el aseo y limpieza de las instalaciones como la cal, eucalipto, detergentes, entre otros. Esta información se obtuvo de los egresos del inventario y se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 15. *Distribución de materiales de limpieza*

Material	Complejo			
	Hostería	Balneario	Riñón	Novaqua
Cal	\$181,52	\$297,04	\$214,56	\$176,00
Eucalipto	\$106,12	\$106,12	\$371,48	\$151,00
Otros Materiales	\$1.116,65	\$882,02	\$1.101,97	\$230,80
Total (Sept. a Dic. 2018)	\$1.404,29	\$1.285,18	\$1.688,01	\$557,80

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Base contable septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

▪ **Servicios básicos:**

Dentro de este grupo se encuentran los servicios de Agua Potable, Energía Eléctrica, Internet y Teléfono, mismos que son necesarios para la prestación de los servicios.

- **Agua potable:** la empresa cuenta con cuatro medidores de agua, los mismos que se encuentran ubicados por sectores. Para efectuar la asignación de este recurso fue necesario identificar el medidor empleado en cada complejo y el costo fue distribuido utilizando el número de metros cúbicos consumidos por cada centro en función del



tipo de instalaciones. Los valores se obtuvieron de las facturas proporcionadas por la empresa. (Ver anexos 37 al 43)

A continuación, se muestra el detalle del consumo de agua potable por complejo durante el último cuatrimestre del año 2018:

Tabla 16. Consumo agua potable por centro de costo

Complejo	Medidor			Total
	13057728	4113569	5032036 y 1072085	
Hostería	\$3,282.71	\$0.00	\$0.00	\$3,282.71
Balneario	\$0.00	\$2,600.39	\$0.00	\$2,600.39
Riñón	\$0.00	\$0.00	\$4,650.62	\$4,650.62
Novaqua	\$138.48	\$0.00	\$2,191.29	\$2,329.76
Administración	\$30.76	\$12.07	\$0.00	\$42.83
Otros	\$1,324.83	\$33.05	\$176.07	\$1,533.95
Total Sep a Dic 2018	\$4,776.78	\$2,645.52	\$7,017.98	\$14,440.28

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Facturas Agua Potable septiembre a diciembre 2018

Elaborado por: Las autoras

- o **Energía eléctrica:** para el cálculo de la luz eléctrica se solicitó las facturas correspondientes al período de análisis. Con dicha información se identificó la existencia de tres medidores de luz ubicados en diferentes sectores. Por lo que fue necesario identificar el medidor empleado en cada complejo y el costo fue asignado en función de las instalaciones y de los equipos tecnológicos que usan para el desarrollo de las actividades. Para dicho cálculo se empleó la siguiente fórmula:

$$Consumo = \frac{Potencia (W) * horas uso dia * dias uso cuatrimest.}{1000}$$

Donde:

W= Es la potencia en vatios utilizada por la maquinaria, equipo electrónico, focos, lámparas, etc.

1000= La potencia se divide para 1000 para convertirla en kilovatios-hora.

Es importante mencionar que, los criterios sobre la potencia que utiliza cada equipo o instalación se obtuvieron de los Manuales emitidos por la Centro Sur y de diversas investigaciones (Ver Anexos 44 al 50). A continuación, se



muestra un resumen de la asignación de la Energía Eléctrica por centro de costo:

Tabla 17. *Distribución energía eléctrica por centro de costos*

Complejo	Medidor			Total
	14626422	2012300057	16903267	
Hostería	\$874.05	\$0.00	\$0.00	\$874.05
Balneario	\$0.00	\$332.99	\$0.00	\$332.99
Riñón	\$0.00	\$0.00	\$1,306.61	\$1,306.61
Novaqua	\$178.65	\$0.00	\$1,467.47	\$1,646.12
Administración	\$1,923.70	\$0.00	\$0.00	\$1,923.70
Otras Áreas	\$8,149.81	\$26.28	\$420.15	\$8,596.24
Total Sep a Dic 2018	\$11,126.22	\$359.26	\$3,194.23	\$14,679.71

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Facturas Energía Eléctrica septiembre a diciembre 2018

Elaborado por: Las autoras

- **Internet:** Este servicio es utilizado por los trabajadores en el desarrollo de sus funciones, como por los clientes debido a la disponibilidad de conexión WIFI que brinda la empresa durante la prestación de los servicios. Con esta consideración, se asignó este valor en función de los metros cuadrados de cada área, tomando como base las facturas proporcionadas por la empresa (ver anexo 34 y 51); como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 18. *Distribución de internet*

Facturas		Hostería	Balneario	Riñón	Novaqua	Adm.	Otras Áreas
		745.68	1935.53	1199.36	1169.65	562.00	4971.80
		7,05%	18,29%	11,33%	11,05%	5,31%	46,97%
Septiembre	\$300.00	\$21,14	\$54,86	\$34,00	\$33,15	\$15,93	\$140,92
Octubre	\$300.00	\$21,14	\$54,86	\$34,00	\$33,15	\$15,93	\$140,92
Noviembre	\$300.00	\$21,14	\$54,86	\$34,00	\$33,15	\$15,93	\$140,92
Diciembre	\$300.00	\$21,14	\$54,86	\$34,00	\$33,15	\$15,93	\$140,92
Total (Sep. a Dic. 2018)	\$1,200.00	\$84,54	\$219,45	\$135,98	\$132,61	\$63,72	\$563,70

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Facturas Internet septiembre a diciembre 2018

Elaborado por: Las autoras

- **Teléfono:** la empresa cuenta con cinco líneas telefónicas que se manejan mediante central IP, la cual permite dirigir las llamadas automáticamente a diferentes destinos.



Para distribuir el valor por consumo telefónico se identificó 62 extensiones, perteneciéndole cuatro al área de relajación y bienestar, mismas que se ubican en las boleterías o recepción de cada complejo. Por otro lado, existe una línea telefónica de uso exclusivo para el complejo Novaqua, y en consecuencia su consumo será asignado directamente a dicho centro de costos. (Ver anexos 52 y 53)

Tabla 19. *Distribución del consumo telefónico*

Complejo	Consumo de líneas IP (Sep. a Dic. 2018)	Consumo Línea Telefónica 6 (Sep. a Dic. 2018)	Consumo Telefónico
Hostería	\$7.88	\$0.00	\$7.88
Balneario	\$7.88	\$0.00	\$7.88
Riñón	\$7.88	\$0.00	\$7.88
Novaqua	\$7.88	\$104.17	\$112.05
Administración	\$78.81	\$0.00	\$78.81
Otras	\$378.31	\$0.00	\$378.31
Total	\$488.65	\$104.17	\$592.82

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Facturas Teléfono septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

▪ **Combustible:**

Este importe corresponde al combustible utilizado por las hidrolavadoras en la limpieza de los complejos o balnearios, por lo que se decidió asignar este costo en función de los metros cuadrados.

Tabla 20. *Distribución de combustible*

Mes	Facturas	Hostería	Balneario	Riñón	Novaqua
		745.68 14.77%	1935.53 38.33%	1199.36 23.75%	1169.65 23.16%
Septiembre	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
Octubre	\$5.36	\$0.79	\$2.05	\$1.27	\$1.24
Noviembre	\$63.52	\$9.38	\$24.34	\$15.09	\$14.71
Diciembre	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
Total (Sep. a Dic. 2018)	\$68.88	\$10.17	\$26.40	\$16.36	\$15.95

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Base Contable septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras



▪ **Gas:**

La empresa utiliza gas centralizado, el cual es distribuido a las localidades mediante tuberías que parten de dos tanques globales, ubicados en el edificio central y en el edificio del sector los Hervideros.

La asignación de este rubro se realizó en base a los porcentajes de consumo de gas, los mismos que se obtuvieron del estudio realizado por el Jefe de Operaciones (ver anexo 54). Esta investigación se fundamentó en la cantidad de cilindros de gas consumidos por cada localidad durante un año (periodo en que se manejaba tanques de gas individuales), con lo que se pudo conocer con precisión la cantidad de kilogramos consumidos y en función de esa variable se determinó un promedio ponderado.

En los siguientes cuadros se muestran los montos correspondientes al consumo de gas; recalcando que, en el caso de los complejos Balneario y Hostería, el recurso es utilizado para los calefones de las duchas y para las máquinas de turco, mientras que en Novaqua es empleado para los calefones y la máquina de los baños de cajón. Por otro lado, el centro de costos Riñón no ocupa este recurso en el desarrollo de sus actividades.

Tabla 21. *Distribución consumo gas Edificio Central*

Complejo	Porcentaje	Consumo KG	Costo Total
Hostería	15,85%	27.17,17	\$2.221,27
Balneario	28,29%	48.49,75	\$3.964,65
Otras Áreas	55,86%	95.76,08	\$7.828,39
Total (Sep. a Dic. 2018)	100,00%	17.143,00	\$14.014,30

Fuente: Balnearios Durán S.A. – Facturas de Gas septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

Tabla 22. *Distribución consumo gas Edificio sector Hervideros*

Complejo	Porcentaje	Consumo KG	Costo Total
Novaqua Spa	67,84%	\$1.018,55	\$832,66
Otras Áreas	32,16%	\$482,85	\$394,73
Total (Sep. a Dic. 2018)	100,00%	\$1.501,41	\$1.227,39

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Facturas de gas septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAULA CHIMBO



▪ **Materiales de mantenimiento:**

Para determinar el valor utilizado en este rubro, se extrajo la información que consta en los egresos del inventario y en las facturas de aquellos suministros que no ingresaron a bodega, debido a que fueron adquiridos y utilizados de manera inmediata en el mantenimiento de las instalaciones.

Tabla 23. *Distribución Materiales de Mantenimiento*

Mes	Hostería	Balneario	Riñón	Novaqua
Septiembre	\$854,47	\$491,68	\$779,25	\$1.209,32
Octubre	\$359,85	\$0,00	\$147,51	\$591,92
Noviembre	\$777,33	\$508,31	\$545,49	\$639,77
Diciembre	\$2.409,59	\$203,93	\$25,41	\$596,56
Total (Sep. a Dic. 2018)	\$4.401,25	\$1.203,91	\$1.497,66	\$3.037,57

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Base contable septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

▪ **Mantenimiento áreas verdes:**

La empresa destina recursos para mantener los espacios verdes en buenas condiciones, por lo que ha contratado servicios de mantenimiento de césped y fumigación; así como ha realizado la compra de plantas. Los valores por estos conceptos se asignaron según los metros cuadrados de áreas verdes y metros lineales de plantas que tiene cada área, como se detalla a continuación:

Tabla 24. *Mantenimiento áreas verdes*

Área	Mantenimiento césped		Plantas para jardín		Costo Total (Sep. a Dic. 2018)
	m ²	Costo	m	Costo	
Hostería	376,74	\$400,05	84,90	\$78,28	\$ 478,33
Novaqua	625,83	\$664,55	57,28	\$52,82	\$ 717,36
Otros	1.605,97	\$1,705,32	16,00	\$14,75	\$ 1.720,08
Total	2.608,54	\$2,769,92	158,18	\$145,85	\$ 2.915,77

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Base contable septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

▪ **Seguros:**

Dentro de este rubro se encuentra la amortización de la prima del seguro general durante el periodo de análisis. Cabe señalar que este seguro cubre ERIKA DANIELA DURAN CHICA

VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAULA CHIMBO



todos los daños que pudieran ocasionarse sobre los inmuebles de la entidad, por lo que se distribuyó este recurso según los metros cuadrados que ocupa cada complejo.

Tabla 25. *Distribución seguro general*

Mes	Valor Amortiz.	Hostería	Balneario	Riñón	Novaqua	Admin.	Otras Áreas
		745.68	1935.53	1199.36	1169.65	562.00	4971.80
		7.05%	18.29%	11.33%	11.05%	5.31%	46.97%
Septiembre	\$778.88	\$54.87	\$142.44	\$88.26	\$86.07	\$41.36	\$365.88
Octubre	\$778.88	\$54.87	\$142.44	\$88.26	\$86.07	\$41.36	\$365.88
Noviembre	\$778.88	\$54.87	\$142.44	\$88.26	\$86.07	\$41.36	\$365.88
Diciembre	\$778.88	\$54.87	\$142.44	\$88.26	\$86.07	\$41.36	\$365.88
Total	\$3,115.52	\$219.50	\$569.74	\$353.04	\$344.30	\$165.43	\$1,463.50

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Base contable septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

▪ **Materiales y útiles de oficina:**

Este rubro considera todos los materiales o suministros utilizados en las boleterías o recepción de cada complejo, entre los que se encuentran: papel, esferos, rollos de impresora, cuadernos, cinta, etc.

Tabla 26. *Distribución de Materiales de Oficina*

Mes	Hostería	Balneario	Riñón	Novaqua
Septiembre	\$48,34	\$35,61	\$43,33	\$570,28
Octubre	\$31,31	\$48,08	\$98,21	\$602,31
Noviembre	\$29,53	\$40,54	\$19,39	\$524,33
Diciembre	\$37,97	\$37,04	\$49,65	\$577,71
Total (Sep. a Dic. 2018)	\$147,15	\$161,27	\$210,58	\$2.274,63

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Base contable septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

▪ **Menaje y lencería:**

Hace referencia al conjunto de elementos que dan confort y facilitan el servicio al cliente en el complejo Novaqua, como son las batas, toallas y gorras que utilizan los clientes al momento de solicitar el servicio. El monto de este rubro



asciende a \$951.39 durante el último cuatrimestre del año 2018, según los egresos de inventarios proporcionados por la empresa.

▪ **Suministros de lavandería:**

Corresponde al valor de los materiales utilizados en el lavado de las prendas, mismas que se entregan a los clientes durante la prestación de los servicios. Es importante señalar que, este recurso es compartido por el complejo Novaqua y el Área de Hospedaje, por lo que su distribución se efectuó en base a la cantidad de libras lavadas en cada localidad. Para el cálculo de esta variable se consideró el peso del kit (bata, toalla y gorra) de cada complejo; además, en el caso particular de hospedaje se incluyó el peso del menaje (sabana, cobertor y funda de almohada) por habitación.

Tabla 27. *Distribución de lavandería*

Complejo	Clientes / Habitac. ocupadas	Libras	Peso Total	%	Costo total
Novaqua (kits)	5929	3,88	23.016,38	30%	\$358.11
Hospedaje (kits Adultos)	3496	3,77	13.176,42	17%	\$205.01
Hospedaje (menaje)	3161	12,60	39.830,18	52%	\$619.72
Total (Sep. a Dic. 2018)	12586		76.022,98	100%	\$1,182.84

Fuente: Balnearios Durán S.A. - Base contable septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

Al valor obtenido en Novaqua se le adiciona \$177.84, que corresponde a materiales asignados directamente a este centro de costo, lo cual da un total de \$ 535,95.

▪ **Depreciaciones:**

La depreciación es el rubro que corresponde al desgaste o pérdida de valor que sufre un activo fijo por el uso que se le da en el proceso productivo a lo largo de su vida útil. Para el cálculo de las depreciaciones se tomó en consideración el listado de Propiedad, Planta y Equipo proporcionado por la contadora, donde consta información referente a su costo, fecha de adquisición, vida útil y el valor de su depreciación anual, determinado en función del método de línea recta.



Con esta información se pudo verificar que algunos activos de Propiedad, Planta y Equipo utilizados en el área de relajación y bienestar ya cumplieron su vida útil, como es el caso de equipos, muebles y enseres, instalaciones y equipos de computación; y en consecuencia no generan depreciación en el periodo de análisis. Por otro lado, se reconocieron activos que se encuentran dañados, almacenados en bodega o fueron demolidos; y debido a su estado no son reconocidos como parte del costo.

Cabe mencionar que, se efectuó la constatación física de propiedad, planta y equipo con el fin de asignar el costo de depreciación que genera cada uno de ellos a los complejos donde se encuentran ubicados. En el caso particular de la cuenta edificios, los valores a depreciar por centro de costo se obtuvieron del informe de revaluación efectuado en el año 2012 y de los contratos por concepto de remodelaciones, ampliaciones o nuevas construcciones realizadas después del año de la revaluación. (Ver Anexos 55 al 59)

Con estas consideraciones, los datos correspondientes a depreciaciones por complejo se detallan a continuación:

Tabla 28. *Distribución de la Depreciación de Propiedad, Planta y Equipo*

Cuenta	Hostería	Balneario	Riñón	Novaqua
Edificios	\$1,314.11	\$4,045.78	\$2,488.92	\$4,724.18
Instalaciones	\$445.24	\$1,048.79	\$789.69	\$282.52
Equipos	\$113.13	\$38.64	\$115.72	\$116.75
Muebles y Enseres	\$10.20	\$104.95	\$12.65	\$665.96
Equipos de Computación	\$68.96	\$87.65	\$38.99	\$100.88
Herramientas	\$5.89	\$5.40	\$13.13	\$10.31
Total Depreciación (Sep. a Dic. 2018)	\$1,957.53	\$5,331.21	\$3,459.10	\$5,900.61

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Base contable septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

Una vez obtenida esta información se debe detallar que, en el caso del Complejo Hostería los servicios de relajación y bienestar no fueron utilizados únicamente por los clientes, debido a que los huéspedes también tuvieron acceso a estas instalaciones. Por esta razón, el costo que ha generado este complejo durante el periodo de análisis se distribuyó para el área de hospedaje y para el centro de costo analizado, en función del nivel de ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENAU LA CHIMBO



ocupación de cada uno de ellos (cantidad de clientes); no obstante, el costo de mano de obra indirecta de las cajeras se cargó de manera exclusiva para el complejo, ya que estas colaboradoras no tienen contacto con los huéspedes. De esta forma, el costo del complejo Hostería se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 29. *Distribución de los costos indirectos del complejo Hostería*

Descripción	Costo Total	Hospedaje 3995 20.11%	Complejo Hostería 15872 79.89%
Mano de obra indirecta	\$19,706.24	\$2,757.66	\$16,948.58
<i>Mano de obra indirecta Piscineros</i>	\$7,399.82	\$1,488.01	\$5,911.81
<i>Mano de obra indirecta Cajeras</i>	\$5,992.49	\$0.00	\$5,992.49
<i>Mano de obra indirecta Supervisores</i>	\$3,568.04	\$717.49	\$2,850.56
<i>Mano de obra indirecta A. Mantenimiento</i>	\$1,701.73	\$342.20	\$1,359.53
<i>Mano de obra indirecta Guardias</i>	\$1,044.17	\$209.97	\$834.20
Materiales de limpieza	\$1,404.29	\$282.39	\$1,121.91
<i>Cal</i>	181.52	36.50	145.02
<i>Eucalipto</i>	106.12	21.34	84.78
<i>Otros materiales de limpieza</i>	1116.65	224.54	892.11
Agua potable	\$3,282.71	\$660.11	\$2,622.60
Energía eléctrica	\$874.05	\$175.76	\$698.29
Internet	\$84.54	\$17.00	\$67.54
Teléfono	\$7.88	\$1.58	\$6.30
Combustible	\$10.17	\$2.05	\$8.13
Gas	\$2,221.27	\$446.67	\$1,774.60
Materiales de mantenimiento	\$4,401.25	\$885.04	\$3,516.22
Mantenimiento áreas verdes	\$478.33	\$96.19	\$382.14
Seguros	\$219.50	\$44.14	\$175.36
Materiales y útiles de oficina	\$147.15	\$29.59	\$117.56
Depreciaciones	\$1,957.53	\$393.63	\$1,563.89
<i>Depreciación de Edificios</i>	\$1,314.11	\$264.25	\$1,049.86
<i>Depreciación de Instalaciones</i>	\$445.24	\$89.53	\$355.71
<i>Depreciación de Equipos</i>	\$113.13	\$22.75	\$90.38
<i>Depreciación de Muebles y Enseres</i>	\$10.20	\$2.05	\$8.15
<i>Depreciación de E. de Computación</i>	\$68.96	\$13.87	\$55.09
<i>Depreciación de Herramientas</i>	\$5.89	\$1.18	\$4.71
Total	\$34,794.92	\$5,791.80	\$29,003.12

Elaborado por: Las autoras

Una vez distribuidos los costos indirectos para cada complejo se presenta el siguiente cuadro resumen:



Tabla 30. Resumen de la Distribución de Recursos por Centro de Costos Operacionales

Costos	Hostería	Balneario	Riñón	Novaqua	Total
Materia prima indirecta del área de masajes	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$913.27	\$913.27
Mano de obra indirecta	\$16,948.58	\$26,717.80	\$32,889.21	\$33,050.62	\$109,606.22
Materiales de limpieza	\$1,121.91	\$1,285.18	\$1,688.01	\$557.80	\$4,652.89
Agua potable	\$2,622.60	\$2,600.39	\$4,650.62	\$2,329.76	\$12,203.38
Energía eléctrica	\$698.29	\$332.99	\$1,306.61	\$1,646.12	\$3,984.01
Internet	\$67.54	\$219.45	\$135.98	\$132.61	\$555.59
Teléfono	\$6.30	\$7.88	\$7.88	\$112.05	\$134.11
Combustible	\$8.13	\$26.40	\$16.36	\$15.95	\$66.83
Gas	\$1,774.60	\$3,964.65	\$0.00	\$832.66	\$6,571.91
Materiales de mantenimiento	\$3,516.22	\$1,203.91	\$1,497.66	\$3,037.57	\$9,255.36
Mantenimiento áreas verdes	\$382.14	\$0.00	\$0.00	\$717.36	\$1,099.51
Seguros	\$175.36	\$569.74	\$353.04	\$344.30	\$1,442.45
Materiales y útiles de oficina	\$117.56	\$161.27	\$210.58	\$2,274.63	\$2,764.04
Menaje y lencería	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$951.39	\$951.39
Suministros de lavandería	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$535.95	\$535.95
Depreciación PPYE	\$1,563.89	\$5,331.21	\$3,459.10	\$5,900.61	\$16,254.82
Total	\$29,003.12	\$42,420.87	\$46,215.06	\$53,352.68	\$170,991.72

Elaborado por: Las autoras

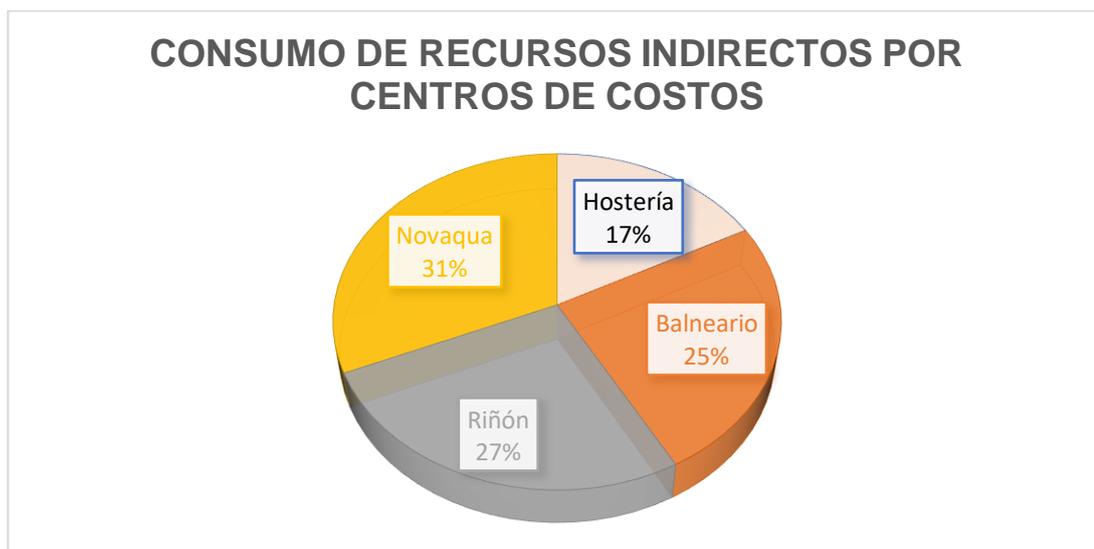


Ilustración 14. Distribución de los recursos indirectos por centros de costos operativos

Elaborado por: Las autoras



Con la asignación de los recursos indirectos a los centros de costos operativos, se puede observar en la ilustración que el complejo con mayores costos generados durante el periodo de análisis es Novaqua con el 31%, situación que se presenta por que los servicios de este centro de costos son más sofisticados, y en consecuencia consumen mayores recursos. Por otro lado, el Riñón y Balneario tienen una participación del 27% y 25% respectivamente. Finalmente, el complejo Hostería tiene una participación del 17% debido a que su costo fue compartido con hospedaje.

Gastos Administrativos

Los procesos administrativos brindan soporte y apoyo a las áreas operativas, permitiendo mantener adecuados sistemas de información y control. Por lo tanto, se considerará todos los recursos en los que incurre la empresa para el desarrollo de las actividades administrativas.

Cabe señalar que, estos valores deben ser cargados a todas las áreas (Hospedaje, Alimentos y Bebidas, Relajación y Bienestar), por lo que debido al alcance del proyecto se utilizará la siguiente metodología: los montos se asignarán en su totalidad a las actividades, posterior el costo de cada una de ellas se distribuirá a las diferentes áreas; considerando que en el área de estudio la información se detallará por centros de costos, con el objetivo de que esos valores se asignen a los servicios de cada complejo.

▪ **Remuneraciones:**

Para determinar el valor de las remuneraciones se consideró los sueldos, beneficios sociales y otros beneficios que percibieron los colaboradores que ejecutaron las tareas administrativas durante el último cuatrimestre del año 2018; valor que asciende a \$70.276,21 como se detalla en los anexos 35 y 36. Adicional, se consideró el costo del personal ocasional que reemplazo a un auxiliar de bodega en el mes de octubre por \$17,50, de manera que el valor total de este rubro asciende a \$70.293,71.



▪ **Servicios Básicos:**

Este rubro está conformado por Agua Potable, Energía Eléctrica, Internet y Telefonía. Es importante señalar que, para determinar el costo de estos servicios se utilizaron las mismas variables o inductores empleados en los centros de costos operativos, dando como resultado los siguientes valores:

Tabla 31. *Servicios Básicos del área administrativa*

Descripción	Valor
Agua Potable	\$42.83 Obtenido de la Tabla 16
Energía Eléctrica	\$1,923.70 Obtenido de la Tabla 17
Internet	\$63.72 Obtenido de la Tabla 18
Teléfono	\$78.81 Obtenido de la Tabla 19
Total Sep a Dic 2018	\$2,109.06

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Facturas de Servicios Básicos septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

▪ **Seguros:**

Dentro de esta cuenta se consideró la amortización de la prima del seguro del vehículo ocupado por el mensajero y del seguro general; el valor de este último fue distribuido en función de los metros cuadrados que ocupa cada área.

Tabla 32. *Seguros del área administrativa*

Descripción	Amortización Sep a Dic 2018
Seguro del vehículo	\$99,57
Seguro General	\$165,43 Obtenido de la tabla 25
Total	\$265,00

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Base contable septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

▪ **Depreciaciones:**

Para determinar el valor por concepto de depreciaciones se tomó como base el listado proporcionado por la empresa, donde se identificó los activos de propiedad, planta y equipo empleados en el área administrativa y se verificó que algunos de ellos ya han cumplido su vida útil. Es importante mencionar



que, el cálculo de las depreciaciones se efectuó en función del método de línea recta como se detalla en el Anexo 60; y el resumen en la siguiente tabla:

Tabla 33. *Depreciación de Propiedad, Planta y Equipo del área administrativa*

Cuenta	Valor
Edificios	\$2.507,33
Instalaciones	\$4,17
Equipos	\$389,16
Muebles y Enseres	\$355,43
Equipos de Computación	\$871,99
Total Sep a Dic 2018	\$4.128,08

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Base contable septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

▪ **Publicidad:**

Corresponde a todos los servicios que la empresa ha contratado para efectuar la promoción de sus servicios, como, por ejemplo: anuncios en radios, folletos, auspicios, etc. Además, dentro de este rubro se incluye todos los valores cancelados por concepto de marketing online, mismo que consiste en la elaboración y difusión de campañas publicitarias en redes sociales con la finalidad de atraer a nuevos clientes. De esta manera, el valor por concepto de publicidad durante el periodo de análisis equivale a \$9.460,68. (Ver Anexo 61)

▪ **Otros gastos:**

Este grupo abarca las cuentas de mantenimiento, combustibles y lubricantes, suministros, permisos, impuestos y demás gastos incurridos durante el último cuatrimestre del año 2018, que fueron necesarios para el desarrollo de las actividades administrativas; los valores se detallan a continuación:

Tabla 34. *Otros gastos relacionados con el área administrativa*

Descripción	Total
Combustibles y lubricantes	\$233.57
Mantenimiento de Instalaciones	\$1,659.60
Mantenimiento de vehículos	\$133.50
Suministros de cafetería y limpieza	\$3,271.73
Materiales y útiles de oficina	\$976.80
Gastos Bancarios	\$8,766.22
Viajes y representaciones (promoción y publicidad)	\$4,201.89
Movilización (Líder de Marketing)	\$57.28
Parqueo (Tarjetas de Parqueo para compras)	\$15.15
Licencia y Software	\$288.00
Permisos e impuestos	\$10,538.15
Gastos de Gestión	\$125.37
Guardias	\$786.96
Total Sep a Dic 2018	\$31,054.22

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Base contable septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

Cabe señalar que, para determinar el monto correspondiente a permisos e impuestos se consideró los valores cancelados durante el año 2018 por concepto de permisos de funcionamiento, licencia turística, tasa de seguridad, patente municipal, contribución a la Superintendencia de Compañías y al Ministerio de Turismo. Este rubro anual asciende a \$31.614,44 y en consecuencia el valor cuatrimestral es de \$10.538,15.

Con esta información se determinó que el gasto administrativo durante el periodo de análisis es de \$ 117.310,75 como se demuestra en el siguiente cuadro resumen:

Tabla 35. *Resumen de la asignación de los gastos administrativos*

Descripción	Valor
Remuneraciones	\$70,293.71
Servicios básicos	\$2,109.06
Seguros	\$265.00
Depreciaciones	\$4,128.08
Publicidad	\$9,460.68
Otros	\$31,054.22
Total Sep. a Dic 2018	\$117,310.75

Elaborado por: Las autoras



3.1.2.4 Asignar los recursos directos a los objetos de costos

En esta fase se determinará el costo primo de los servicios prestados en el área de masajes del complejo Novaqua, considerando que este costo está representado únicamente por la mano de obra directa. Para asignar el costo de mano de obra directa se calculó que el valor por minuto fue de \$0.08, variable que se obtuvo al dividir \$3.499,29 para los minutos realmente trabajados por las cosmetólogas en el último cuatrimestre del año 2018 (46.195).

La empresa tiene definido el tiempo empleado en la prestación de cada uno de los tratamientos o masajes, a lo cual se le adicionó 15 minutos por concepto de descanso y limpieza, ya que son las mismas colaboradoras las que efectúan dicha actividad. Con esta información el costo directo por servicio se detalla a continuación:

Tabla 36. *Costo primo de los servicios del área de masajes del complejo Novaqua*

Masajes y Tratamientos	T. del servicio (mins)	T. de limpieza y descanso	Tiempo total por servicio (mins)	Valor por minuto	Costo directo del Servicio
Masaje Express	15	15	30	\$0.08	\$2.40
Masaje Anti estrés	30	15	45	\$0.08	\$3.60
Masaje completo	45	15	60	\$0.08	\$4.80
Masaje completo (paquete diamante)	30	15	45	\$0.08	\$3.60
Baños de chorro	10	15	25	\$0.08	\$2.00
Hidromasaje (paquete)	30	15	45	\$0.08	\$3.60
Hidromasaje (servicio individual)	45	15	60	\$0.08	\$4.80
Fango y masaje anti estrés	75	15	90	\$0.08	\$7.20
Tratamiento facial y masaje con colágeno	45	15	60	\$0.08	\$4.80
Reflexología podal e hidratación de pies	45	15	60	\$0.08	\$4.80
Mascarilla relajante y exfoliación de manos	45	15	60	\$0.08	\$4.80
Depilación de cejas	20	15	35	\$0.08	\$2.80
Reflexología podal	20	15	35	\$0.08	\$2.80



Depilación de labio superior	10	15	25	\$0.08	\$2.00
Drenaje Completo	45	15	60	\$0.08	\$4.80
Drenaje localizado	30	15	45	\$0.08	\$3.60
Fango Volcánico	35	15	50	\$0.08	\$4.00
Hidratación Profunda	45	15	60	\$0.08	\$4.80
Tratamiento de manos	45	15	60	\$0.08	\$4.80
Mascarilla de colágeno	35	15	50	\$0.08	\$4.00
Tratamiento para la piel con acné	45	15	60	\$0.08	\$4.80
Exfoliación de la piel, masaje con colágeno y depilación de cejas	45	15	60	\$0.08	\$4.80

Fuente: Balnearios Durán S.A

Elaborado por: Las autoras

3.1.2.5 Definición de los inductores de recursos para la distribución de los costos indirectos

Para efectuar la distribución de los recursos se definieron los parámetros que permitirán vincular los costos indirectos con las actividades que agregan valor, de tal forma que son las bases para determinar el costo de cada una de ellas.

Es importante mencionar que, los inductores se identificaron mediante la observación directa, recopilación de información, estudio de las actividades y una serie de entrevistas realizadas a los colaboradores, con la finalidad de obtener parámetros precisos sustentados bajo el principio de causalidad.

3.1.2.5.1 Inductores de los recursos para las actividades operativas

A continuación, se detallan los inductores que se utilizaron para asignar los recursos a las actividades de los cuatros centros de costos operativos:

Tabla 37. *Inductores de recursos para las actividades operativas*

Recurso	Inductor
Mano de obra indirecta	Área ocupada en el proceso de limpieza (m ²) y % Tiempo empleado
Materia prima indirecta del área de masajes	Recurso Específico
Cal (Materiales de limpieza)	Capacidad en metros cúbicos de las piscinas y terma caliente



Eucalipto (Materiales de limpieza)	Recurso Específico
Otros materiales de limpieza	Área ocupada en el proceso de limpieza (m2)
Agua potable	Metros cúbicos consumidos
Energía eléctrica	KWH consumidos
Internet	Cantidad de facturas por el tiempo empleado en cada actividad (cajas)
Teléfono	Recurso Específico
Combustibles	Área ocupada en el proceso de limpieza (m2)
Gas	Porcentaje de consumo
Materiales de mantenimiento	Recurso Específico
Mantenimiento áreas verdes	Recurso Específico
Seguros	Metros cuadrados por actividad
Materiales y útiles de oficina	Número de colaboradores que ocupan los materiales por el tiempo empleado en cada actividad
Menaje y lencería	Recurso Específico
Suministros de Lavandería (fundas plásticas)	Recurso Específico
Suministros de Lavandería (detergentes, suavizantes)	Recurso Específico
Depreciación de edificios	Metros cuadrados por actividad
Depreciación de instalaciones	Costo de las instalaciones empleadas en cada actividad
Depreciación de equipos	Costo de los equipos empleados en cada actividad
Depreciación de muebles y enseres, equipos de computación y herramientas	Costo de los muebles, equipos de computación y herramientas empleadas en cada actividad

Nota: Para la mano de obra indirecta el inductor asignado es el % de tiempo empleado; a excepción de los piscineros, cuyo costo se asignarán en función del área ocupada para el proceso de limpieza (m2).

Elaborado por: Las autoras

▪ **Recursos Específicos:**

El costo de la materia prima indirecta, eucalipto (material de limpieza), teléfono, materiales de mantenimiento, servicios de mantenimiento de áreas verdes, menaje y lencería y suministros de lavandería, se asignará de manera directa a la actividad que los consumió; por lo que no requieren de un inductor para su distribución.



- **Porcentaje del tiempo empleado:**

La asignación del costo de la mano de obra indirecta (excepto los piscineros) se efectuará en función del tiempo empleado en las actividades por las cajeras, coordinadoras, supervisores, ayudantes de mantenimiento y guardias.

- **Área ocupada en el proceso de limpieza:**

Este inductor está representado por los metros cuadrados que se ocupan en el proceso de limpieza, resaltando que este parámetro no representa el área total de cada complejo (Ver Anexo 62)

Los recursos que se distribuirán en función de este cost driver son otros materiales de limpieza, combustibles y mano de obra indirecta de los piscineros debido a que no se puede determinar el tiempo que emplean estos colaboradores en cada actividad del proceso en mención.

- **Capacidad en metros cúbicos de las piscinas y terma caliente:**

La cal es utilizada en el proceso de limpieza de las piscinas y terma caliente por lo que se decidió asignar su costo en base a la capacidad en metros cúbicos de estos dos servicios. (Ver Anexo 63)

- **Metros cúbicos consumidos:**

Para determinar este inductor se tomó como base el consumo de metros cúbicos de agua de cada área como vestidores, termas de contraste y limpieza general; para luego asignarlos a las actividades que corresponden, como se detalla en el (Anexo 64).

- **KWH consumidos:**

Este inductor está conformado por los KWH consumidos por cada actividad (ver anexo 65), mismos que se obtuvieron del estudio de la distribución de energía eléctrica.



- **Cantidad de facturas por el tiempo empleado en cada actividad**

Se determinó que el internet es un servicio ocupada en las actividades de venta de entradas y cierre de caja por lo que se asignó el costo en función de la cantidad de facturas que se emitieron en cada complejo durante el periodo de análisis por el tiempo empleado de las cajeras o coordinadoras, debido a que son las únicas colaboradoras que utilizan este servicio para el desarrollo de las actividades mencionadas. (Ver anexo 66)

- **Porcentaje de consumo**

El costo del gas se asignará en función del porcentaje de consumo de cada actividad. Cabe recordar que, estos valores se obtuvieron del estudio efectuado por el líder de operaciones. (Ver anexo 67)

- **Metros cuadrados por actividad**

Para determinar el inductor se identificaron actividades que se desarrollan en una misma área por lo que se distribuyeron de acuerdo a los metros cuadrados en función del porcentaje de tiempo que ocupa cada actividad (ver anexo 68). Los recursos que se distribuirán mediante este parámetro son seguro general y depreciación de edificios.

- **Número de colaboradores que ocupan los materiales por el tiempo empleado en cada actividad**

Para asignar el costo de los materiales y útiles de oficina se utilizó como inductor el número de colaboradores (cajeras o coordinadoras) por el tiempo empleado en cada actividad, debido a que las personas utilizan los materiales para diversas actividades. (Ver anexo 69)

- **Costo de Propiedad, Planta y Equipo utilizados en cada actividad**

El valor por concepto de depreciación de instalaciones, equipos, muebles y enseres, equipos de computación y herramientas se asignó en función del costo de los activos, identificando la participación de cada uno de ellos en las actividades. (Ver anexos 70 al 73)



3.1.2.5.2 Inductores de los recursos para las actividades administrativas

El gasto administrativo se asignará a las actividades en función de los inductores establecidos en la siguiente tabla; recordando que, el costo de estas actividades debe ser asignado tanto al área estudiada (Relajación y Bienestar) como a las otras áreas de la empresa (Alimentos y Hospedaje).

Tabla 38. *Inductores de recursos para las actividades administrativas*

Recurso	Inductor
Remuneraciones	% Tiempo empleado
Agua potable	Número de colaboradores por el tiempo empleado en cada actividad
Energía eléctrica	KWH consumidos
Internet	Número de colaboradores por el tiempo empleado en cada actividad
Teléfono	Cantidad de extensiones por el tiempo empleado en cada actividad
Seguro del vehículo	Recurso Específico
Seguro general	Metros cuadrados por actividad
Depreciación de edificios	Metros cuadrados por actividad
Depreciación de instalaciones y equipos	Costo de las instalaciones y equipos empleados en cada actividad
Depreciación de muebles y enseres	Costo de los muebles y enseres empleadas en cada actividad
Depreciación de equipos de computación	Costo de los equipos de computación empleados en cada actividad
Publicidad	Recurso Específico
Combustibles y lubricantes	Recurso Específico
Mantenimiento de instalaciones	Metros cuadrados por actividad
Mantenimiento de vehículos	Recurso Específico
Suministros de cafetería y limpieza	Número de colaboradores por el tiempo empleado en cada actividad
Materiales y útiles de oficina	Número de colaboradores por el tiempo empleado en cada actividad
Gastos Bancarios	Recurso Específico
Viajes y representaciones	Recurso Específico
Movilización	Recurso Específico
Parqueo	Recurso Específico
Licencias y software	Número de colaboradores por el tiempo empleado en cada actividad
Permisos e impuestos	Recurso Específico
Gastos de Gestión	Recurso Específico
Guardias	Metros cuadrados por actividad

Elaborado por: Las autoras
 ERIKA DANIELA DURAN CHICA
 VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAULA CHIMBO



▪ **Recursos Específicos:**

El seguro del vehículo, publicidad, combustibles, mantenimiento de vehículos, gastos bancarios, representaciones, movilización, parqueo, impuestos y gastos de gestión, son recursos que se asignan de manera directa, debido a que son consumidos por una actividad específica.

▪ **Porcentaje del tiempo empleado:**

Las remuneraciones del personal administrativo serán asignadas a las actividades en función del tiempo que emplea cada colaborador en el desarrollo de sus actividades.

▪ **Número de colaboradores por el tiempo empleado en cada actividad**

Para asignar el costo de agua potable, internet, suministros de cafetería, materiales de oficina y licencias se consideró el número de colaboradores que intervienen en cada actividad y el tiempo que emplean en el desarrollo de la misma. Cabe señalar que, se tuvo que combinar estos dos inductores debido a que los colaboradores desarrollan una o varias actividades. (Ver anexo 74)

▪ **KWH consumidos**

Para determinar este inductor se tomó como referencia el consumo de KWH de cada departamento según el estudio del consumo eléctrico por área; para luego asignarlos a las actividades que corresponden, como se detalla en el anexo 75.

▪ **Cantidad de extensiones por el tiempo empleado en cada actividad:**

Para efectuar la asignación del costo telefónico se combinó los inductores cantidad de extensiones y el tiempo empleado en cada actividad, debido a que las extensiones son ocupadas por colaboradores que desarrollan una o varias actividades. (Ver anexo 76)



▪ **Metros cuadrados por actividad:**

En cuanto a la asignación del costo del seguro general, depreciación de edificios, mantenimiento de las instalaciones y guardias se considerará los metros ocupados por actividad. Para calcular este inductor se utilizó la misma metodología que en los centros de costos operativos. (Ver anexo 77)

▪ **Costo de Propiedad, Planta y Equipo utilizados en cada actividad**

El parámetro definido para la distribución del costo de depreciación de instalaciones, equipos, muebles y enseres y equipos de computación, es el costo de los activos; para lo cual se tomó como referencia la participación de cada uno de ellos en las actividades. (Ver anexo 78 al 80)

3.1.2.6 Asignar los costos indirectos y gastos a las actividades

Con la definición de los inductores de recursos se asignó los costos a las actividades con el objetivo de determinar el rubro de cada una de ellas, así como de los procesos; dando como resultado información clave para el correcto control de costos.

3.1.2.6.1 Asignación de los costos indirectos a las actividades operativas

▪ **Costos de las actividades operativas del Complejo Hostería**

La distribución de los costos del complejo Hostería se refleja en los anexos 81 y 86; y su resumen en la siguiente tabla:

Tabla 39. *Costos de las actividades y procesos operativos de Hostería*

Proceso	Actividades	Costo de la actividad	% por actividad	Costo por Proceso	% por proceso
Atención al cliente	Venta de entradas	\$6.210,90	21,41%	\$6.525,69	22,50%
	Cierre de caja	\$314,79	1,09%		
Limpieza	Limpieza de áreas comunes	\$1.842,71	6,35%	\$9.164,35	31,60%
	Limpieza de piscina	\$4.512,96	15,56%		
	Limpieza de turcos	\$1.628,04	5,61%		
	Limpieza de termas	\$761,76	2,63%		
	Limpieza cava de lodo termal	\$418,87	1,44%		

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAULA CHIMBO



Mantenimiento	Mantenimiento instalaciones y equipos	\$4.887,73	16,85%	\$5.269,87	18,17%
	Mantenimiento de espacios verdes	\$382,14	1,32%		
Actividades de Soporte	Generación de vapor	\$145,04	0,50%		
	Supervisión general	\$2.850,56	9,83%		
	Ofrecer áreas de duchas, vestidores, sanitarios	\$3.907,85	13,47%	\$8.043,21	27,73%
	Vigilancia	\$1.139,76	3,93%		
Total		\$29.003,12	100%	\$29.003,12	100%

Elaborado por: Las autoras

Como se puede observar en la tabla 39, la distribución de los costos a las diferentes actividades operativas realizadas dentro del complejo Hostería, dio como resultado que el proceso de limpieza consume mayor cantidad de recursos con el 31,60% dentro de este las actividades más representativas son; limpieza de la piscina con el 15,56% y la limpieza de áreas comunes con el 6,35%. Al contrario el proceso de mantenimiento es el que consume la menor cantidad de costos indirectos con el 18,17% debido a que está conformado por las actividades de mantenimiento de instalaciones y mantenimiento de áreas verdes, con el 16,85% y 1,32% respectivamente. Este último no consume gran cantidad de costos debido a que se contrata personal externo para ejecutar la actividad.

Por otro lado, se determinó que la actividad que mayores costos acumula es venta de entradas con una participación del 21.41%, lo cual es el resultado de la alta concentración de la mano de obra indirecta, útiles de oficina y depreciaciones; mientras que la generación de vapor es la actividad que menores costos representa con el 0.50%, debido a que únicamente requiere del gas y depreciaciones para su ejecución.

▪ **Costos de las actividades operativas del Complejo Balneario**

En la tabla 40 se muestra un resumen del costo de las actividades y procesos operativos efectuados en el Balneario; sin embargo, el detalle de la asignación de los valores se realiza en los anexos 82 y 87.

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAUL CHIMBO



Tabla 40. Costos de las actividades y procesos operativos de Balneario

Proceso	Actividades	Costo de la actividad	% por actividad	Costo por Proceso	% por proceso
Atención al cliente	Venta de entradas	\$7.729,95	18,22%	\$10.498,64	24,75%
	Control de ingreso	\$2.414,75	5,69%		
	Cierre de caja	\$353,94	0,83%		
Limpieza	Limpieza de áreas comunes	\$10.025,51	23,63%	\$16.378,35	38,61%
	Limpieza de piscina	\$3.304,95	7,79%		
	Limpieza de turcos	\$631,76	1,49%		
	Limpieza de termas	\$801,42	1,89%		
	Limpieza cava de lodo	\$366,40	0,86%		
	Limpieza de reservados	\$1.248,31	2,94%		
Mantenimiento	Mantenimiento de instalaciones y equipos	\$2.818,97	6,65%	\$2.818,97	6,65%
	Generación de vapor	\$505,43	1,19%		
	Supervisión general	\$3.568,04	8,41%		
Actividades de Soporte	Ofrecer áreas de duchas, vestidores, sanitarios	\$5.915,86	13,95%	\$12.724,91	30,00%
	Vigilancia	\$2.735,58	6,45%		
Total		\$42.420,87	100%	\$42.420,87	100%

Elaborado por: Las autoras

Dentro del complejo Balneario se evidenció que al igual que Hostería el proceso de limpieza es el que consume mayor cantidad de recursos, con el 38,61% donde la limpieza de áreas comunes representa el 23,63% siendo esta la actividad con mayor asignación de recursos dentro del complejo. Al contrario, el proceso de mantenimiento consumió solamente el 6,65% de los costos totales, mientras que el cierre de caja es la actividad con menor acumulación de costos con el 0.83% debido a que el tiempo empleado en esta actividad es mínimo.

Es importante mencionar que, se da mayor importancia a la limpieza debido a que los espacios deben permanecer en óptimas condiciones de higiene y seguridad para la prestación de los servicios.



▪ **Costos de las actividades operativas del Complejo Riñón**

La distribución de los costos del complejo Riñón se reflejan en los anexos 83 y 88; y su resumen en la siguiente tabla:

Tabla 41. *Costos de las actividades y procesos operativos de Riñón*

Proceso	Actividades	Costo de la actividad	% por actividad	Costo por Proceso	% por proceso
Atención al cliente	Venta de entradas	\$7.538,02	16,31%	\$10.476,46	22,67%
	Control ingreso	\$2.533,05	5,48%		
	Cierre de caja	\$405,39	0,88%		
Limpieza	Limpieza de áreas comunes	\$12.278,59	26,57%	\$18.376,03	39,76%
	Limpieza de piscina	\$2.338,71	5,06%		
	Limpieza de turcos	\$2.919,98	6,32%		
	Limpieza de termas	\$781,95	1,69%		
	Limpieza cava de lodo	\$56,80	0,12%		
Mantenimiento	Mantenimiento de instalaciones y equipos	\$4.428,95	9,58%	\$4.428,95	9,78%
Actividades de Soporte	Supervisión general	\$3.046,01	6,59%	\$12.933,61	27,99%
	Ofrecer áreas de duchas, vestidores, sanitarios	\$4.899,49	10,60%		
	Vigilancia	\$4.988,11	10,79%		
Total		\$46.215,06	100%	\$46.215,06	100%

Elaborado por: Las autoras

El proceso de limpieza consumió mayores recursos dentro del complejo Riñón, representando el 39,76% del total de costos, dentro de este la limpieza de áreas comunes tiene una participación del 26.57%, siendo este porcentaje el más alto con respecto al resto de actividades desarrolladas en el complejo. Seguido de las actividades de soporte con el 27,99% debido a que son necesarias para brindar seguridad y bienestar a los clientes.

En cambio, el proceso de mantenimiento es el que tiene menor consumo de recursos con el 9.78%, mientras que a nivel de actividades la menos significativa es la limpieza de la cava de lodo con el 0.12%. Este último porcentaje se debe a la capacidad y el espacio de la instalación.



▪ **Costos de las actividades operativas del Complejo Novaqua**

En la tabla 42 se muestra un resumen del costo de las actividades y procesos operativos efectuados en Novaqua; sin embargo, el detalle de la asignación de los valores se realiza en los anexos 84 y 89.

Tabla 42. *Costos de las actividades y procesos operativos de Novaqua*

Proceso	Actividades	Costo de la actividad	% por actividad	Costo por Proceso	% por proceso
Atención al cliente	Venta de servicios	\$9.399,35	17,62%	\$10.552,52	19,78%
	Cierre de caja	\$1.153,16	2,16%		
Aplicación del tratamiento	Preparar la cabina	\$490,47	0,92%	\$2.087,31	3,91%
	Prestación del tratamiento	\$1.596,84	2,99%		
Limpieza	Limpieza áreas comunes	\$5.341,40	10,01%	\$16.358,10	30,66%
	Limpieza piscina	\$6.741,32	12,64%		
	Limpieza de turcos	\$394,64	0,74%		
	Limpieza de termas de contraste	\$2.977,58	5,58%		
	Limpieza de cava de lodo	\$551,95	1,03%		
	Limpieza de baños de cajón	\$213,20	0,40%		
	Limpieza del sauna	\$138,00	0,26%		
	Mantenimiento	Mantenimiento de instalaciones	\$5.502,64		
	Mantenimiento áreas verdes	\$717,36	1,34%		
Suministro de kits	Recolección y traslado de prendas	\$896,76	1,68%	\$4.426,68	8,30%
	Lavado y secado de prendas	\$823,95	1,54%		
	Preparación de kits	\$2.705,98	5,07%		
Actividades de Soporte	Generación de calor	\$184,54	0,35%	\$13.708,07	25,69%
	Generación de vapor	\$195,34	0,37%		
	Supervisión general	\$3.685,83	6,91%		
	Ofrecer áreas de duchas, vestidores, sanitarios	\$2.381,37	4,46%		
	Vigilancia	\$7.260,99	13,61%		
Total		\$53.352,68	100%	\$53.352,68	100%

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA

VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAULA CHIMBO



En Novaqua las actividades son más complejas debido a que la atención es personalizada y se ofertan diferentes servicios en el área de masajes, por ello se incrementan los procesos como la aplicación del tratamiento que representa solamente el 3,91%, y el suministro de kits con el 8,30%. En cambio, se evidenció que el proceso que asume gran cantidad de costos es la limpieza con el 30,66%, dentro de este las actividades más representativas son la limpieza de la piscina y áreas comunes con el 12,64% y 10,01 respectivamente.

Por otro lado, se determinó que la limpieza de sauna tiene una participación del 0.26%, siendo la actividad que menor recursos consume; mientras que la venta de entradas tiene la mayor acumulación de costos con el 17.62%. Este último porcentaje se debe a la mano de obra indirecta, depreciaciones y materiales de oficina como las manillas para el acceso a los servicios.

3.1.2.6.2 Asignación de los gastos a las actividades administrativas

Las actividades administrativas se desarrollan en seis procesos, cuya finalidad es apoyar y mejorar el funcionamiento operativo de la empresa. En la tabla 43 se muestra el costo de cada actividad y proceso; mientras que en los anexos 85 y 90 se detalla su asignación.

Tabla 43. Costo de las actividades y procesos administrativos

Proceso	Actividades	Costo de la actividad	% por actividad	Costo por Proceso	% por proceso
Gerencial	Planificación	\$6.453,53	5,50%	\$21.723,34	18,52%
	Organización y control	\$15.269,81	13,02%		
Adquisic. y Bodega	Gestión de compras	\$9.352,38	7,97%	\$18.743,30	15,98%
	Despacho de bodega	\$9.390,92	8,01%		
Talento Humano	Contratación del personal	\$216,81	0,18%	\$5.420,26	4,62%
	Control de tickets de almuerzo	\$704,63	0,60%		
	Cálculo de nómina	\$4.498,81	3,83%		



Comercial y Marketing	Desarrollo de estrategias	\$5.284,60	4,50%	\$19.427,82	16,56%
	Diseño de publicidad	\$14.143,22	12,06%		
Contable	Auditoría de ventas	\$4.585,25	3,91%	\$45.941,28	39,16%
	Gestión de tesorería	\$17.539,13	14,95%		
	Control de costos	\$4.612,93	3,93%		
	Decisiones financieras	\$433,29	0,37%		
	Elaboración de estados financieros	\$3.899,62	3,32%		
	Cumplimiento de obligaciones	\$12.704,60	10,83%		
	Presentación de informes	\$693,27	0,59%		
	Revisión de base legal	\$433,29	0,37%		
	Revisión y aprobación de documentación	\$1.039,90	0,89%		
	Informático	Administración de redes y base de datos	\$2.764,31		
Mantenimiento de equipos informáticos		\$820,34	0,70%		
Desarrollo de proyectos TIC		\$2.078,19	1,77%		
Elaboración de índices financieros y económicos		\$391,91	0,33%		
Total		\$117.310,75	100%	\$117.310,75	100%

Elaborado por: Las autoras

Dentro del área administrativa se identificaron seis procesos de los cuales el contable consumió mayores recursos con el 39,16% debido a que está conformado por una gran cantidad de actividades necesarias para generar de manera oportuna la información contable, dentro de este proceso la gestión de tesorería representa el 14.95%, siendo este porcentaje el más significativo con relación a las demás actividades administrativas.

Por otro lado, el proceso de talento humano tiene una participación mínima del 4.62% del gasto total, donde la contratación del personal abarca el 0.18%



siendo esta la actividad que menores recursos consumió durante el periodo de análisis.

3.1.2.7 Identificación y determinación de los objetos de costos

Con la distribución de los costos a las actividades, se procede a identificar los objetos de costos de cada uno de los complejos, pues a estos se les asignará el costo final para determinar un valor unitario; considerando que en sistema ABC se establece que los servicios consumen las actividades.

Tabla 44. Objetos de costos Hostería, Balnearios y Riñón

Objetos de costo	Hostería	Balneario	Riñón
1. Piscina	X	X	X
2. Turco	X	X	X
3. Termas	X	X	X
4. Cava de lodo	X	X	X
5. Reservados		X	

Elaborado por: Las autoras

Se identificaron cuatro objetos de costos para el complejo Hostería y Riñón los cuales son piscina, turco, termas de contraste y cava de lodo termal; mientras que el Balneario además de los servicios mencionados oferta los baños reservados, el cual es un servicio exclusivo del complejo.

En lo que respecta a Novaqua, se determinaron una amplia gama de servicios relacionados con el circuito termal y el área de masajes y tratamientos, como se demuestra en la siguiente tabla:

Tabla 45. Objetos de costo Novaqua

Objetos de costos Novaqua	
1. Piscina	15. Tratamiento facial y masaje con colágeno
2. Turco	16. Reflexología podal e hidratación de pies
3. Termas	17. Mascarilla relajante y exfoliación de manos
4. Cava de Lodo	18. Depilación de cejas
5. Baños de cajón	19. Reflexología podal
6. Sauna	20. Depilación de labio superior
7. Masaje Express	21. Drenaje Completo
8. Masaje Antiestrés	22. Drenaje localizado
9. Masaje completo	23. Fango Volcánico

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAUL CHIMBO



-
- | | |
|-----------------------------------|---|
| 10. Masaje completo (p. diamante) | 24. Hidratación Profunda |
| 11. Baños de chorro | 25. Tratamiento de manos |
| 12. Hidromasaje (paquete) | 26. Mascarilla de colágeno |
| 13. Hidromasaje (s. individual) | 27. Tratamiento para la piel con acné |
| 14. Fango y masaje antiestrés | 28. Exfoliación de la piel, masaje con colágeno y depilación de cejas |
-

Elaborado por: Las autoras

Cabe aclarar que la piscina, turco, termas, cava de lodo, baños de cajón y sauna conforman el circuito termal y, en consecuencia, el resto de servicios se brindan en el área de masajes.

3.1.2.8 Asignar los costos de las actividades a los servicios.

En esta fase se asignará el valor de las actividades a los objetos definidos, para lo cual se emplearán inductores que vinculen de manera precisa las actividades con los servicios. Cabe aclarar que los parámetros se obtuvieron a través de observación directa, entrevistas realizadas a los colaboradores y revisión documental.

3.1.2.8.1 Asignación de los costos de las actividades operativas a los objetos

Para vincular las actividades con los objetos, se han seleccionado los inductores de actividades operativas, mismos que se presentan a continuación:

Tabla 46. *Inductores de actividades operativas*

Actividades	Inductores de actividad
Venta de entradas o servicios	Cantidad de servicios
Cierre de caja	Número de cierres
Preparar la cabina	Cantidad de servicios del área de masajes
Prestación del tratamiento	Cantidad de servicios del área de masajes
Limpieza de áreas comunes	Cantidad de servicios
Limpieza de piscina	Directo al servicio
Limpieza de turcos	Directo al servicio

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAUL CHIMBO



Limpieza de termas de contraste	Directo al servicio
Limpieza cava de lodo termal	Directo al servicio
Limpieza de baños de cajón	Directo al servicio
Limpieza del sauna	Directo al servicio
Limpieza del reservados	Directo al servicio
Mantenimiento de instalaciones	Cantidad de servicios
Mantenimiento áreas verdes	Cantidad de servicios
Recolección y traslado de prendas	Número de clientes atendidos
Lavado y secado de prendas	Número de clientes atendidos
Preparación de kits	Número de clientes atendidos
Generación de calor	Directo al servicio
Generación de vapor	Directo al servicio
Supervisión general	Metros cuadrados
Ofrecer áreas de duchas, vestidores, sanitarios	Cantidad de servicios del circuito termal
Vigilancia	Metros cuadrados

Nota: En el caso de Novaqua, la limpieza de áreas comunes se reparte únicamente para los servicios del circuito termal.

Elaborado por: Las autoras

- En las actividades de mantenimiento y limpieza a excepción de limpieza de áreas comunes, se distribuyó el total de los costos de manera directa, pues, estos constituyen recursos que se utilizan en una actividad.
- Número de cierres: en cada centro se realizan dos cierres diarios, por la rotación que tiene el personal del área de cajas; es así que, se determinó un total de 240 cierres durante los cuatro meses.
- Cantidad de servicios: comprende el total de servicios brindados en cada complejo para los cuatro meses. Cabe señalar que, los servicios se venden de manera individual o en planes, en el caso de este último fue necesario identificar los objetos de costos a los que tiene acceso con cada uno de estos.
- Metros cuadrados: comprende el total de metros cuadrados que ocupa cada servicio en el complejo. Es importante destacar que, para obtener estos valores se consideró el metraje ocupado por cada objeto y de las áreas comunes. (Ver anexo 91)
- Cantidad de servicios del área de masajes: en el complejo Novaqua tienen diferenciado la venta de las áreas termales y del área de

masajes y tratamientos, por ello para este inductor se tomó solo aquellos donde interviene los diferentes servicios del área de masajes.

- Cantidad de servicios del circuito termal: para este inductor se tomó como referencia solamente los servicios utilizados en el circuito termal (piscina, termas, turco, lodo termal, baños de cajón y sauna).

Una vez determinados los diferentes inductores se procede a distribuir el costo de las actividades de cada complejo a sus respectivos servicios como se detallan en los anexos 92 al 95, datos que se presentan a continuación:

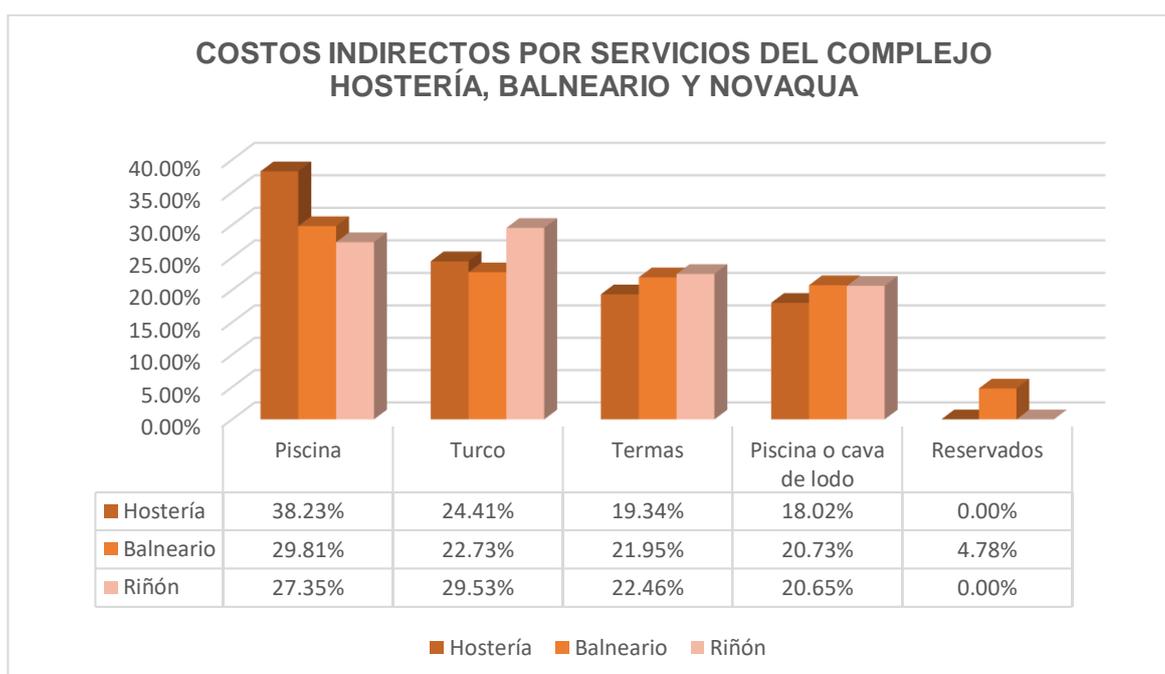


Ilustración 15 Asignación de los costos indirectos a los servicios de Hostería, Balneario y Riñón

Elaborado por: Las autoras

Como se observa en la ilustración 15 los objetos que mayores costos generaron en el complejo Hostería son piscina con el 38,23% y turco con el 24,41%, estos porcentajes se deben a las actividades de limpieza; mientras que las termas y piscina de lodo tienen una participación inferior con el 19,34% y 18,02% respectivamente.

En el caso del complejo Balneario la atribución al servicio de piscina representa el 29,81% del total de costos, el truco 22,73%, termas 21,95%,

cava de lodo 20,73% y solamente el 4,78% a reservados, debido a que este es el único servicio que se oferta de manera individual y en consecuencia su nivel de ventas es bajo en comparación con los demás servicios.

Para los cuatro objetos identificados en el Riñón, al turco se le atribuyó el 29,53% de los costos, debido a que existen tres turcos lo que significa que ocupa un mayor espacio físico y en consecución genera mayores costos de limpieza; además, este servicio se puede consumir en planes o de manera individual. En lo que respecta a piscina, termas y cava de lodo representan el 27,35%, 22,46% y 20,65% respectivamente.

En el complejo Novaqua los servicios del circuito termal son los que consumen mayor cantidad de recursos debido al nivel de ventas, dentro de estos está la piscina con el 34,52%, seguido de termas con el 21,65%; mientras que el área de masajes representa el 8,26% donde el masaje completo abarca el 2.16%, masaje express el 2.01% y masaje antiestrés el 1.22%, destacando que estos tres servicios son los que tienen mayor demanda.

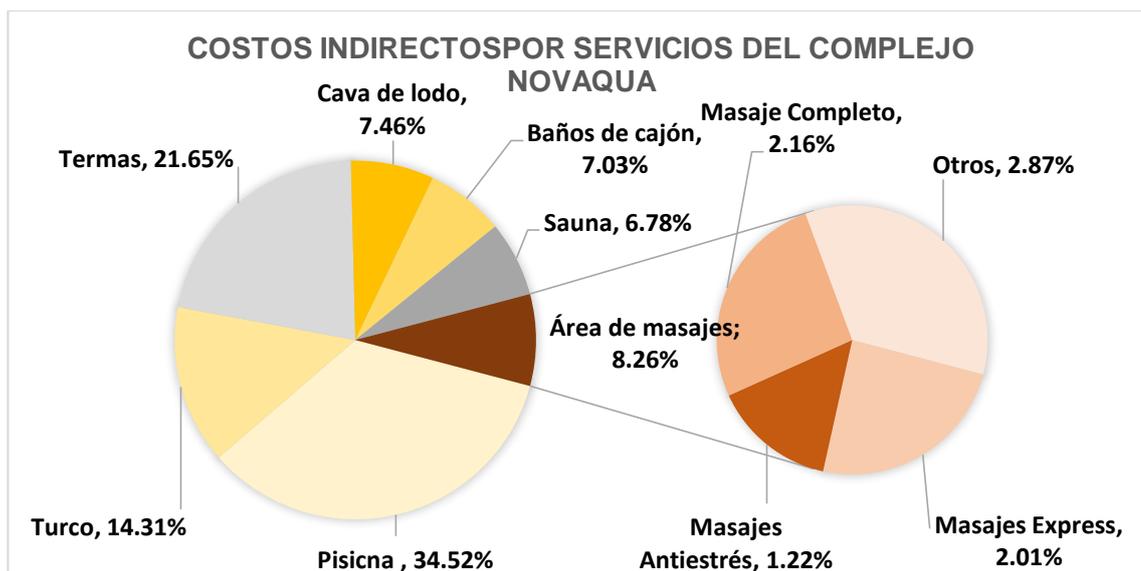


Ilustración 16 Asignación de los costos indirectos a los servicios de Novaqua

Elaborado por: Las autoras

3.1.2.8.2 Asignación de los costos de las actividades administrativas a los objetos

Como se había mencionado con anterioridad, la metodología establecida para efectuar la asignación del valor de las actividades administrativas a los objetos, consiste en distribuir el costo de cada una de ellas a las diferentes áreas y complejos que conforman la empresa a través de adecuados inductores que reflejen la relación causa-efecto, entre los que tenemos: el número de estrategias, porcentaje de distribución del plan estratégico, cantidad de egresos de inventarios, cantidad de personas contratadas, número de campañas publicitarias, cantidad de equipos informáticos, porcentaje de participación en los ingresos (septiembre- diciembre 2018) y número de colaboradores por el tiempo empleado, este último parámetro hace referencia a la cantidad de trabajadores que participan en las actividades y el tiempo que dedican a cada una de ellas, pues existen personas que desarrollan varias actividades. Finalmente, se definirá el inductor con el cual se distribuirá el costo de cada complejo a los objetos o servicios.

La distribución del costo de las actividades administrativas se detalla en el anexo 96 y el resumen se presenta en la siguiente ilustración:

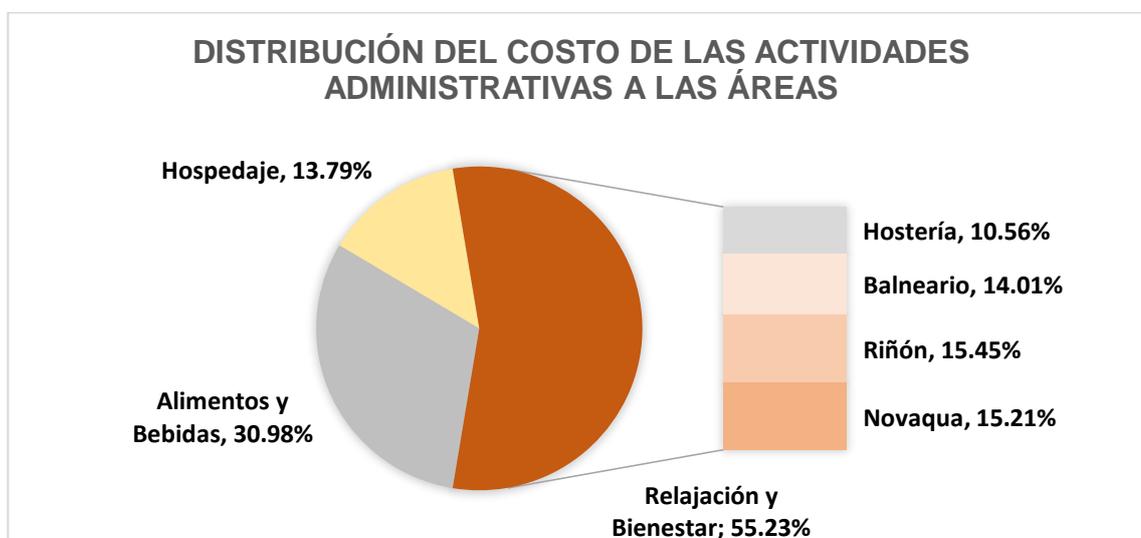


Ilustración 17 Distribución del costo de las actividades administrativas a las áreas y complejos

Elaborado por: Las autoras
ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAULA CHIMBO



El área de relajación y bienestar tiene una mayor participación con el 55.23% del total del gasto, este porcentaje se debe a que las actividades administrativas se centran en el área que mayores ingresos genera para la empresa; dentro de este los complejos Riñón y Novaqua tienen una participación del 15.45% y 15.21% respectivamente, siendo porcentajes superiores que los definidos para el Balneario y Hostería. En lo que se refiere al área de Alimentos y Bebidas se le atribuye el 30.98%, mientras que Hospedaje representa únicamente el 13.79%. Es importante mencionar que, la distribución se realizó a todas las áreas debido a que estas actividades están vinculadas con el funcionamiento total de la empresa.

Una vez definido el costo de las actividades administrativas para cada complejo, se procedió a distribuir el valor a los respectivos objetos de costos, para lo cual se determinó que la cantidad de servicios sería el inductor que permita realizar dicha asignación, debido a que vincula de manera precisa las actividades con los objetos; el detalle de la distribución se observa en el anexo 97.

3.1.2.9 Determinación de los costos totales y unitarios de los servicios.

Para obtener el costo total del servicio se consideró el costo proveniente de las actividades operativas y administrativas, y, en consecuencia, el costo unitario resulta de la división del valor total para la cantidad de servicios vendidos en cada complejo durante el periodo de análisis,

Cabe recalcar que, el costo de los servicios relacionados con el circuito termal (piscinas, turcos, termas, cava de lodo, reservados, sauna y baños de cajón) en los cuatro complejos estudiados están conformados únicamente por valores indirectos, ya que debido a la naturaleza de los objetos no consumen costos directos. En el caso particular de los servicios del área de masajes del complejo Novaqua, el costo está integrado por la mano de obra directa y por los valores indirectos obtenidos a través del estudio de las actividades.



Tabla 47. Costo unitario por objetos – Complejo Hostería

Descripción	Objetos de costos			
	Piscina	Turco	Termas	Piscina de Lodo
Costos de las actividades operativas	\$11.087,97	\$7.079,84	\$5.608,52	\$5.226,79
Costos de las actividades administrativas	\$3.097,07	\$3.097,07	\$3.097,07	\$3.097,07
Total costos indirectos por servicio	\$14.185,04	\$10.176,91	\$8.705,59	\$8.323,85
Cantidad de servicios	15872	15872	15872	15872
Costo unitario por servicio (Sep a Dic 2018)	<u>\$0,89</u>	<u>\$0,64</u>	<u>\$0,55</u>	<u>\$0,52</u>

Elaborado por: Las autoras

En el caso de la Hostería el servicio que tiene un mayor valor es piscina con \$0,89 centavos, ya que incurre en mayores costos provenientes de las actividades operativas, seguido del turco con un costo unitario de \$0,64 centavos.

Tabla 48. Costo unitario por objetos – Complejo Balneario

Descripción	Objetos de costos				
	Piscina	Turco	Termas	Piscina de Lodo	Reservados
Costos de las actividades operativas	\$12.647,34	\$9.642,59	\$9.309,69	\$8.794,45	\$2.026,80
Costos de las actividades administrativas	\$4.082,93	\$4.082,93	\$4.082,93	\$4.082,93	\$107,09
Total costos indirectos por servicio	\$16.730,27	\$13.725,52	\$13.392,62	\$12.877,38	\$2.133,89
Cantidad de servicios	32408	32408	32408	32408	850
Costo unitario por servicio (Sep a Dic 2018)	<u>\$0,52</u>	<u>\$0,42</u>	<u>\$0,41</u>	<u>\$0,40</u>	<u>\$2,51</u>

Elaborado por: Las autoras

Para el centro de costos Balneario, se observa que el servicio de reservados es el que tiene un mayor costo unitario de \$2,51 dólares, esto se debe a que el servicio tiene la menor cantidad de ventas con relación al resto de áreas termales, seguido de piscinas con \$0,52 centavos; al contrario el servicio termas y piscina de lodo termal presenta el menor costo con \$0,41 y \$0,40 respectivamente.



Tabla 49. Costo unitario por objetos – Complejo Riñón

Descripción	Objetos de costos			
	Piscina	Turco	Termas	Piscina de Lodo
Costos de las actividades operativas	\$12.640,38	\$13.649,11	\$10.381,93	\$9.543,64
Costos de las actividades administrativas	\$4.513,87	\$4.577,85	\$4.513,87	\$4.513,87
Total costos por servicio (Sep a Dic 2018)	\$17.154,25	\$18.226,96	\$14.895,80	\$14.057,51
Cantidad de servicios	52349	53091	52349	52349
Costo unitario por servicio (Sep a Dic 2018)	\$0,33	\$0,34	\$0,28	\$0,27

Elaborado por: Las autoras

Con la determinación de los costos unitarios de los servicios del complejo Riñón se evidenció que el turco y piscina tienen el costo más representativo con \$0,34 y \$0.33 respectivamente; al contrario el servicio de piscina de lodo termal presenta el menor costo siendo de \$0,27, debido a que este servicio ocupa un pequeño espacio físico para su funcionamiento, en comparación con los demás objetos de costos.

Tabla 50. Costo unitario por objetos – Complejo Novaqua

Objetos de costos	Costos actividades operativas	Costos actividades administ.	Costos indirectos por servicio	Cant. de servicios	Costo indirecto unitario por servicio
Piscina	\$18.415,25	\$4.222,44	\$22.637,69	5519	\$4,10
Turco	\$7.635,10	\$3.814,66	\$11.449,76	4986	\$2,30
Termas	\$11.550,31	\$3.832,25	\$15.382,57	5009	\$3,07
Cava de Lodo	\$3.979,73	\$1.728,30	\$5.708,03	2259	\$2,53
Baños de cajón	\$3.748,36	\$1.728,30	\$5.476,66	2259	\$2,42
Sauna	\$3.619,58	\$1.728,30	\$5.347,88	2259	\$2,37
Masaje Express	\$1.071,60	\$192,03	\$1.263,63	251	\$5,03
Masaje Antiestrés	\$650,40	\$117,06	\$767,45	153	\$5,02
Masaje completo	\$1.152,01	\$207,33	\$1.359,34	271	\$5,02
Masaje completo (paquete diamante)	\$323,07	\$58,15	\$381,22	76	\$5,02
Baños de chorro	\$459,10	\$82,63	\$541,73	108	\$5,02
Hidromasaje (paquete)	\$161,54	\$29,07	\$190,61	38	\$5,02
Hidromasaje (servicio individual)	\$21,25	\$3,83	\$25,08	5	\$5,02
Fango y masaje antiestrés	\$4,25	\$0,77	\$5,02	1	\$5,02

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Tratamiento facial y masaje con colágeno	\$46,76	\$8,42	\$55,18	11	\$5,02
Reflexología podal e hidratación de pies	\$8,50	\$1,53	\$10,03	2	\$5,02
Mascarilla relajante y exfoliación de manos	\$4,25	\$0,77	\$5,02	1	\$5,02
Depilación de cejas	\$46,76	\$8,42	\$55,18	11	\$5,02
Reflexología podal	\$12,75	\$2,30	\$15,05	3	\$5,02
Depilación de labio	\$8,50	\$1,53	\$10,03	2	\$5,02
Drenaje Completo	\$34,01	\$6,12	\$40,13	8	\$5,02
Drenaje localizado	\$8,50	\$1,53	\$10,03	2	\$5,02
Fango Volcánico	\$110,52	\$19,89	\$130,42	26	\$5,02
Hidratación Profunda	\$225,30	\$40,55	\$265,85	53	\$5,02
Tratamiento de manos	\$4,25	\$0,77	\$5,02	1	\$5,02
Mascarilla de colágeno	\$12,75	\$2,30	\$15,05	3	\$5,02
Tratamiento para la piel con acné	\$8,50	\$1,53	\$10,03	2	\$5,02
Exfoliación de la piel, masaje con colágeno y depilación de cejas	\$29,76	\$5,36	\$35,11	7	\$5,02

Elaborado por: Las autoras

Dentro del centro Novaqua se determinó que con relación a los servicios del área termal el que mayor costo unitario tiene es piscina con \$4,10 dólares, seguido de termas con \$3,07 dólares; mientras que en el caso de los servicios de masajes presentan un costo indirecto unitario semejante de \$5,02 dólares.

Por otro lado, para obtener el costo unitario total de los servicios de masajes y tratamientos se debe considerar la mano de obra directa, misma que fue calculada de acuerdo al tipo de servicio y la duración de cada uno; y el costo indirecto que se refleja en la tabla 50. Los resultados se detallan a continuación:

Tabla 51. *Costo unitario total de los servicios de masajes del complejo Novaqua*

Objetos de costos	Costo primo unitario (MOD)	Costo Indirecto Unitario	Costo Unitario
Masaje Express	\$2,40	\$5,03	\$7,43
Masaje Antiestrés	\$3,60	\$5,02	\$8,62
Masaje completo	\$4,80	\$5,02	\$9,82
Masaje completo (paquete diamante)	\$3,60	\$5,02	\$8,62

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAUL CHIMBO



Baños de chorro	\$2,00	\$5,02	\$7,02
Hidromasaje (paquete)	\$3,60	\$5,02	\$8,62
Hidromasaje (servicio individual)	\$4,80	\$5,02	\$9,82
Fango y masaje antiestrés	\$7,20	\$5,02	\$12,22
Tratamiento facial y masaje con colágeno	\$4,80	\$5,02	\$9,82
Reflexología podal e hidratación de pies	\$4,80	\$5,02	\$9,82
Mascarilla relajante y exfoliación de manos	\$4,80	\$5,02	\$9,82
Depilación de cejas	\$2,80	\$5,02	\$7,82
Reflexología podal	\$2,80	\$5,02	\$7,82
Depilación de labio superior	\$2,00	\$5,02	\$7,02
Drenaje Completo	\$4,80	\$5,02	\$9,82
Drenaje localizado	\$3,60	\$5,02	\$8,62
Fango Volcánico	\$4,00	\$5,02	\$9,02
Hidratación Profunda	\$4,80	\$5,02	\$9,82
Tratamiento de manos	\$4,80	\$5,02	\$9,82
Mascarilla de colágeno	\$4,00	\$5,02	\$9,02
Tratamiento para la piel con acné	\$4,80	\$5,02	\$9,82
Exfoliación de la piel, masaje con colágeno y depilación de cejas	\$4,80	\$5,02	\$9,82

Elaborado por: Las autoras

Como se observa en la tabla 51 el servicio de fango y masaje antiestrés tiene el mayor costo unitario con \$12,22 dólares, a razón de que el tiempo empleado por las masajistas en la prestación de este servicio es superior con relación a los otros objetos de costos; seguido de masaje completo, hidromasaje, tratamiento facial, reflexología podal, mascarilla relajante, drenaje completo, hidratación profunda, tratamiento de manos, tratamiento para la piel con acné y exfoliación de la piel con colágeno que tienen un costo similar de \$9,82 dólares. Por otro lado, los servicios de baños de chorro y depilación labio superior muestran el costo más bajo con \$7,02 dólares.

3.2.1 Resultados del proyecto

Finalmente se presentan los resultados que se han obtenido del análisis realizado al área de relajación y bienestar de Balnearios Durán S.A., estableciendo cual es la rentabilidad que generan los servicios prestados en los diferentes complejos, así como el contraste entre el sistema ABC y el absorbente, el cual es utilizado en la actualidad por la empresa.



3.2.1.1 Contraste entre el sistema ABC – Absorbente

Es importante hacer una comparación entre el costo obtenido mediante el sistema de costeo ABC con el método tradicional, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 52. *Diferencia por área entre el costeo Absorbente y ABC*

Costos Indirectos	
Sistema ABC	\$ 170.991,72
Sistema Absorbente	\$168.267,75
Diferencia	\$2.723,97

Elaborado por: Las autoras

Los resultados del costeo ABC presenta una variación de \$2.723,97 con respecto de la metodología actual. Esta situación se presenta por que el sistema absorbente utiliza una tasa histórica para asignar los valores indirectos a cada área de la empresa, mientras que el costeo basado en actividades empleada inductores que permiten vincular de manera precisa los recursos, actividades y objetos de costeo.

A manera de resumen sobre la comparación entre estos dos sistemas se presentan varias diferencias encontradas en su aplicación:

- El costo de los servicios auxiliares conformado por las remuneraciones, materiales, y demás rubros relacionados con los guardias, ayudantes de mantenimiento, auxiliares de bodega y chofer no son considerados para establecer el costo del área según el modelo actual; sin embargo, para la propuesta del costeo ABC los rubros que correspondieron a los auxiliares de bodega y chofer se consideraron como gastos administrativos tomando como fundamento el organigrama de la empresa; y en consecuencia su rubro fue asignado a las actividades de este centro, para luego distribuirlo a los objetos. Por otro lado, los costos de los guardias y ayudantes de mantenimiento se consideraron como valores indirectos de los centros operativos.
- En el caso de la depreciación de edificios revaluados, el modelo tradicional usó una tasa predeterminada para asignar este rubro a las



diferentes áreas, la misma que se basa en el nivel de ventas, lo que significa que el área de estudio tendrá una mayor ponderación al ser el eje comercial que mayores ingresos genera para la empresa. En lo que respecta al sistema ABC se tomó como base el informe de revaluación de edificios, con lo cual se determinó este rubro en función del costo atribuible a cada área y complejo, siendo Hospedaje y Alimentos y Bebidas las que tienen una mayor representación en el costo de los activos revaluados.

- Para determinar el costo de la depreciación de los bienes no revaluados fue necesario realizar una revisión integral de todos los activos que conforman la empresa, ya que se identificó bienes que pertenecen al área de estudio, pero su costo es asignado a otra; así como activos que son ocupados por diferentes áreas, pero la depreciación es considerada únicamente en el área de relajación y bienestar. Todas estas falencias fueron corregidas en la aplicación del modelo basado en actividades, con el fin de obtener el costo preciso de este rubro.
- En lo que respecta a servicios básicos, el modelo tradicional recoge todos los costos generados por este concepto y los distribuye a las áreas en base a la tasa predeterminada. Por otro lado, el modelo ABC asignó el costo de los servicios en función de adecuados inductores como metros cúbicos consumidos, cantidad de extensiones telefónicas, entre otros. Cabe señalar que, para la distribución del agua potable y energía se identificó la cantidad de medidores existentes y las áreas que abarcan cada uno de ellos.

Conociendo la estructura del costo del área de relajación y bienestar con respecto al modelo ABC y tradicional se efectúa el análisis comparativo de la distribución del costo del área a los complejos o centros, como se detalla en la siguiente tabla:



Tabla 53. Diferencia por complejo entre el costeo Absorbente y ABC

Centros de Costos	Sistema ABC	Sistema Absorbente	Diferencia
Hostería	\$29.003,12 17%	\$30.910,82 18%	-\$1.907,70
Balneario	\$42.420,87 25%	\$39.844,63 24%	\$2.576,24
Riñón	\$46.215,06 27%	\$63.936,17 38%	-\$17.721,12
Novaqua	\$53.352,68 31%	\$33.576,13 20%	\$19.776,54
Total	\$170.991,72 100%	\$168.267,75 100%	\$2.723,97

Elaborado por: Las autoras

Para la distribución del costo por complejo en el caso del sistema ABC se emplearon una serie de inductores, los cuales fueron descritos con anterioridad. En lo que respecta al sistema absorbente, la información contable refleja los costos únicamente por área; sin embargo, cuando requiere efectuar análisis del costo por complejo utiliza como tasa el nivel de ventas. En la ilustración 18 se detallan la participación de los costos por complejo:

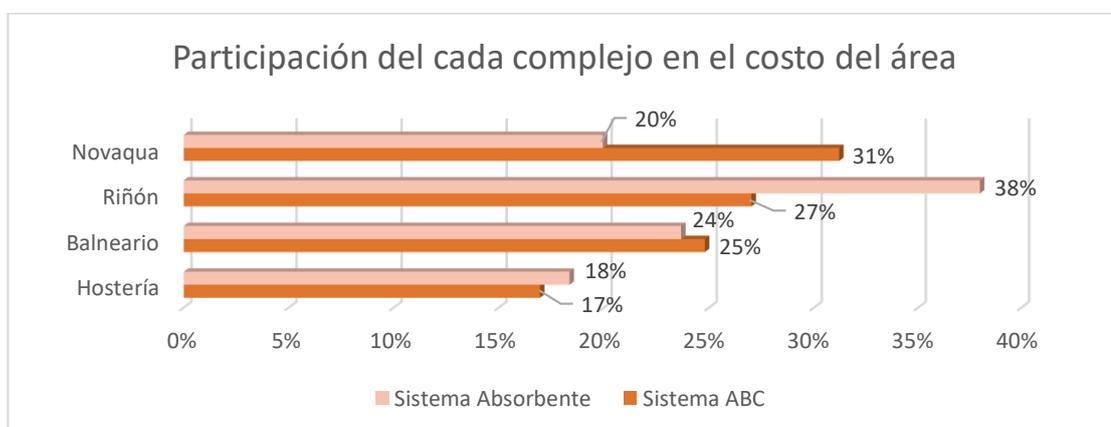


Ilustración 18. Participación de los complejos en el costo por área

Elaborado por: Las autoras

En el caso del sistema absorbente, el Riñón es el centro que mayores recursos consumió con una participación del 38%, mientras que Hostería tiene la menor asignación con el 18%. Es importante mencionar que, el sistema tradicional considera que el consumo de recursos se vincula de manera directa con el nivel de ventas, y en consecuencia los complejos que más ingresos generan serán los que mayores costos consuman. En lo referente al costeo ABC, el complejo Novaqua tiene una mayor participación con el 31% y la Hostería tiene el menor consumo de recursos con el 17%, destacando que este modelo

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAULA CHIMBO



asigna de manera más precisa los costos por que usa una serie de inductores fundamentados en el principio de causalidad.

De esta comparación se deduce que, mediante el sistema ABC se obtiene costos más altos para los centros Balneario y Novaqua, con una diferencia de \$2.576,24 y \$19.776,54 respectivamente, mientras que en los complejos Hostería y Riñón disminuye su participación.

Cabe recalcar que, no se pudo aplicar el método de costeo absorbente a cada servicio debido a las condiciones particulares de la empresa, pues al momento de distribuir los recursos por este sistema se obtuvo un costo unificado para cada servicio, lo que no está correcto ya que cada uno tiene sus particularidades. Por esta razón la aplicación del presente análisis ayudará a la administración de la empresa a evidenciar las falencias que le genera el sistema utilizado actualmente y podrán establecer un modelo que les permita obtener información oportuna y relevante con respecto a los costos.

3.2.1.2 Análisis de la rentabilidad

Como último punto se analizará la rentabilidad que generan los servicios ofertados en el área de estudio; sin embargo, se debe mencionar que en la mayoría de los casos los servicios no se venden de manera individual, es decir son adquiridos por los clientes mediante planes que incluyen el acceso a varios de ellos. Por lo tanto, para efectuar el análisis de rentabilidad se consideró el precio de venta establecido por la empresa y el costo de los objetos determinados mediante el sistema ABC, considerando que en el caso de los paquetes el costo acumula el valor de todos los servicios que este incluya.

Tabla 54. *Rentabilidad de los servicios de Hostería*

Planes termales	Precio de Venta	Costo Unitario por plan - ABC	Rentabilidad-ABC
Plan completo mayores	\$6,51	\$2,61	\$3,90
Plan completo niños y personas de la tercera edad	\$3,24	\$2,61	\$0,63
Plan completo niño especial	\$1,35	\$2,61	-\$1,26



Nota: el plan completo incluye los cuatros servicios ofertados en el centro de costos: piscina, turco, termas y piscina de lodo.

Elaborado por: Las autoras

En el complejo Hostería los servicios no se venden de manera individual debido a que se oferta únicamente el plan completo; sin embargo, el precio de venta varía en función de la persona que lo adquiera, es decir, si es mayor de edad, niño o de la tercera edad.

Como se observa en la tabla 54, el plan completo para mayores da una mayor rentabilidad de \$3,90 dólares; al contrario, el plan completo niño especial presenta una pérdida de \$1,26 dólares, debido a que los niños que adquieren esta entrada tienen doble descuento por su edad y por alguna capacidad especial.

Tabla 55. *Rentabilidad de los servicios de Balneario*

Planes termales	Precio de Venta	Costo Unitario por plan - ABC	Rentabilidad-ABC
Plan completo mayores	\$4,06	\$1,75	\$2,31
Plan completo niños y personas de la tercera edad	\$2,01	\$1,75	\$0,26
Plan completo niño especial	\$0,98	\$1,75	-\$0,77
Reservados mayores	\$8,16	\$2,51	\$5,65
Reservados niños	\$4,06	\$2,51	\$1,55

Elaborado por: Las autoras

El complejo Balneario ofrece los servicios de piscina, turco, termas y cava de lodo a través de un plan completo, cuyo precio de venta varía en función de la persona que lo adquiera, mientras que los reservados es el único servicio que se vende manera individual.

Con respecto al análisis de rentabilidad se desprende que la mayoría de planes o servicios generan utilidad, siendo la venta de reservados mayores el que mejor rentabilidad produce con \$5,65 dólares; mientras que, el plan completo niño especial presenta una pérdida de \$0,77 centavos.



Tabla 56. Rentabilidad de los servicios del Riñón

Planes termales	Precio de Venta	Costo Unitario por plan - ABC	Rentabilidad-ABC
Plan completo mayores	\$4,06	\$ 1,22	\$2,84
Plan completo niños y personas de la tercera edad	\$2,01	\$ 1,22	\$0,79
Plan completo niño especial	\$0,98	\$ 1,22	-\$0,24
Servicio de Turco	\$2,83	\$ 0,34	\$2,49

Elaborado por: Las autoras

El plan completo ofertado por el Riñón incluye los servicios de piscina, turcos, termas y cava de lodo, sin embargo, por la alta demanda del servicio de turco la empresa decidió que este objeto también se venda de manera individual.

Con estos antecedentes, se determina que en el complejo estudiado el plan completo mayores y el servicio de turco generan mayores utilidades con \$2,84 y \$2,49 respectivamente; al contrario, el plan completo niño especial es el único que genera pérdida.

En lo que respecta al complejo Novaqua, existe una gran gama de servicios mismos que se ofertan de manera individual o en paquetes, para analizar la rentabilidad que estos generan se agruparon en tres categorías: planes termales, relacionados con la prestación de los servicios del circuito termal, los servicios del área de masajes mismos que son vendidos de manera individual y paquetes, los cuales incluyen algún servicio del área de masajes más el uso de las seis áreas termales. En el caso de los planes o paquetes que tengan cortesía de cafetería se adiciona el costo que esta representa, el cual fue definido por la empresa, debido a que el área de alimentos y bebidas queda fuera del alcance del proyecto. Los resultados del análisis se reflejan en el anexo 98.

En los planes termales se evidencio pérdidas en los servicios de plan termal relax por \$0,84 centavos, Black Week de \$3,30, tercera edad termal básico de \$1,72, tercera edad relax por \$7,39, 2x1 jóvenes básico por \$6,69; y el más representativo 2x1 Jóvenes Relax (seis servicios del circuito termal para dos personas) con una pérdida de \$17,23 dólares; por el contrario, el turco y las



UNIVERSIDAD DE CUENCA

termas presentan las mejores rentabilidades con una utilidad de \$7,50 y \$6,73 respectivamente.

Dentro del área de masajes los servicios que presentan pérdidas son: baños de chorro por \$2,92, depilación de cejas por \$3,72 y depilación de labio superior por \$3,74, mientras que el servicio que brinda la mayor rentabilidad es masaje completo con \$21,33 dólares.

Por otro lado, en la rentabilidad por paquetes los servicios que presentan mayores pérdidas son Despedida de solteras que incluye un masaje express por \$14,80 y paquete Diamante por \$12,71; mientras que el Fango antiestrés genera una rentabilidad de \$36,96, seguido del paquete mágica navidad y aguas de vida con una utilidad equivalente a \$9,45 dólares.



CONCLUSIONES

Al terminar el presente trabajo de titulación de acuerdo a la información obtenida se concluye:

- El proceso metodológico propuesto para la elaboración del sistema ABC, permitió conocer las actividades realizadas en el área de relajación y bienestar de Balnearios Durán S.A., cumpliendo los objetivos propuestos al inicio de la investigación.
- La empresa tiene una ventaja importante dentro de los costos y es la gratuidad del agua termal, lo que beneficia a la misma al incurrir en costos menores por concepto de agua potable.
- El plan de cuentas establecido por la empresa, no responde a las necesidades de registro debido a la desorganización de las partidas, lo que en consecuencia dificultó el reconocimiento de los costos.
- Con la información proporcionada sobre propiedad, planta y equipo se constató que la mayoría se encuentran totalmente depreciados, además existen problemas en la clasificación por áreas y en la baja de los activos, debido a que en la contabilidad siguen constando edificios que fueron demolidos.
- Una vez analizados los recursos que serían objeto del costeo, se identificó que la mano de obra indirecta es el costo más representativo, con una participación del 64.10%; en lo que respecta al gasto administrativo, las remuneraciones del personal representan el 59.82%. Estos valores se deben a la cantidad de colaboradores con los que cuenta la empresa para cumplir con todas las actividades necesarias para el funcionamiento.
- Se observó también que el proceso de limpieza es el que más recursos consume en los centros de costos operativos, con un promedio de participación del 35.16%. Este valor resulta lógico ya que en el área de relajación y bienestar la limpieza es permanente y sumamente necesaria para la adecuada prestación de los servicios.
- Por otro lado, se identificó que los costos unitarios de los servicios ofertados en Novaqua son relativamente superiores en comparación



con los otros complejos, a causa de que en este lugar se desarrolla una mayor cantidad de procesos y actividades, con el fin de brindar una atención personalizada y servicios de calidad.

- La aplicación del sistema proporcionó información importante para realizar comparaciones de los costos de la empresa, determinando que el precio de venta fijado muestra una pérdida en ciertos servicios ofrecidos, siendo los más importantes dentro de Novaqua el plan termal 2x1 jóvenes relax, el paquete despedida de soltera y el paquete diamante; por lo que es necesario poner especial interés en estos servicios.
- Dentro de los complejos Hostería, Balneario y Riñón se determinó que la empresa está incurriendo en pérdidas en el servicio plan completo para niños especial.
- Con los resultados obtenidos la gerencia de la empresa podrá tomar decisiones estrategias en aquellos servicios que producen perdidas, permitiéndoles realizar un análisis de los precios de venta al público, ya que como se observó existen servicios que se están vendiendo por debajo de su costo.
- El sistema ABC permitió obtener información más detallada sobre los costos incurridos dentro de las diferentes áreas, siendo más eficiente que el sistema utilizado por la empresa, principalmente por la utilización de los inductores de recursos y actividades.



RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos por la aplicación del sistema ABC se recomienda:

- Tomar en cuenta la propuesta realizada en la presente investigación, pues contribuirá a optimizar los recursos y determinar costos reales de los servicios para una toma de decisiones adecuada.
- Es necesario que se actualice de manera permanente el manual de procesos operativos, puesto que la empresa está en constante crecimiento e innovación. Por otro lado, se sugiere socializar este manual a los colaboradores con el fin de que los procesos se ejecuten de manera eficiente y se genere información necesaria para el modelo ABC, como por ejemplo el tiempo empleado en las actividades de limpieza y mantenimiento.
- Restructurar el plan de cuentas y socializar esta herramienta al personal administrativo, de manera que la clasificación de los costos sea adecuada y permita establecer buenas bases sobre las cuales se implemente el modelo ABC.
- Efectuar la revaluación de Propiedad, Planta y Equipo de la empresa con el objetivo de que reflejen el valor de mercado, además se recomienda actualizar la base de datos de propiedad, planta y equipo de manera que se realice la correcta clasificación por área y se den de baja por su estado (dañados o demolidos) generan costos innecesarios por depreciación.
- Verificar de manera constante la utilidad entre el precio de venta y el costo de los servicios, para no obtener pérdidas, observando que el requerimiento de mano de obra indirecta sea la óptima dependiendo de las necesidades de cada área, para evitar la sobrevaloración de los costos.



- La aplicación del sistema ABC en Bañerios Duran es viable, sin embargo, se requiere capacitar al personal del área administrativa, sobre el tema para que tengan conocimientos sobre los beneficios que genera la implementación del mismo.



BIBLIOGRAFÍA

- Arredondo González, M. (2013). Contabilidad y Análisis de Costos. Monterrey, México: Larousse.
- Balnearios Durán. (2013). Planificación Estratégica. Cuenca. Recuperado el Diciembre de 2018
- Balnearios Durán. (Diciembre de 2018). Hostería Durán "La Hostería de las Aguas Termales". Recuperado el 09 de 12 de 2018, de <http://www.hosteriaduran.com/es/nosotros/>
- Balnearios Durán S.A. (2013). Planificación Estratégica. Cuenca. Recuperado el Diciembre de 2018
- Balnearios Durán S.A. (2018). SPA Termal Novaqua "Aguas de Vida". Obtenido de <http://www.novaqua.com.ec/es/spa-home/>
- Bustamante, A. M. (2015). Costeo basado en Actividades-ABC: Revisión de Literatura. Revista CEA, 109-119.
- Caiza, R., & Molina, E. (2012). Análisis Histórico de la Evolución del Turismo en el Territorio Ecuatoriano. Universidad de Especialidades Turísticas, 6-24. Recuperado el Diciembre de 2018, de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-AnalisisHistoricoDeLaEvolucionDelTurismoEnTerritor-4180961.pdf>
- Calleja Bernal, F. J. (2013). Costos. Segunda. México: Pearson.
- Cano Morales, A. (2013). Contabilidad Gerencial y Presupuestaria (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Cárdenas, A. (2013). Costos 1. México: IMCP (Instituto Mexicano de Contadores Públicos).
- Congreso Nacional. (16 de diciembre de 2005). Código del Trabajo. Última modificación:06-abr.-2018. Quito, Ecuador: Última modificación 26 septiembre de 2012. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/acuerdos-ministeriales-2018/>
- Cuervo, J., Osorio, J. A., & Duque, M. I. (2013). Costeo basado en actividades ABC (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.



- Cuevas Villegas, C. F. (2010). Contabilidad de costos Enfoque gerencial y de gestión (Tercera ed.). Bogotá: Pearson Educación. Obtenido de http://www.southamericanuniversity.org/tecnico/textos/1a_contabilidad_de_costos.pdf
- García, J. (2008). Contabilidad de Costos (Tercera ed.). México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Eeditores, S.A. de C.V. Obtenido de https://www.academia.edu/10972801/Contabilidad_de_Costos_3ra_ed_Juan_Garcia_Colin
- Hornrgren, C., Datar, S., & Foster, G. (2007). Contabilidad de Costos. Un enfoque gerencial. Décimo segunda, 896. México: Pearson Educación. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=zDCb9fDzN-gC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Hornrgren,+Foster+y+Datar+costos&ots=PIA1u2Bf7u&sig=MR-E96u0NuHqj6Kc3MTzQhcq6es#v=onepage&q=OBJETO%20DE%20COSTO&f=false>
- Hornrgren, C., Datar, S., & Rajan, M. (2012). Contabilidad de Costos-Un Enfoque Gerencial. México: Pearson Educación.
- Hornrgren, Charles; Harrison, Walter; Oliver, Suzanne. (2010). Contabilidad (Octava ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de http://www.facetvirtual.unt.edu.ar/pluginfile.php/28090/mod_resource/content/0/CONTABILIDAD_hornrgren_harrison_oliver_2010-pdf_smallpdf.com_.pdf
- Méndez, A. (2016). Ciencias Médicas. Recuperado el Diciembre de 2018, de Aguas Termales: <http://blog.ciencias-medicas.com/archives/853>
- Miller, P. (11 de Julio de 2018). Revista Cuenca Ilustre-Ecuador. Recuperado el Diciembre de 2018, de <https://patomiller.wordpress.com/2018/07/11/las-aguas-termales-en-ecuador/>
- Ministerio de Turismo. (6 de Abril de 2018). Balanza Turística con saldo positivo en 2017. Recuperado el Diciembre de 2018, de



<https://www.turismo.gob.ec/balanza-turistica-con-saldo-positivo-en-2017/>

Ministerio del Turismo. (2018). Boletín Mensual 2017. Obtenido de <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/18-turismo-en-cifras/analisis-economico/95-boletin-mensual>

Ministerio del Turismo. (2018). Vicecuador. Recuperado el Diciembre de 2018, de <http://www.vivecuador.com/html2/esp/ecologia.htm>

Noboa, G. (2002). Reglamento General de Actividades Turísticas. Quito: Última Modificación el 09 de enero de 2008.

OMT. (16 de abril de 2019). Organización Mundial del Turismo. Recuperado el Diciembre de 2018, de Entender el Turismo: Glosario Básico: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Rincón Soto, C., & Villarreal Vasquez, F. (2010). Costos, Decisiones empresariales. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://books.google.es/books>

Rodríguez, R. (2012). Costos aplicados en hotelería, alimentos y bebidas (Cuarta ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.

Sosa Flores, M., & Hernández Pérez, F. (2007). La cadena de valor y el costeo ABC: Herramientas fundamentales para el proceso de toma de decisiones. Córdoba: El Cid Editor.

Superintendencia de Compañías. (2004). Escritura Pública. Recuperado el Diciembre de 2018, de <http://appscvs.supercias.gob.ec/consultalmagen/VisualizaDocumetos.zul?tipoDocumento=juridica&expediente=30114&codigoResolucion=32004002159&idDocumento=2.2.1&fecha=2004-06-30%2000:00:00.0>

Zapata Sánchez, P. (2015). Contabilidad de Costos-Herramienta para la toma de decisiones. Colombia: McGraw-Hill.



ANEXOS

Anexo 1. Estrategias Corporativas Balnearios Durán S. A.

ÁREA	SITUACIÓN ACTUAL	OBJETIVO	ESTRATEGIA
SPA NOVAQUA	<p>Aumento de ingresos y usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Posicionamiento de los servicios ▪ Estrategias comerciales adecuadas 	<p>Aumentar ingresos y clientes en relación al Año 2017</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Brindar un servicio más personalizado a los clientes en base a capacitación al personal y reestructuración de los procesos ▪ Reforzar las promociones y las ofertas ▪ Desarrollo del plan de marketing enfocado a los nuevos servicios ▪ Alianzas estratégicas ▪ Mantener los precios
BALNEARIO RIÑÓN	<p>Incremento de Ingresos y usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Posicionamiento del producto ▪ Migración de clientes del Balneario al Riñón por remodelación 	<p>Aumentar ingresos y clientes con relación al año 2017</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Brindar un mejor servicio en base a capacitación al personal y reestructuración de los procesos ▪ Mantener los precios ▪ Impulsar la venta de membresías ▪ Ampliar la capacidad instalada ▪ Publicidad enfocada en la mejora de instalaciones.
PISCINA BALNEARIO	<p>Decremento de Ingresos y Usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Remodelación de áreas ▪ Migración de clientes del Balneario hacia el Riñón 	<p>Aumentar ingresos con relación al año 2017</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Brindar un mejor servicio en base a capacitación al personal y reestructuración de los procesos ▪ Habilitar los nuevos servicios ▪ Incremento de precio ▪ Impulsar la venta de membresías ▪ Crear ofertas con alimentación ▪ Ampliación del horario de atención ▪ Activar la publicidad, enfocada en los nuevos servicios



<p>PISCINA HOSTERÍA</p>	<p>Incremento de Ingresos y usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Promoción en redes sociales ▪ Implementación de paquetes con alimentación ▪ Mejora en las instalaciones ▪ Mayor número de días en feriados nacionales 	<p>Aumento de ingresos con relación al año 2017</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Brindar un mejor servicio en base a capacitación al personal y reestructuración de los procesos ▪ Incremento de precio. ▪ Impulsar la venta de membresías ▪ Promocionar los servicios termales ▪ Ampliación de Infraestructura ▪ Plan de fidelización de clientes
<p>HABITACIONES</p>	<p>Se mantienen los niveles de Ingresos y Ocupación</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Disminución de la tarifa promedio ▪ Mayor número de días en feriados nacionales ▪ Aplicación efectiva de Review Managment 	<p>Incrementar los ingresos y el porcentaje de ocupación en relación al último año</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación en ventas y atención a clientes ▪ Continuar con el manejo de review managment ▪ Fortalecer publicidad y marketing ▪ Renegociar tarifas con agencia de viajes ▪ Reestructuración de tarifas por segmento de mercado ▪ Continuar la mejora de habitaciones
<p>EVENTOS</p>	<p>Incremento de Ingresos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementación de paquetes atractivos ▪ Negociación efectiva de acuerdo a presupuesto del cliente ▪ Publicidad efectiva a través de redes sociales 	<p>Mantener ingresos en relación al último año</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación directa a personal eventual ▪ Crear nuevos paquetes para eventos corporativos ▪ Crear alianzas estratégicas con Wedding Planner ▪ Mejora de infraestructura ▪ Mejora de equipamiento de salones ▪ Fortalecer la publicidad y marketing



RESTAURANTE EL TUCUMÁN	Incremento de ingresos y usuarios <ul style="list-style-type: none">▪ Oferta de nueva carta▪ Fortalecimiento de la gastronomía francesa▪ Publicidad en los medios	Mantener los ingresos con relación al año 2017	<ul style="list-style-type: none">▪ Capacitación y motivación al personal▪ Implementación de nuevas promociones▪ Fortalecer el marketing y publicidad▪ Mejora de infraestructura
-----------------------------------	--	--	---

Fuente: Balnearios Durán S.A.
Elaborador por: Las autoras



Anexo 2. Detalle de Socios empresa Bañerios Durán S. A.

Accionistas	Capital (dólares)	Participación (%)
Samaniego Durán Fanny Eulalia	\$40,219.00	12.57%
Samaniego Durán Ricardo Gilberto	\$37,668.00	11.77%
Sucesión Indivisa Hernán Saldaña	\$20,181.00	6.31%
Durán Castillo Carmen Isabel	\$19,667.00	6.15%
Durán Castillo Elba Beatriz	\$19,667.00	6.15%
Abad Peña Mercedes María	\$19,647.00	6.14%
Durán González Ana María	\$7,135.00	2.23%
Durán González Gladys Susana	\$6,935.00	2.17%
Durán González Laura Cecilia	\$6,623.00	2.07%
Durán Durán Dora Esperanza	\$6,556.00	2.05%
Durán Durán Julio Eduardo	\$6,556.00	2.05%
Durán Durán Marco Antonio	\$6,556.00	2.05%
Durán Durán Matilde Alicia	\$6,556.00	2.05%
Durán Durán Ruth Marcela	\$6,556.00	2.05%
Durán Durán María Piedad	\$6,555.00	2.05%
Durán González Bertha Yolanda	\$6,036.00	1.89%
Saldaña Durán Aida Mercedes	\$4,371.00	1.37%
Saldaña Durán Carlos Vicente	\$4,371.00	1.37%
Saldaña Durán Luis Humberto	\$4,371.00	1.37%
Saldaña Durán María del Pilar	\$4,371.00	1.37%
Saldaña Durán Diana Teresita	\$4,370.00	1.37%
Saldaña Durán Fabián Gustavo	\$4,370.00	1.37%
Durán González Carlos Alfredo	\$3,602.00	1.13%
Durán González Marcelo Enrique	\$3,602.00	1.13%
Escudero Durán Clara Elizabeth	\$3,556.00	1.11%
Escudero Durán José Miguel A.	\$3,556.00	1.11%
Escudero Durán Julieta Fabiola	\$3,556.00	1.11%
Escudero Durán María Eugenia	\$3,556.00	1.11%
Escudero Durán María Lorena	\$3,556.00	1.11%
Escudero Durán Sara Inés	\$3,556.00	1.11%
Escudero Durán Anita Magdalena	\$3,555.00	1.11%
Escudero Durán Mariana Beatriz	\$3,555.00	1.11%
Escudero Durán Sonia Catalina	\$3,555.00	1.11%
Otros con participación menor al 1% (25 accionistas)	\$31,469.00	9.83%
TOTAL	\$320,011.00	100%

Fuente: Bañerios Durán S.A.-Nómina de accionistas

Elaborador por: Las autoras



Anexo 3. Estructura Financiera empresa Balnearios Durán S. A.

Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera				
Al 31 de diciembre del 2018				
Descripción	Valores	Análisis Nivel Cuenta	Análisis Nivel Subgrupo	Análisis Nivel Grupo
ACTIVOS	\$4.726.180,98			100,00%
ACTIVOS CORRIENTES	\$535.302,45		100,00%	11,33%
DISPONIBLE	\$385.776,58	100,00%	72,07%	
Caja	\$3.250,00	0,84%		
Bancos	\$81.946,30	21,24%		
Inversiones temporales	\$300.580,28	77,92%		
EXIGIBLE	\$68.560,70	100,00%	12,81%	
Clientes	\$43.008,47	62,73%		
Tarjetas de Crédito	\$20.895,32	30,48%		
Deudores Varios	\$216,56	0,32%		
Cuentas por Cobrar Empleados	\$2.106,51	3,07%		
Anticipo a Proveedores	\$1.200,00	1,75%		
Rendimientos financieros por cobrar	\$1.133,84	1,65%		
REALIZABLE	\$45.199,58	100,00%	8,44%	
Inventarios	\$45.199,58	100,00%		
PAGOS ANTICIPADOS	\$35.765,59	100,00%	6,68%	
Seguros Anticipados	\$1.609,33	4,50%		
Impuestos Anticipados	\$34.156,26	95,50%		
ACTIVOS NO CORRIENTES	\$4.190.878,53		100,00%	88,67%
FIJO	\$4.142.643,03	100,00%	98,85%	
Terrenos	\$1.505.410,60	36,34%		
<i>Terrenos</i>	\$12.073,67			
<i>Terreno el Riñón por Revalúo</i>	\$162.810,80			
<i>Terreno frente al Riñón por Revalúo</i>	\$108.831,60			
<i>Terreno Buque por Revalúo</i>	\$173.768,20			
<i>Terreno Hostería por Revalúo</i>	\$1.047.926,33			
Edificios	\$2.387.885,21	57,64%		
<i>Edificios</i>	\$585.046,44			
<i>Edificios 2004</i>	\$307.349,16			
<i>Edificios Mejoras</i>	\$527.233,09			
<i>Edificios Hostería por Revalúo</i>	\$1.900.728,63			
<i>Construcciones e Instalaciones por Revalúo</i>	\$93.560,00			
<i>Caseta, Pavimento y Cerramiento por Revalúo</i>	\$26.340,00			
<i>Edificio Riñón SPA</i>	\$517.240,65			
<i>Depreciación Acumulada Edificios</i>	-\$1.569.612,79			

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Instalaciones	\$101.730,96	2,46%		
Equipos	\$66.453,42	1,60%		
Muebles y Enseres	\$51.892,41	1,25%		
Herramientas	\$572,06	0,01%		
Vehículos	\$22.592,86	0,55%		
Equipo de Computación	\$6.105,51	0,15%		
INMOVILIZADO EN CURSO	\$30.592,66	100,00%	0,73%	
Otros activos en Curso	\$30.592,66	100,00%		
ACTIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO	\$17.642,84	100,00%	0,42%	
Activos Financieros no Corrientes	\$17.642,84	100,00%		
PASIVOS	\$1.625.089,81	34,38%		34,38%
PASIVO CORRIENTES	\$675.654,74	41,58%	100,00%	14,30%
OPERACIONAL	\$57.629,42	100,00%	8,53%	
Cuentas por Pagar al Personal	\$1.229,89	2,13%		
Proveedores	\$1.453,82	2,52%		
Retenciones al Personal	\$6.664,07	11,56%		
Aportes Individuales	\$5.038,29	8,74%		
Otras cuentas por Pagar	\$25.142,54	43,63%		
Anticipo de Clientes	\$18.100,81	31,41%		
IMP. Y CONTRIBUCIONES POR PAGAR	\$214.039,09	100,00%	31,68%	
Impuesto al Valor Agregado	\$32.820,67	15,33%		
Impuesto a la Renta y Adición	\$177.183,37	82,78%		
Impuesto Retenido en la Fuente & IVA	\$4.035,05	1,89%		
PARTICIPACIONES	\$148.340,22	100,00%	21,96%	
Participación Trabajadores	\$117.259,39	79,05%		
Dividendos de Socios	\$4.043,99	2,73%		
Servicios 10% Propina	\$27.036,84	18,23%		
FINANCIERO	\$203.889,19	100,00%	30,18%	
Porción Corriente de Préstamos de LP	\$202.347,66	99,24%		
Intereses por pagar	\$1.541,53	0,76%		
PROVISIONES	\$51.756,82	100,00%	7,66%	
Provisión Prestaciones Sociales	\$42.521,87	82,16%		
Otras Provisiones	\$9.234,95	17,84%		
PASIVOS NO CORRIENTES	\$949.435,07	58,42%	100,00%	20,09%
Préstamos a Largo Plazo	\$151.171,86	100,00%	15,92%	
Produbanco	\$151.171,86	100,00%		
PROVISIONES A LARGO PLAZO	\$798.263,21	100,00%	84,08%	
Jubilación Patronal	\$445.450,48	55,80%		
Provisión por Desahucio	\$114.413,21	14,33%		
Impuesto a la Renta Diferido	\$238.399,52	29,86%		
PATRIMONIO	\$3.101.091,17	65,62%	100,00%	65,62%

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
 VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLA CHIMBO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Capital y Reservas	\$480.016,50	100,00%	15,48%	
Capital Social	\$320.011,00	66,67%		
Reservas	\$160.005,50	33,33%		
Resultados	\$510.473,52	100,00%	16,46%	
Utilidad del Ejercicio Actual	\$510.473,52	100,00%		
Otros Resultados Integrales	\$2.358.228,15	100,00%	76,05%	
Superávit por Revaluación. de Propiedad, Planta y Equipo	\$2.358.228,15	100,00%		
Resultados Acumulados	-\$247.627,00	100,00%	-7,99%	
Resultados Acumulados	-\$247.627,00	100,00%		
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$4.726.180,98	100,00%		100,00%

Fuente: Balnearios Durán S.A.-Estados Financieros
Elaborador por: Las autoras



Anexo 4. Estructura Económica empresa Balnearios Durán S. A.

Análisis Vertical del Estado de Resultados		
Al 31 de diciembre del 2018		
Descripción	Valores	En relación a los Ingresos
INGRESOS	\$ 2.775.912,70	100,00%
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	\$ 2.754.612,50	99,23%
Ventas Balnearios	\$ 1.625.710,05	58,56%
Ventas de Alimentos y Bebidas	\$ 740.100,09	26,66%
Ventas de Hospedaje y Recreaciones	\$ 388.802,36	14,01%
INGRESOS NO OPERACIONALES	\$ 21.300,20	0,77%
Otros Ingresos	\$ 21.300,20	0,77%
COSTOS	\$ 1.587.329,66	57,18%
COSTOS OPERACIONALES	\$ 407.217,74	14,67%
Costo Balnearios	\$ 57.569,90	2,07%
Costo Piscina Hostería	\$ 2.225,96	0,08%
Costo Piscina Riñón	\$ 3.242,60	0,12%
Costo Piscina Balneario	\$ 2.428,80	0,09%
Costo vitrina Balneario	\$ 10.809,65	0,39%
Costo vitrina Riñón	\$ 10.895,42	0,39%
Costo vitrina Hostería	\$ 12.221,01	0,44%
Costo plan termal relax spa	\$ 8.842,95	0,32%
Costo Piscina SPA	\$ 1.202,34	0,04%
Costo turco SPA	\$ 430,56	0,02%
Costo vitrina SPA	\$ 1.283,68	0,05%
Costo hidromasaje SPA	\$ 95,69	0,00%
Costo lavandería SPA	\$ 570,56	0,02%
Costo masaje SPA	\$ 1.847,75	0,07%
Costo tratamientos corporales-faciales	\$ 1.433,65	0,05%
Costo depilaciones SPA	\$ 39,28	0,001%
Costo de Alimentos y bebidas	\$ 275.012,79	9,91%
Costo restaurante Tucumán	\$ 96.864,48	3,49%
Costo eventos y convenciones	\$ 41.521,07	1,50%
Costo cafetería Hostería	\$ 35.192,37	1,27%
Costo snacks hostería	\$ 1.922,25	0,07%
Costo cafetería Riñón	\$ 49.700,10	1,79%
Costo cafetería balneario	\$ 29.797,17	1,07%
Costo cafetería SPA	\$ 16.006,88	0,58%
Costo Bar Karaoke	\$ 4.008,47	0,14%
Costo de Hospedaje y Recreaciones	\$ 18.438,66	0,66%
Costo Habitaciones	\$ 13.650,64	0,49%
Costo lavandería	\$ 3.951,04	0,14%
Costo canchas deportivas	\$ 170,68	0,01%

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
 VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAUL CHIMBO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Costos varios	\$ 666,30	0,02%
Costos no Operacionales	\$ 56.196,39	2,02%
Gastos Financieros	\$ 56.196,39	2,02%
COSTOS DIRECTOS	\$ 1.180.111,92	42,51%
Operaciones Balnearios	\$ 518.135,96	18,67%
Sueldos y complementos directos	\$ 308.759,27	11,12%
<i>Remuneraciones Básicas</i>	\$ 171.353,45	6,17%
<i>Comisiones</i>	\$ 1.493,04	0,05%
<i>Otros gastos del personal</i>	\$ 65,38	0,00%
<i>Beneficios al personal</i>	\$ 25.724,27	0,93%
<i>Jubilación Patronal</i>	\$ 10.727,23	0,39%
<i>11,15% Aporte Patronal</i>	\$ 22.197,38	0,80%
<i>Décimo Tercer Sueldo</i>	\$ 16.542,70	0,60%
<i>Décimo Cuarto Sueldo</i>	\$ 13.651,91	0,49%
<i>Fondos de Reserva</i>	\$ 14.149,64	0,51%
<i>Vacaciones</i>	\$ 8.340,77	0,30%
<i>IECE-SECAP</i>	\$ 2.002,94	0,07%
<i>Desahucio</i>	\$ 4.797,98	0,17%
<i>Horas Extras</i>	\$ 17.712,58	0,64%
Gastos generales de Explotación	\$ 209.376,69	7,54%
<i>Luz, Agua y Teléfono</i>	\$ 53.422,11	1,92%
<i>Combustibles y lubricantes gas</i>	\$ 21.857,16	0,79%
<i>Servicios Ocasionales</i>	\$ 17.559,26	0,63%
<i>Mantenimiento Edif. Inst y equipos</i>	\$ 35.047,77	1,26%
<i>Mantenimiento Piscinas y turcos</i>	\$ 5.464,23	0,20%
<i>Seguros</i>	\$ 2.762,75	0,10%
<i>Contrataciones artísticas y otros</i>	\$ 400,00	0,01%
<i>Otros gastos piscinas y turcos</i>	\$ 7.368,40	0,27%
<i>Materiales y Útiles de oficina</i>	\$ 2.434,21	0,09%
<i>Mantenimiento y otros gastos SPA</i>	\$ 8.979,10	0,32%
<i>Menaje y lencería SPA</i>	\$ 6.353,35	0,23%
<i>Depreciación valor original</i>	\$ 38.744,32	1,40%
<i>Depreciación por revalúo NIFF</i>	\$ 8.870,65	0,32%
<i>Gastos no deducibles</i>	\$ 113,38	0,004%
Alimentos y Bebidas	\$ 379.188,19	13,66%
Sueldos y complementos directos	\$ 265.251,47	9,56%
Gastos generales de Explotación	\$ 113.936,72	4,10%
Hospedaje y Recreación	\$ 169.105,28	6,09%
Sueldos y complementos directos	\$ 87.116,56	3,14%
Gastos generales de Explotación	\$ 81.988,72	2,95%
Servicios generales	\$ 113.682,49	4,10%

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAULA CHIMBO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Sueldos y complementos directos	\$ 100.009,49	3,60%
Gastos generales de Explotación	\$ 13.673,00	0,49%
GASTOS	\$ 406.853,76	14,66%
Mercadeo y Ventas	\$ 111.239,34	4,01%
Sueldos y complementos directos	\$ 12.610,26	0,45%
Gastos generales de venta	\$ 98.629,08	3,55%
Administración	\$ 295.614,42	10,65%
Sueldos y complementos directos	\$ 175.780,56	6,33%
Gastos generales de administración	\$ 119.833,86	4,32%
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 781.729,28	28,16%
Participación trabajadores	\$ 117.259,39	4,22%
Renta	\$ 177.183,37	6,38%
Gasto (Ingreso) por Impuesto Diferido	\$ -23.187,00	-0,84%
UTILIDAD NETA	\$ 510.473,52	18,39%

Fuente: Balnearios Durán S.A.-Estados Financieros

Elaborador por: Las autoras



Anexo 5. Horarios de atención de los complejos

Días	Hostería	Balneario	El Riñón	SPA Novaqua
Lunes	06h30–22h30	07h00–18h00	05h00–22h00	10h00–22h30
Martes	07h00–22h30	05h00–22h00	05h00–22h00	14h00–22h30
Miércoles	07h00–15h00	05h00–22h00	06h00–22h00	10h00–22h30
Jueves	06h30–22h30	07h00–22h00	06h00–22h00	08h00–22h30
Viernes	07h00–22h30	05h00–22h00	05h00–22h00	10h00–22h30
Sábado	07h00–22h30	05h00–22h00	05h00–22h00	06h00–22h30
Domingo	07h00–18h00	06h00–21h00	05h00–20h00	06h00–20h00

Fuente: Balnearios Durán S.A.-Horarios de Atención
Elaborador por: Las autoras



Anexo 6. Entrevista a los trabajadores de Balnearios Durán S.A.



Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Carrera de Contabilidad y Auditoría

Formato de entrevista

Con el propósito de obtener información primaria que permita construir la Cadena de Valor de Balnearios Durán S.A., que servirá como insumo para el desarrollo del trabajo de titulación: “Análisis y determinación de los costos de operación de los servicios de relajación y bienestar de la empresa Balnearios Duran S.A” solicitamos comedidamente responder el siguiente cuestionario, el mismo que se utilizará específicamente para fines académicos.

1. ¿La empresa cuenta con varios proveedores de los insumos que requiere para el funcionamiento del Balneario?
2. ¿Existe agilidad y responsabilidad en la prestación de los servicios que ofrece la empresa?
3. ¿La coordinación entre las áreas del Balneario aporta a la prestación de los servicios eficientemente?
4. ¿Existe coordinación en la adquisición de insumos y la venta de los paquetes que ofrece el Balneario?
5. ¿Cuándo se ofrece los paquetes de servicio, se cumple con la hora acordada?
6. ¿El servicio que ofrecen las cosmetólogas en el área de masajes, según su criterio es eficiente?
7. La compra, transporte de insumos para el funcionamiento del balneario, se realizada en los tiempos programados
8. ¿Los departamentos de ventas y servicios cuentan con toda la infraestructura e información que necesitan para ofertar los paquetes del Balneario?
9. ¿Existe mantenimiento preventivo de las instalaciones del Balneario, establecidos a través de una planificación?
10. ¿La comunicación entre los líderes y los trabajadores es buena?
11. ¿Todos los trabajadores cumplen sus tareas sin ocasionar retrasos?
12. ¿Los trabajadores del área de servicios como masajes y termas trabajan en equipo?
13. ¿El ambiente laboral es satisfactorio?
14. ¿Conoce la cantidad de agua y electricidad que se utiliza en los servicios que presta el Balneario?
15. ¿Conoce los líquidos y desechos que se descargan en los servicios?
16. ¿Según su criterio los salarios son adecuados a las actividades que desarrolla?
17. ¿Se da a conocer inventarios, ventas, costos de servicio en el balneario?
18. ¿La empresa cuenta con infraestructura tecnológica moderna para cubrir los servicios que ofrece?
19. ¿Existe seguimiento post venta?
20. ¿Conoce de reclamos de clientes que hayan sido resueltos?

Gracias por su colaboración



Anexo 7. Resumen entrevistas aplicadas al personal de Balnearios Durán S.A.

Preguntas	N°	Respuestas genéricas
¿La empresa cuenta con varios proveedores de los insumos que requiere para el funcionamiento del Balneario?	41	Si
	8	Si conocen, pero no los identifican puntualmente
	4	Desconoce por no ser el área
¿Existe agilidad y responsabilidad en la prestación de los servicios que ofrece la empresa?	51	Si
	2	En la mayoría de los casos, se trabaja para atender bien al cliente y ser eficiente
¿La coordinación entre las áreas del Balneario aporta a la prestación de los servicios eficientemente?	42	Si
	4	Falta comunicación, A veces aporta
	7	Sí, adicional se trata de hacer lo mejor
¿Existe coordinación en la adquisición de insumos y la venta de los paquetes que ofrece el Balneario?	9	Si
	6	A veces
	38	Desconoce por no ser el área
¿Cuándo se ofrece los paquetes de servicio, se cumple con la hora acordada?	4	Casi siempre; A veces
	47	Si
	2	Desconoce
¿El servicio que ofrecen las cosmetólogas en el área de masajes, según su criterio es eficiente?	47	Si por los comentarios de los clientes
	5	Desconoce por no ser el área
	1	No
La compra, transporte de insumos para el funcionamiento del balneario, se realizada en los tiempos programados	42	Si existe coordinación en compra y entrega
	7	Desconoce por no ser el área
	4	No
¿Los departamentos de ventas y servicios cuentan con toda la infraestructura e información que necesitan para ofertar los paquetes del Balneario?	2	Opinan que es regular
	3	Desconoce
	44	Si es adecuada
	4	No
¿Existe mantenimiento preventivo de las instalaciones del Balneario, establecidos a través de una planificación?	38	Si
	8	Si se lo hace de manera preventiva; más no planificado
	7	No siempre
¿La comunicación entre los líderes y los trabajadores es buena?	20	En algunos casos, regular
	28	Si
	4	No
	1	Pésima
¿Todos los trabajadores cumplen sus tareas sin ocasionar retrasos?	41	Si
	7	A veces
	5	No
¿Los trabajadores del área de servicios como masajes y termas trabajan en equipo?	47	Si
	2	A veces
	2	No
	2	Desconoce
¿El ambiente laboral es satisfactorio?	48	Si
	4	Regular
	1	No
	8	Si

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
 VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLA CHIMBO

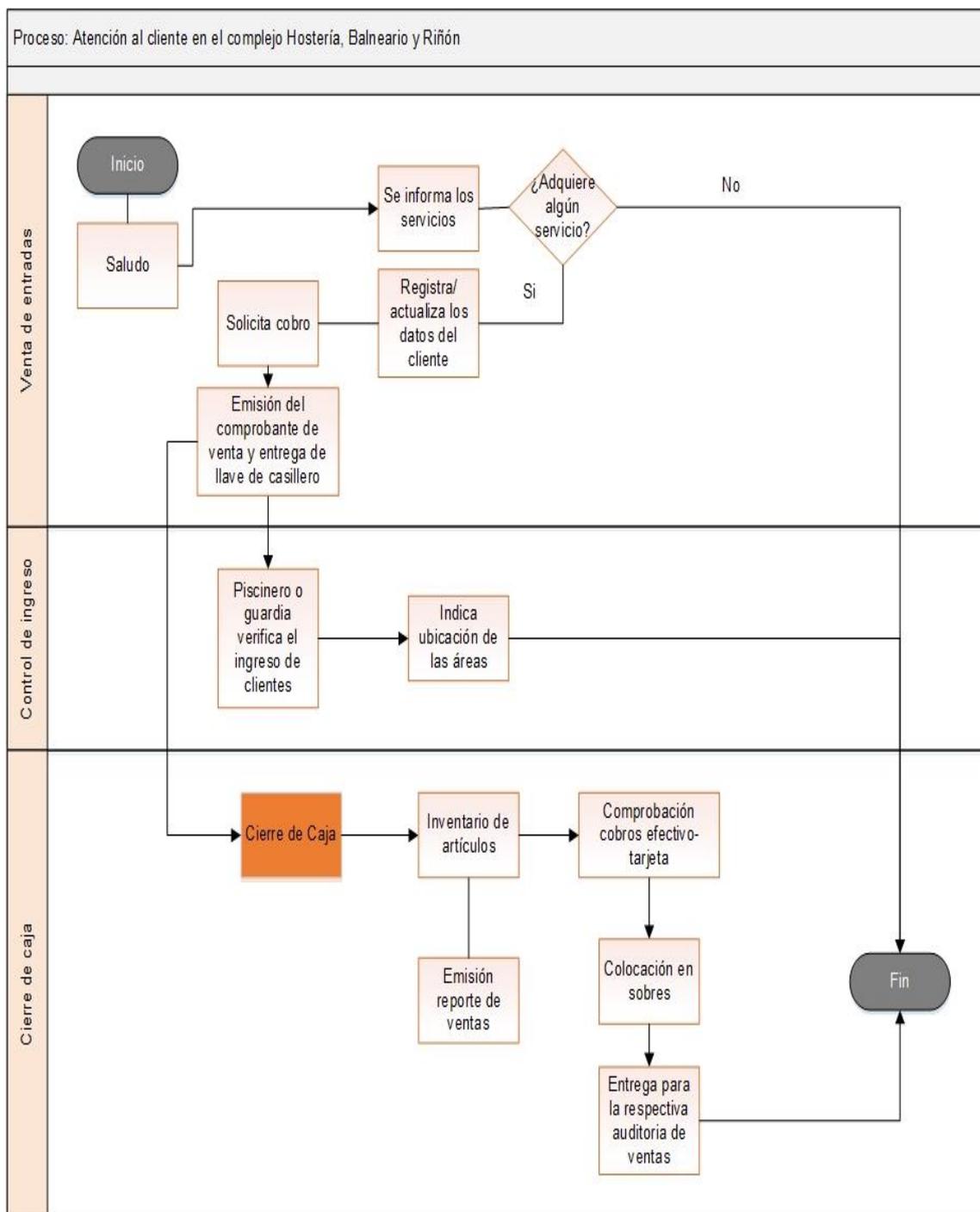


¿Conoce la cantidad de agua y electricidad que se utiliza en los servicios que presta el Balneario?	10	Regular, más o menos
	35	No
¿Conoce los líquidos y desechos que se descargan en los servicios?	14	Si
	24	Muy poco
	15	No
¿Según su criterio los salarios son adecuados a las actividades que desarrolla?	45	Si
	2	Regular
	6	No
¿Se da a conocer inventarios, ventas, costos de servicio en el balneario?	12	Si
	24	A veces
	17	No
¿La empresa cuenta con infraestructura tecnológica moderna para cubrir los servicios que ofrece?	34	Si
	6	Regular
	10	No
	3	Se ha mejorado
¿Existe seguimiento post venta?	47	No
	6	Desconoce
¿Conoce de reclamos de clientes que hayan sido resueltos?	46	Si se trata de resolver todos
	5	No
	2	A veces

Fuente: Balnearios Durán S.A.

Elaborador por: Autoras

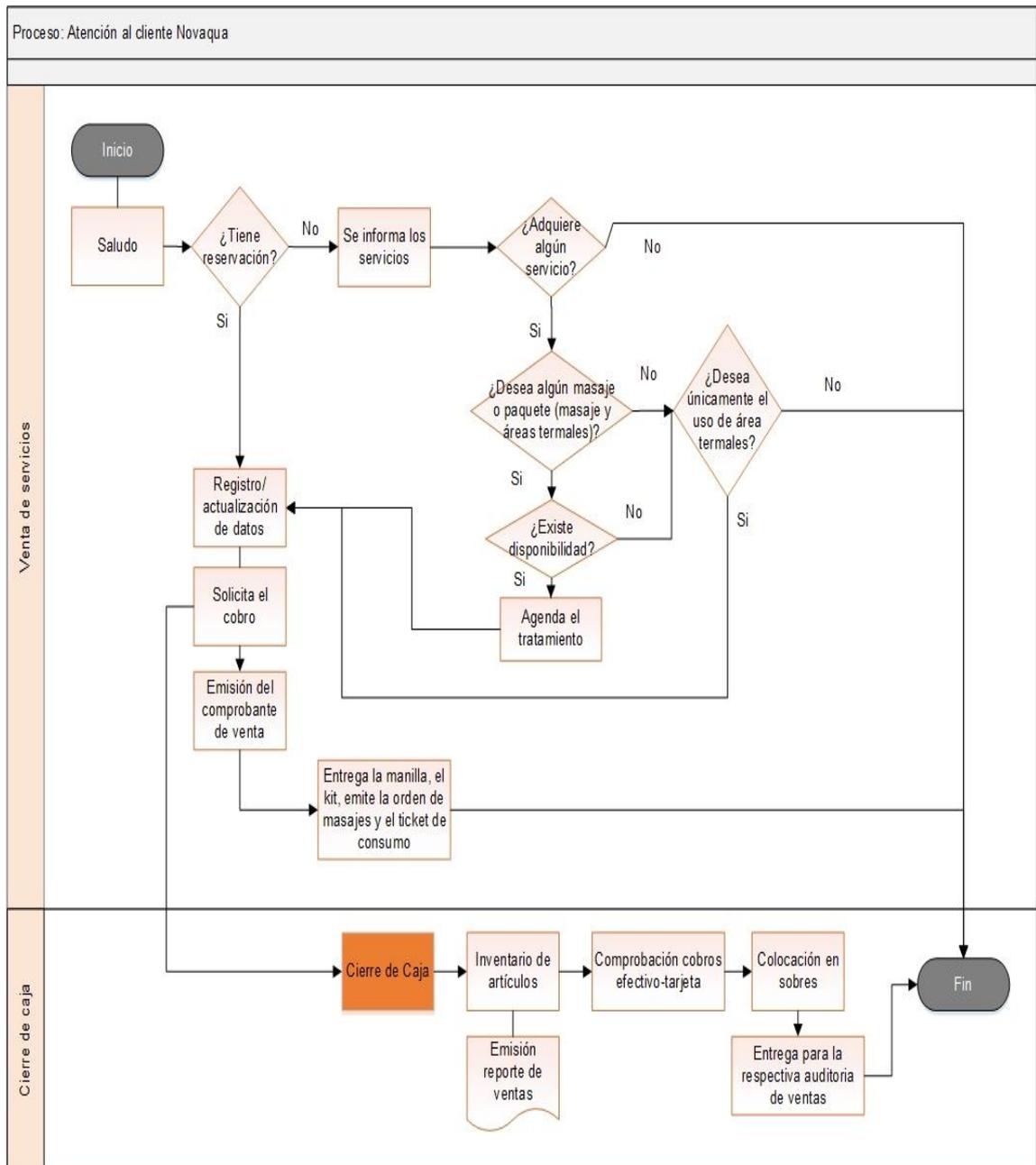
Anexo 8. Proceso de atención al cliente Hostería, Balneario y Riñón



Fuente: Balnearios Durán S.A.
Elaborador por: Autoras

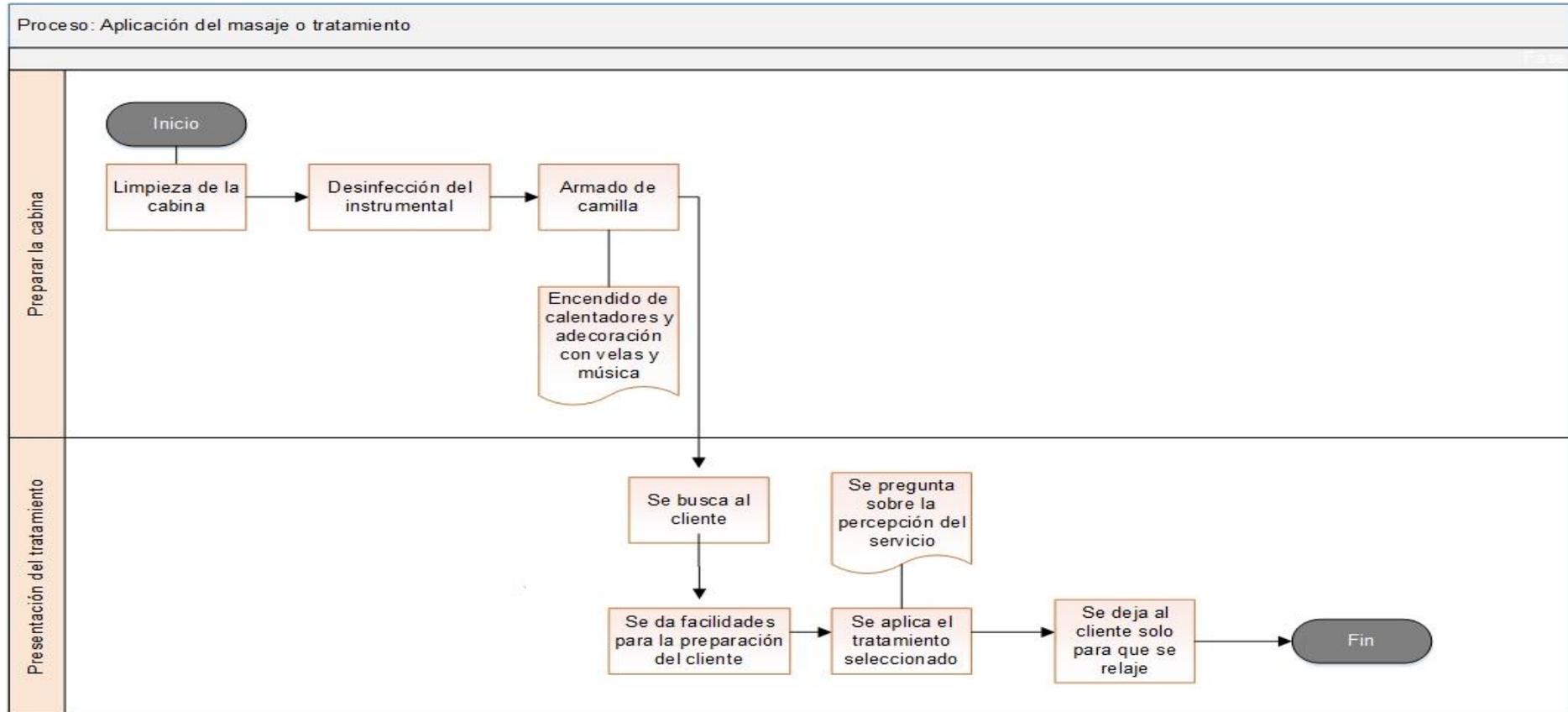
ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO

Anexo 9. Proceso de atención al cliente Novaqua



Fuente: Balnearios Durán S.A.
Elaborador por: Autoras

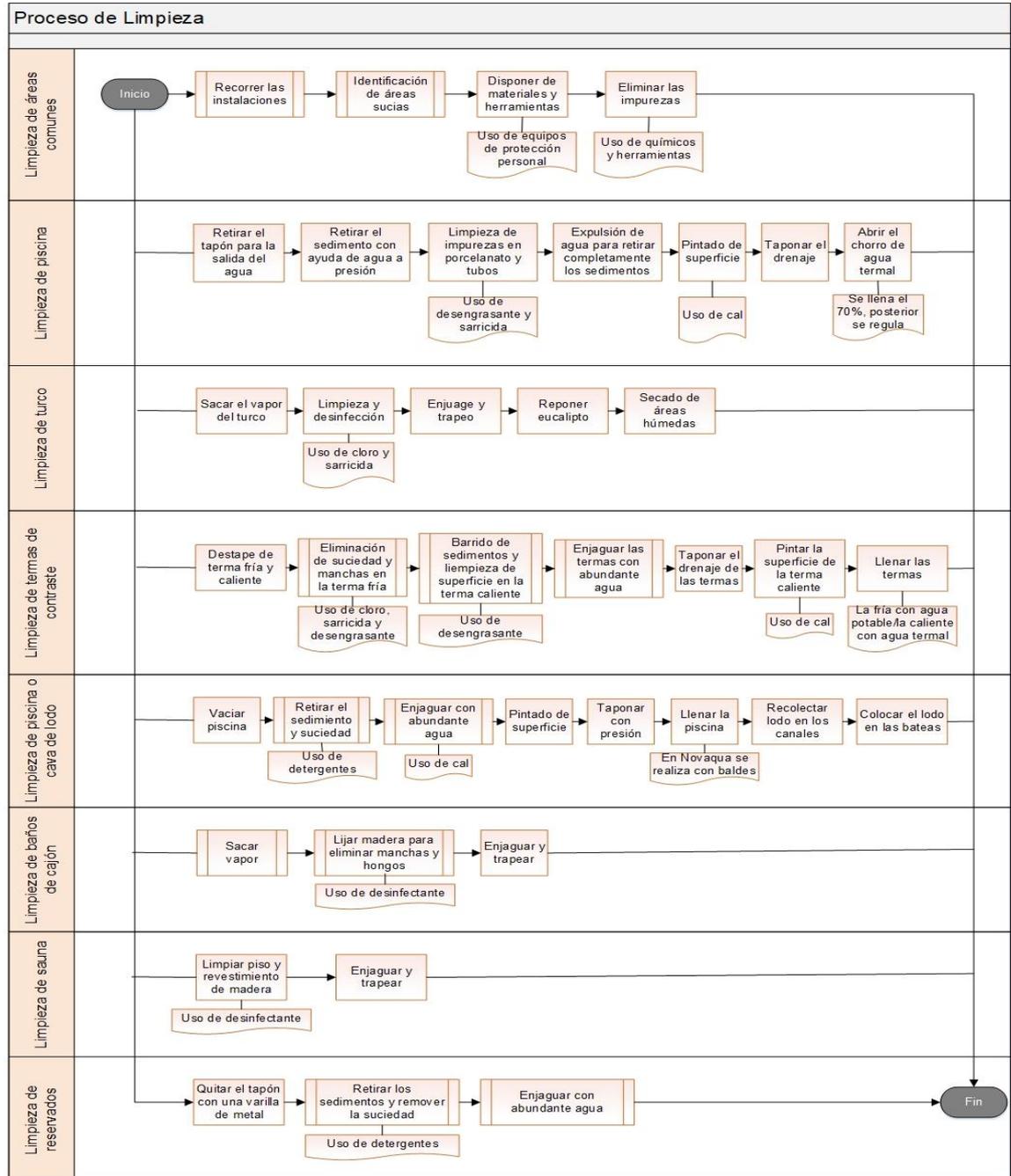
Anexo 10. Proceso de aplicación de masaje o tratamiento.



Fuente: Balnearios Durán S.A.
Elaborador por: Autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO

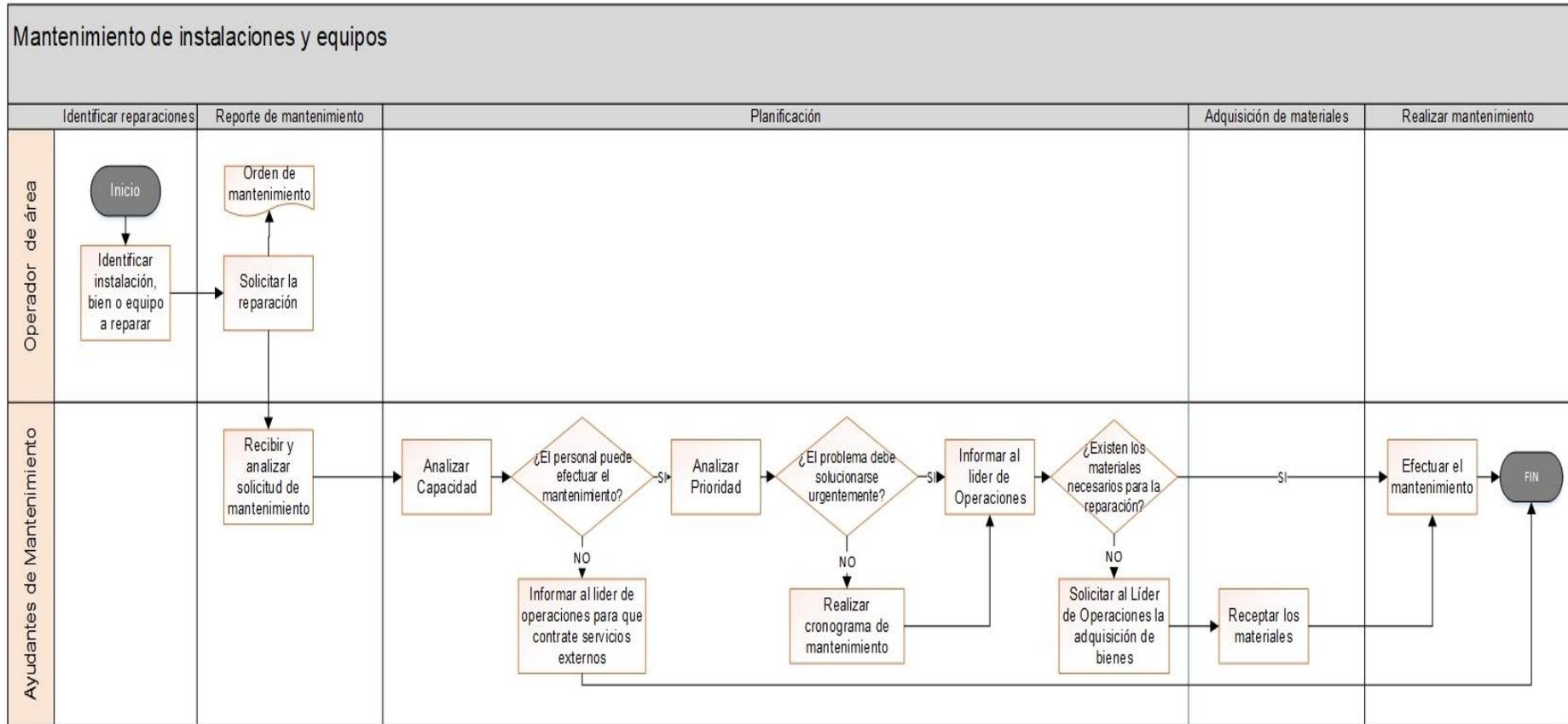
Anexo 11. Proceso de Limpieza.



Fuente: Balnearios Durán S.A.
Elaborador por: Autoras



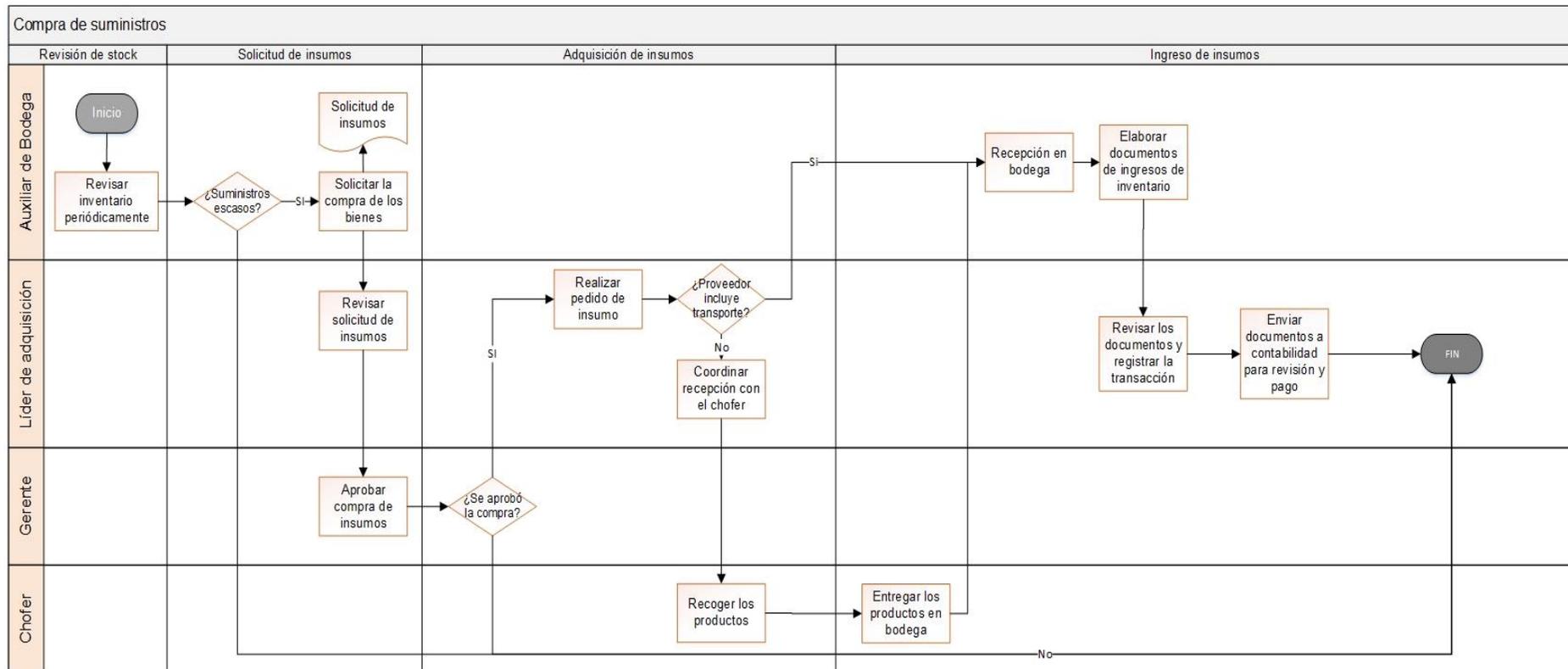
Anexo 12 Proceso de Mantenimiento



Fuente: Balnearios Durán S.A.
 Elaborador por: Autoras



Anexo 13. Gestión de compra de suministros

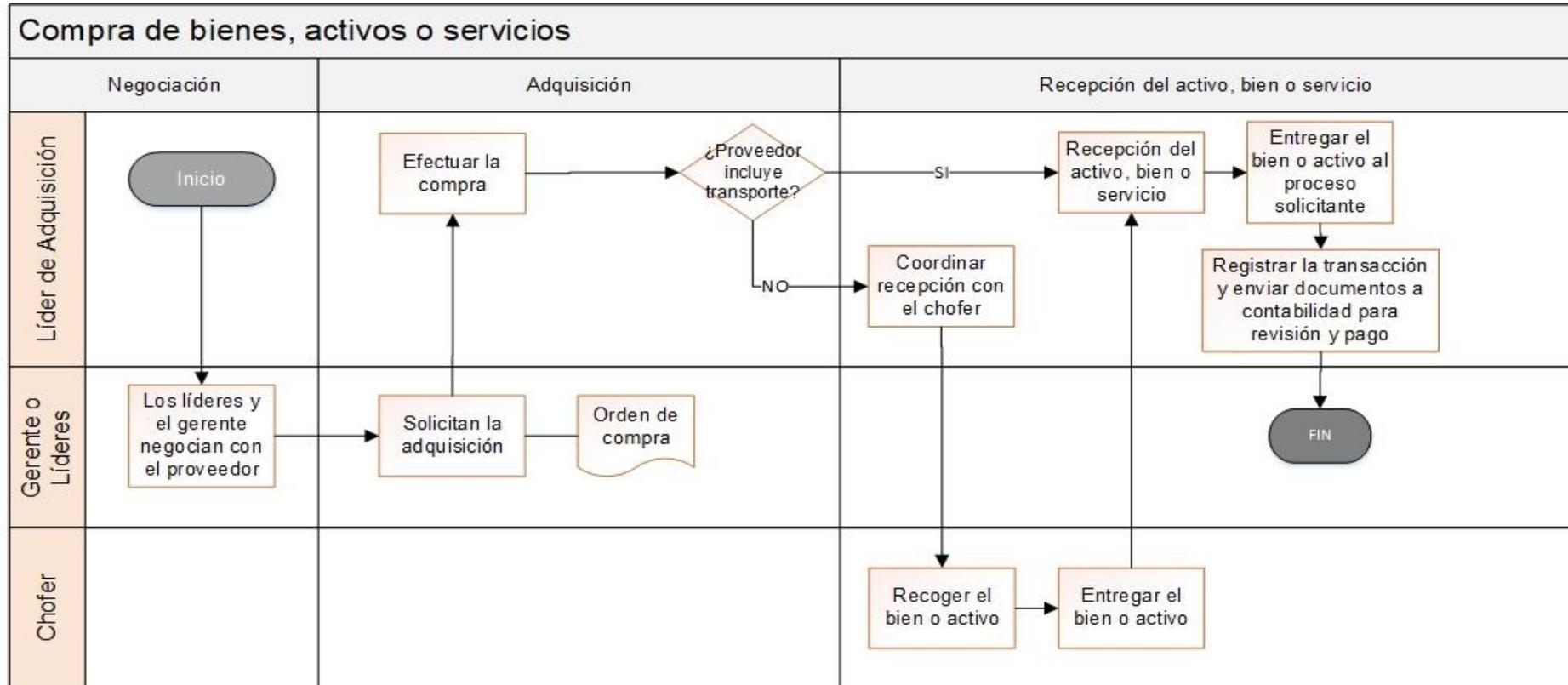


Fuente: Balnearios Durán S.A.
 Elaborador por: Autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
 VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 14. Gestión de compra de Propiedad, Planta y Equipo, Bienes o Servicios



Fuente: Balnearios Durán S.A.
 Elaborador por: Autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
 VERÓNICA ESTEFANÍA BENENAUOLA CHIMBO



Anexo 15. Modelo de rol de pagos de la empresa Balnearios Durán S.A.

BALNEARIOS DURAN S.A.	
ROL INDIVIDUAL CORRESPONDIENTE AL MES DE NOVIEMBRE DEL 2018	
<i>Fecha Imp.</i> CEDULA: NOMBRE: CARGO: CUENTA BANCARIA	
	SUELDO BASICO: DIAS TRAB:
INGRESOS	EGRESOS
SUELDO FONDO RESERVA MENSUAL HORAS 25%	ANTICIPO QUINCENA IESS 9,45 PRIOSTES CANASTAS NAVIDEÑAS
Total de Ingresos	Total de Egresos
NETO A RECIBIR:	FIRMA:

Fuente: Balnearios Durán S.A. – Talento Humano

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
 VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAULA CHIMBO



Anexo 16. Cálculos actuariales de la jubilación patronal y desahucio para el año 2018.

Pag. 17

B.2.B.- CONTABILIZACIÓN DE LAS RESERVAS MATEMÁTICAS.

B.2.B.1.- BALANCE GENERAL: RESUMEN:

I. Reservas acumuladas registradas al 1 de enero del 2018	\$409,061.20	✓
II. Incremento de reservas por 2018, o COSTO LABORAL POR SERVICIO	\$34,360.07	✓
III. COSTOS FINANCIEROS INTERESES 2018	\$1,483.94	✓
IV. COSTO FINANCIERO ANTERIOR	\$16,317.52	✓
V. Pensiones pagadas mensualmente a jubilados al 31 de Diciembre del 2018	\$-854.00	✓
VI. Reversión de reservas trabajadores salidos	\$-14,918.25	
VII. Jubilación patronal Pago Unico*(i)	\$0.00	
VIII. Reservas acumuladas y registradas al 31 de Diciembre del 2018	\$445,450.48	✓
IX. Servicios futuros	N/A	
X. ORI	\$4,254.34	

*(i): El excedente de lo pagado frente a la provisión actuarial tiene que registrarse como gasto. ✓

B.2.B.2.- CONTABILIZACIÓN DE LAS RESERVAS MATEMÁTICAS ACTUARIALES, SEGÚN EL FORMATO SEÑALADO EN LAS NORMAS NIC19, SE INCLUYE LOS RESULTADOS DE DESAHUCIO:

Fuente: Balnearios Durán S.A. - Informes contables 2018

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAUL CHIMBO

Pag. 22

Contabilización de las reservas matemáticas actuariales por desahucio:

- BALANCE GENERAL:

I. Reservas acumuladas registradas al 1 de enero del 2018	\$97,842.72	✓
II. Incremento de reservas por 2018, o COSTO LABORAL POR SERVICIO	\$13,837.68	✓
III. COSTOS FINANCIEROS INTERESES 2018	\$597.62	✓
IV. COSTO FINANCIERO ANTERIOR	\$3,974.54	✓
V. Provisión actuarial por desahucio de trabajadores salidos	\$-1,839.35	✓
VI. Reservas acumuladas y registradas al 31 de Diciembre del 2018	\$114,413.21	✓
VII. Servicios futuros	N/A	
VIII. ORI	\$281.38	✓
IX. Valores totales pagados por desahucio al 31 de Diciembre del 2018	\$3,600.71	✓

NOTA 1: Cuando se paga el desahucio se debe debitar de la provisión correspondiente.

NOTA 2: Las provisiones actuariales para desahucio, según el modelo de contabilización de las Normas NIC 19, se describen en el literal B.2.B.2. ✓

Atentamente,
Logaritmo Cía. Ltda.
Registro Profesional Superintendencia de Bancos No. PEA-2006-003
Actualización del Registro No. PEA-2006-003 año 2017 - 2018

Dr. José Nicolás Dueñas L.
Gerente General
Actuario Consultor

Adjunto anexo 3.
cc. file.

*Totales pagados 3.600,71
(-) Prov. actuarial desah. 1.839,35
= 1.761,36*



Anexo 17. Remuneración de las masajistas del Complejo Novaqua (bajo relación de dependencia) – septiembre a diciembre del 2018

N	Nombres	Cargo	Sueldo	DT	Sueldo Devengado	Horas Extras			Total de Ingresos
						H. Noct. (25%)	H. Suplem. (50%)	H. Extra (100%)	
Septiembre					\$1,350.00	\$19.69	\$0.00	\$0.00	<u>\$1,369.69</u>
1	Alberca Villalta María	Masajista	\$450.00	30	\$450.00	\$6.56	\$0.00	\$0.00	\$456.56
2	Guerrero Ochoa Katherine	Masajista	\$450.00	30	\$450.00	\$6.56	\$0.00	\$0.00	\$456.56
3	León Yunga Verónica	Masajista	\$450.00	30	\$450.00	\$6.56	\$0.00	\$0.00	\$456.56
Octubre					\$1,012.50	\$22.97	\$56.25	\$41.25	<u>\$1,132.97</u>
1	Alberca Villalta María	Masajista	\$450.00	30	\$450.00	\$11.25	\$33.75	\$18.75	\$513.75
2	Guerrero Ochoa Katherine	Masajista	\$450.00	30	\$450.00	\$11.72	\$22.50	\$22.50	\$506.72
3	León Yunga Verónica	*Masajista	\$450.00	0	\$112.50	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$112.50
Noviembre					\$1,012.50	\$22.03	\$56.25	\$112.50	<u>\$1,203.28</u>
1	Alberca Villalta María	Masajista	\$450.00	30	\$450.00	\$12.19	\$33.75	\$30.00	\$525.94
2	Guerrero Ochoa Katherine	Masajista	\$450.00	30	\$450.00	\$9.84	\$22.50	\$82.50	\$564.84
3	León Yunga Verónica	*Masajista	\$450.00	0	\$112.50	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$112.50
Diciembre					\$1,068.75	\$15.47	\$0.00	\$30.00	<u>\$1,114.22</u>
1	Alberca Villalta María	Masajista	\$450.00	30	\$450.00	\$7.50	\$0.00	\$30.00	\$487.50
2	Guerrero Ochoa Katherine	Masajista	\$450.00	30	\$450.00	\$7.97	\$0.00	\$0.00	\$457.97
3	León Yunga Verónica	*Masajista	\$450.00	5	\$168.75	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$168.75
TOTAL					\$4,443.75	\$80.16	\$112.50	\$183.75	\$4,820.16

Nota: *Personal con permiso de maternidad (25% de sueldo cubre la empresa)

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

N	Nombres	Cargo	Beneficios Sociales							Otros Beneficios				Costo Total de Mano de Obra
			Aporte Patron.	XIII Sueldo	XIV Sueldo	F. de Reserva	Vacac.	Jubilac. Patronal	Desahuc.	Alimentac.	Uniforme	Agasajo Navid.	Capacit.	
Septiembre			\$166.42	\$114.14	\$96.50	\$114.09	\$57.07	\$48.39	\$20.76	\$153.00	\$53.55	\$23.53	\$33.09	<u>\$2,250.23</u>
1	Alberca María	Masajista	\$55.47	\$38.05	\$32.17	\$38.03	\$19.02	\$20.89	\$8.96	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$756.88
2	Guerrero Evelyn	Masajista	\$55.47	\$38.05	\$32.17	\$38.03	\$19.02	\$14.77	\$6.34	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$748.14
3	León Verónica	Masajista	\$55.47	\$38.05	\$32.17	\$38.03	\$19.02	\$12.73	\$5.46	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$745.22
Octubre			\$178.66	\$122.54	\$96.50	\$122.50	\$61.27	\$48.39	\$20.76	\$102.00	\$35.70	\$23.53	\$22.06	<u>\$1,966.88</u>
1	Alberca María	Masajista	\$62.42	\$42.81	\$32.17	\$42.80	\$21.41	\$20.89	\$8.96	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$832.92
2	Guerrero Evelyn	Masajista	\$61.57	\$42.23	\$32.17	\$42.21	\$21.11	\$14.77	\$6.34	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$814.83
3	León Verónica	*Masajista	\$54.68	\$37.50	\$32.17	\$37.50	\$18.75	\$12.73	\$5.46	\$0.00	\$0.00	\$7.84	\$0.00	\$319.12
Noviembre			\$187.20	\$128.40	\$96.50	\$128.36	\$64.20	\$48.39	\$20.76	\$102.00	\$35.70	\$23.53	\$22.06	<u>\$2,060.38</u>
1	Alberca María	Masajista	\$63.90	\$43.83	\$32.17	\$43.81	\$21.91	\$20.89	\$8.96	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$849.13
2	Guerrero Evelyn	Masajista	\$68.63	\$47.07	\$32.17	\$47.05	\$23.54	\$14.77	\$6.34	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$892.13
3	León Verónica	*Masajista	\$54.68	\$37.50	\$32.17	\$37.50	\$18.75	\$12.73	\$5.46	\$0.00	\$0.00	\$7.84	\$0.00	\$319.12
Diciembre			\$169.55	\$116.29	\$96.50	\$116.24	\$58.14	\$48.39	\$20.76	\$110.50	\$53.55	\$23.53	\$22.13	<u>\$1,949.81</u>
1	Alberca María	Masajista	\$59.23	\$40.63	\$32.17	\$40.61	\$20.31	\$20.89	\$8.96	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$798.02
2	Guerrero Evelyn	Masajista	\$55.64	\$38.16	\$32.17	\$38.15	\$19.08	\$14.77	\$6.34	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$750.01
3	León Verónica	*Masajista	\$54.68	\$37.50	\$32.17	\$37.49	\$18.75	\$12.73	\$5.46	\$8.50	\$17.85	\$7.84	\$0.07	\$401.78
TOTAL			\$701.83	\$481.37	\$386.00	\$481.20	\$240.68	\$193.56	\$83.04	\$467.50	\$178.50	\$94.12	\$99.34	<u>\$8,227.30</u>

Nota: *Personal con permiso de maternidad (los beneficios se calculan por el mes completo)

Fuente: Balnearios Durán S.A.-Nómina del personal septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 18. Honorarios por prestación de servicios profesionales en el complejo Novaqua (masajista) – septiembre a diciembre del 2018

Nombre	Cargo	Noviembre		Diciembre		Total
		Servicios	Alimentación	Servicios	Alimentación	
Cordero Garzón Ana	Masajista	\$200.00	\$42.50	\$453.44	\$49.30	\$745.24

Fuente: Balnearios Durán S.A.-Base Contable septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

Anexo 19. Cálculo de minutos de acuerdo a los días laborados por las masajistas – septiembre a diciembre del 2018

Nombre	Días laborados (Sep a Dic 2018)	Horas (Jornada normal)	Horas extras	Total horas	Minutos
Alberca María	89	712	45	757	45.420
Guerrero Ochoa Katherine Evelyn	88	704	44	748	44.880
León Verónica (5 días labora 6 horas por maternidad)	27	206	0	206	12.360
Cordero Ana	34	272	0	272	16.320
Minutos trabajados					118.980

Fuente: Balnearios Durán S.A.-Nómina del personal septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras



Anexo 20. Tiempo productivo del área de masajes del complejo Novaqua- septiembre a diciembre del 2018

Masajes y Tratamientos	Tiempo del servicio (minutos)	Tiempo de limpieza y descanso (minutos)	Tiempo total por servicio (minutos)	Cant. servicios prestados (Sep a Dic 2018)	Tiempo invertido (Sep a Dic 2018)
Baños de chorro	10	15	25	108	2.700
Depilación de cejas	20	15	35	11	385
Depilación de labio superior	10	15	25	2	50
Drenaje completo	45	15	60	8	480
Drenaje localizado	30	15	45	2	90
Exfoliación de la piel y masaje con colágeno	45	15	60	7	420
Fango volcánico	35	15	50	26	1.300
Fango y masaje anti estrés	75	15	90	1	90
Hidratación profunda	45	15	60	53	3.180
Hidromasaje (paquete diamante)	30	15	45	38	1.710
Hidromasaje (servicio individual)	45	15	60	5	300
Masaje anti estrés	30	15	45	153	6.885
Masaje completo	45	15	60	271	16.260
Masaje completo (paquete diamante)	30	15	45	76	3.420
Masaje express	15	15	30	255	7.650
Mascarilla de colágeno	35	15	50	3	150
Mascarilla relajante y exfoliación de manos	45	15	60	1	60
Reflexología podal	20	15	35	3	105
Reflexología podal e hidratación de pies	45	15	60	2	120
Tratamiento de manos	45	15	60	1	60
Tratamiento facial y masaje con colágeno	45	15	60	11	660
Tratamiento para la piel con acné	45	15	60	2	120
Total tiempo productivo				1039	46.195

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Base contable septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENAU LA CHIMBO



Anexo 21. Costo de Mano de Obra Indirecta Piscineros Complejo Hostería – septiembre a diciembre del 2018

N	Nombres	Cargo	Sueldo	DT	Sueldo Devengado	Horas Extras			Total de Ingresos
						H. Noct. (25%)	H. Suplem. (50%)	H. Extra (100%)	
Septiembre					\$965.00	\$43.02	\$0.00	\$0.00	<u>\$1,008.02</u>
1	Márquez José	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$12.87	\$0.00	\$0.00	\$398.87
2	Parra Ángel	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$17.69	\$0.00	\$0.00	\$403.69
3	Zhiminaicela Mario	*Piscinero	\$386.00	15	\$193.00	\$12.46	\$0.00	\$0.00	\$205.46
Octubre					\$926.40	\$45.03	\$0.00	\$51.47	<u>\$1,022.90</u>
1	Márquez José	*Piscinero	\$386.00	12	\$154.40	\$12.87	\$0.00	\$25.73	\$193.00
2	Parra Ángel	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$20.91	\$0.00	\$0.00	\$406.91
3	Zhiminaicela Mario	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$11.26	\$0.00	\$25.73	\$422.99
Noviembre					\$874.93	\$31.76	\$9.65	\$215.52	<u>\$1,131.86</u>
1	Márquez José	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$14.48	\$9.65	\$102.93	\$513.06
2	Parra Ángel	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$17.29	\$0.00	\$112.58	\$515.87
3	Zhiminaicela Mario	Piscinero	\$386.00	8	\$102.93	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$102.93
Diciembre					\$965.00	\$32.97	\$0.00	\$51.47	<u>\$1,049.44</u>
1	Márquez José	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$6.84	\$0.00	\$25.73	\$418.57
2	Márquez Marco	*Piscinero	\$386.00	15	\$193.00	\$5.63	\$0.00	\$0.00	\$198.63
3	Parra Ángel	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$20.51	\$0.00	\$25.73	\$432.24
TOTAL					\$3,731.33	\$152.79	\$9.65	\$318.45	\$4,212.23

Nota: *Personal de vacaciones (el sueldo devengado se calcula en función de los días trabajados, y la diferencia se cancela de acuerdo con la provisión)

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

N	Nombres	Cargo	Beneficios Sociales							Otros Beneficios				Costo Total de Mano de Obra
			Aporte Patron.	XIII Sueldo	XIV Sueldo	F. de Reserva	Vacac.	Jubilac. Patron.	Desahu.	Aliment.	Unifor.	Agasajo Navid.	Capacit.	
Septiembre			\$145.92	\$100.09	\$96.50	\$100.05	\$50.04	\$61.78	\$26.50	\$127.50	\$42.84	\$23.53	\$27.57	<u>\$1,810.34</u>
1	Márquez José	Piscinero	\$48.46	\$33.24	\$32.17	\$33.23	\$16.62	\$25.79	\$11.06	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$687.15
2	Parra Ángel	Piscinero	\$49.05	\$33.64	\$32.17	\$33.63	\$16.82	\$35.99	\$15.44	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$708.15
3	Zhiminaicela Mario	*Piscinero	\$48.41	\$33.21	\$32.17	\$33.19	\$16.60	\$0.00	\$0.00	\$25.50	\$7.14	\$7.84	\$5.51	\$415.04
Octubre			\$147.73	\$104.54	\$96.50	\$104.50	\$52.27	\$61.78	\$26.50	\$122.40	\$42.84	\$23.53	\$26.47	<u>\$1,831.96</u>
1	Márquez José	*Piscinero	\$46.90	\$35.38	\$32.17	\$35.37	\$17.69	\$25.79	\$11.06	\$20.40	\$7.14	\$7.84	\$4.41	\$437.15
2	Parra Ángel	Piscinero	\$49.44	\$33.91	\$32.17	\$33.90	\$16.95	\$35.99	\$15.44	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$712.43
3	Zhiminaicela Mario	Piscinero	\$51.39	\$35.25	\$32.17	\$35.24	\$17.62	\$0.00	\$0.00	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$682.38
Noviembre			\$137.52	\$94.32	\$72.91	\$94.28	\$47.16	\$61.78	\$26.50	\$115.60	\$40.46	\$17.72	\$25.00	<u>\$1,865.13</u>
1	Márquez José	Piscinero	\$62.34	\$42.75	\$32.17	\$42.74	\$21.38	\$25.79	\$11.06	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$839.00
2	Parra Ángel	Piscinero	\$62.68	\$42.99	\$32.17	\$42.97	\$21.49	\$35.99	\$15.44	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$857.33
3	Zhiminaicela Mario	Piscinero	\$12.51	\$8.58	\$8.58	\$8.57	\$4.29	\$0.00	\$0.00	\$13.60	\$4.76	\$2.04	\$2.94	\$168.80
Diciembre			\$150.96	\$103.54	\$96.50	\$103.50	\$51.77	\$79.40	\$34.06	\$127.50	\$44.63	\$23.53	\$27.57	<u>\$1,892.38</u>
1	Márquez José	Piscinero	\$50.86	\$34.88	\$32.17	\$34.87	\$17.44	\$25.79	\$11.06	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$713.35
2	Márquez Marco	*Piscinero	\$47.58	\$32.64	\$32.17	\$32.62	\$16.32	\$17.62	\$7.56	\$25.50	\$8.93	\$7.84	\$5.51	\$432.92
3	Parra Ángel	Piscinero	\$52.52	\$36.02	\$32.17	\$36.01	\$18.01	\$35.99	\$15.44	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$746.11
TOTAL			\$582.13	\$402.49	\$362.41	\$402.32	\$201.24	\$264.74	\$113.56	\$493.00	\$170.77	\$88.31	\$106.62	<u>\$7,399.82</u>

Nota: *Personal de vacaciones (los beneficios se calculan por el mes completo)

Fuente: Balnearios Durán S.A.-Nómina del personal septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 22. Costo de Mano de Obra Indirecta Piscineros Complejo Balneario – septiembre a diciembre del 2018

N	Nombres	Cargo	Sueldo	DT	Sueldo Devengado	Horas Extras			Total de Ingresos
						H. Noct. (25%)	H. Suplem. (50%)	H. Extra (100%)	
Septiembre					\$1,544.00	\$37.80	\$0.00	\$0.00	<u>\$1,581.80</u>
1	Aucay Marcelo	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$10.45	\$0.00	\$0.00	\$396.45
2	Maldonado Jaime	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$12.87	\$0.00	\$0.00	\$398.87
3	Ríos Julio	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$386.00
4	Saltos Germán	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$14.48	\$0.00	\$0.00	\$400.48
Octubre					\$1,158.00	\$39.81	\$0.00	\$51.47	<u>\$1,249.27</u>
1	Aucay Marcelo	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$14.07	\$0.00	\$0.00	\$400.07
2	Maldonado Jaime	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$15.28	\$0.00	\$25.73	\$427.01
3	Ríos Julio	*Piscinero	\$386.00	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
4	Saltos Germán	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$10.45	\$0.00	\$25.73	\$422.19
Noviembre					\$1,479.67	\$31.36	\$0.00	\$173.70	<u>\$1,684.73</u>
1	Aucay Marcelo	*Piscinero	\$386.00	15	\$193.00	\$7.24	\$0.00	\$0.00	\$200.24
2	Maldonado Jaime	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$11.66	\$0.00	\$70.77	\$468.43
3	Ríos Julio	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$0.00	\$0.00	\$51.47	\$437.47
4	Saltos Germán	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$12.46	\$0.00	\$51.47	\$449.93
5	Zhagui Sergio	Piscinero	\$386.00	10	\$128.67	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$128.67
Diciembre					\$1,351.00	\$32.57	\$0.00	\$51.47	<u>\$1,435.04</u>
1	Maldonado Jaime	*Piscinero	\$386.00	15	\$193.00	\$8.04	\$0.00	\$0.00	\$201.04
2	Ríos Julio	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$386.00
3	Saltos Germán	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$13.67	\$0.00	\$25.73	\$425.40
4	Zhagui Sergio	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$10.86	\$0.00	\$25.73	\$422.59
TOTAL					\$5,532.67	\$141.53	\$0.00	\$276.63	\$5,950.83

Nota: *Personal de vacaciones (el sueldo devengado se calcula en función de los días trabajados, y la diferencia se cancela de acuerdo con la provisión)

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

N	Nombres	Cargo	Beneficios Sociales							Otros Beneficios				Costo Total de Mano de Obra
			Aporte Patron.	XIII Sueldo	XIV Sueldo	F. de Reserva	Vacac.	Jubilac. Patron.	Desahu.	Aliment.	Unifor.	Agasajo Navid.	Capacit.	
Septiembre			\$192.19	\$131.82	\$128.67	\$131.82	\$65.91	\$99.73	\$48.70	\$204.00	\$59.79	\$29.03	\$37.39	\$2,710.83
1	Aucay Marcelo	Piscinero	\$48.17	\$33.04	\$32.17	\$33.04	\$16.52	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$5.50	\$4.30	\$640.98
2	Maldonado Jaime	Piscinero	\$48.46	\$33.24	\$32.17	\$33.24	\$16.62	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$7.84	\$11.03	\$693.00
3	Ríos Julio	Piscinero	\$46.90	\$32.17	\$32.17	\$32.17	\$16.08	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$7.84	\$11.03	\$696.29
4	Saltos Germán	Piscinero	\$48.66	\$33.37	\$32.17	\$33.37	\$16.69	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$7.84	\$11.03	\$680.55
Octubre			\$198.69	\$136.27	\$128.67	\$136.25	\$68.14	\$99.73	\$48.70	\$153.00	\$41.94	\$29.03	\$26.36	\$2,316.05
1	Aucay Marcelo	Piscinero	\$48.61	\$33.34	\$32.17	\$33.34	\$16.67	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$5.50	\$4.30	\$645.80
2	Maldonado Jaime	Piscinero	\$51.88	\$35.58	\$32.17	\$35.58	\$17.79	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$7.84	\$11.03	\$730.42
3	Ríos Julio	*Piscinero	\$46.90	\$32.17	\$32.17	\$32.17	\$16.08	\$0.00	\$0.00	\$7.84	\$0.00	\$7.84	\$0.00	\$230.41
4	Saltos Germán	Piscinero	\$51.30	\$35.18	\$32.17	\$35.17	\$17.59	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$7.84	\$11.03	\$709.41
Noviembre			\$228.14	\$156.48	\$139.39	\$145.75	\$78.24	\$101.57	\$49.56	\$195.50	\$67.47	\$36.87	\$41.06	\$2,924.76
1	Aucay Marcelo	*Piscinero	\$47.78	\$32.77	\$32.17	\$32.77	\$16.38	\$25.50	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$5.50	\$4.30	\$418.21
2	Maldonado Jaime	Piscinero	\$56.91	\$39.04	\$32.17	\$39.03	\$19.52	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$7.84	\$11.03	\$785.50
3	Ríos Julio	Piscinero	\$53.15	\$36.46	\$32.17	\$36.45	\$18.23	\$51.00	\$19.58	\$7.84	\$11.03	\$7.84	\$11.03	\$766.46
4	Saltos Germán	Piscinero	\$54.67	\$37.49	\$32.17	\$37.49	\$18.75	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$7.84	\$11.03	\$746.32
5	Zhagui Sergio	Piscinero	\$15.63	\$10.72	\$10.72	\$0.00	\$5.36	\$17.00	\$5.95	\$7.84	\$3.68	\$7.84	\$3.68	\$208.27
Diciembre			\$197.81	\$135.67	\$128.67	\$100.45	\$67.83	\$99.19	\$42.78	\$178.50	\$71.40	\$31.37	\$38.60	\$2,527.31
1	Maldonado Jaime	*Piscinero	\$47.88	\$32.84	\$32.17	\$32.84	\$16.42	\$25.50	\$17.85	\$7.84	\$5.51	\$7.84	\$5.51	\$462.56
2	Ríos Julio	Piscinero	\$46.90	\$32.17	\$32.17	\$32.17	\$16.08	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$7.84	\$11.03	\$696.29
3	Saltos Germán	Piscinero	\$51.69	\$35.45	\$32.17	\$35.45	\$17.73	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$7.84	\$11.03	\$713.70
4	Zhagui Sergio	Piscinero	\$51.34	\$35.22	\$32.17	\$0.00	\$17.61	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$7.84	\$11.03	\$654.75
TOTAL			\$816.82	\$560.24	\$525.39	\$514.27	\$280.12	\$400.22	\$189.74	\$731.00	\$240.60	\$126.31	\$143.41	\$10,478.95

Nota: *Personal de vacaciones (los beneficios se calculan por el mes completo)

Fuente: Balnearios Durán S.A.-Nómina del personal septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 23. Costo de Mano de Obra Indirecta Piscineros Complejo Riñón – septiembre a diciembre del 2018

N	Nombres	Cargo	Sueldo	DT	Sueldo Devengado	Horas Extras			Total de Ingresos
						H. Noct. (25%)	H. Suplem. (50%)	H. Extra (100%)	
Septiembre					\$1,544.00	\$69.16	\$0.00	\$0.00	\$1,613.16
1	Delgado Edgar	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$21.71	\$0.00	\$0.00	\$407.71
2	Guamán Narciso	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$10.05	\$0.00	\$0.00	\$396.05
3	Gutama Segundo	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$18.50	\$0.00	\$0.00	\$404.50
4	Merchán Miguel	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$18.90	\$0.00	\$0.00	\$404.90
Octubre					\$1,351.00	\$66.75	\$0.00	\$25.73	\$1,443.48
1	Delgado Edgar	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$22.11	\$0.00	\$0.00	\$408.11
2	Guamán Narciso	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$21.31	\$0.00	\$25.73	\$433.04
3	Gutama Segundo	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$18.50	\$0.00	\$0.00	\$404.50
4	Merchán Miguel	*Piscinero	\$386.00	15	\$193.00	\$4.83	\$0.00	\$0.00	\$197.83
Noviembre					\$1,479.67	\$68.76	\$0.00	\$128.67	\$1,677.09
1	Delgado Edgar	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$20.51	\$0.00	\$25.73	\$432.24
2	Guamán Narciso	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$18.50	\$0.00	\$51.47	\$455.96
3	Gutama Segundo	*Piscinero	\$386.00	15	\$193.00	\$10.86	\$0.00	\$0.00	\$203.86
4	Merchán Miguel	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$11.26	\$0.00	\$51.47	\$448.73
5	Zhagui Walter	Piscinero	\$386.00	10	\$128.67	\$7.64	\$0.00	\$0.00	\$136.31
Diciembre					\$1,544.00	\$66.34	\$0.00	\$67.55	\$1,677.89
1	Aucay Marcelo	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$16.49	\$0.00	\$25.73	\$428.22
2	Delgado Edgar	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$11.26	\$0.00	\$16.08	\$413.34
3	Gutama Segundo	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$20.10	\$0.00	\$25.73	\$431.84
4	Zhagui Walter	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$18.50	\$0.00	\$0.00	\$404.50
TOTAL					\$5,918.67	\$271.00	\$0.00	\$221.95	\$6,411.62

Nota: *Personal de vacaciones (el sueldo devengado se calcula en función de los días trabajados, y la diferencia se cancela de acuerdo con la provisión)

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

N	Nombres	Cargo	Beneficios Sociales							Otros Beneficios				Costo Total de Mano de Obra
			Aporte Patron.	XIII Sueldo	XIV Sueldo	F. de Reserva	Vacac.	Jubilac. Patron.	Desahu.	Aliment.	Unifor.	Agasajo Navid.	Capacit.	
Septiembre			\$196.00	\$134.43	\$128.67	\$134.38	\$67.21	\$99.06	\$42.50	\$204.00	\$71.40	\$31.37	\$44.12	<u>\$2,766.30</u>
1	Delgado Edgar	Piscinero	\$49.54	\$33.98	\$32.17	\$33.96	\$16.99	\$19.66	\$8.44	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$690.17
2	Guamán Narciso	Piscinero	\$48.12	\$33.00	\$32.17	\$32.99	\$16.50	\$48.24	\$20.69	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$715.49
3	Gutama Segundo	Piscinero	\$49.15	\$33.71	\$32.17	\$33.69	\$16.85	\$9.46	\$4.06	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$671.31
4	Merchán Miguel	Piscinero	\$49.20	\$33.74	\$32.17	\$33.73	\$16.87	\$21.70	\$9.31	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$689.33
Octubre			\$198.83	\$136.37	\$128.67	\$136.32	\$68.19	\$99.06	\$42.50	\$178.50	\$62.48	\$31.37	\$38.60	<u>\$2,564.37</u>
1	Delgado Edgar	Piscinero	\$49.59	\$34.01	\$32.17	\$34.00	\$17.00	\$19.66	\$8.44	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$690.70
2	Guamán Narciso	Piscinero	\$52.61	\$36.09	\$32.17	\$36.07	\$18.04	\$48.24	\$20.69	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$764.68
3	Gutama Segundo	Piscinero	\$49.15	\$33.71	\$32.17	\$33.69	\$16.85	\$9.46	\$4.06	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$671.31
4	Merchán Miguel	*Piscinero	\$47.49	\$32.57	\$32.17	\$32.56	\$16.28	\$21.70	\$9.31	\$25.50	\$8.93	\$7.84	\$5.51	\$437.68
Noviembre			\$227.22	\$155.84	\$139.39	\$144.42	\$77.92	\$100.92	\$43.38	\$195.50	\$68.43	\$39.22	\$42.28	<u>\$2,911.60</u>
1	Delgado Edgar	Piscinero	\$52.52	\$36.02	\$32.17	\$36.01	\$18.01	\$19.66	\$8.44	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$722.78
2	Guamán Narciso	Piscinero	\$55.40	\$38.00	\$32.17	\$37.98	\$19.00	\$48.24	\$20.69	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$795.16
3	Gutama Segundo	*Piscinero	\$48.22	\$33.07	\$32.17	\$33.06	\$16.54	\$9.46	\$4.06	\$25.50	\$8.93	\$7.84	\$5.51	\$428.21
4	Merchán Miguel	Piscinero	\$54.52	\$37.39	\$32.17	\$37.38	\$18.70	\$21.70	\$9.31	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$747.61
5	Zhagui Walter	Piscinero	\$16.56	\$11.36	\$10.72	\$0.00	\$5.68	\$1.86	\$0.88	\$17.00	\$5.95	\$7.84	\$3.68	\$217.84
Diciembre			\$203.86	\$139.82	\$128.67	\$106.07	\$69.91	\$40.74	\$23.65	\$204.00	\$59.79	\$29.03	\$37.39	<u>\$2,720.83</u>
1	Aucay Marcelo	Piscinero	\$52.03	\$35.68	\$32.17	\$35.67	\$17.84	\$6.05	\$8.51	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$683.21
2	Delgado Edgar	Piscinero	\$50.22	\$34.45	\$32.17	\$34.43	\$17.22	\$19.66	\$8.44	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$697.65
3	Gutama Segundo	Piscinero	\$52.47	\$35.99	\$32.17	\$35.97	\$17.99	\$9.46	\$4.06	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$707.67
4	Zhagui Walter	Piscinero	\$49.15	\$33.71	\$32.17	\$0.00	\$16.85	\$5.57	\$2.64	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$632.30
TOTAL			\$825.91	\$566.47	\$525.39	\$521.19	\$283.23	\$339.78	\$152.03	\$782.00	\$262.09	\$130.99	\$162.39	<u>\$10,963.10</u>

Nota: *Personal de vacaciones (los beneficios se calculan por el mes completo)

Fuente: Balnearios Durán S.A.-Nómina del personal septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA

VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 24. Costo de Mano de Obra Indirecta Piscineros Complejo Novaqua – septiembre a diciembre del 2018

N	Nombres	Cargo	Sueldo	DT	Sueldo Devengado	Horas Extras			Total de Ingresos
						H. Noct. (25%)	H. Suplem. (50%)	H. Extra (100%)	
Septiembre					\$1,737.00	\$59.11	\$0.00	\$0.00	\$1,796.11
1	Bautista Jorge	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$11.26	\$0.00	\$0.00	\$397.26
2	Márquez Marco	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$13.27	\$0.00	\$0.00	\$399.27
3	Nucshi Luz	*Piscinero	\$386.00	15	\$193.00	\$8.04	\$0.00	\$0.00	\$201.04
4	Plua Jahir	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$11.26	\$0.00	\$0.00	\$397.26
5	Loja José	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$15.28	\$0.00	\$0.00	\$401.28
Octubre					\$1,930.00	\$57.90	\$0.00	\$77.20	\$2,065.10
1	Bautista Jorge	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$10.45	\$0.00	\$0.00	\$396.45
2	Márquez Marco	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$12.87	\$0.00	\$0.00	\$398.87
3	Nucshi Luz	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$7.24	\$0.00	\$25.73	\$418.97
4	Plua Jahir	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$13.67	\$0.00	\$25.73	\$425.40
5	Loja José	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$13.67	\$0.00	\$25.73	\$425.40
Noviembre					\$1,544.00	\$45.03	\$24.13	\$141.53	\$1,754.69
1	Bautista Jorge	*Piscinero	\$386.00	15	\$193.00	\$6.84	\$0.00	\$0.00	\$199.84
2	Márquez Marco	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$13.67	\$24.13	\$12.87	\$436.66
3	Nucshi Luz	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$10.45	\$0.00	\$51.47	\$447.92
4	Plua Jahir	*Piscinero	\$386.00	15	\$193.00	\$4.42	\$0.00	\$51.47	\$248.89
5	Loja José	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$9.65	\$0.00	\$25.73	\$421.38
Diciembre					\$2,316.00	\$70.36	\$0.00	\$102.93	\$2,489.30
1	Bautista Jorge	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$8.44	\$0.00	\$25.73	\$420.18
2	Guamán Narciso	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$16.89	\$0.00	\$25.73	\$428.62
3	Merchán Miguel	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$11.66	\$0.00	\$0.00	\$397.66
4	Nucshi Luz	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$9.65	\$0.00	\$25.73	\$421.38
5	Plua Jahir	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$12.46	\$0.00	\$0.00	\$398.46
6	Loja José	Piscinero	\$386.00	30	\$386.00	\$11.26	\$0.00	\$25.73	\$422.99
TOTAL					\$7,527.00	\$232.40	\$24.13	\$321.67	\$8,105.20

Nota: *Personal de vacaciones (el sueldo devengado se calcula en función de los días trabajados, y la diferencia se cancela de acuerdo con la provisión)

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

N	Nombres	Cargo	Beneficios Sociales							Otros Beneficios				Costo Total de Mano de Obra
			Aporte Patron.	XIII Sueldo	XIV Sueldo	F. de Reserva	Vacac.	Jubilac. Patron.	Desahu.	Aliment.	Unifor.	Agasajo Navide.	Capacit.	
Septiembre			\$241.68	\$165.76	\$160.83	\$165.69	\$82.88	\$64.81	\$27.81	\$229.50	\$80.33	\$39.22	\$49.63	\$3,104.24
1	Bautista Jorge	Piscinero	\$48.27	\$33.10	\$32.17	\$33.09	\$16.55	\$9.46	\$4.06	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$661.68
2	Márquez Marco	Piscinero	\$48.51	\$33.27	\$32.17	\$33.26	\$16.64	\$17.62	\$7.56	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$676.02
3	Nucshi Luz	*Piscinero	\$47.88	\$32.84	\$32.17	\$32.82	\$16.42	\$9.46	\$4.06	\$25.50	\$8.93	\$7.84	\$5.51	\$424.47
4	Plua Jahir	Piscinero	\$48.27	\$33.10	\$32.17	\$33.09	\$16.55	\$19.66	\$8.44	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$676.26
5	Loja José	Piscinero	\$48.76	\$33.44	\$32.17	\$33.43	\$16.72	\$8.61	\$3.69	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$665.81
Octubre			\$250.91	\$172.09	\$160.83	\$172.02	\$86.05	\$64.81	\$27.81	\$255.00	\$89.25	\$39.22	\$55.15	\$3,438.24
1	Bautista Jorge	Piscinero	\$48.17	\$33.04	\$32.17	\$33.02	\$16.52	\$9.46	\$4.06	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$660.61
2	Márquez Marco	Piscinero	\$48.46	\$33.24	\$32.17	\$33.23	\$16.62	\$17.62	\$7.56	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$675.48
3	Nucshi Luz	Piscinero	\$50.90	\$34.91	\$32.17	\$34.90	\$17.46	\$9.46	\$4.06	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$690.56
4	Plua Jahir	Piscinero	\$51.69	\$35.45	\$32.17	\$35.44	\$17.73	\$19.66	\$8.44	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$713.69
5	Loja José	Piscinero	\$51.69	\$35.45	\$32.17	\$35.44	\$17.73	\$8.61	\$3.69	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$697.89
Noviembre			\$260.09	\$178.39	\$144.75	\$178.32	\$89.20	\$64.81	\$27.81	\$204.00	\$71.40	\$39.22	\$44.12	\$3,056.80
1	Bautista Jorge	*Piscinero	\$47.73	\$32.74	\$32.17	\$32.72	\$16.37	\$9.46	\$4.06	\$25.50	\$8.93	\$7.84	\$5.51	\$422.86
2	Márquez Marco	Piscinero	\$53.05	\$36.39	\$32.17	\$36.37	\$18.19	\$17.62	\$7.56	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$725.74
3	Nucshi Luz	Piscinero	\$54.42	\$37.33	\$32.17	\$37.31	\$18.66	\$9.46	\$4.06	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$729.05
4	Plua Jahir	*Piscinero	\$53.69	\$36.82	\$16.08	\$36.81	\$18.41	\$19.66	\$8.44	\$25.50	\$8.93	\$7.84	\$5.51	\$486.59
5	Loja José	Piscinero	\$51.20	\$35.12	\$32.17	\$35.10	\$17.56	\$8.61	\$3.69	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$692.54
Diciembre			\$302.45	\$207.44	\$193.00	\$207.36	\$103.72	\$117.13	\$50.25	\$306.00	\$107.10	\$47.06	\$66.18	\$4,196.98
1	Bautista Jorge	Piscinero	\$51.05	\$35.01	\$32.17	\$35.00	\$17.51	\$9.46	\$4.06	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$692.16
2	Guamán Narciso	Piscinero	\$52.08	\$35.72	\$32.17	\$35.70	\$17.86	\$48.24	\$20.69	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$758.80
3	Merchán Miguel	Piscinero	\$48.32	\$33.14	\$32.17	\$33.13	\$16.57	\$21.70	\$9.31	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$679.71
4	Nucshi Luz	Piscinero	\$51.20	\$35.12	\$32.17	\$35.10	\$17.56	\$9.46	\$4.06	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$693.76
5	Plua Jahir	Piscinero	\$48.41	\$33.21	\$32.17	\$33.19	\$16.60	\$19.66	\$8.44	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$677.87
6	Loja José	Piscinero	\$51.39	\$35.25	\$32.17	\$35.24	\$17.62	\$8.61	\$3.69	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$694.68
TOTAL			\$1,055.13	\$723.68	\$659.42	\$723.39	\$361.84	\$311.56	\$133.68	\$994.50	\$348.08	\$164.71	\$215.07	\$13,796.26

Nota: *Personal de vacaciones (los beneficios se calculan por el mes completo)

Fuente: Balnearios Durán S.A.-Nómina del personal septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA

VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 25. Honorarios por prestación de servicios Piscineros – septiembre a diciembre del 2018

Nombre	Cargo	Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total
		Servicios	Aliment.	Servicios	Aliment.	Servicios	Aliment.	Servicios	Aliment.	
Complejo Balneario										\$1,635.57
Zhagui Sergio	Piscinero	\$424.81	\$45.90	\$389.40	\$49.30	\$194.70	\$34.00	\$0.00	\$0.00	\$1,138.11
Álvarez Jorge	Piscinero	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$441.36	\$56.10	\$497.46
Complejo Riñón										\$1,662.67
Zhagui Walter	Piscinero	\$431.71	\$44.20	\$411.30	\$54.40	\$194.70	\$34.00	\$0.00	\$0.00	\$1,170.31
Tenesaca Geovanny	Piscinero	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$441.36	\$51.00	\$492.36

Fuente: Balnearios Durán S.A.-Base Contable septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras



Anexo 26. Costo de Mano de Obra Indirecta Coordinadoras Complejo Novaqua – septiembre a diciembre del 2018

N	Nombres	Cargo	Sueldo	DT	Sueldo Devengado	Horas Extras			Total de Ingresos
						H. Noct. (25%)	H. Suplem. (50%)	H. Extra (100%)	
Septiembre					\$840.00	\$28.88	\$0.00	\$0.00	<u>\$868.88</u>
1	Siguenza Lorena	Coordinadora	\$420.00	30	\$420.00	\$14.44	\$0.00	\$0.00	\$434.44
2	Soto Andrea	Coordinadora	\$420.00	30	\$420.00	\$14.44	\$0.00	\$0.00	\$434.44
Octubre					\$840.00	\$26.25	\$0.00	\$28.00	<u>\$894.25</u>
1	Siguenza Lorena	Coordinadora	\$420.00	30	\$420.00	\$14.44	\$0.00	\$0.00	\$434.44
2	Soto Andrea	Coordinadora	\$420.00	30	\$420.00	\$11.81	\$0.00	\$28.00	\$459.81
Noviembre					\$840.00	\$27.56	\$7.88	\$133.00	<u>\$1,008.44</u>
1	Siguenza Lorena	Coordinadora	\$420.00	30	\$420.00	\$15.75	\$7.88	\$56.00	\$499.63
2	Soto Andrea	Coordinadora	\$420.00	30	\$420.00	\$11.81	\$0.00	\$77.00	\$508.81
Diciembre					\$840.00	\$30.19	\$0.00	\$42.00	<u>\$912.19</u>
1	Siguenza Lorena	Coordinadora	\$420.00	30	\$420.00	\$14.44	\$0.00	\$42.00	\$476.44
2	Soto Andrea	Coordinadora	\$420.00	30	\$420.00	\$15.75	\$0.00	\$0.00	\$435.75
TOTAL					\$3,360.00	\$112.88	\$7.88	\$203.00	<u>\$3,683.75</u>

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
 VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

N	Nombres	Cargo	Beneficios Sociales							Otros Beneficios				Costo Total de Mano de Obra
			Aporte Patron.	XIII Sueldo	XIV Sueldo	F. de Reserva	Vacac.	Jubilac. Patron.	Desahu.	Aliment.	Unifor.	Agasajo Navid.	Capacit.	
Septiembre			\$105.57	\$72.41	\$64.33	\$72.38	\$36.20	\$39.86	\$17.10	\$102.00	\$35.70	\$15.69	\$22.06	<u>\$1,452.17</u>
1	Siguenza Lorena	Coordinadora	\$52.78	\$36.20	\$32.17	\$36.19	\$18.10	\$20.93	\$7.95	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$726.48
2	Soto Andrea	Coordinadora	\$52.78	\$36.20	\$32.17	\$36.19	\$18.10	\$18.93	\$9.15	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$725.68
Octubre			\$108.65	\$74.52	\$64.33	\$74.49	\$37.26	\$39.86	\$17.10	\$102.00	\$35.70	\$15.69	\$22.06	<u>\$1,485.91</u>
1	Siguenza Lorena	Coordinadora	\$52.78	\$36.20	\$32.17	\$36.19	\$18.10	\$20.93	\$7.95	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$726.48
2	Soto Andrea	Coordinadora	\$55.87	\$38.32	\$32.17	\$38.30	\$19.16	\$18.93	\$9.15	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$759.43
Noviembre			\$122.53	\$84.04	\$64.33	\$84.00	\$42.02	\$39.86	\$17.10	\$102.00	\$35.70	\$15.69	\$22.06	<u>\$1,637.76</u>
1	Siguenza Lorena	Coordinadora	\$60.70	\$41.64	\$32.17	\$41.62	\$20.82	\$20.93	\$7.95	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$813.17
2	Soto Andrea	Coordinadora	\$61.82	\$42.40	\$32.17	\$42.38	\$21.20	\$18.93	\$9.15	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$824.59
Diciembre			\$110.83	\$76.02	\$64.33	\$75.99	\$38.01	\$39.86	\$17.10	\$102.00	\$35.70	\$15.69	\$22.06	<u>\$1,509.77</u>
1	Siguenza Lorena	Coordinadora	\$57.89	\$39.70	\$32.17	\$39.69	\$19.85	\$20.93	\$7.95	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$782.34
2	Soto Andrea	Coordinadora	\$52.94	\$36.31	\$32.17	\$36.30	\$18.16	\$18.93	\$9.15	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$727.43
TOTAL			\$447.58	\$306.98	\$257.33	\$306.86	\$153.49	\$159.44	\$68.40	\$408.00	\$142.80	\$62.75	\$88.24	<u>\$6,085.61</u>

Fuente: Balnearios Durán S.A.-Nómina del personal septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAUL CHIMBO



Anexo 27. Costo de Mano de Obra Indirecta Cajeras Complejos Hostería, Balnearios y Riñón – septiembre a diciembre del 2018

N	Nombres	Cargo	Sueldo	DT	Sueldo Devengado	Horas Extras			Total de Ingresos
						H. Noct. (25%)	H. Suplem. (50%)	H. Extra (100%)	
Septiembre					\$2,600.00	\$78.75	\$0.00	\$0.00	<u>\$2,678.75</u>
1	Criollo María	Cajera	\$400.00	30	\$400.00	\$9.58	\$0.00	\$0.00	\$409.58
2	Puchi Cristina	Cajera	\$400.00	30	\$400.00	\$7.50	\$0.00	\$0.00	\$407.50
3	Ramón Gladys	Cajera	\$400.00	30	\$400.00	\$7.92	\$0.00	\$0.00	\$407.92
4	Ríos Jenny	Cajera	\$400.00	30	\$400.00	\$14.17	\$0.00	\$0.00	\$414.17
5	Veletanga Paola	Cajera	\$400.00	30	\$400.00	\$12.08	\$0.00	\$0.00	\$412.08
6	Villa Rosa	*Cajera	\$400.00	15	\$200.00	\$7.50	\$0.00	\$0.00	\$207.50
7	Vizhco Olga	Cajera	\$400.00	30	\$400.00	\$20.00	\$0.00	\$0.00	\$420.00
Octubre					\$2,600.00	\$70.42	\$77.50	\$133.33	<u>\$2,881.25</u>
1	Criollo María	Cajera	\$400.00	30	\$400.00	\$11.67	\$0.00	\$26.67	\$438.33
2	Puchi Cristina	Cajera	\$400.00	30	\$400.00	\$9.17	\$30.00	\$26.67	\$465.83
3	Ramón Gladys	Cajera	\$400.00	30	\$400.00	\$7.50	\$20.00	\$26.67	\$454.17
4	Ríos Jenny	Cajera	\$400.00	30	\$400.00	\$15.00	\$10.00	\$0.00	\$425.00
5	Veletanga Paola	Cajera	\$400.00	30	\$400.00	\$11.67	\$17.50	\$26.67	\$455.83
6	Villa Rosa	Cajera	\$400.00	30	\$400.00	\$12.50	\$0.00	\$26.67	\$439.17
7	Vizhco Olga	*Cajera	\$400.00	15	\$200.00	\$2.92	\$0.00	\$0.00	\$202.92

Nota: *Personal de vacaciones (el sueldo devengado se calcula en función de los días trabajados, y la diferencia se cancela de acuerdo con la provisión)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

N	Nombres	Cargo	Sueldo	DT	Sueldo Devengado	Horas Extras			Total de Ingresos
						H. Noct. (25%)	H. Suplem. (50%)	H. Extra (100%)	
Noviembre					\$2,400.00	\$69.17	\$0.00	\$213.33	<u>\$2,682.50</u>
1	Criollo María	Cajera	\$400.00	30	\$400.00	\$6.67	\$0.00	\$53.33	\$460.00
2	Puchi Cristina	Cajera	\$400.00	30	\$400.00	\$8.75	\$0.00	\$26.67	\$435.42
3	Ramón Gladys	*Cajera	\$400.00	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
4	Ríos Jenny	Cajera	\$400.00	30	\$400.00	\$15.83	\$0.00	\$53.33	\$469.17
5	Veletanga Paola	Cajera	\$400.00	30	\$400.00	\$13.75	\$0.00	\$0.00	\$413.75
6	Villa Rosa	Cajera	\$400.00	30	\$400.00	\$10.83	\$0.00	\$53.33	\$464.17
7	Vizhco Olga	Cajera	\$400.00	30	\$400.00	\$13.33	\$0.00	\$26.67	\$440.00
Diciembre					\$2,400.00	\$67.50	\$107.50	\$133.33	<u>\$2,708.33</u>
1	Criollo María	Cajera	\$400.00	30	\$400.00	\$12.50	\$0.00	\$26.67	\$439.17
2	Puchi Cristina	Cajera	\$400.00	30	\$400.00	\$11.25	\$27.50	\$26.67	\$465.42
3	Ramón Gladys	Cajera	\$400.00	30	\$400.00	\$11.67	\$0.00	\$26.67	\$438.33
4	Ríos Jenny	*Cajera	\$400.00	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
5	Veletanga Paola	Cajera	\$400.00	30	\$400.00	\$14.58	\$20.00	\$26.67	\$461.25
6	Villa Rosa	Cajera	\$400.00	30	\$400.00	\$9.58	\$20.00	\$26.67	\$456.25
7	Vizhco Olga	Cajera	\$400.00	30	\$400.00	\$7.92	\$40.00	\$0.00	\$447.92
TOTAL					\$10,000.00	\$285.83	\$185.00	\$480.00	\$10,950.83

Nota: *Personal de vacaciones (el sueldo devengado se calcula en función de los días trabajados, y la diferencia se cancela de acuerdo con la provisión)

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

N	Nombres	Cargo	Beneficios Sociales							Otros Beneficios				Costo Total de Mano de Obra
			Aporte Patron.	XIII Sueldo	XIV Sueldo	F. de Reserva	Vacaci.	Jubilac. Patron.	Desahu.	Aliment.	Unifor.	Agasajo Navid.	Capacit.	
Septiembre			\$349.77	\$239.90	\$225.17	\$239.80	\$119.95	\$305.54	\$131.08	\$331.50	\$116.03	\$54.90	\$71.69	<u>\$4,864.07</u>
1	Criollo María	Cajera	\$49.76	\$34.13	\$32.17	\$34.12	\$17.07	\$36.07	\$15.47	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$716.09
2	Puchi Cristina	Cajera	\$49.51	\$33.96	\$32.17	\$33.94	\$16.98	\$38.11	\$16.35	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$716.24
3	Ramón Gladys	Cajera	\$49.56	\$33.99	\$32.17	\$33.98	\$17.00	\$64.64	\$27.73	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$754.71
4	Ríos Jenny	Cajera	\$50.32	\$34.51	\$32.17	\$34.50	\$17.26	\$62.60	\$26.86	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$760.11
5	Veletanga Paola	Cajera	\$50.07	\$34.34	\$32.17	\$34.33	\$17.17	\$38.11	\$16.35	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$722.34
6	Villa Rosa	*Cajera	\$49.51	\$33.96	\$32.17	\$33.94	\$16.98	\$27.90	\$11.97	\$25.50	\$8.93	\$7.84	\$5.51	\$461.71
7	Vizhco Olga	Cajera	\$51.03	\$35.00	\$32.17	\$34.99	\$17.50	\$38.11	\$16.35	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$732.87
Octubre			\$374.37	\$256.77	\$225.17	\$256.67	\$128.39	\$305.54	\$131.08	\$331.50	\$116.03	\$54.90	\$71.69	<u>\$5,133.35</u>
1	Criollo María	Cajera	\$53.26	\$36.53	\$32.17	\$36.51	\$18.26	\$36.07	\$15.47	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$754.32
2	Puchi Cristina	Cajera	\$56.60	\$38.82	\$32.17	\$38.80	\$19.41	\$38.11	\$16.35	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$793.81
3	Ramón Gladys	Cajera	\$55.18	\$37.85	\$32.17	\$37.83	\$18.92	\$64.64	\$27.73	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$816.21
4	Ríos Jenny	Cajera	\$51.64	\$35.42	\$32.17	\$35.40	\$17.71	\$62.60	\$26.86	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$774.51
5	Veletanga Paola	Cajera	\$55.38	\$37.99	\$32.17	\$37.97	\$18.99	\$38.11	\$16.35	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$780.52
6	Villa Rosa	Cajera	\$53.36	\$36.60	\$32.17	\$36.58	\$18.30	\$27.90	\$11.97	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$743.76
7	Vizhco Olga	*Cajera	\$48.95	\$33.58	\$32.17	\$33.56	\$16.79	\$38.11	\$16.35	\$25.50	\$8.93	\$7.84	\$5.51	\$470.21

Nota: *Personal de vacaciones (los beneficios se calculan por el mes completo)

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAUL CHIMBO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

N	Nombres	Cargo	Beneficios Sociales							Otros Beneficios				Costo Total de Mano de Obra
			Aporte Patron.	XIII Sueldo	XIV Sueldo	F. de Reserva	Vacac.	Jubilac. Patron.	Desah.	Aliment.	Unifor.	Agasajo Navid.	Capacit.	
Noviembre			\$374.52	\$256.88	\$225.17	\$256.77	\$128.44	\$305.54	\$131.08	\$306.00	\$107.10	\$54.90	\$66.18	<u>\$4,895.07</u>
1	Criollo María	Cajera	\$55.89	\$38.33	\$32.17	\$38.32	\$19.17	\$36.07	\$15.47	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$783.14
2	Puchi Cristina	Cajera	\$52.90	\$36.28	\$32.17	\$36.27	\$18.14	\$38.11	\$16.35	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$753.37
3	Ramón Gladys	*Cajera	\$48.60	\$33.33	\$32.17	\$33.32	\$16.67	\$64.64	\$27.73	\$0.00	\$0.00	\$7.84	\$0.00	\$264.30
4	Ríos Jenny	Cajera	\$57.00	\$39.10	\$32.17	\$39.08	\$19.55	\$62.60	\$26.86	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$833.25
5	Veletanga Paola	Cajera	\$50.27	\$34.48	\$32.17	\$34.47	\$17.24	\$38.11	\$16.35	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$724.55
6	Villa Rosa	Cajera	\$56.40	\$38.68	\$32.17	\$38.67	\$19.34	\$27.90	\$11.97	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$777.01
7	Vizhco Olga	Cajera	\$53.46	\$36.67	\$32.17	\$36.65	\$18.33	\$38.11	\$16.35	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$759.46
Diciembre			\$374.42	\$256.81	\$225.17	\$256.70	\$128.40	\$305.54	\$131.08	\$306.00	\$107.10	\$54.90	\$66.18	<u>\$4,920.63</u>
1	Criollo María	Cajera	\$50.12	\$34.38	\$32.17	\$34.36	\$17.19	\$36.07	\$15.47	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$746.64
2	Puchi Cristina	Cajera	\$56.55	\$38.78	\$32.17	\$38.77	\$19.39	\$38.11	\$16.35	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$793.26
3	Ramón Gladys	Cajera	\$53.26	\$36.53	\$32.17	\$36.51	\$18.26	\$64.64	\$27.73	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$795.15
4	Ríos Jenny	*Cajera	\$48.60	\$33.33	\$32.17	\$33.32	\$16.67	\$62.60	\$26.86	\$0.00	\$0.00	\$7.84	\$0.00	\$261.39
5	Veletanga Paola	Cajera	\$56.04	\$38.44	\$32.17	\$38.42	\$19.22	\$38.11	\$16.35	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$787.72
6	Villa Rosa	Cajera	\$55.43	\$38.02	\$32.17	\$38.01	\$19.01	\$27.90	\$11.97	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$766.48
7	Vizhco Olga	Cajera	\$54.42	\$37.33	\$32.17	\$37.31	\$18.66	\$38.11	\$16.35	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$769.99
TOTAL			\$1,473.09	\$1,010.35	\$900.67	\$1,009.94	\$505.17	\$1,222.16	\$524.32	\$1,275.00	\$446.25	\$219.61	\$275.74	<u>\$19,813.13</u>

Nota: *Personal de vacaciones (los beneficios se calculan por el mes completo)

Fuente: Balnearios Durán S.A.-Nómina del personal septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAULA CHIMBO



Anexo 28. Horas de atención de los complejos Hostería, Balneario y Riñón – septiembre a diciembre del 2018

Días de la semana	Cantidad de días de Sept-Dic 2018	Hostería		Balneario		Riñón	
		Horas de atención por día	Total horas atendidas por día	Horas de atención por día	Total horas atendidas por día	Horas de atención por día	Total horas atendidas por día
Lunes	18	16	288	11	198	17	306
Martes	17	15	255	17	289	17	289
Miércoles	17	8	136	17	289	16	272
Jueves	17	16	272	15	255	16	272
Viernes	17	16	272	17	289	17	289
Sábado	18	15	270	17	306	17	306
Domingo	18	11	198	15	270	15	270
Total		1691		1896		2004	
		5591					

Elaborado por: Las autoras



Anexo 29. Costo de Mano de Obra Indirecta Supervisores – septiembre a diciembre del 2018

N	Nombres	Cargo	Sueldo	DT	Sueldo Devengado	Horas Extras			Total de Ingresos
						H. Noct. (25%)	H. Suplem. (50%)	H. Extra (100%)	
Septiembre					\$2,191.07	\$19.34	\$0.00	\$0.00	<u>\$2,210.41</u>
1	Tobar Diego	Líder de Operaciones	\$1,300.00	30	\$1,300.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$1,300.00
2	Alemán Nancy	*Supervisora de Limpieza	\$419.00	28	\$391.07	\$13.09	\$0.00	\$0.00	\$404.16
3	Yela María	Supervisora Riñón-Novaqua	\$500.00	30	\$500.00	\$6.25	\$0.00	\$0.00	\$506.25
Octubre					\$2,219.00	\$19.16	\$0.00	\$61.27	<u>\$2,299.43</u>
1	Tobar Diego	Líder de Operaciones	\$1,300.00	30	\$1,300.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$1,300.00
2	Alemán Nancy	Supervisora de Limpieza	\$419.00	30	\$419.00	\$11.35	\$0.00	\$27.93	\$458.28
3	Yela María	Supervisora Riñón-Novaqua	\$500.00	30	\$500.00	\$7.81	\$0.00	\$33.33	\$541.15
Noviembre					\$1,969.00	\$20.22	\$0.00	\$27.93	<u>\$2,017.15</u>
1	Tobar Diego	Líder de Operaciones	\$1,300.00	30	\$1,300.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$1,300.00
2	Alemán Nancy	Supervisora de Limpieza	\$419.00	30	\$419.00	\$13.97	\$0.00	\$27.93	\$460.90
3	Yela María	*Supervisora Riñón-Novaqua	\$500.00	15	\$250.00	\$6.25	\$0.00	\$0.00	\$256.25
Diciembre					\$2,219.00	\$18.84	\$0.00	\$61.27	<u>\$2,299.10</u>
1	Tobar Diego	Líder de Operaciones	\$1,300.00	30	\$1,300.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$1,300.00
2	Alemán Nancy	Supervisora de Limpieza	\$419.00	30	\$419.00	\$15.71	\$0.00	\$27.93	\$462.65
3	Yela María	Supervisora Riñón-Novaqua	\$500.00	30	\$500.00	\$3.13	\$0.00	\$33.33	\$536.46
TOTAL					\$8,598.07	\$77.56	\$0.00	\$150.47	\$8,826.09

Nota: *Personal de vacaciones (el sueldo devengado se calcula en función de los días trabajados, y la diferencia se cancela de acuerdo con la provisión)

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
 VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

N	Nombres	Cargo	Beneficios Sociales							Otros Beneficios				Costo Total de Mano de Obra
			Aporte Patron.	XIII Sueldo	XIV Sueldo	F. de Reserva	Vacaci.	Jubilac. Patron.	Desah.	Aliment.	Unifo.	Agasajo Navid.	Capaci.	
Septiembre			\$271.96	\$186.53	\$96.50	\$186.45	\$93.26	\$113.00	\$48.48	\$149.60	\$52.36	\$23.53	\$32.35	<u>\$3,464.44</u>
1	Tobar Diego	L. de Operaciones	\$157.95	\$108.33	\$32.17	\$108.29	\$54.17	\$47.55	\$20.40	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$1,916.58
2	Alemán Nancy	*Sup. de Limpieza	\$52.50	\$36.01	\$32.17	\$35.99	\$18.00	\$54.57	\$23.41	\$47.60	\$16.66	\$7.84	\$10.29	\$739.21
3	Yela María	Supervisora Riñón-Novaqua	\$61.51	\$42.19	\$32.17	\$42.17	\$21.09	\$10.88	\$4.67	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$808.65
Octubre			\$279.38	\$191.62	\$96.50	\$191.54	\$95.81	\$113.00	\$48.48	\$153.00	\$53.55	\$23.53	\$33.09	<u>\$3,578.93</u>
1	Tobar Diego	L. de Operaciones	\$157.95	\$108.33	\$32.17	\$108.29	\$54.17	\$47.55	\$20.40	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$1,916.58
2	Alemán Nancy	Sup. de Limpieza	\$55.68	\$38.19	\$32.17	\$38.17	\$19.10	\$54.57	\$23.41	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$807.29
3	Yela María	Supervisora Riñón-Novaqua	\$65.75	\$45.10	\$32.17	\$45.08	\$22.55	\$10.88	\$4.67	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$855.06
Noviembre			\$275.46	\$188.93	\$96.50	\$188.85	\$94.46	\$113.00	\$48.48	\$127.50	\$44.63	\$23.53	\$27.57	<u>\$3,246.06</u>
1	Tobar Diego	L. de Operaciones	\$157.95	\$108.33	\$32.17	\$108.29	\$54.17	\$47.55	\$20.40	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$1,916.58
2	Alemán Nancy	Sup. de Limpieza	\$56.00	\$38.41	\$32.17	\$38.39	\$19.20	\$54.57	\$23.41	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$810.77
3	Yela María	*Supervisora Riñón-Novaqua	\$61.51	\$42.19	\$32.17	\$42.17	\$21.09	\$10.88	\$4.67	\$25.50	\$8.93	\$7.84	\$5.51	\$518.71
Diciembre			\$279.34	\$191.59	\$96.50	\$191.52	\$95.80	\$113.00	\$48.48	\$153.00	\$53.55	\$23.53	\$33.09	<u>\$3,578.50</u>
1	Tobar Diego	L. de Operaciones	\$157.95	\$108.33	\$32.17	\$108.29	\$54.17	\$47.55	\$20.40	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$1,916.58
2	Alemán Nancy	Sup. de Limpieza	\$56.21	\$38.55	\$32.17	\$38.54	\$19.28	\$54.57	\$23.41	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$813.10
3	Yela María	Supervisora Riñón-Novaqua	\$65.18	\$44.70	\$32.17	\$44.69	\$22.35	\$10.88	\$4.67	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$848.82
TOTAL			\$1,106.14	\$758.67	\$386.00	\$758.37	\$379.33	\$452.00	\$193.92	\$583.10	\$204.09	\$94.12	\$126.10	<u>\$13,867.93</u>

Nota: *Personal de vacaciones (los beneficios se calculan por el mes completo)

Fuente: Balnearios Durán S.A.-Nómina del personal septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA

VERÓNICA ESTEFANÍA BENENAUOLA CHIMBO



Anexo 30. Costo de Mano de Obra Indirecta Ayudantes de Mantenimiento – septiembre a diciembre del 2018

N	Nombres	Cargo	Sueldo	DT	Sueldo Devengado	Horas Extras			Total de Ingresos
						H. Noct. (25%)	H. Suplem. (50%)	H. Extra (100%)	
Septiembre					\$1,166.48	\$7.24	\$48.25	\$0.00	<u>\$1,221.97</u>
1	Álvarez Manuel	A. de Mantenimiento	\$390.24	30	\$390.24	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$390.24
2	Crespín Carlos	A. de Mantenimiento	\$390.24	30	\$390.24	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$390.24
3	Villa Edgar	A. de Mantenimiento	\$386.00	30	\$386.00	\$7.24	\$48.25	\$0.00	\$441.49
Octubre					\$1,166.48	\$14.07	\$0.00	\$51.75	<u>\$1,232.30</u>
1	Álvarez Manuel	A. de Mantenimiento	\$390.24	30	\$390.24	\$0.00	\$0.00	\$26.02	\$416.26
2	Crespín Carlos	A. de Mantenimiento	\$390.24	30	\$390.24	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$390.24
3	Villa Edgar	A. de Mantenimiento	\$386.00	30	\$386.00	\$14.07	\$0.00	\$25.73	\$425.81
Noviembre					\$971.36	\$12.87	\$19.30	\$233.58	<u>\$1,237.11</u>
1	Álvarez Manuel	*A. de Mantenimiento	\$390.24	15	\$195.12	\$0.00	\$0.00	\$52.03	\$247.15
2	Crespín Carlos	A. de Mantenimiento	\$390.24	30	\$390.24	\$0.00	\$0.00	\$130.08	\$520.32
3	Villa Edgar	A. de Mantenimiento	\$386.00	30	\$386.00	\$12.87	\$19.30	\$51.47	\$469.63
Diciembre					\$1,166.48	\$0.00	\$38.60	\$52.03	<u>\$1,257.11</u>
1	Álvarez Manuel	A. de Mantenimiento	\$390.24	30	\$390.24	\$0.00	\$0.00	\$26.02	\$416.26
2	Crespín Carlos	A. de Mantenimiento	\$390.24	30	\$390.24	\$0.00	\$0.00	\$26.02	\$416.26
3	Villa Edgar	A. de Mantenimiento	\$386.00	30	\$386.00	\$0.00	\$38.60	\$0.00	\$424.60
TOTAL					\$4,470.80	\$34.18	\$106.15	\$337.36	\$4,948.49

Nota: *Personal de vacaciones (el sueldo devengado se calcula en función de los días trabajados, y la diferencia se cancela de acuerdo con la provisión)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

N	Nombres	Cargo	Beneficios Sociales							Otros Beneficios				Costo Total de Mano de Obra
			Aporte Patron.	XIII Sueldo	XIV Sueldo	F. de Reserva	Vacac.	Jubila. Patro.	Desahu.	Aliment.	Unifo.	Agasajo Navid.	Capa.	
Septiembre			\$148.47	\$101.83	\$96.50	\$65.01	\$50.92	\$23.95	\$24.94	\$153.00	\$30.32	\$18.84	\$19.63	<u>\$1,955.38</u>
1	Álvarez Manuel	A. Mantenimiento	\$47.41	\$32.52	\$32.17	\$32.51	\$16.26	\$5.51	\$7.75	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$631.40
2	Crespín Carlos	A. Mantenimiento	\$47.41	\$32.52	\$32.17	\$32.51	\$16.26	\$9.49	\$13.35	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$640.98
3	Villa Edgar	A. Mantenimiento	\$53.64	\$36.79	\$32.17	\$0.00	\$18.40	\$8.95	\$3.84	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$682.99
Octubre			\$149.72	\$102.69	\$96.50	\$67.18	\$51.35	\$23.95	\$24.94	\$153.00	\$30.32	\$18.84	\$19.63	<u>\$1,970.43</u>
1	Crespín Carlos	A. Mantenimiento	\$50.58	\$34.69	\$32.17	\$34.67	\$17.34	\$5.51	\$7.75	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$666.00
2	Villa Edgar	A. Mantenimiento	\$47.41	\$32.52	\$32.17	\$32.51	\$16.26	\$9.49	\$13.35	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$640.98
3	Álvarez Manuel	A. Mantenimiento	\$51.74	\$35.48	\$32.17	\$0.00	\$17.74	\$8.95	\$3.84	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$663.45
Noviembre			\$174.02	\$119.35	\$96.50	\$80.18	\$59.68	\$23.95	\$24.94	\$127.50	\$30.32	\$18.84	\$19.63	<u>\$2,012.02</u>
1	Álvarez Manuel	*A. Mantenimiento	\$53.74	\$36.86	\$32.17	\$36.84	\$18.43	\$5.51	\$7.75	\$25.50	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$479.98
2	Crespín Carlos	A. Mantenimiento	\$63.22	\$43.36	\$32.17	\$43.34	\$21.68	\$9.49	\$13.35	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$813.96
3	Villa Edgar	A. Mantenimiento	\$57.06	\$39.14	\$32.17	\$0.00	\$19.57	\$8.95	\$3.84	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$718.08
Diciembre			\$152.74	\$104.76	\$96.50	\$69.35	\$52.38	\$23.95	\$24.94	\$153.00	\$30.32	\$18.84	\$19.63	<u>\$2,003.52</u>
1	Álvarez Manuel	A. Mantenimiento	\$50.58	\$34.69	\$32.17	\$34.67	\$17.34	\$5.51	\$7.75	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$666.00
2	Crespín Carlos	A. Mantenimiento	\$50.58	\$34.69	\$32.17	\$34.67	\$17.34	\$9.49	\$13.35	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$675.58
3	Villa Edgar	A. Mantenimiento	\$51.59	\$35.38	\$32.17	\$0.00	\$17.69	\$8.95	\$3.84	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$661.94
TOTAL			\$624.95	\$428.63	\$386.00	\$281.73	\$214.32	\$95.80	\$99.76	\$586.50	\$121.28	\$75.37	\$78.52	<u>\$7,941.35</u>

Nota: *Personal de vacaciones (los beneficios se calculan por el mes completo)

Fuente: Balnearios Durán S.A.-Nómina del personal septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 31. Honorarios por mantenimiento externo – septiembre a diciembre del 2018

Complejo	Nombre	Descripción	Mes	Valor	Total Mantenimiento Externo
Hostería	Torres Orellana Franco	Mantenimiento de bombas	Septiembre	\$80.00	\$426.86
	Segarra Guevara Freddy	Mantenimiento de cámaras	Octubre	\$33.04	
	Segarra Guevara Freddy	Mantenimiento de cámaras	Noviembre	\$43.82	
	Torres Orellana Franco	Instalación de luminarias, reflectores y lámparas	Noviembre	\$60.00	
	Torres Orellana Franco	Mantenimiento de postes y luminarias	Diciembre	\$105.00	
	Torres Orellana Franco	Mantenimiento de postes y luminarias	Diciembre	\$105.00	
Balneario	Torres Orellana Franco	Instalación de reflectores	Septiembre	\$30.00	\$437.35
	Campoverde Tarqui Luis	Mantenimiento	Septiembre	\$122.45	
	Segarra Guevara Freddy	Mantenimiento de cámaras	Diciembre	\$101.22	
	Álvarez Zhagui Jorge	Mantenimiento general	Diciembre	\$142.86	
	Álvarez Zhagui Jorge	Mantenimiento general	Diciembre	\$40.82	
Riñón	Segarra Guevara Freddy	Mantenimiento de Cámaras	Septiembre	\$33.03	\$63.65
	Zhagui Zhagui Walter	Limpieza ojo de agua	Septiembre	\$30.62	
Novaqua	Torres Orellana Franco	Arreglo de luminarias	Septiembre	\$80.00	\$220.31
	Torres Orellana Franco	Instalación de ventilador	Septiembre	\$35.00	
	Álvarez Zhagui Jorge	Mantenimiento general	Diciembre	\$65.31	
	Vásquez Torres Luis	Adecuamiento de sauna	Diciembre	\$40.00	
Total					\$1,148.17

Fuente: Balnearios Durán S.A.-Base Contable septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 32. Costo de Mano de Obra Indirecta Guardias (Edificio Central) – septiembre a diciembre del 2018

N	Nombres	Cargo	Sueldo	DT	Sueldo Devengado	Horas Extras			Total de Ingresos
						H. Noct. (25%)	H. Suplem. (50%)	H. Extra (100%)	
Septiembre					\$1,560.96	\$121.54	\$29.27	\$39.02	<u>\$1,750.80</u>
1	Mendieta William	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$32.93	\$29.27	\$0.00	\$452.43
2	Novillo Eulalio	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$29.27	\$0.00	\$39.02	\$458.53
3	Quezada José	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$30.08	\$0.00	\$0.00	\$420.32
4	Valdivieso Famer	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$29.27	\$0.00	\$0.00	\$419.51
Octubre					\$1,365.84	\$96.75	\$48.78	\$78.05	<u>\$1,589.42</u>
1	Mendieta William	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$30.49	\$9.76	\$26.02	\$456.50
2	Novillo Eulalio	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$26.83	\$19.51	\$26.02	\$462.60
3	Quezada José	*Guardia	\$390.24	15	\$195.12	\$14.23	\$0.00	\$0.00	\$209.35
4	Valdivieso Famer	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$25.20	\$19.51	\$26.02	\$460.97
Noviembre					\$1,560.96	\$120.73	\$53.66	\$182.11	<u>\$1,917.46</u>
1	Mendieta William	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$32.52	\$0.00	\$26.02	\$448.78
2	Novillo Eulalio	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$26.02	\$19.51	\$52.03	\$487.80
3	Quezada José	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$33.74	\$19.51	\$52.03	\$495.52
4	Valdivieso Famer	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$28.46	\$14.63	\$52.03	\$485.36
Diciembre					\$1,560.96	\$122.76	\$102.44	\$97.56	<u>\$1,883.72</u>
1	Mendieta William	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$31.71	\$43.90	\$26.02	\$491.87
2	Novillo Eulalio	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$30.49	\$24.39	\$26.02	\$471.13
3	Quezada José	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$31.30	\$24.39	\$19.51	\$465.44
4	Valdivieso Famer	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$29.27	\$9.76	\$26.02	\$455.28
TOTAL					\$6,048.72	\$461.78	\$234.14	\$396.74	\$7,141.39

Nota: *Personal de vacaciones (el sueldo devengado se calcula en función de los días trabajados, y la diferencia se cancela de acuerdo con la provisión)

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
 VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

N	Nombres	Cargo	Beneficios Sociales							Otros Beneficios				Costo Total de Mano de Obra
			Aporte Patron.	XIII Sueldo	XIV Sueldo	F. de Reserva	Vacac.	Jubilac. Patron.	Desahu.	Aliment.	Unifor.	Agasaj. Navid.	Capacit.	
Septiembre			\$212.72	\$145.90	\$128.67	\$145.84	\$72.95	\$39.85	\$56.06	\$204.00	\$24.94	\$22.00	\$17.20	<u>\$2,820.93</u>
1	Mendieta William	Guardia	\$54.97	\$37.70	\$32.17	\$37.69	\$18.85	\$6.30	\$8.87	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$716.02
2	Novillo Eulalio	Guardia	\$55.71	\$38.21	\$32.17	\$38.20	\$19.11	\$6.53	\$9.18	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$724.67
3	Quezada José	Guardia	\$51.07	\$35.03	\$32.17	\$35.01	\$17.51	\$20.77	\$29.22	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$708.14
4	Valdivieso Famer	Guardia	\$50.97	\$34.96	\$32.17	\$34.95	\$17.48	\$6.25	\$8.79	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$672.10
Octubre			\$216.82	\$147.53	\$128.67	\$147.47	\$73.76	\$39.85	\$56.06	\$178.50	\$24.94	\$22.00	\$17.20	<u>\$2,642.21</u>
1	Mendieta William	Guardia	\$55.46	\$38.04	\$32.17	\$38.03	\$19.02	\$6.30	\$8.87	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$721.43
2	Novillo Eulalio	Guardia	\$56.21	\$38.55	\$32.17	\$38.53	\$19.27	\$6.53	\$9.18	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$730.07
3	Quezada José	*Guardia	\$49.14	\$32.52	\$32.17	\$32.51	\$16.26	\$20.77	\$29.22	\$25.50	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$463.47
4	Valdivieso Famer	Guardia	\$56.01	\$38.41	\$32.17	\$38.40	\$19.21	\$6.25	\$8.79	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$727.24
Noviembre			\$232.97	\$159.79	\$128.67	\$159.72	\$79.89	\$39.85	\$56.06	\$204.00	\$24.94	\$22.00	\$17.20	<u>\$3,042.56</u>
1	Mendieta William	Guardia	\$54.53	\$37.40	\$32.17	\$37.38	\$18.70	\$6.30	\$8.87	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$711.16
2	Novillo Eulalio	Guardia	\$59.27	\$40.65	\$32.17	\$40.63	\$20.33	\$6.53	\$9.18	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$763.59
3	Quezada José	Guardia	\$60.21	\$41.29	\$32.17	\$41.28	\$20.65	\$20.77	\$29.22	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$808.14
4	Valdivieso Famer	Guardia	\$58.97	\$40.45	\$32.17	\$40.43	\$20.22	\$6.25	\$8.79	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$759.68
Diciembre			\$228.87	\$156.98	\$128.67	\$156.91	\$78.49	\$39.85	\$56.06	\$204.00	\$24.94	\$22.00	\$17.20	<u>\$2,997.69</u>
1	Mendieta William	Guardia	\$59.76	\$40.99	\$32.17	\$40.97	\$20.49	\$6.30	\$8.87	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$768.45
2	Novillo Eulalio	Guardia	\$57.24	\$39.26	\$32.17	\$39.25	\$19.63	\$6.53	\$9.18	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$741.43
3	Quezada José	Guardia	\$56.55	\$38.79	\$32.17	\$38.77	\$19.39	\$20.77	\$29.22	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$768.14
4	Valdivieso Famer	Guardia	\$55.32	\$37.94	\$32.17	\$37.92	\$18.97	\$6.25	\$8.79	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$719.67
TOTAL			\$891.39	\$610.19	\$514.67	\$609.95	\$305.10	\$159.40	\$224.24	\$790.50	\$99.77	\$88.00	\$68.81	<u>\$11,503.39</u>

Nota: *Personal de vacaciones (los beneficios se calculan por el mes completo)

Fuente: Balnearios Durán S.A.-Nómina del personal septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAUL CHIMBO



Anexo 33. Costo de Mano de Obra Indirecta Guardias (Edificio sector Hervideros) – septiembre a diciembre del 2018

N	Nombres	Cargo	Sueldo	DT	Sueldo Devengado	Horas Extras			Total de Ingresos
						H. Noct. (25%)	H. Suplem. (50%)	H. Extra (100%)	
Septiembre					\$1,951.20	\$149.19	\$0.00	\$0.00	<u>\$2,100.39</u>
1	Arévalo Xavier	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$14.63	\$0.00	\$0.00	\$404.87
2	Díaz Luis	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$34.96	\$0.00	\$0.00	\$425.20
3	Franco Ellys	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$34.96	\$0.00	\$0.00	\$425.20
4	Ortiz Jorge	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$29.27	\$0.00	\$0.00	\$419.51
5	Pérez Johnny	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$35.37	\$0.00	\$0.00	\$425.61
Octubre					\$1,951.20	\$140.24	\$0.00	\$94.31	<u>\$2,185.75</u>
1	Arévalo Xavier	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$15.85	\$0.00	\$16.26	\$422.35
2	Díaz Luis	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$31.30	\$0.00	\$26.02	\$447.56
3	Franco Ellys	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$30.89	\$0.00	\$0.00	\$421.13
4	Ortiz Jorge	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$34.55	\$0.00	\$26.02	\$450.81
5	Pérez Johnny	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$27.64	\$0.00	\$26.02	\$443.90
Noviembre					\$1,951.20	\$139.84	\$0.00	\$182.11	<u>\$2,273.15</u>
1	Arévalo Xavier	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$14.63	\$0.00	\$52.03	\$456.91
2	Díaz Luis	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$30.89	\$0.00	\$26.02	\$447.15
3	Franco Ellys	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$31.30	\$0.00	\$26.02	\$447.56
4	Ortiz Jorge	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$32.52	\$0.00	\$26.02	\$448.78
5	Pérez Johnny	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$30.49	\$0.00	\$52.03	\$472.76
Diciembre					\$1,951.20	\$105.28	\$0.00	\$87.80	<u>\$2,144.29</u>
1	Arévalo Xavier	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$0.00	\$0.00	\$35.77	\$426.01
2	Díaz Luis	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$31.71	\$0.00	\$26.02	\$447.96
3	Franco Ellys	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$27.24	\$0.00	\$26.02	\$443.49
4	Ortiz Jorge	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$25.20	\$0.00	\$0.00	\$415.44
5	Pérez Johnny	Guardia	\$390.24	30	\$390.24	\$21.14	\$0.00	\$0.00	\$411.38
TOTAL					\$7,804.80	\$534.55	\$0.00	\$364.22	<u>\$8,703.57</u>

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

N	Nombres	Cargo	Beneficios Sociales							Otros Beneficios				Costo Total de Mano de Obra
			Aporte Patron.	XIII Sueldo	XIV Sueldo	F. de Reserva	Vacac.	Jubilac. Patron.	Desahu.	Aliment.	Unifor.	Agasajo Navid.	Capacit.	
Septiembre			\$255.20	\$175.03	\$160.83	\$174.96	\$87.52	\$67.64	\$41.24	\$255.00	\$66.02	\$34.53	\$41.69	<u>\$3,460.05</u>
1	Arévalo Xavier	Guardia	\$49.19	\$33.74	\$32.17	\$33.73	\$16.87	\$25.87	\$11.10	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$695.26
2	Díaz Luis	Guardia	\$51.66	\$35.43	\$32.17	\$35.42	\$17.72	\$6.30	\$8.87	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$679.80
3	Franco Ellys	Guardia	\$51.66	\$35.43	\$32.17	\$35.42	\$17.72	\$9.54	\$4.09	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$698.95
4	Ortiz Jorge	Guardia	\$50.97	\$34.96	\$32.17	\$34.95	\$17.48	\$6.19	\$8.71	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$671.96
5	Pérez Johnny	Guardia	\$51.71	\$35.47	\$32.17	\$35.45	\$17.73	\$19.74	\$8.47	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$714.07
Octubre			\$265.57	\$182.15	\$160.83	\$182.07	\$91.07	\$67.64	\$41.24	\$255.00	\$66.02	\$34.53	\$41.69	<u>\$3,573.56</u>
1	Arévalo Xavier	Guardia	\$51.32	\$35.20	\$32.17	\$35.18	\$17.60	\$25.87	\$11.10	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$718.50
2	Díaz Luis	Guardia	\$54.38	\$37.30	\$32.17	\$37.28	\$18.65	\$6.30	\$8.87	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$709.53
3	Franco Ellys	Guardia	\$51.17	\$35.09	\$32.17	\$35.08	\$17.55	\$9.54	\$4.09	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$693.54
4	Ortiz Jorge	Guardia	\$54.77	\$37.57	\$32.17	\$37.55	\$18.78	\$6.19	\$8.71	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$713.59
5	Pérez Johnny	Guardia	\$53.93	\$36.99	\$32.17	\$36.98	\$18.50	\$19.74	\$8.47	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$738.39
Noviembre			\$276.19	\$189.43	\$160.83	\$189.35	\$94.71	\$67.64	\$41.24	\$255.00	\$66.02	\$34.53	\$41.69	<u>\$3,689.79</u>
1	Arévalo Xavier	Guardia	\$55.51	\$38.08	\$32.17	\$38.06	\$19.04	\$25.87	\$11.10	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$764.45
2	Díaz Luis	Guardia	\$54.33	\$37.26	\$32.17	\$37.25	\$18.63	\$6.30	\$8.87	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$708.99
3	Franco Ellys	Guardia	\$54.38	\$37.30	\$32.17	\$37.28	\$18.65	\$9.54	\$4.09	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$728.68
4	Ortiz Jorge	Guardia	\$54.53	\$37.40	\$32.17	\$37.38	\$18.70	\$6.19	\$8.71	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$710.89
5	Pérez Johnny	Guardia	\$57.44	\$39.40	\$32.17	\$39.38	\$19.70	\$19.74	\$8.47	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$776.77
Diciembre			\$260.53	\$178.69	\$160.83	\$178.62	\$89.35	\$67.64	\$41.24	\$255.00	\$66.02	\$34.53	\$41.69	<u>\$3,518.43</u>
1	Arévalo Xavier	Guardia	\$51.76	\$35.50	\$32.17	\$35.49	\$17.75	\$25.87	\$11.10	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$723.37
2	Díaz Luis	Guardia	\$54.43	\$37.33	\$32.17	\$37.32	\$18.67	\$6.30	\$8.87	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$710.07
3	Franco Ellys	Guardia	\$53.88	\$36.96	\$32.17	\$36.94	\$18.48	\$9.54	\$4.09	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$723.27
4	Ortiz Jorge	Guardia	\$50.48	\$34.62	\$32.17	\$34.61	\$17.31	\$6.19	\$8.71	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$666.56
5	Pérez Johnny	Guardia	\$49.98	\$34.28	\$32.17	\$34.27	\$17.14	\$19.74	\$8.47	\$51.00	\$17.85	\$7.84	\$11.03	\$695.15
TOTAL			\$1,057.48	\$725.30	\$643.33	\$725.01	\$362.65	\$270.56	\$164.96	\$1,020.00	\$264.08	\$138.12	\$166.76	\$14,241.82

Fuente: Balnearios Durán S.A.-Nómina del personal septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA

VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 34. Distribución de los metros cuadrados de la empresa Balnearios Durán S.A.

Concepto	Total m2 por área
Edificio Central	8215.01 m2
Complejo Hostería	745.68 m2
Complejo Balneario	1935.53 m2
Alimentos y Bebidas	2164.80 m2
Hospedaje y Recreación	2807.00 m2
Administración y Bodega	562.00 m2
Edificio sector los Hervideros	2369.01 m2
Complejo Riñón	1199.36 m2
Complejo Novaqua	1169.65 m2

Fuente: Balnearios Durán S.A.

Elaborado por: Las autoras



Anexo 35. Remuneración del personal administrativo – septiembre a diciembre del 2018

N	Nombres	Cargo	Sueldo	DT	Sueldo Devengado	Horas Extras		Comisiones	Total de Ingresos
						H. Suplem. (50%)	H. Extra (100%)		
Septiembre					\$10,894.83	\$62.25	\$105.96	\$150.00	<u>\$11,213.04</u>
1	Alvarado Patricia	*Contadora	\$1,500.00	15	\$750.00	\$9.38	\$0.00	\$0.00	\$759.38
2	Chica Maribel	Auxiliar Contable	\$640.00	30	\$640.00	\$8.00	\$0.00	\$0.00	\$648.00
3	Vera Olga	*Auxiliar Contable	\$698.85	10	\$232.95	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$232.95
4	Cajamarca Marco	Líder de sistemas	\$815.00	30	\$815.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$815.00
5	Cevallos Cristina	Líder de Adquisiciones	\$810.00	30	\$810.00	\$5.06	\$0.00	\$0.00	\$815.06
6	Limas Wilmer	Gerente General	\$3,550.00	30	\$3,550.00	\$0.00	\$0.00	\$150.00	\$3,700.00
7	Mancera Viviana	Auxiliar Costos	\$640.00	30	\$640.00	\$4.00	\$0.00	\$0.00	\$644.00
8	Márquez Blanca	Auditor Nocturno	\$780.00	30	\$780.00	\$9.75	\$0.00	\$0.00	\$789.75
9	Terán María	Líder de R. Humanos	\$815.00	30	\$815.00	\$15.28	\$0.00	\$0.00	\$830.28
10	Martínez Mónica	Líder de comercial	\$650.00	30	\$650.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$650.00
11	Guiñañsaca Braulio	Chofer	\$390.24	30	\$390.24	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$390.24
12	Oyervide Luisa	Auxiliar de Bodega	\$431.40	30	\$431.40	\$10.79	\$53.93	\$0.00	\$496.11
13	Sánchez Nahín	Auxiliar de Bodega	\$390.24	30	\$390.24	\$0.00	\$52.03	\$0.00	\$442.27
Octubre					\$11,383.23	\$38.50	\$137.78	\$150.00	<u>\$11,709.51</u>
1	Alvarado Patricia	Contadora	\$1,500.00	30	\$1,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$1,500.00
2	Chica Maribel	*Auxiliar Contable	\$640.00	15	\$320.00	\$4.00	\$0.00	\$0.00	\$324.00
3	Vera Olga	Auxiliar Contable	\$698.85	30	\$698.85	\$4.37	\$0.00	\$0.00	\$703.22
4	Cajamarca Marco	Líder de sistemas	\$815.00	30	\$815.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$815.00
5	Cevallos Cristina	Líder de Adquisiciones	\$810.00	30	\$810.00	\$5.06	\$13.50	\$0.00	\$828.56
6	Limas Wilmer	Gerente General	\$3,550.00	30	\$3,550.00	\$0.00	\$0.00	\$150.00	\$3,700.00
7	Mancera Viviana	Auxiliar Costos	\$640.00	30	\$640.00	\$8.00	\$0.00	\$0.00	\$648.00
8	Márquez Blanca	Auditor Nocturno	\$780.00	30	\$780.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$780.00
9	Terán María	*Líder de R. Humanos	\$815.00	15	\$407.50	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$407.50
10	Martínez Mónica	Líder de comercial	\$650.00	30	\$650.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$650.00
11	Guiñañsaca Braulio	Chofer	\$390.24	30	\$390.24	\$12.20	\$0.00	\$0.00	\$402.44
12	Oyervide Luisa	Auxiliar de Bodega	\$431.40	30	\$431.40	\$0.00	\$75.50	\$0.00	\$506.90
13	Sánchez Nahín	Auxiliar de Bodega	\$390.24	30	\$390.24	\$4.88	\$48.78	\$0.00	\$443.90

Nota: *Personal de vacaciones (el sueldo devengado se calcula en función de los días trabajados, y la diferencia se cancela de acuerdo con la provisión)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

N	Nombres	Cargo	Sueldo	DT	Sueldo Devengado	Horas Extras		Comisiones	Total de Ingresos
						H. Suplem. (50%)	H. Extra (100%)		
Noviembre					\$12,029.23	\$62.28	\$215.03	\$150.00	\$12,456.54
1	Alvarado Patricia	Contadora	\$1,500.00	30	\$1,500.00	\$18.75	\$75.00	\$0.00	\$1,593.75
2	Chica Maribel	Auxiliar Contable	\$640.00	30	\$640.00	\$4.00	\$0.00	\$0.00	\$644.00
3	Vera Olga	Auxiliar Contable	\$698.85	30	\$698.85	\$4.37	\$0.00	\$0.00	\$703.22
4	Cajamarca Marco	*Líder de sistemas	\$815.00	27	\$733.50	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$733.50
5	Cevallos Cristina	Líder de Adquisiciones	\$810.00	30	\$810.00	\$10.13	\$27.00	\$0.00	\$847.13
6	Limas Wilmer	Gerente General	\$3,550.00	30	\$3,550.00	\$0.00	\$0.00	\$150.00	\$3,700.00
7	Mancera Viviana	Auxiliar Costos	\$640.00	30	\$640.00	\$0.00	\$10.67	\$0.00	\$650.67
8	Márquez Blanca	Auditor Nocturno	\$780.00	30	\$780.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$780.00
9	Terán María	Líder de R. Humanos	\$815.00	30	\$815.00	\$15.28	\$0.00	\$0.00	\$830.28
10	Martínez Mónica	Líder de comercial	\$650.00	30	\$650.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$650.00
11	Guiñañsaca Braulio	Chofer	\$390.24	30	\$390.24	\$9.76	\$0.00	\$0.00	\$400.00
12	Oyervide Luisa	Auxiliar de Bodega	\$431.40	30	\$431.40	\$0.00	\$50.33	\$0.00	\$481.73
13	Sánchez Nahín	Auxiliar de Bodega	\$390.24	30	\$390.24	\$0.00	\$52.03	\$0.00	\$442.27
Diciembre					\$11,077.73	\$114.40	\$304.24	\$150.00	\$11,646.36
1	Alvarado Patricia	Contadora	\$1,500.00	30	\$1,500.00	\$18.75	\$100.00	\$0.00	\$1,618.75
2	Chica Maribel	Auxiliar Contable	\$640.00	30	\$640.00	\$16.00	\$21.33	\$0.00	\$677.33
3	Vera Olga	Auxiliar Contable	\$698.85	30	\$698.85	\$0.00	\$29.12	\$0.00	\$727.97
4	Cajamarca Marco	Líder de sistemas	\$815.00	30	\$815.00	\$15.28	\$0.00	\$0.00	\$830.28
5	Cevallos Cristina	*Líder de Adquisiciones	\$810.00	11	\$297.00	\$10.13	\$27.00	\$0.00	\$334.13
6	Limas Wilmer	Gerente General	\$3,550.00	30	\$3,550.00	\$0.00	\$0.00	\$150.00	\$3,700.00
7	Mancera Viviana	Auxiliar Costos	\$640.00	30	\$640.00	\$4.00	\$0.00	\$0.00	\$644.00
8	Márquez Blanca	*Auditor Nocturno	\$780.00	10	\$260.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$260.00
9	Terán María	Líder de R. Humanos	\$815.00	30	\$815.00	\$10.19	\$6.79	\$0.00	\$831.98
10	Martínez Mónica	Líder de comercial	\$650.00	30	\$650.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$650.00
11	Guiñañsaca Braulio	Chofer	\$390.24	30	\$390.24	\$29.27	\$0.00	\$0.00	\$419.51
12	Oyervide Luisa	Auxiliar de Bodega	\$431.40	30	\$431.40	\$10.79	\$64.71	\$0.00	\$506.90
13	Sánchez Nahín	Auxiliar de Bodega	\$390.24	30	\$390.24	\$0.00	\$55.28	\$0.00	\$445.52
Total					\$45,385.02	\$277.43	\$763.00	\$600.00	\$47,025.45

Nota: *Personal de vacaciones (el sueldo devengado se calcula en función de los días trabajados, y la diferencia se cancela de acuerdo con la provisión)

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

N	Nombres	Cargo	Beneficios Sociales							Otros Beneficios				Gasto Total
			Aporte Patron.	XIII Sueldo	XIV Sueldo	F. de Reserva	Vacac.	Jubilac. Patron.	Desahu.	Aliment.	Unifor.	Agas.N avid.	Capac.	
Septiembre			\$1,510.12	\$996.92	\$418.17	\$1,034.55	\$517.87	\$275.92	\$283.44	\$338.05	\$206.66	\$49.63	\$98.15	\$16,942.51
1	Alvarado P.	*Contadora	\$183.39	\$125.78	\$32.17	\$124.95	\$62.89	\$12.44	\$24.14	\$0.00	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$1,352.79
2	Chica M.	A. Contable	\$78.73	\$54.00	\$32.17	\$53.98	\$27.00	\$10.73	\$12.98	\$0.00	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$945.24
3	Vera O.	* A. Contable	\$84.91	\$19.41	\$32.17	\$58.21	\$29.12	\$47.59	\$31.90	\$13.60	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$577.52
4	Cajamarca M.	L. sistemas	\$99.02	\$67.92	\$32.17	\$67.89	\$33.96	\$16.17	\$17.77	\$30.60	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$1,208.15
5	Cevallos C.	L. Adquisic.	\$99.03	\$67.92	\$32.17	\$67.89	\$33.96	\$19.14	\$19.18	\$30.60	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$1,212.61
6	Limas W.	Ger. General	\$449.55	\$308.33	\$32.17	\$308.21	\$154.17	\$27.50	\$56.19	\$44.14	\$19.50	\$0.00	\$4.84	\$5,104.60
7	Mancera V.	A. Costos	\$78.25	\$53.67	\$32.17	\$53.65	\$26.83	\$20.33	\$17.73	\$30.60	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$984.87
8	Márquez B.	Auditor	\$95.95	\$65.81	\$32.17	\$65.79	\$32.91	\$24.96	\$21.69	\$0.00	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$1,156.68
9	Terán M.	L.R. Humanos	\$100.88	\$69.19	\$32.17	\$69.16	\$34.60	\$7.82	\$13.64	\$30.60	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$1,215.99
10	Martínez M.	L. comercial	\$78.98	\$54.17	\$32.17	\$54.15	\$27.08	\$49.25	\$11.96	\$4.91	\$12.45	\$6.65	\$41.65	\$1,023.41
11	Guiñañsaca B.	Chofer	\$47.41	\$32.52	\$32.17	\$32.51	\$16.26	\$12.79	\$17.99	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$648.92
12	Ayverde L.	A. de Bodega	\$60.28	\$41.34	\$32.17	\$41.33	\$20.67	\$20.40	\$28.70	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$808.03
13	Sánchez N.	A. de Bodega	\$53.74	\$36.86	\$32.17	\$36.84	\$18.43	\$6.80	\$9.57	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$703.71
Octubre			\$1,511.10	\$1,036.42	\$418.17	\$1,035.67	\$518.21	\$275.92	\$283.44	\$374.24	\$206.66	\$49.63	\$98.15	\$17,517.10
1	Alvarado P.	Contadora	\$182.25	\$125.00	\$32.17	\$124.95	\$62.50	\$12.44	\$24.14	\$0.00	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$2,091.10
2	Chica M.	*A. Contable	\$78.25	\$53.67	\$32.17	\$53.31	\$26.83	\$10.73	\$12.98	\$0.00	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$619.59
3	Vera O.	A. Contable	\$85.44	\$58.60	\$32.17	\$58.58	\$29.30	\$47.59	\$31.90	\$37.40	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$1,111.85
4	Cajamarca M.	L. sistemas	\$99.02	\$67.92	\$32.17	\$67.89	\$33.96	\$16.17	\$17.77	\$37.40	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$1,214.95
5	Cevallos C.	L. Adquisic.	\$100.67	\$69.05	\$32.17	\$69.02	\$34.52	\$19.14	\$19.18	\$39.10	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$1,239.06
6	Limas W.	Ger. General	\$449.55	\$308.33	\$32.17	\$308.21	\$154.17	\$27.50	\$56.19	\$41.53	\$19.50	\$0.00	\$4.84	\$5,101.99
7	Mancera V.	A. Costos	\$78.73	\$54.00	\$32.17	\$53.98	\$27.00	\$20.33	\$17.73	\$37.40	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$996.99
8	Márquez B.	Auditor	\$94.77	\$65.00	\$32.17	\$64.97	\$32.50	\$24.96	\$21.69	\$5.10	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$1,148.81
9	Terán M.	*L.R. Humanos	\$99.02	\$67.92	\$32.17	\$67.89	\$33.96	\$7.82	\$13.64	\$18.70	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$776.27
10	Martínez M.	L. comercial	\$78.98	\$54.17	\$32.17	\$54.15	\$27.08	\$49.25	\$11.96	\$4.61	\$12.45	\$6.65	\$41.65	\$1,023.11
11	Guiñañsaca B.	Chofer	\$48.90	\$33.54	\$32.17	\$33.52	\$16.77	\$12.79	\$17.99	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$665.14
12	Oyervide L.	A. de Bodega	\$61.59	\$42.24	\$32.17	\$42.22	\$21.12	\$20.40	\$28.70	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$822.37
13	Sánchez N.	A. de Bodega	\$53.93	\$36.99	\$32.17	\$36.98	\$18.50	\$6.80	\$9.57	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$705.87

Nota: *Personal de vacaciones (los beneficios se calculan por el mes completo)

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

N	Nombres	Cargo	Beneficios Sociales							Otros Beneficios				Gasto Total
			Aporte Patron.	XIII Sueldo	XIV Sueldo	F. de Reserva	Vacac.	Jubilac. Patron.	Desahu.	Aliment.	Unifor.	Agasa. Navid.	Capac.	
Noviembre			\$1,523.37	\$1,044.84	\$418.17	\$1,044.42	\$522.42	\$275.92	\$283.44	\$340.41	\$206.66	\$49.63	\$98.15	\$18,263.96
1	Alvarado P.	Contadora	\$193.64	\$132.81	\$32.17	\$132.76	\$66.41	\$12.44	\$24.14	\$0.00	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$2,215.77
2	Chica M.	A. Contable	\$78.25	\$53.67	\$32.17	\$53.65	\$26.83	\$10.73	\$12.98	\$0.00	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$939.92
3	Vera O.	A. Contable	\$85.44	\$58.60	\$32.17	\$58.58	\$29.30	\$47.59	\$31.90	\$28.90	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$1,103.35
4	Cajamarca M.	*L. sistemas	\$99.02	\$67.92	\$32.17	\$67.89	\$33.96	\$16.17	\$17.77	\$22.10	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$1,118.15
5	Cevallos C.	L. Adquisic.	\$102.93	\$70.59	\$32.17	\$70.57	\$35.30	\$19.14	\$19.18	\$30.60	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$1,255.25
6	Limas W.	Ger. General	\$449.55	\$308.33	\$32.17	\$308.21	\$154.17	\$27.50	\$56.19	\$43.21	\$19.50	\$0.00	\$4.84	\$5,103.67
7	Mancera V.	A. Costos	\$79.06	\$54.22	\$32.17	\$54.20	\$27.11	\$20.33	\$17.73	\$28.90	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$992.04
8	Márquez B.	Auditora	\$94.77	\$65.00	\$32.17	\$64.97	\$32.50	\$24.96	\$21.69	\$0.00	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$1,143.71
9	Terán M.	L.R. Humanos	\$100.88	\$69.19	\$32.17	\$69.16	\$34.60	\$7.82	\$13.64	\$28.90	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$1,214.29
10	Martínez M.	L. comercial	\$78.98	\$54.17	\$32.17	\$54.15	\$27.08	\$49.25	\$11.96	\$4.80	\$12.45	\$6.65	\$41.65	\$1,023.30
11	Guiñañsaca B.	Chofer	\$48.60	\$33.33	\$32.17	\$33.32	\$16.67	\$12.79	\$17.99	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$661.90
12	Oyervide L.	A. de Bodega	\$58.53	\$40.14	\$32.17	\$40.13	\$20.07	\$20.40	\$28.70	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$788.91
13	Sánchez N.	A. de Bodega	\$53.74	\$36.86	\$32.17	\$36.84	\$18.43	\$6.80	\$9.57	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$703.71
Diciembre			\$1,540.54	\$1,056.61	\$418.17	\$1,053.10	\$528.31	\$275.92	\$283.44	\$437.40	\$206.66	\$49.63	\$56.50	\$17,552.64
1	Alvarado P.	Contadora	\$196.68	\$134.90	\$32.17	\$134.84	\$67.45	\$12.44	\$24.14	\$20.06	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$2,269.07
2	Chica M.	A. Contable	\$82.30	\$56.44	\$32.17	\$56.42	\$28.22	\$10.73	\$12.98	\$0.00	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$984.25
3	Vera O.	A. Contable	\$88.45	\$60.66	\$32.17	\$60.64	\$30.33	\$47.59	\$31.90	\$30.60	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$1,137.96
4	Cajamarca M.	L. sistemas	\$100.88	\$69.19	\$32.17	\$69.16	\$34.60	\$16.17	\$17.77	\$32.30	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$1,230.17
5	Cevallos C.	*L. Adquisic.	\$102.93	\$70.59	\$32.17	\$67.47	\$35.30	\$19.14	\$19.18	\$30.60	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$739.16
6	Limas W.	Ger. General	\$449.55	\$308.33	\$32.17	\$308.21	\$154.17	\$27.50	\$56.19	\$98.20	\$19.50	\$0.00	\$4.84	\$5,158.66
7	Mancera V.	A. Costos	\$78.25	\$53.67	\$32.17	\$53.65	\$26.83	\$20.33	\$17.73	\$28.90	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$983.17
8	Márquez B.	*Auditora	\$94.77	\$65.00	\$32.17	\$64.97	\$32.50	\$24.96	\$21.69	\$0.00	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$623.71
9	Terán M.	L.R. Humanos	\$101.09	\$69.33	\$32.17	\$69.30	\$34.67	\$7.82	\$13.64	\$30.60	\$19.50	\$3.31	\$4.84	\$1,218.25
10	Martínez M.	L. comercial	\$78.98	\$54.17	\$32.17	\$54.15	\$27.08	\$49.25	\$11.96	\$13.14	\$12.45	\$6.65	\$0.00	\$989.99
11	Guiñañsaca B.	Chofer	\$50.97	\$34.96	\$32.17	\$34.95	\$17.48	\$12.79	\$17.99	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$687.84
12	Oyervide L.	A. de Bodega	\$61.59	\$42.24	\$32.17	\$42.22	\$21.12	\$20.40	\$28.70	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$822.37
13	Sánchez N.	A. de Bodega	\$54.13	\$37.13	\$32.17	\$37.11	\$18.56	\$6.80	\$9.57	\$51.00	\$6.24	\$5.50	\$4.30	\$708.03
Total			\$6,085.13	\$4,134.79	\$1,672.67	\$4,167.74	\$2,086.81	\$1,103.68	\$1,133.76	\$1,490.10	\$826.63	\$198.52	\$350.95	\$70,276.21

Nota: *Personal de vacaciones (los beneficios se calculan por el mes completo)

Fuente: Balnearios Durán S.A.-Nómina del personal septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 36. Resumen del gasto por remuneración del personal administrativo - septiembre a diciembre del 2018

N	Nombres	Cargo	Ingresos	Beneficios Sociales	Otros Beneficios	Gasto Total (Sep a Dic 2018)
1	Alvarado Patricia	Contadora	\$5,471.88	\$2,326.18	\$130.68	\$7,928.73
2	Chica Maribel	Auxiliar Contable	\$2,293.33	\$1,085.05	\$110.62	\$3,489.00
3	Vera Olga	Auxiliar Contable	\$2,367.35	\$1,342.21	\$221.12	\$3,930.68
4	Cajamarca Marco	Líder de sistemas	\$3,193.78	\$1,344.61	\$233.02	\$4,771.41
5	Cevallos Cristina	Líder de Adquisiciones	\$2,824.88	\$1,379.69	\$241.52	\$4,446.08
6	Limas Wilmer	Gerente General	\$14,800.00	\$5,344.47	\$324.46	\$20,468.92
7	Mancera Viviana	Auxiliar Costos	\$2,586.67	\$1,133.99	\$236.42	\$3,957.07
8	Márquez Blanca	Auditor Nocturno	\$2,609.75	\$1,347.46	\$115.72	\$4,072.93
9	Terán María	Líder de Recursos Humanos	\$2,900.04	\$1,305.33	\$219.42	\$4,424.79
10	Martínez Mónica	Líder de comercial	\$2,600.00	\$1,230.99	\$228.81	\$4,059.80
11	Guiñañsaca Braulio	Chofer	\$1,612.18	\$783.48	\$268.14	\$2,663.81
12	Oyervide Luisa	Auxiliar de Bodega	\$1,991.63	\$981.91	\$268.14	\$3,241.68
13	Sánchez Nahín	Auxiliar de Bodega	\$1,773.97	\$779.20	\$268.14	\$2,821.31
Total						\$70,276.21

Elaborado por: Las autoras



Anexo 37. Factura de consumo de agua potable de la empresa Balnearios Durán S.A.

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE BAÑOS

Matriz AV. RICARDO DURÁN SN VIA AL CEMENTERIO
Teléfono 072892307
Email facturacion@juntabanos.org
OBLIGACION A LLEVAR CONTABILIDAD SI

RUC 0190414329001

FACTURA

No. 001-101-000006786

NUMERO DE AUTORIZACION
2210201801200110100000678601904143292

FECHA Y HORA DE AUTORIZACION
2018-10-22T14:13:40-05:00

AMBIENTE. EMISION. NORMAL

CLAVE DE ACCESO

2210201801019041432900120011010000067861234567818

Razón Social / Nombres y Apellidos: BALNEARIOS DURAN, S.A.
Fecha emisión: 22-octubre-2018
Dirección : Calle delos hervideros y la Caliza (Parqueadero hosteria)

Identificación 0190001237001
Teléfono 2892485
Email: adquisiciones@hosteriadur

Cod. Principal	Cod. Aux	Descripcion	Observaciones	Cant	unidad	Precio Unitario	desc	Precio Total
CA		CONSUMO DE AGUA POTABLE	SEPTIEMBRE 2018 - Lectura de 35041 a 36017	976	m3	1,2982	0.00	1,267,05
AM		APORTE MEDIOAMBIENTE		1	UN	126,7100	0.00	126,71

Información Adicional Impreso: 22/10/2018 14:13:35

F.Elect Matriz C1

Pago: 1393.76
 Contado: 1.393,76
 Credito: 0,00
 Cambio: 0.00

Plazo:0 Vence: 22/10/2018 0:0

Elab: GABY

Forma de pago SIN UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIER Valor: 1.393,76 €

Codigo: **000280**
 Tipo: COMERCIAL-A
 Med: 13057728
 Sect: BAÑOS/GUADALUPANO

Subtotal: 1,393.76
 Iva : 0% 0
 Descuentos: 0,00
Total: \$ 1.393,76
 Deuda: 0

Con el soporte tecnológico de
WWW.BIZMANCORP.COM

Fuente: Balnearios Durán S.A. – Archivos contables septiembre a diciembre del 2018

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
 VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 38. Consumo Agua Potable medidor 13057728 (Hostería, Administración y Novaqua) – septiembre a diciembre del 2018

Medidor	13057728				
	Mes	Consumo M3	P. Unitario	Consumo en \$	Aporte. Medioambiental
Septiembre	976	\$1.2982	\$1,267.04	\$126.71	\$1,393.76
Octubre	948	\$1.2890	\$1,221.97	\$122.20	\$1,344.17
Noviembre	813	\$1.2389	\$1,007.23	\$100.72	\$1,107.95
Diciembre	707	\$1.1970	\$846.28	\$84.63	\$930.91
Total	3444	\$1.2609	\$4,342.52	\$434.26	\$4,776.78

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Facturas de Agua Potable
Elaborado por: Las autoras



Anexo 39. Distribución del agua medidor Hostería, Administración y Novaqua – septiembre a diciembre del 2018

Área	Descripción	Consumo m3	Cantidad de clientes, días o colaboradores	Frecuencia	Consumo m3 (cuatrimestre.)	Valor m3	Consumo Total	Aporte medioambiental	Total
Complejo Hostería					2366,797	\$1,2609	\$2.984,28	\$298,43	\$3.282,71
Vestidores y Baños	Duchas	0,035	15872	3	1666,560	\$1,2609	\$2.101,36	\$298,43	\$3.282,71
	Baños	0,004	15872	1	63,488	\$1,2609	\$80,05		
	Lavamanos	0,003	15872	1	47,616	\$1,2609	\$60,04		
Termas	Terma agua fría	6,739	34	1	229,133	\$1,2609	\$288,91		
Limpieza de instalaciones	General	0,600	120	5	360,000	\$1,2609	\$453,92		
Administración					22,176	\$1,26	\$27,96	\$2,80	\$30,76
Oficinas	Baños	0,004	9	352	12,672	\$1,2609	\$15,98	\$2,80	\$30,76
	Lavamanos	0,003	9	352	9,504	\$1,2609	\$11,98		
Novaqua					99,840	\$1,2609	\$125,89	\$12,59	\$138,48
Lavandería	Lavadoras	0,260		384	99,840	\$1,2609	\$125,89	\$12,59	\$138,48
Otras áreas					955,187	\$1,2609	\$1.204,39	\$120,44	\$1.324,83
Total consumo Sep a Dic 2018					3444,000	\$1,2609	\$4.342,52	\$434,26	\$4.776,78

Nota: Para obtener el consumo en m3 cuatrimestral se multiplicó el consumo en m3 de cada instalación por la cantidad de clientes (Duchas, Baños y Lavamanos), de días (termas y la limpieza de instalaciones) o colaboradores (Oficinas administrativas) y por la frecuencia de uso. Es importante recalcar que la frecuencia se obtuvo a través de la observación y de entrevistas.

Elaborado por: Las autoras



Anexo 40. Consumo Agua Potable medidor 4113569 (Balneario y Administración) – septiembre a diciembre del 2018

Medidor	4113569				
Mes	Consumo M3	P. Unitario	Consumo en \$	Aporte Medioambiental	Valor Total
Septiembre	519	\$1.0921	\$566.80	\$56.68	\$623.48
Octubre	625	\$1.1583	\$723.94	\$72.39	\$796.33
Noviembre	587	\$1.1371	\$667.48	\$66.75	\$734.23
Diciembre	429	\$1.0415	\$446.80	\$44.68	\$491.48
Total	2160	\$1.1134	\$2,405.02	\$240.50	\$2,645.52

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Facturas Agua Potable septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

Anexo 41. Distribución del agua medidor Balneario y Administración – septiembre a diciembre del 2018

Área	Descripción	Consumo m3	Cantidad de clientes, días o colaboradores	Frecuencia	Consumo m3 (cuatrimestre.)	Valor m3	Consumo Total	Aporte medioamb.	Total
Balneario					2123,16	\$1,1134	2364,00	\$236,40	\$2.600,39
Vestidores y Baños	Duchas	0,013	33258	3	1247,175	\$1,1134	\$1.388,65	\$236,40	\$2.600,39
	Baños	0,004	33258	1	133,032	\$1,1134	\$148,12		
	Lavamanos	0,003	33258	1	99,774	\$1,1134	\$111,09		
Termas	Terma agua fría	11,732	18	1	211,176	\$1,1134	\$235,13		
Limp. de instalaciones	General	0,600	120	6	432,000	\$1,1134	\$481,00		
Administración					9,86	\$1,1134	\$10,97	\$1,10	\$12,07
Oficinas	Baño	0,004	4	352	5,63	\$1,1134	\$6,27	\$1,10	\$12,07
	Lavamanos	0,003	4	352	4,22	\$1,1134	\$4,70		
Otras áreas					26,99	\$1,1134	\$30,05	\$3,00	\$33,05
Total consumo Sep a Dic 2018					2160,00	\$1,1134	\$2.405,02	\$240,50	\$2.645,52

Nota: Para obtener el consumo en m3 cuatrimestral se multiplicó el consumo en m3 de cada instalación por la cantidad de clientes (Duchas, Baños y Lavamanos), de días (termas y la limpieza de instalaciones) o colaboradores (Oficinas administrativas) y por la frecuencia de uso. Es importante recalcar que la frecuencia se obtuvo a través de la observación y de entrevistas.

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 42. Consumo Agua Potable medidor 5032026 y 1072085 (Riñón y Novaqua) – septiembre a diciembre del 2018

Medidor	5032036				
Mes	Consumo M3	P. Unitario	Consumo en \$	Aporte Medioambiental	Valor Total
Septiembre	767	\$1.2215	\$936.89	\$93.66	\$1,030.55
Octubre	345	\$0.9869	\$340.48	\$34.06	\$374.54
Noviembre	552	\$1.1153	\$615.65	\$61.57	\$677.22
Diciembre	518	\$1.0914	\$565.33	\$56.53	\$621.86
Total	2182	\$1.1266	\$2,458.35	\$245.82	\$2,704.17

Medidor	1072085				
Mes	Consumo M3	P. Unitario	Consumo en \$	Aporte Medioambiental	Valor Total
Septiembre	881	\$1.2652	\$1,114.64	\$111.47	\$1,226.11
Octubre	688	\$1.1887	\$817.83	\$81.78	\$899.61
Noviembre	968	\$1.2956	\$1,254.14	\$125.40	\$1,379.56
Diciembre	584	\$1.2586	\$735.03	\$73.50	\$808.54
Total	3121	\$1.2565	\$3,921.64	\$392.16	\$4,313.81

Medidor	Consumo M3	P. Unitario	Consumo en \$	Aporte Medioambiental	Valor Total
Valor Total medidor 5032036 y 1072085	5303	\$1.2031	\$6,379.99	\$637.98	\$7,017.98

Nota: Estos dos medidores son ocupados en los complejos Riñón y Novaqua, por lo que se sumó el costo que ambos han generado durante el último cuatrimestre del año 2018 para posterior asignarlos a estos centros de costos.

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Facturas Agua Potable septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAULA CHIMBO



Anexo 43. Distribución del agua medidor Riñón y Novaqua – septiembre a diciembre del 2018

Área	Descripción	Consumo m3	Cantidad de clientes, días o colaboradores	Frecuencia	Consumo m3 (cuatrimest.)	Valor m3	Consumo Total	Aporte medioambiental	Total
Riñón					3514,15	\$1,2031	4227,84	\$422,78	\$4.650,62
Vestidores y Baños	Duchas	0,014	53091	3	2293,531	\$1,2031	\$2.759,32	\$422,78	\$4.650,62
	Baños	0,004	53091	1	212,364	\$1,2031	\$255,49		
	Lavamanos	0,003	53091	1	159,273	\$1,2031	\$191,62		
Termas	Terma agua fría	8,029	34	1	272,986	\$1,2031	\$328,43		
Limpieza de instalaciones	General	0,600	120	8	576,000	\$1,2031	\$692,98		
Novaqua					1655,80	\$1,2031	1992,08	\$199,21	\$2.191,29
Vestidores y Baños	Duchas	0,040	5929	3	711,480	\$1,2031	\$855,97	\$199,21	\$2.191,29
	Baños	0,004	5929	1	23,716	\$1,2031	\$28,53		
	Lavamanos	0,003	5929	1	17,787	\$1,2031	\$21,40		
Termas	Terma agua fría	11,730	34,00	1	398,820	\$1,2031	\$479,82		
Limpieza de instalaciones	General	0,600	120	7	504,000	\$1,2031	\$606,36		
Otras Áreas					133,04	\$1,2031	\$160,06	\$16,01	\$176,07
Total consumo Sep a Dic 2018					5303,00	\$1,2031	\$6.379,99	\$637,99	\$7.017,98

Nota: Para obtener el consumo en m3 cuatrimestral se multiplicó el consumo en m3 de cada instalación por la cantidad de clientes (Duchas, Baños y Lavamanos) o de días (termas y la limpieza de instalaciones) y por la frecuencia de uso. Es importante recalcar que la frecuencia se obtuvo a través de la observación y de entrevistas.

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAULA CHIMBO



Anexo 44. Factura de consumo de energía eléctrica de la empresa Balnearios Durán S.A.

Fuente:



Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.
 Matriz: AV MAX UHLE S/N y AV. PUMAPUNGO
 RUC: 0190003809001
 Contribuyente especial, resolución No. 3257
 OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD

Nro. Factura 001-003-01077376-
 Nro. doc. interno 002101102771
 Fecha de emisión 15-11-2011
 Fecha de vencimiento 25-11-2011
 Número de autorización
 1511201801019000380900120010030107737640033724110



K200001082763

VALOR A PAGAR \$2551.43

Información del consumidor

CUENTA CONTRATO	200001082763	Tipo de tarifa Arceol	MTCGCD02 - MT Comercial con Demanda Horaria
Razón Social	BALNEARIOS DURAN S.A.	Dirección del servicio	CAMINO A BAÑOS 1 - BAÑOS
RUC	0190001237001	Dirección de envío	CAMINO A BAÑOS - BAÑOS
Código Único Eléctrico Nacional	0501155985		
Geocódigo	0502E038000041		

1. Información Servicio Eléctrico y Alumbrado Público

Número de medidor	14626422	Días facturados	31	Factor de corrección	1.0000
Tipo consumo	leído	Fecha hasta	02-11-2018	Factor de potencia (FP)	0.9905
Fecha desde	03-10-2018				

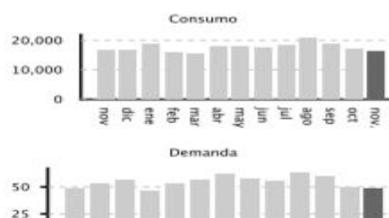
Descripción	Fecha Hasta	Lectura Actual	Lectura Anterior	Diferencia Consumo	Consumo Subtotal	Consumo Int. Transform.	Consumo Total	Unidad Medida	Monto (\$)
Energía act. hor. A (07h00-18h00)	02-11-2018	231689.00	224447.00	0.00	7242.00	144.84	7386.84	KWH	701.75
Energía act. hor. B (18h00-22h00)	02-11-2018	118774.00	114844.00	0.00	3930.00	78.60	4008.60	KWH	380.82
Energía act. hor. C (22h00-07h00)	02-11-2018	150863.00	146197.00	0.00	4666.00	93.32	4759.32	KWH	366.47
Energía reactiva total	02-11-2018	65448.00	63201.00	0.00	2247.00	0.00	2247.00	KVR	0.00
Demanda máx. hor. A (07h00-18h00)	02-11-2018	37.00	0.00	0.00	37.00	0.00	37.00	KW	0.00
Demanda máx. hor. B (18h00-22h00)	02-11-2018	49.00	0.00	0.00	49.00	0.00	49.00	KW	0.00
Demanda máx. hor. C (22h00-07h00)	02-11-2018	41.00	0.00	0.00	41.00	0.00	41.00	KW	0.00
Demanda facturable	02-11-2018	49.00	0.00	0.00	49.00	0.98	49.98	KW	228.71

2. Valores pendientes

VALORES PENDIENTES (2) 0.00

3. Planes de Financiamiento Autorizados por el Consumidor

PLANES DE FINANCIAMIENTO (3) 0.00



Servicio Eléctrico y Alumbrado Público	
Valor Consumo	1449.04
Comercialización	1.41
Valor Demanda	228.71
Subtotal Servicio Eléctrico (SE)	1679.16
Servicio Alumbrado Público	214.31
Subtotal Alumbrado Público	214.31
Base I.V.A. 0%	0.00
I.V.A. 0%	1893.47
TOTAL SE Y AP (1)	1893.47

Balnearios Durán S.A. – Archivos contables septiembre a diciembre del 2018

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
 VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 45. Consumo Eléctrico medidor 14626422 (Hostería, Administración y Novaqua) – septiembre a diciembre del 2018

Medidor MT Comercial con Demanda Horaria				14626422
Mes	Consumo (KWH)	Valor Consumo	Otros Rubros (Comercialización, Demanda, Alumbrado, Bomberos y R. Basura)	Total
Septiembre	17127.84	\$1,534.80	\$1,157.22	\$2,692.02
Octubre	16154.76	\$1,449.04	\$1,102.39	\$2,551.43
Noviembre	16629.04	\$1,488.81	\$1,215.13	\$2,703.94
Diciembre	20167.47	\$1,800.81	\$1,378.02	\$3,178.83
Total	70079.11	\$6,273.46	\$4,852.76	\$11,126.22

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Facturas Energía Eléctrica septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

Anexo 46. Distribución del Consumo Eléctrico medidor Hostería, Administración y Novaqua– septiembre a diciembre del 2018

Instalac.	Descrip.	Q	Pot. (W)	Horas de consu. diario	Días en el cuatrim estre	Consumo cuatrim. (KWH)	Consumo KWH			Consumo \$			Consumo en el cuatrim. \$	Otros Rubros	Total
							07h00-18hoo	18h00-22hhoo	22hoo-07h00	07h00-18hoo	18h00-22hhoo	22hoo-07h00			
Hostería						5606.76	429.00	2965.92	2211.84	\$40.76	\$281.76	\$170.31	\$492.83	\$381.22	\$874.05
Entrada	Reflector	4	320	12	120	1843.20	0.00	614.40	1228.80	\$0.00	\$58.37	\$94.62	\$152.99	\$381.22	\$874.05
	Foco	32	32	12	120	1474.56	0.00	491.52	983.04	\$0.00	\$46.69	\$75.69	\$122.39		
Boletería	Foco	2	40	4	120	38.40	0.00	38.40	0.00	\$0.00	\$3.65	\$0.00	\$3.65		
	Computador	1	225	15	120	405.00	297.00	108.00	0.00	\$28.22	\$10.26	\$0.00	\$38.48		
	Impresora	1	100	15	120	180.00	132.00	48.00	0.00	\$12.54	\$4.56	\$0.00	\$17.10		
Piscina	Foco	6	32	5	120	115.20	0.00	115.20	0.00	\$0.00	\$10.94	\$0.00	\$10.94		
	Lámpara	10	50	5	120	300.00	0.00	300.00	0.00	\$0.00	\$28.50	\$0.00	\$28.50		
Vestidores	Foco	9	32	5	120	172.80	0.00	172.80	0.00	\$0.00	\$16.42	\$0.00	\$16.42		
Baños	Foco	2	32	5	120	38.40	0.00	38.40	0.00	\$0.00	\$3.65	\$0.00	\$3.65		

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Instalac.	Descrip.	Q	Pot. (W)	Horas de consu. diario	Días en el cuatrim estre	Consumo cuatrim. (KWH)	Consumo KWH			Consumo \$			Consumo en el cuatrim. \$	Otros Rubros	Total
							07h00-18hoo	18h00-22hhoo	22hoo-07h00	07h00-18hoo	18h00-22hhoo	22hoo-07h00			
Termas de contraste	Foco	18	32	5	120	345.60	0.00	345.60	0.00	\$0.00	\$32.83	\$0.00	\$32.83		
	Foco	25	32	5	120	480.00	0.00	480.00	0.00	\$0.00	\$45.60	\$0.00	\$45.60		
Turcos	Lámpara doble	2	50	5	120	60.00	0.00	60.00	0.00	\$0.00	\$5.70	\$0.00	\$5.70		
Baños	Foco	8	32	5	120	153.60	0.00	153.60	0.00	\$0.00	\$14.59	\$0.00	\$14.59		
Administración						11946.53	7668.23	1486.50	2791.80	\$728.48	\$141.22	\$214.97	\$1,084.67	\$839.03	\$1,923.70
Contabil.	Foco	15	32	8	88	337.92	337.92	0.00	0.00	\$32.10	\$0.00	\$0.00	\$32.10	\$839.03	\$1,923.70
	Cafetera	1	600	4	88	211.20	211.20	0.00	0.00	\$20.06	\$0.00	\$0.00	\$20.06		
	Computador	4	225	8	88	633.60	633.60	0.00	0.00	\$60.19	\$0.00	\$0.00	\$60.19		
	Impresora	5	100	8	88	352.00	352.00	0.00	0.00	\$33.44	\$0.00	\$0.00	\$33.44		
	Radio	1	150	8	88	105.60	105.60	0.00	0.00	\$10.03	\$0.00	\$0.00	\$10.03		
Sistemas	Computador	3	225	8	88	475.20	475.20	0.00	0.00	\$45.14	\$0.00	\$0.00	\$45.14		
	Televisión	1	180	8	88	126.72	126.72	0.00	0.00	\$12.04	\$0.00	\$0.00	\$12.04		
	Impresora	1	100	8	88	70.40	70.40	0.00	0.00	\$6.69	\$0.00	\$0.00	\$6.69		
Compras	Foco	2	32	8	88	45.06	0.00	45.06	0.00	\$0.00	\$4.28	\$0.00	\$4.28		
	Radio	1	150	8	88	105.60	105.60	0.00	0.00	\$10.03	\$0.00	\$0.00	\$10.03		
	Computador	1	225	8	88	158.40	158.40	0.00	0.00	\$15.05	\$0.00	\$0.00	\$15.05		
	Impresora	3	100	8	88	211.20	211.20	0.00	0.00	\$20.06	\$0.00	\$0.00	\$20.06		
Bodega central	Foco	6	32	4	88	67.58	0.00	67.58	0.00	\$0.00	\$6.42	\$0.00	\$6.42		
	Lámpara doble	5	50	6	88	132.00	44.00	88.00	0.00	\$4.18	\$8.36	\$0.00	\$12.54		
	Frigorífico	5	517	24	120	7444.80	3412.20	1240.80	2791.80	\$324.16	\$117.88	\$214.97	\$657.00		
	Computador	2	225	8	88	316.80	316.80	0.00	0.00	\$30.10	\$0.00	\$0.00	\$30.10		
	Impresora	2	100	8	88	140.80	140.80	0.00	0.00	\$13.38	\$0.00	\$0.00	\$13.38		
	Foco	2	32	8	88	45.06	0.00	45.06	0.00	\$0.00	\$4.28	\$0.00	\$4.28		
Ventas	Foco	2	32	8	88	45.06	45.06	0.00	0.00	\$4.28	\$0.00	\$0.00	\$4.28		
	Computador	2	225	8	88	316.80	316.80	0.00	0.00	\$30.10	\$0.00	\$0.00	\$30.10		
	Impresora	1	100	6	88	52.80	52.80	0.00	0.00	\$5.02	\$0.00	\$0.00	\$5.02		
Talento Humano	Foco	2	32	8	88	45.06	45.06	0.00	0.00	\$4.28	\$0.00	\$0.00	\$4.28		
	Computador	1	225	8	88	158.40	158.40	0.00	0.00	\$15.05	\$0.00	\$0.00	\$15.05		
	Impresora	1	100	6	88	52.80	52.80	0.00	0.00	\$5.02	\$0.00	\$0.00	\$5.02		

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Instalac.	Descrip.	Q	Pot. (W)	Horas de consu. diario	Días en el cuatrim estre	Consumo cuatrim. (KWH)	Consumo KWH			Consumo \$			Consumo en el cuatrim. \$	Otros Rubros	Total
							07h00-18hoo	18h00-22hhoo	22hoo-07h00	07h00-18hoo	18h00-22hhoo	22hoo-07h00			
Gerencia	Foco	5	32	6	88	84.48	84.48	0.00	0.00	\$8.03	\$0.00	\$0.00	\$8.03		
	Computador	1	225	8	88	158.40	158.40	0.00	0.00	\$15.05	\$0.00	\$0.00	\$15.05		
	Impresora	1	100	6	88	52.80	52.80	0.00	0.00	\$5.02	\$0.00	\$0.00	\$5.02		
Novaqua						1060.35	983.92	76.43	0.00	\$93.47	\$7.26	\$0.00	\$100.73	\$77.92	\$178.65
Lavandería	Lavadoras	997		1	384	382.85	358.92	23.93	0.00	\$34.10	\$2.27	\$0.00	\$36.37	\$77.92	\$178.65
	Secadoras	2500		1	271	677.50	625.00	52.50	0.00	\$59.38	\$4.99	\$0.00	\$64.36		
Otras áreas (Hospedaje, Alimentos y Bebidas)						51465.47	22389.93	12741.79	16333.78	\$2,127.06	\$1,210.47	\$1,257.70	\$4,595.23	\$3,554.585	\$8,149.81
Total						70079.11	31471.08	17270.63	21337.42	\$2,989.77	\$1,640.71	\$1,642.98	\$6,273.46	\$4,852.76	\$11,126.22

Notas:
 El valor unitario del KWH se obtuvo del plano tarifario de la Centro Sur, y se detallan a continuación:
 • 07h00-18hoo y 18h00-22hhoo es de \$0,095
 • 22hoo-07h00 es de \$0,077
 En el caso Novaqua, la cantidad de veces utilizadas de las máquinas se calculó al dividir las 23.016,18 libras lavadas (Kits Novaqua) para la capacidad de las dos lavadoras, que es 60 libras; y en el caso de las secadoras la misma cantidad para 85lbs que es la capacidad de dichas máquinas; con lo que obtuvimos 384 y 271 respectivamente. Por otro lado, el valor en potencia representa el consumo de electricidad de ambas máquinas tanto lavadoras como secadoras.

Elaborado por: Las autoras

Anexo 47. Consumo Eléctrico medidor 2012300057 (Balneario) – septiembre a diciembre del 2018

Medidor BT Comercial		2012300057		
Meses	Consumo (KWH)	Valor Consumo	Otros Rubros (Comercialización, Alumbrado, Bomberos y R. Basura)	Total
Septiembre	586	\$56.85	\$41.75	\$98.60
Octubre	547	\$53.04	\$39.71	\$92.75
Noviembre	515	\$49.95	\$38.04	\$87.99
Diciembre	461	\$44.70	\$35.22	\$79.92
Total	2109	\$204.54	\$154.72	\$359.26

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Facturas Energía Eléctrica septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
 VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAULA CHIMBO



Anexo 48. Distribución del Consumo Eléctrico medidor Balneario – septiembre a diciembre del 2018

Instalación	Descripción	Q	Potencia (W)	Horas de consumo diarias	Días en el cuatrimestre	Consumo cuatrimest. KWH	Valor \$ por KWH	Consumo \$ en el cuatrimestre	Otros Rubros	Total
Balneario						1954.44	\$0.097	\$189.58	\$143.40	\$332.99
Entrada general	Foco	3	32	4	120	46.08	\$0.097	\$4.47	\$143.40	\$332.99
Boletería	Lámpara doble	1	50	4	120	24.00	\$0.097	\$2.33		
	Computador	1	225	15	120	405.00	\$0.097	\$39.29		
	Equipo de sonido	1	150	6	120	108.00	\$0.097	\$10.48		
	Impresora	1	100	15	120	180.00	\$0.097	\$17.46		
Piscinas	Foco	4	32	4	120	61.44	\$0.097	\$5.96		
	Reflector	3	320	4	120	460.80	\$0.097	\$44.70		
	Lámpara redonda	3	50	4	120	72.00	\$0.097	\$6.98		
	Lámpara normal	8	50	4	120	192.00	\$0.097	\$18.62		
Vestidores y Baños	Foco	17	32	4	120	261.12	\$0.097	\$25.33		
Turcos	Foco	5	32	4	120	76.80	\$0.097	\$7.45		
Piscina de Lodo	Dicroicos	9	7	4	120	30.24	\$0.097	\$2.93		
Termas de contraste	Dicroicos	11	7	4	120	36.96	\$0.097	\$3.59		
Otras áreas (Alimentos y Bebidas)						154.56	\$0.097	\$14.96	\$11.32	\$26.28
Total						2109.00	\$0.097	\$204.54	\$154.72	\$359.26

Nota: El valor unitario del KWH se obtuvo del plano tarifario de la Centro Sur

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENAU LA CHIMBO



Anexo 49. Consumo Eléctrico medidor 16903267 (Riñón y Novaqua) – septiembre a diciembre del 2018

Medidor BT Comercial con Demanda		16903267		
Mes	Consumo KWH	Valor Consumo	Otros Rubros (Comercialización, Demanda, Alumbrado, Bomberos y R. Basura)	Total
Septiembre	5275	\$474.75	\$369.70	\$844.45
Octubre	5197	\$467.73	\$371.37	\$839.10
Noviembre	5094	\$458.46	\$365.90	\$824.36
Diciembre	4129	\$371.61	\$ 314.71	\$686.32
Total	19695	\$1,772.55	\$1,421.68	\$3,194.23

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Facturas Energía Eléctrica septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

Anexo 50. Distribución del Consumo Eléctrico medidor Riñón y Novaqua – septiembre a diciembre del 2018

Instalación	Descripción	Q.	Potencia (W)	Horas de consumo diarias	Días en el cuatrimestre	Consumo cuatrimest. KWH	Valor \$ por KWH	Consumo \$ en el cuatrimestre	Otros Rubros	Total
Riñón						8056.32	\$0.09	\$725.07	\$581.54	\$1,306.61
Terraza	Reflector	5	320	12	120	2304.00	\$0.09	\$207.36	\$581.54	\$1,306.61
Entrada	Foco	8	32	12	120	368.64	\$0.09	\$33.18		
Boletería	Foco	6	32	8	120	184.32	\$0.09	\$16.59		
	Computador	1	225	16	120	432.00	\$0.09	\$38.88		
	Impresora	1	100	16	120	192.00	\$0.09	\$17.28		
	Refrigeradora	1	517	24	120	1488.96	\$0.09	\$134.01		

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Instalación	Descripción	Q.	Potencia (W)	Horas de consumo diarias	Días en el cuatrimestre	Consumo cuatrimest. KWH	Valor \$ por KWH	Consumo \$ en el cuatrimestre	Otros Rubros	Total		
Piscina	Reflector	5	320	5	120	960.00	\$0.09	\$86.40				
	Foco	8	32	5	120	153.60	\$0.09	\$13.82				
Vestidores, Baños y Casilleros	Foco	40	32	4	120	614.40	\$0.09	\$55.30				
	Lámp. doble	4	50	10	120	240.00	\$0.09	\$21.60				
Turco	Foco	13	32	4	120	199.68	\$0.09	\$17.97				
	Lámp. doble	9	50	4	120	216.00	\$0.09	\$19.44				
Termas de contraste	Foco	8	32	12	120	368.64	\$0.09	\$33.18				
	Lámp. doble	4	50	12	120	288.00	\$0.09	\$25.92				
Cueva	Foco	1	32	12	120	46.08	\$0.09	\$4.15				
Novaqua						9048.12	\$0.09	\$814.33			\$653.14	\$1,467.47
Entrada	Foco	9	32	12	120	414.72	\$0.09	\$37.32			\$653.14	\$1,467.47
	Dicroicos	12	7	12	120	120.96	\$0.09	\$10.89				
Recepción	Foco	10	32	4	120	153.60	\$0.09	\$13.82				
	Computador	1	225	12	120	324.00	\$0.09	\$29.16				
	Datafast	3	80	5	120	144.00	\$0.09	\$12.96				
	Impresora	3	100	12	120	432.00	\$0.09	\$38.88				
	Radio	1	150	12	120	216.00	\$0.09	\$19.44				
Piscina	Foco	25	32	6	120	576.00	\$0.09	\$51.84				
Termas	Foco	8	32	6	120	184.32	\$0.09	\$16.59				
Vest. y Baños	Foco	30	32	6	120	691.20	\$0.09	\$62.21				
Cava	Reflector	3	320	12	120	1382.40	\$0.09	\$124.42				
	Lámp. grande	1	75	5	120	45.00	\$0.09	\$4.05				

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
 VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Instalación	Descripción	Q.	Potencia (W)	Horas de consumo diarias	Días en el cuatrimestre	Consumo cuatrimest. KWH	Valor \$ por KWH	Consumo \$ en el cuatrimestre	Otros Rubros	Total
Turco	Foco	3	32	12	120	138.24	\$0.09	\$12.44		
	Lámpara	2	50	12	120	144.00	\$0.09	\$12.96		
Baños de Cajón	Foco	3	32	6	120	69.12	\$0.09	\$6.22		
	Lámpara	2	50	6	120	72.00	\$0.09	\$6.48		
Sauna	Foco	3	32	6	120	69.12	\$0.09	\$6.22		
	Dicroicos	11	7	6	120	55.44	\$0.09	\$4.99		
	Calefactor	1	700	12	120	1008.00	\$0.09	\$90.72		
Masajes	Focos	7	32	10	120	268.80	\$0.09	\$24.19		
	Robot facial	1	800	5	120	480.00	\$0.09	\$43.20		
	Esterilizador	1	650	24	120	1872.00	\$0.09	\$168.48		
Bodega	Foco	5	32	6	120	115.20	\$0.09	\$10.37		
	Radio	1	150	4	120	72.00	\$0.09	\$6.48		
Otras áreas (Alimentos y Bebidas)						2590.56	\$0.09	\$233.15	\$187.00	\$420.15
Total						19695.00	\$0.09	\$1,772.55	\$1,421.68	\$3,194.23

Nota: El valor unitario del KWH se obtuvo del plano tarifario de la Centro Sur

Fuente: Balnearios Durán S.A.

Elaborado por: Las autoras



Anexo 51. Factura de consumo de internet de la empresa Balnearios Durán S.A

004 - 002 - 000311717
 Obligado a llevar Contabilidad S
 Emisión: 05/11/2018
 Producción - Autorizado

PUNTONET
Tecnología del mañana, hoy.

PUNTONET S.A
 R.U.C.: 1791290151001
www.puntonet.ec
 Dir. Matriz: Quito, Amazonas 4545 y Pereira Edif. Centro
 Financiero, 4to piso, Ofi. 401
 Contribuyente Especial N° 636
 Dir. Sucursal: Cuenca, Remigio Crespo y Guayas (esquina).
 Edificio San José Tercer piso. Oficina 305.

Fecha y Hora de Autorización: 2018-11-05 06:29:13.0
 N° Autorización: 0511201801179129015100120040020003117177846333318
 Clave de Acceso: 0511201801179129015100120040020003117177846333318

Cliente	BALNEARIOS DURAN SA	C.I. o Ruc	0190001237001
Dirección	AV. RICARDO DURAN SN - BAÑOS	Ciudad	Cuenca
Telefono	072892302		

Descripción	Precio Unitario	Cantidad	Total
1422227 - Recurrente Internet Simetrico Corporativo Mensual - Ubicación: : BALNEARIOS DURAN	300.00	1.00	300.00

Forma Pago	Total	Plazo	Unidad Tiempo
OTROS CON UTILIZACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO	336.00	10	días

Subtotal 12%	300.00
Subtotal 0%	0.00
Subtotal No objeto de IVA	0.00
Subtotal Exento de IVA	0.00
Subtotal sin impuestos	300.00
Total descuento	0.00
IVA 12%	36.00
ICE	0.00
IVA 0%	0.00
IRBPNR	0.00
PROPINA	0.00
Valor Total	336.00

Correo cliente:
 sistemas@hosteriaduran.com;adquisiciones@hosteriaduran.com;gerente@hosteriaduran.com

Codigo cliente: 2319
 Fecha Corte: 30/11/2018 Fecha Pago: 10/11/2018
 Mensaje: Si usted desea mayor información sobre nuestros servicios o su factura, por favor comunicarse con su Ejecutivo de Cobranzas elopez@cue.puntonet.ec ó a nuestro PBX (07) 288 5359 ext 428

Fuente: Balnearios Durán S.A. – Archivos contables septiembre a diciembre del 2018

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
 VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 52 Resumen de consumo telefónico – septiembre a diciembre del 2018

Descripción	Cant. de Extensiones	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Costo por extensión
Línea telefónica 1 - 2892301	62	\$26.76	\$26.76	\$26.96	\$23.06	\$103.54	\$1.67
Línea telefónica 2 - 2892302		\$27.00	\$26.81	\$28.21	\$24.02	\$106.04	\$1.71
Línea telefónica 3 – 2892485		\$29.10	\$28.08	\$27.10	\$22.98	\$107.26	\$1.73
Línea telefónica 4 - 2892486		\$26.76	\$26.76	\$27.05	\$25.01	\$105.58	\$1.70
Línea telefónica 5 - 2892488		\$16.72	\$17.69	\$17.18	\$14.64	\$66.23	\$1.07
Total líneas bajo Central IP	62	\$126.34	\$126.10	\$126.50	\$109.71	\$488.65	\$7.88
Línea telefónica 6 - 2892354 (Novaqua)		\$27.56	\$25.43	\$28.40	\$22.78	\$104.17	

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Facturas Teléfono septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

Anexo 53. Distribución de consumo telefónico por extensiones (Central IP) – septiembre a diciembre del 2018

Área	Descripción	Cant. de Extensiones	Costo por extensión	Consumo	Consumo por área
Relajación y bienestar	Complejo Balneario	1	\$7.88	\$7.88	\$31.53
	Complejo Hostería	1	\$7.88	\$7.88	
	Complejo Riñón	1	\$7.88	\$7.88	
	Complejo Novaqua	1	\$7.88	\$7.88	
Administración	Gerencia	1	\$7.88	\$7.88	\$78.81
	Recursos Humanos	1	\$7.88	\$7.88	
	Adquisiciones y Bodega	2	\$7.88	\$15.76	
	Contabilidad (Contadora, Auxiliar 1, Auxiliar 2 y Costos)	4	\$7.88	\$31.53	
	Comercial y Marketing	1	\$7.88	\$7.88	
	Informático	1	\$7.88	\$7.88	
Otras Áreas	Hospedaje, Alimentos y Bebidas	48	\$7.88	\$378.31	\$378.31
Total					\$488.65

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAULA CHIMBO



Anexo 54. Porcentajes de consumo de gas centralizado por área

OFICIO BN-OP-001

hosteria durán
La hostería de las aguas termales

Cuenca, 10 Abril de 2019

Srtas.
Verónica Benenaula
Daniela Durán

Autoras del Proyecto Integrador “Análisis y determinación de los costos de operación de los servicios de relajación y bienestar en la Empresa Hostería Durán S.A”

Yo, Ing. Diego Tobar Gerente de Operaciones de “Balnearios Durán S.A”. certifico que con el objeto de mejorar el tratamiento y distribución de gas industrializado se realizó un estudio basado en el uso y consumo de dicho recurso, por lo cual se detalla a continuación el proceso de análisis, tomando en cuenta se tiene definido dos establecimientos: Edificio Central y Sector los Hervideros, por la logística de distribución del proveedor. Sin embargo, el tratamiento de distribución es el mismo.

En primer lugar, se consideró las facturas de gas y se registró mensualmente la cantidad de tanques entregados por el proveedor para cada área durante un año, por lo que se conoció con precisión cuantos Kilogramos consume cada área y en cada complejo, con lo cual se precedió a realizar un promedio ponderado de consumo en kilogramos.

A continuación, se presenta la distribución para cada establecimiento, mismo que se encuentra definido por área y lugar de consumo de gas.

Distribución de gas en el Edificio Central

AREA	DESCRIPCION	%	TOTAL %
Alimentos y Bebidas	Cafeteria del Balneario	3,15%	24%
	Cocina General	15,85%	
	Cocina Sigsales	1,20%	
	Cafeteria Hosteria	3,55%	
Hospedaje	Habitaciones	32,10%	32%
Relajación y Bienestar	Complejo Balneario	28,29%	44%
	Complejo Hosteria	15,85%	



Distribución de gas en el Edificio sector Los Hervideros

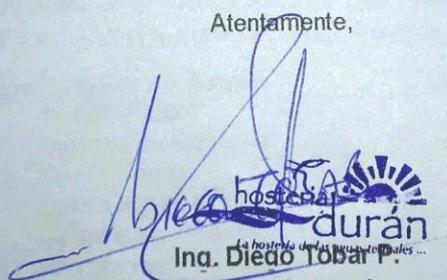
AREA	DESCRIPCION	%	TOTAL %
Alimentos y Bebidas	Cafeteria del Riñon	19,5%	32%
	Cafeteria del SPA	12,7%	
Relajación y Bienestar	Complejo Spa	67,8%	100%

Distribución del área de Relajación y Bienestar

Hosteria		
Máquina de turco		5%
Calefones		95%
Total consumo		100%
Balneario		
Máquina de turco		12%
Calefones		88%
Total consumo		100%
Novaqua		
Máquina de baños de cajón		20%
Calefones		80%
Total consumo		100%

Sin otro particular, certifico y autorizo que la información compartida con las interesadas, se pueda hacer uso que se estime conveniente.

Atentamente,


 Inq. Diego Tobar P.
 Gerente de Operaciones
 Balnearios Durán S.A

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Líder de Operaciones

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 55. Valor de los edificios revaluados en el año 2012

Complejo	Descripción	Valor Total	
Edificio Central			\$1,356,199.00
Complejo Hostería	Baños turcos	\$31,750.00	\$66,316.01
	Duchas, vestidores y boletería	\$26,550.00	
	Pavimento de piscina	\$4,368.00	
	Parqueadero	\$3,648.01	
Complejo Balneario	Baños reservados y baterías sanitarias	\$22,650.00	\$100,219.99
	Boletería	\$2,400.00	
	Camerinos y duchas en Piscina Especial	\$7,680.00	
	Construcción Piscina Especial	\$23,940.00	
	Construcción Piscina General	\$14,800.00	
	Pavimento con adocreto de Piscina Especial	\$6,660.00	
	Pavimento con adocreto de Piscina General	\$5,196.00	
	Cerramiento de la Piscinas	\$7,425.00	
Parqueadero	\$9,468.99		
Otras áreas (Alimentos y bebidas; Hospedaje y Recreaciones)	Salones de recepción y cafetería	\$312,520.00	\$1,100,823.00
	Acceso a salones con pavimento	\$1,800.00	
	Restaurant y cafetería	\$131,280.00	
	Cafetería Riñón	\$5,040.00	
	Gimnasio y cancha de raquet	\$136,500.00	
	Recepción y habitaciones	\$483,240.00	
	Cancha de tenis	\$6,120.00	
Parqueadero	\$24,323.00		
Administración y bodega	Oficinas administrativas (casa vieja)	\$17,600.00	\$88,840.00
	Oficinas administrativas	\$31,240.00	
	Área de bodega	\$40,000.00	
Edificio sector los Hervideros			\$113,060.00
Complejo Riñón	Bodega (Planta baja)	\$8,820.00	\$85,835.17
	Vestidores y Duchas	\$4,500.00	
	Edificio de Baños turcos de mujeres	\$18,720.00	
	Edificación de Baños Turcos de damas	\$7,000.00	
	Baños Turcos de Hombres	\$6,600.00	
	Área de terraza	\$2,100.00	
	Construcción de Piscina en General	\$12,500.00	
	Tanques de Agua de reserva	\$3,500.00	
	Pavimento de Piscina General	\$6,360.00	
	Pavimento en acceso peatonal	\$1,200.00	
	Cerramiento de piscinas	\$1,200.00	
	Parqueadero	\$13,335.17	
Complejo Novaqua	Piscina en Hormigón	\$4,200.00	\$27,224.83
	Cerramiento de piscinas	\$1,200.00	
	Lavandería	\$8,820.00	
	Parqueadero	\$13,004.83	

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Informes de Revaluación de Edificios año 2012

Elaborado por: Las autor



Anexo 56. Depreciación de Propiedad, Planta y Equipo Complejo Hostería - septiembre a diciembre del 2018

Cant.	Código	Descripción	F. deprec	Valor	Vida Útil	Cuota de Depreciación	
						Anual	Cuatrimestral
Edificios						\$3.942,33	\$1.314,11
1	REVALUACIÓN	Instalaciones (Revaluación)	1/1/2012	\$66.316,01	50	\$1.326,32	\$442,11
1	EDBHMJ014	Remodelación Hostería (boletería)	14/5/2013	3.033,89	50	\$60,68	\$20,23
1	EDREMODENTHOS	Remodelación entrada principal de la Hostería	1/11/2017	2.177,09	20	\$108,85	\$36,28
1	EDMEJHOSTERMA	Remodelación Hostería (termas y fosas de lodo)	24/11/2017	45.000,36	20	\$2.250,02	\$750,01
1	EDMEJPIEDRABA	Remodelación complejos(piedra para paredes)	25/7/2018	3.929,22	20	\$196,46	\$65,49
Instalaciones						\$1.335,71	\$445,24
1	SGINSTLETR001	Letrero y estructura metálica Hostería Durán	1/11/2013	306,42	10	\$30,64	\$10,21
1	INSSGALCANT00	Construcción alcantarillado para agua termal	1/2/2014	\$2.538,01	10	\$253,80	\$84,60
1	INSTFIBOPTICA	Fibra óptica conexión Hostería-Riñón-Novaqua	21/4/2014	165,92	10	\$16,59	\$5,53
1	IVIASACCBALN0	Vías acceso asfalto 2 pulgadas	20/6/2014	4.128,19	10	\$412,82	\$137,61
1	IVIASACCPERGB	Veredas bordillos camineras y pérgola	17/7/2014	2.367,61	10	\$236,76	\$78,92
1	IVIASACCBAL00	Jardineras adicionales	21/7/2014	499,42	10	\$49,94	\$16,65
1	INHOSESTMET00	Estructura aluminio beige 3 módulos 4 puertas	20/7/2015	1.600,00	10	\$160,00	\$53,33
1	INSGASCENT001	Gas centralizado central	5/12/2016	1.751,54	10	\$175,15	\$58,38
Equipos						\$339,39	\$113,13
1	EQBALAVGASOLO	Hidrolavadora 13h gasolina	8/3/2014	151,61	10	\$15,16	\$5,05
1	EQVTACENTRALT	Central Telefónica IP	19/4/2014	\$81,83	10	\$8,18	\$2,73
1	EQBALHIDROLAK	Hidrolavadora koufer 2900 psi 3.0 gpm	20/8/2015	94,65	10	\$9,46	\$3,15
1	EQBALMALHERRK	Maleta de herramientas koufer	20/8/2015	41,16	10	\$4,12	\$1,37
1	EQHOSTBOMBA5H	Bomba Barnes 5hp 220v motor trifásico	9/11/2015	\$1.213,63	10	\$121,36	\$40,45
1	EQTURCOAUTOM0	Turco a gas automático	14/3/2017	\$1.656,79	10	\$165,68	\$55,23
1	EQBALNHIDROLA	Hidrolavadora 15d28 7a diesel 2800 psi	21/7/2017	154,23	10	\$15,42	\$5,14
Muebles y Enseres						\$30,60	\$10,20
4	MEHOSTERMPER0	Perezosas roma sin teka	28/11/2017	\$306,02	10	\$30,60	\$10,20
Equipo de computación						\$206,87	\$68,96
1	ECBALIMPR001	Impresora hp 1102w laser monocromática	2/03/2016	\$132,00	3	\$44,00	\$14,67
8	ECBALKIT8CAMA	Cámaras hikvision HD 720 p	7/2/2017	488,60	3	\$162,87	\$54,29
Herramientas						\$17,67	\$5,89
1	HBROCAS002	Juego de Herramientas	27/3/2014	\$176,74	10	\$17,67	\$5,89
Total Depreciación de Propiedad, Planta y Equipo Hostería Septiembre a Diciembre del 2018							\$1.957,53

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Base contable septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras



Anexo 57. Depreciación de Propiedad, Planta y Equipo Complejo Balneario - septiembre a diciembre del 2018

Cant.	Código	Descripción	F. deprec.	Valor	Vida Útil	Cuota de Depreciación	
						Anual	Cuatrimstral
Edificios						\$12.137,35	\$4.045,78
1	REVALUACIÓN	Instalaciones (Revaluación)	1/1/2012	\$100.219,99	50	\$2.004,40	\$668,13
1	EDREMODENTHOS	Remodelación entrada principal de la Hostería	1/11/2017	5.650,97	20	\$282,55	\$94,18
1	EDMEJBALNEARI	Remodelación Balneario (termas y vestidores)	18/5/2018	193.078,84	20	\$9.653,94	\$3.217,98
1	EDMEJPIEDRABA	Remodelación complejos(piedra para enlucir paredes)	25/7/2018	3.929,22	20	\$196,46	\$65,49
Instalaciones						\$3.146,37	\$1.048,79
1	SGINSTLETR001	Letrero y estructura metálica Hostería Durán	1/11/2013	795,35	10	\$79,54	\$26,51
1	INSSGALCANT00	Construcción alcantarillado para agua termal	1/2/2014	\$5.767,17	10	\$576,72	\$192,24
1	INSBALPISCBOM	Bomba e instalación	24/3/2014	2.043,34	10	\$204,33	\$68,11
1	INSTFIBOPTICA	Fibra óptica conexión Hostería-Riñón-Novaqua	21/4/2014	430,68	10	\$43,07	\$14,36
1	IVIASACCBALN0	Vías acceso asfalto 2 pulgadas	20/6/2014	10.715,37	10	\$1.071,54	\$357,18
1	IVIASACCPERGB	Veredas bordillos camineras y pérgola	17/7/2014	6.145,52	10	\$614,55	\$204,85
1	IVIASACCBAL00	Jardineras adicionales	21/7/2014	1.296,33	10	\$129,63	\$43,21
1	INSBALPISCBOM	Bomba Jacuzzi carvin 3hp 110/220v-tobogan	25/2/2016	1.143,64	10	\$114,36	\$38,12
1	INSGASCENT001	Gas centralizado central	5/12/2016	3.126,26	10	\$312,63	\$104,21
Equipos						\$115,91	\$38,64
1	EQBALAVGASOLO	Hidrolavadora 13h gasolina	8/3/2014	393,52	10	\$39,35	\$13,12
1	EQVTACENTRALT	Central Telefónica IP	19/4/2014	\$81,83	10	\$8,18	\$2,73
1	EQBALHIDROLAK	Hidrolavadora koufer 2900 psi 3.0 gpm	20/8/2015	245,68	10	\$24,57	\$8,19
1	EQBALMALHERRK	Maleta de herramientas koufer	20/8/2015	37,73	10	\$3,77	\$1,26
1	EQBALNHIDROLA	Hidrolavadora 15d28 7a diesel 2800 psi	21/7/2017	400,33	10	\$40,03	\$13,34

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Cant.	Código	Descripción	F. deprec.	Valor	Vida Útil	Cuota de Depreciación	
						Anual	Cuatrimstral
Muebles y Enseres						\$314,85	\$104,95
12	MESILLABALCBR	Sillas ratán con brazos café	15/3/2018	\$423,12	10	\$42,31	\$14,10
20	MESILLABALSBR	Sillas ratán sin brazos café	15/3/2018	\$651,60	10	\$65,16	\$21,72
1	MECASILLBALN0	Mueble con 30 casilleros – balneario	13/8/2018	\$219,30	10	\$21,93	\$7,31
1	MEBRMOSTEST00	Mostrador estante	20/11/2012	1.104,80	10	\$110,48	\$36,83
8	MEPERT0001	Perezosa con teka	22/2/2013	749,70	10	\$74,97	\$24,99
Equipo de computación						\$262,96	\$87,65
3	ECBALCAM002	Cámaras balneario	31/1/2017	\$523,26	3	\$174,42	\$58,14
1	ECIMPBAL003	Impresora Epson tm u-220 d-806	12/5/2017	\$265,63	3	\$88,54	\$29,51
Herramientas						\$16,20	\$5,40
1	HBROCAS001	Juego de Herramientas	27/3/2014	\$162,01	10	\$16,20	\$5,40
Total Depreciación de Propiedad, Planta y Equipo Balneario Septiembre a Diciembre del 2018							\$5.331,21

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Base contable septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras



Anexo 58. Depreciación de Propiedad, Planta y Equipo Complejo Riñón - septiembre a diciembre del 2018

Cantidad	Código	Descripción	F. deprec	Valor	Vida Útil	Cuota de Depreciación	
						Anual	Cuatrimestral
Edificios						\$7.466,76	\$2.488,92
1	REVALUACIÓN	Instalaciones (Revaluación)	1/1/2012	\$85.835,17	50	\$1.716,70	\$572,23
1	TURCORINONAMP	Turco del Riñón	22/1/2015	36.863,96	50	\$737,28	\$245,76
1	EDMEJPIEDRABA	Remodelación complejos(piedra para paredes)	25/7/2018	3.929,22	20	\$196,46	\$65,49
1	EDMEJRINON	Remodelación del Riñón (termas, boletería)	28/8/2018	96.326,41	20	\$4.816,32	\$1.605,44
Instalaciones						\$2.369,06	\$789,69
1	INSSGALCANT00	Construcción alcantarillado para agua termal	1/2/2014	\$2.370,26	10	\$237,03	\$79,01
1	INSTFIBOPTICA	Fibra óptica conexión Hostería-Riñón-Novaqua	21/4/2014	266,88	10	\$26,69	\$8,90
1	REMOVEDUCRIÑ	Remodelación vestidores y duchas Riñón	30/9/2015	21.053,46	10	\$2.105,35	\$701,78
Equipos						\$347,17	\$115,72
1	EQBALAVGASOLO	Hidrolavadora 13h gasolina	8/3/2014	243,85	10	\$24,38	\$8,13
1	EQVTACENTRALT	Central Telefónica IP	19/4/2014	\$81,83	10	\$8,18	\$2,73
1	EQGENRINONSPA	Generador ef-4000dfw Riñón-Spa	19/5/2015	1.329,41	10	\$132,94	\$44,31
1	EQBALHIDROLAK	Hidrolavadora koufer 2900 psi 3.0 gpm	20/8/2015	152,24	10	\$15,22	\$5,07
1	EQBALMALHERRK	Maleta de herramientas koufer	20/8/2015	91,76	10	\$9,18	\$3,06
1	EQRINONBOMBA5	Bomba Barnes 5hp 220v motor trifásico	9/11/2015	1.324,59	10	\$132,46	\$44,15
1	EQBALNHIDROLA	Hidrolavadora 15d28 7a diesel 2800 psi	21/7/2017	248,07	10	\$24,81	\$8,27
Muebles y Enseres						\$37,95	\$12,65
1	MECASILLRINON	Mueble con 66 casilleros	17/7/2018	\$160,20	10	\$16,02	\$5,34
1	MECASILLRINON	Mueble con 10 casilleros	23/7/2018	\$219,30	10	\$21,93	\$7,31
Equipo de computación						\$116,96	\$38,99
1	ECBALIMPR002	Impresora hp 1102w laser monocromática	11/4/2016	\$133,93	3	\$44,64	\$14,88
1	ECCAMRINON001	Cámaras hikvision hd-tvi res.720 p	7/8/2018	\$216,96	3	\$72,32	\$24,11
Herramientas						\$39,40	\$13,13
1	HBROCAS002	*Juego de Herramientas	27/3/2014	\$393,97	10	\$39,40	\$13,13
Total Depreciación de Propiedad, Planta y Equipo Riñón Septiembre a Diciembre del 2018							\$3.459,10

Fuente: Bañerios Durán S.A.- Base contable septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 59. Depreciación de Propiedad, Planta y Equipo Complejo Novaqua - septiembre a diciembre del 2018

Cantidad	Código	Descripción	F. deprec	Valor	Vida Útil	Cuota de Depreciación	
						Anual	Cuatrimstral
Edificios						\$14.172,54	\$4.724,18
1	REVALUACIÓN	Instalaciones (Revaluación)	1/1/2012	\$27.224,83	50	\$544,50	\$181,50
1	EDRSPA001	Construcción (área de relajación y bienestar)	1/7/2012	440.081,26	50	\$8.801,63	\$2.933,88
1	EDRSPA003	Área de masajes	1/7/2012	51439,59	50	\$1.028,79	\$342,93
1	REMODELSPATUR	Remodelación Novaqua (turco)	1/10/2016	6.950,34	20	\$347,52	\$115,84
1	EDMEJSPA	Remodelación Novaqua(baños de cajón y sauna)	18/5/2018	65.073,05	20	\$3.253,65	\$1.084,55
1	EDMEJPIEDRABA	Remodelación complejos(piedra para paredes)	25/7/2018	3.929,22	20	\$196,46	\$65,49
Instalaciones						\$847,57	\$282,52
1	INSSPACUEVA00	Reconstrucción cueva spa	14/5/2013	4.846,36	20	\$242,32	\$80,77
1	INSSGALCANT00	Construcción alcantarillado para agua termal	1/2/2014	\$2.769,96	10	\$277,00	\$92,33
1	INSTFIBOPTICA	Fibra óptica conexión Hostería-Riñón-Novaqua	21/4/2014	260,26	10	\$26,03	\$8,68
1	EQGASCENTBALR	Tanque almacenamiento gas centralizado Riñón	27/11/2017	3.022,27	10	\$302,23	\$100,74
Equipos						\$350,26	\$116,75
1	EQBRSPA005	Robot para tratamientos	1/7/2012	1232,14	10	\$123,21	\$41,07
1	EQBRSPA006	Esterilizador	1/7/2012	191,96	10	\$19,20	\$6,40
1	EQBALAVGASOLO	Hidrolavadora 13h gasolina	8/3/2014	237,81	10	\$23,78	\$7,93
1	EQVTACENTRALT	Central Telefónica IP	19/4/2014	\$81,83	10	\$8,18	\$2,73
1	EQGENRINONSPA	Generador ef-4000dfw Riñón-Spa	19/5/2015	1.296,47	10	\$129,65	\$43,22
1	EQBALHIDROLAK	Hidrolavadora koufer 2900 psi 3.0 gpm	20/8/2015	148,46	10	\$14,85	\$4,95
1	EQBALMALHERRK	Maleta de herramientas koufer	20/8/2015	72,03	10	\$7,20	\$2,40
1	EQBALNHIDROLA	Hidrolavadora 15d28 7a diesel 2800 psi	21/7/2017	241,92	10	\$24,19	\$8,06
Muebles y Enseres						\$1.997,89	\$665,96
6	MERSPAPIS002	Parasoles y bases	1/7/2012	\$223,21	10	\$22,32	\$7,44
12	MERSPAPISC001	Perezosas	1/7/2012	\$1.350,00	10	\$135,00	\$45,00
30	MERSPAPISC003	Sillas	1/7/2012	\$2.970,00	10	\$297,00	\$99,00
4	MERSPAPISC004	Mesas esquineras	1/7/2012	\$450,00	10	\$45,00	\$15,00
1	MESPAM0001	Mesa Sole	22/2/2013	2.144,18	10	\$214,42	\$71,47
1	MESPASILL0001	Sillón Boca	22/2/2013	2.524,43	10	\$252,44	\$84,15

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Cantidad	Código	Descripción	F. deprec	Valor	Vida Útil	Cuota de Depreciación	
						Anual	Cuatrimestral
1	MESPASILL0002	Sillón Boca	22/2/2013	3.102,48	10	\$310,25	\$103,42
1	MESPAMP0001	Mesa, base y parasol	22/2/2013	628,86	10	\$62,89	\$20,96
1	MESPAPER001	Perezosa	22/2/2013	224,40	10	\$22,44	\$7,48
1	MERSPAREP001	Mesa redonda Bilbao	1/7/2012	1963,2	10	\$196,32	\$65,44
1	MERSPAREP002	Retapizado de sillas	1/7/2012	387,9	10	\$38,79	\$12,93
1	MERSPAREP003	Mesa sole esquinera	1/7/2012	518,4	10	\$51,84	\$17,28
2	MERSPAREP005	Butaca de agua	1/7/2012	481,61	10	\$48,16	\$16,05
1	MERSPAREP006	Mesa de agua	1/7/2012	203,44	10	\$20,34	\$6,78
1	MERSPAREP007	Butaca de agua	1/7/2012	259,1	10	\$25,91	\$8,64
1	MERSPAREP008	Counter recepción	1/7/2012	720	10	\$72,00	\$24,00
1	MERSPAMAS001	Camilla	1/7/2012	321,43	10	\$32,14	\$10,71
1	MERSPAMAS002	Camilla	1/7/2012	321,43	10	\$32,14	\$10,71
1	MERSPAMAS003	Camilla cosmetóloga	1/7/2012	258,93	10	\$25,89	\$8,63
1	MERSPAMAS004	Silla con respaldar	1/7/2012	111,61	10	\$11,16	\$3,72
2	MERSPAMAS005	Mesas auxiliares	1/7/2012	187,5	10	\$18,75	\$6,25
1	MERSPAMAS006	Perezosa reclinable	1/7/2012	109,26	10	\$10,93	\$3,64
1	MERSPAMAS007	Mesa baja	1/7/2012	93,75	10	\$9,38	\$3,13
1	MERSPAMAS008	Mesa de centro cubos	1/7/2012	96,43	10	\$9,64	\$3,21
1	MECAMILLASPA0	Camilla	14/4/2014	327,37	10	\$32,74	\$10,91
Equipo de computación						\$302,63	\$100,88
1	ECBALCAM001	Kit cámara hikvision+2 cámara tubo+1 balum video	3/1/2017	\$576,89	3	\$192,30	\$64,10
1	ECSPAIMPYUPS0	Impresora Epson tmu 220-ups	2/7/2018	331,00	3	\$110,33	\$36,78
Herramientas						\$30,93	\$10,31
1	HBROCAS002	*Juego de Herramientas	27/3/2014	\$309,29	10	\$30,93	\$10,31
Total Depreciación de Propiedad, Planta y Equipo Novaqua Septiembre a Diciembre del 2018							\$5.900,61

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Base contable septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENAU LA CHIMBO



Anexo 60. Depreciación de Propiedad, Planta y Equipo Administración - septiembre a diciembre del 2018

Cantidad	Código	Descripción	Fecha de deprec.	Valor del activo	Vida Útil	Cuota de Depreciación	
						Anual	Cuatrimestral
Edificios						\$7,521.98	\$2,507.33
1	REVALUACIÓN	Instalaciones (revaluación)	01/01/2012	\$88,840.00	50	\$1,776.80	\$592.27
1	EDADQUISICION	Oficina de Adquisiciones y Bodega	16/09/2014	\$6,422.23	50	\$128.44	\$42.81
1	EDMEJCASONAAD	Remodelación casa patrimonial	24/11/2017	\$107,945.42	20	\$5,397.27	\$1,799.09
1	EDMEJPISOCONT	Piso flotante contabilidad101.92	12/01/2018	\$1,672.64	10	\$167.26	\$55.75
1	EDMECALFPISOO	Piso térmico oficina administración-contabilidad	11/01/2018	\$521.98	10	\$52.20	\$17.40
Instalaciones						\$12.51	\$4.17
1	INSTFIBOPTICA	Fibra óptica conexión Hostería-Riñón-Novaqua	21/04/2014	\$125.05	10	\$12.51	\$4.17
Equipos						\$1,167.49	\$389.16
1	EQCOCO1005	Copiadora multifunción	06/04/2011	\$800.00	10	\$80.00	\$26.67
1	EQSGCF001	Cuatro frío	25/05/2011	\$7,450.31	10	\$745.03	\$248.34
1	EQVTACENTRALT	Central Telefónica IP	19/04/2014	\$818.31	10	\$81.83	\$27.28
1	EQBODCONGIND0	Congelador Industrial	09/07/2015	\$1,700.00	10	\$170.00	\$56.67
1	EQGERSTV001	Televisor led 43 p smart	06/11/2017	\$424.11	10	\$42.41	\$14.14
1	EQVTASSTV001	Televisor led 49 p smart	06/11/2017	\$482.14	10	\$48.21	\$16.07
Muebles y Enseres						\$1,066.29	\$355.43
2	MEVTAEST001	Estación best cerezo negro	01/03/2013	\$630.00	10	\$63.00	\$21.00
1	MEVTAGAB001	Archivador gabinete alto	01/03/2013	\$255.00	10	\$25.50	\$8.50
1	MEVTAMOD001	Archivador módulo vertical	01/03/2013	\$498.00	10	\$49.80	\$16.60
1	MEVTASILLA001	Silla Fargo	01/03/2013	\$103.00	10	\$10.30	\$3.43
10	MEVTASSILLSEC	Silla secretaria neumática	04/10/2013	\$803.61	10	\$80.36	\$26.79
1	MYEVTASMSESIO	Mesa de sesiones ovalada	02/12/2013	\$660.30	10	\$66.03	\$22.01
4	MYEVTASSILLAS	Silla secretaria neumática giratoria	02/12/2013	\$332.16	10	\$33.22	\$11.07
1	MEADQESTACION	Estación de trabajo	11/03/2014	\$280.00	10	\$28.00	\$9.33
1	MEADQESTANTE0	Estante archivador	11/03/2014	\$187.50	10	\$18.75	\$6.25
1	MEADQSILLON00	Sillón yute negro	11/03/2014	\$134.20	10	\$13.42	\$4.47
1	MYEBODMESACER	Mesa acero inoxidable	01/04/2014	\$750.00	10	\$75.00	\$25.00



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Cantidad	Código	Descripción	Fecha de deprec.	Valor del activo	Vida Útil	Cuota de Depreciación	
						Anual	Cuatrimestral
1	CONTSILLASEC	Silla secretaria neumática giratoria	09/04/2014	\$84.82	10	\$8.48	\$2.83
1	MEBIBLIO10ADM	Biblioteca de 10 espacios melanine	20/02/2018	\$699.68	10	\$69.97	\$23.32
1	MEBIBLIO5ADM0	Biblioteca 5 espacios 2 puertas melanine	20/02/2018	\$294.74	10	\$29.47	\$9.82
1	MECORHA001	Archivador 4 gavetas	27/10/2011	\$242.00	10	\$24.20	\$8.07
1	MECORHE001	Estación best (escritorio)	27/10/2011	\$368.00	10	\$36.80	\$12.27
1	MECORHS001	Silla Fargo media reclinable	27/10/2011	\$80.00	10	\$8.00	\$2.67
2	MECORHS002	Silla censa	27/10/2011	\$74.10	10	\$7.41	\$2.47
1	MECORTINADM00	Cortina cebra-instalación	05/12/2017	\$1,577.94	10	\$157.79	\$52.60
1	MECOSTOESTAC	Estación de trabajo	11/03/2014	\$280.00	10	\$28.00	\$9.33
1	MEMESAREUADM0	Mesa de reuniones rectangular	04/12/2017	\$509.00	10	\$50.90	\$16.97
1	MERHESTANTE00	Estante archivador	11/03/2014	\$122.32	10	\$12.23	\$4.08
10	MESILLONDIRAD	Sillón presidencial giratorio	04/12/2017	\$1,463.20	10	\$146.32	\$48.77
3	MESILLSBADM00	Silla secretaria giratoria	20/02/2018	\$233.34	10	\$23.33	\$7.78
Equipo de computación						\$2,615.97	\$871.99
1	ECADMIMPR001	Impresora hp m201dw laser monocromática	02/03/2016	\$182.00	3	\$60.67	\$20.22
1	ECADQIMPRESO	Impresora/copias. /scan. Epson l375	20/05/2016	\$295.00	3	\$98.33	\$32.78
1	ECADMSESRVIDOR	Servidor hp proliant ml 110	03/02/2017	\$2,312.00	3	\$770.67	\$256.89
1	ECMONITBOD001	Monitor AOC Led	23/03/2017	\$104.00	3	\$34.67	\$11.56
1	ECADMCOMPGCIA	Computador hp 20c006 c13	02/05/2017	\$650.00	3	\$216.67	\$72.22
1	ECMONITBOD002	Monitor AOC Led	20/06/2017	\$73.00	3	\$24.33	\$8.11
1	ECADMRED003	Red de datos - casa remodelada	04/10/2017	\$1,787.41	3	\$595.80	\$198.60
3	ECADM3TELFIP0	Teléfono IP prop. Panasonic	10/11/2017	\$629.50	3	\$209.83	\$69.94
1	ECPROYECTORAD	Proyector Epson Powerlite x36 wfbk7603447	27/11/2017	\$642.00	3	\$214.00	\$71.33
1	ECADMIMPRESOR	Impresora multifunción Xerox b405	06/12/2017	\$574.00	3	\$191.33	\$63.78
1	ECCPUONTA001	CPU motherboard Asus-procesador intel core	14/09/2018	\$599.00	3	\$199.67	\$66.56
Total Depreciación de Propiedad, Planta y Equipo Administración Septiembre a Diciembre del 2018						\$4,128.08	

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Base contable septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 61. Gasto de publicidad y marketing – septiembre a diciembre del 2018

Detalle	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Auspicios publicitarios	\$217.68				\$217.68
Publicidad marketing online	\$175.48				\$175.48
Folletos para Feria	\$690.00				\$690.00
Publicidad Radio Visión	\$600.00	\$600.00	\$300.00	\$300.00	\$1,800.00
Publicidad Radio FM880	\$650.00	\$650.00	\$650.00		\$1,950.00
Publicidad en catálogos, letreros y banner	\$364.00	\$364.00	\$0.00		\$728.00
Publicidad online communitiy manager	\$446.43	\$446.43	\$446.43	\$446.43	\$1,785.72
Publicidad Revista Expats		\$285.00			\$285.00
Marketing online		\$163.04	\$185.68	\$227.58	\$576.30
Sesiones fotográficas			\$100.00		\$100.00
Impresión flyers			\$91.96		\$91.96
Publicidad Radio Tomebamba			\$300.54		\$300.54
Publicidad Radio Mágica			\$580.00		\$580.00
Publicidad en Señalética				\$180.00	\$180.00
Total	\$3,143.59	\$2,508.47	\$2,654.61	\$1,154.01	\$9,460.68

Fuente: Balnearios Durán S.A. - Base contable septiembre a diciembre del 2018

Elaborado por: Las autoras



Anexo 62. Inductor de recursos operacionales – Área ocupada en el proceso de limpieza (m2)

Descripción	Actividades								Total m2
	Limpieza de áreas comunes	Limpieza de piscina	Limpieza de turcos	Limpieza de termas de contraste	Limpieza de piscina o cava de lodo termal	Limpieza de reservados	Limpieza de baños de cajón	Limpieza de sauna	
Hostería									
Área ocupada en el proceso de limpieza- Hostería	157.86	364.00	127.00	41.04	33.78	0.00	0.00	0.00	723.68
Balneario									
Área ocupada en el proceso de limpieza- Balneario	1270.40	319.00	62.00	62.88	38.25	151.00	0.00	0.00	1903.53
Riñón									
Área ocupada en el proceso de limpieza- Riñón	861.25	125.00	169.00	20.25	3.36	0.00	0.00	0.00	1178.86
Novaqua									
Área ocupada en el proceso de limpieza- Novaqua	369.12	404.80	12.46	151.30	21.39	0.00	11.99	7.42	978.48

Fuente: Balnearios Durán S.A.

Elaborado por: Las autoras

Anexo 63. Inductor de recursos operacionales – Capacidad en metros cúbicos de las piscinas y terma caliente

Complejo	Piscina	Terma Caliente	Piscina o cava de lodo	Total Inductor
Hostería	142,80	6,74	3,42	152,96
Balneario	328,11	11,73	4,87	344,72
Riñón	131,64	8,03	0	139,67
Novaqua	147,50	11,73	3,01	162,24

Fuente: Balnearios Durán S.A.

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA

VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAULA CHIMBO



Anexo 64. Inductor de recursos operacionales – Metros cúbicos consumidos

Área	Inductor	Valores a Distribuir	Actividades						
			Limpieza de áreas comunes	Limpieza de piscina	Limpieza de turcos	Limpieza de termas de contraste	Limpieza de piscina o cava de lodo	Limpieza de reservados	Ofrecer áreas de duchas, vestidores, sanitarios
Hostería									
Vestidores y Baños	Directo a la actividad	1777,66	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1777,66
Termas	Directo a la actividad	229,13	0,00	0,00	0,00	229,13	0,00	0,00	0,00
Limpieza general de las instalaciones	Área ocupada en el p. de limpieza	723,68	157,86	364,00	127,00	41,04	33,78	0,00	0,00
	Metros cúbicos	360,00	78,53	181,07	63,18	20,42	16,80	0,00	0,00
Total Hostería m3		2366,80	78,53	181,07	63,18	249,55	16,80	0,00	1777,66
Balneario									
Vestidores y Baños	Directo a la actividad	1479,98	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1479,98
Termas	Directo a la actividad	211,18	0,00	0,00	0,00	211,18	0,00	0,00	0,00
Limpieza general de las instalaciones	Área ocupada en el p. de limpieza	1903,53	1270,40	319,00	62,00	62,88	38,25	151,00	0,00
	Metros cúbicos	432,00	288,31	72,40	14,07	14,27	8,68	34,27	0,00
Total Balneario m3		2123,16	288,31	72,40	14,07	225,45	8,68	34,27	1479,98



Área	Inductor	Valores a Distribuir	Actividades								
			Limpieza de áreas comunes	Limpieza de piscina	Limpieza de turcos	Limpieza de termas de contraste	Limpieza de piscina o cava de lodo	Limpieza de baños de cajón	Limpieza de sauna	Lavado de prendas	Ofrecer áreas de duchas, sanitarios
Riñón											
Vestidores y Baños	Directo a la actividad	2665,17	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2665,17
Termas	Directo a la actividad	272,99	0,00	0,00	0,00	272,99	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Limpieza general de las instalaciones	Área ocupada en el p. de limpieza	1178,86	861,25	125,00	169,00	20,25	3,36	0,00	0,00	0,00	0,00
	Metros cúbicos	576,00	420,81	61,08	82,57	9,89	1,64	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Riñón m3		3514,15	420,81	61,08	82,57	282,88	1,64	0,00	0,00	0,00	2665,17
Novaqua											
Vestidores y Baños	Directo a la actividad	752,98	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	752,98
Termas	Directo a la actividad	398,82	0,00	0,00	0,00	398,82	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Limpieza general de las instalaciones	Área ocupada en el p. de limpieza	978,48	369,12	404,80	12,46	151,30	21,39	11,99	7,42	0,00	0,00
	Metros cúbicos	504,00	190,13	208,51	6,42	77,93	11,02	6,18	3,82	0,00	0,00
Lavandería	Directo a la actividad	99,84	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	99,84	0,00
Total Novaqua m3		1755,64	190,13	208,51	6,42	476,75	11,02	6,18	3,82	99,84	752,98

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 65. Inductor de recursos operacionales – KWH consumidos

Área	Inductor	Valores a Distribuir	Actividades								
			Venta de entradas	Cierre de caja	Limp. de áreas comunes	Limp. de piscina	Limp. de turcos	Limp. de termas	Limp. de piscina de lodo	Ofrecer áreas de duchas, vestidores	Vigilancia
Hostería											
Entrada	Horas de uso	1440	0	0	480	0	0	0	0	0	960
	Consumo KWK	3317,76	0,00	0,00	1105,92	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2211,84
Boletería	% Tiempo empleado	100%	95%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Consumo KWK	623,40	592,23	31,17	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Vestid. y Baños	Directo a la actividad	364,80	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	364,80	0,00
Piscina	Directo a la actividad	415,20	0,00	0,00	0,00	415,200	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Turcos	Directo a la actividad	540,00	0,00	0,00	0,00	0,00	540,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Termas y Piscina de Lodo	Directo a la actividad	345,60	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	172,8	172,8	0,00	0,00
Total KWH Hostería		5606,76	592,23	31,17	1105,92	415,20	540,00	172,80	172,80	364,80	2211,84
Balneario											
Entrada	Directo a la actividad	46,08	0,00	0,00	46,08	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Boletería	% Tiempo empleado	100%	95%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Consumo KWK	717,00	681,15	35,85	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Vestid. y Baños	Directo a la actividad	261,120	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	261,120	0,00
Piscina	Directo a la actividad	786,240	0,00	0,00	0,00	786,240	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Turcos	Directo a la actividad	76,80	0,00	0,00	0,00	0,00	76,80	0,00	0,00	0,00	0,00
Piscina de Lodo	Directo a la actividad	30,24	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	30,24	0,00	0,00
Termas de contraste	Directo a la actividad	36,96	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	36,96	0,00	0,00	0,00
Total KWH Balneario		1954,44	681,15	35,85	46,08	786,24	76,80	36,96	30,24	261,12	0,00
Riñón											
Entrada y Terraza	Horas de uso	1440	0	0	480	0	0	0	0	0	960
	Consumo KWK	2672,64	0,00	0,00	890,88	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1781,76
Boletería	% Tiempo empleado	100%	95%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Consumo KWK	2297,28	2182,42	114,86	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Vestid. y Baños	Directo a la actividad	854,400	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	854,400	0,00
Piscina	Directo a la actividad	1113,600	0,00	0,00	0,00	1113,600	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Turcos	Directo a la actividad	415,68	0,00	0,00	0,00	0,00	415,68	0,00	0,00	0,00	0,00
Piscina de Lodo	Directo a la actividad	46,08	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	46,08	0,00	0,00
Termas de contraste	Directo a la actividad	656,64	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	656,64	0,00	0,00	0,00
Total KWH Riñón		8056,32	2182,42	114,86	890,88	1113,60	415,68	656,64	46,08	854,40	1781,76

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Área	Inductor	Valores a Distribuir	Actividades							
			Venta de entradas	Cierre de caja	Preparar la cabina	Prestac. del tratamiento	Limp. de áreas comunes	Limp. de piscina	Limp. de turcos	Limp. de termas
Novaqua										
Entrada	Horas de uso	1440	0	0	0	0	480	0	0	0
	Consumo KWK	535,68	0,00	0,00	0,00	0,00	178,56	0,00	0,00	0,00
Boletería	% Tiempo empleado	100%	87%	13%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Consumo KWK	1269,60	1104,55	165,05	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Vestidores y Baños	Directo a la actividad	878,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Piscina	Directo a la actividad	576,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	576,000	0,00	0,00
Turcos	Directo a la actividad	282,24	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	282,24	0,00
Cueva de Lodo (reflectores)	Horas de uso	1440	0	0	0	0	0	0	0	0
	Consumo KWK	1382,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cueva de Lodo (focos)	Directo a la actividad	45,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Termas	Directo a la actividad	184,32	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	184,32
Baños de cajón	Directo a la actividad	141,12	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sauna	Directo a la actividad	1132,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Masajes	Directo a la actividad	2620,80	0,00	0,00	1310,40	1310,40	0,00	0,00	0,00	0,00
Lavandería	Directo a la actividad	1060,35	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total KWH Novaqua		10108,47	1104,55	165,05	1310,40	1310,40	178,56	576,00	282,24	184,32



Área	Inductor	Valores a Distribuir	Actividades						
			Limp. de cava de lodo	Limp. de cajones	Limp. de sauna	Lav. de prendas	Generar calor	Ofrecer áreas de duchas, sanitarios	Vigilancia
Novaqua									
Entrada	Horas de uso	1440	0	0	0	0	0	0	960
	Consumo KWK	535,68	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	357,12
Boletería	% Tiempo empleado	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Consumo KWK	1269,60	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Vestidores y Baños	Directo a la actividad	878,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	878,400	0,00
Piscina	Directo a la actividad	576,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Turcos	Directo a la actividad	282,24	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cueva de Lodo (reflect.)	Horas de uso	1440	480	0	0	0	0	0	960
	Consumo KWK	1382,40	460,8	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	921,6
Cueva de Lodo (focos)	Directo a la actividad	45,00	45,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Termas de contraste	Directo a la actividad	184,32	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baños de cajón	Directo a la actividad	141,12	0,00	141,12	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sauna	Directo a la actividad	1132,56	0,00	0,00	124,56	0,00	1008,00	0,00	0,00
Masajes	Directo a la actividad	2620,80	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Lavandería	Directo a la actividad	1060,35	0,00	0,00	0,00	1060,35	0,00	0,00	0,00
Total KWH Novaqua		10108,47	505,80	141,12	124,56	1060,35	1008,00	878,40	1278,72

Elaborado por: Las autoras



Anexo 66. Inductor de recursos operacionales – Cantidad de facturas por el tiempo empleado en cada actividad

Complejo	Descripción	Valores	Actividades	
			Venta de entradas o servicios	Cierre de caja
Hostería	% Tiempo empelado cajeras	100%	95%	5%
	Cantidad de facturas	10068,00	9564,60	503,40
Balneario	% Tiempo empelado cajeras	100%	95%	5%
	Cantidad de facturas	18152,00	17244,40	907,60
Riñón	% Tiempo empelado cajeras	100%	95%	5%
	Cantidad de facturas	30068,00	28564,60	1503,40
Novaqua	% Tiempo empelado coordinadoras	100%	87%	13%
	Cantidad de facturas	3538,00	3078,06	459,94

Fuente: Balnearios Durán S.A.
Elaborado por: Las autoras

Anexo 67. Inductor de recursos operacionales – Porcentaje de consumo del gas por actividad

Descripción	Porcentaje de consumo	Actividades	
		Generar Vapor	Ofrecer área de duchas, vestidores y baños
Hostería			
Máquina de turco	5%	5%	0%
Calefones	95%	0%	95%
Total consumo - Hostería	100%	5%	95%
Balneario			
Máquina de turco	12%	12%	0%
Calefones	88%	0%	88%
Total consumo - Balneario	100%	12%	88%
Novaqua			
Máquina de baños de cajón	20%	20%	0%
Calefones	80%	0%	80%
Total consumo - Novaqua	100%	20%	80%

Fuente: Balnearios Durán S.A.
Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 68. Inductor de recursos operacionales – Metros cuadrados por actividad

Descripción	Actividades											Total m2
	Venta de entradas	Control de ingreso	Cierre de caja	Limpieza de áreas comunes	Limpieza de piscina	Limpieza de turcos	Limpieza de termas	Limpieza piscina de lodo	Limpieza de reservados	Generación de vapor	Ofrecer área de duchas, baños y vestidores	
Hostería												
Metros cuadrados	22.00	0.00	22.00	157.86	364.00	127.00	41.04	33.78	0.00	12.00	145.86	745.68
% Tiempo de uso en cada actividad	95%	0%	5%	50%	100%	100%	100%	100%	0%	50%	50%	
Metros cuadrados por actividad- Hostería	20.90	0.00	1.10	78.93	364.00	127.00	41.04	33.78	0.00	6.00	72.93	
Balneario												
Metros cuadrados	26.00	6.00	26.00	1270.40	319.00	62.00	62.88	38.25	151.00	45.00	1225.40	1935.53
% Tiempo de uso en cada actividad	95%	100%	5%	84%	100%	100%	100%	100%	100%	16%	16%	
Metros cuadrados por actividad- Balneario	24.70	6.00	1.30	1067.14	319.00	62.00	62.88	38.25	151.00	7.20	196.06	
Riñón												
Metros cuadrados	16.50	4.00	16.50	861.25	125.00	169.00	20.25	3.36	0.00	0.00	861.25	1199.36
% Tiempo de uso en cada actividad	95%	100%	5%	75%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	25%	
Metros cuadrados por actividad- Riñón	15.68	4.00	0.83	645.94	125.00	169.00	20.25	3.36	0.00	0.00	215.31	

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
 VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Descripción	Actividades							
	Venta de entradas o Venta de servicios	Cierre de caja	Preparar la cabina	Prestación del tratamiento	Limpieza de áreas comunes	Limpieza de piscina	Limpieza de turcos	Limpieza de termas de contraste
Novaqua								
Metros cuadrados	31,79	31,79	127,88	127,88	369,12	404,80	12,46	151,30
% Tiempo de uso en cada actividad	87%	13%	50%	50%	66%	100%	100%	100%
Metros cuadrados por actividad- Novaqua	27,66	4,13	63,94	63,94	243,62	404,80	12,46	151,30

Descripción	Actividades								Total m2
	Limpieza cava de lodo termal	Limpieza de baños de cajón	Limpieza de sauna	Lavado de prendas	Preparación de kits	Generación de calor	Generación de vapor	Ofrecer área de duchas, baños y vestidores	
Novaqua									
Metros cuadrados	21,39	11,99	7,42	13,20	18,30	13,84	8,92	346,36	1169,65
% Tiempo de uso en cada actividad	100%	100%	100%	100%	100%	34%	34%	34%	
Metros cuadrados por actividad- Novaqua	21,39	11,99	7,42	13,20	18,30	4,71	3,03	117,76	

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 69. Inductor de recursos operacionales – Número de colaboradores que ocupan los materiales por el tiempo empleado en cada actividad

Complejo	Descripción	Valores	Venta de entradas o servicios	Cierres de caja
Hostería	% Tiempo empelado	100%	95%	5%
	Número de colaboradores que ocupan los materiales (cajeras)	2.12	2.01	0.11
Balneario	% Tiempo empelado	100%	95%	5%
	Número de colaboradores que ocupan los materiales (cajeras)	2.37	2.25	0.12
Riñón	% Tiempo empelado	100%	95%	5%
	Número de colaboradores que ocupan los materiales (cajeras)	2.51	2.38	0.13
Novaqua	% Tiempo empelado	100%	87%	13%
	Número de colaboradores que ocupan los materiales (coordinadoras)	2.00	1.74	0.26

Nota: para obtener el número de colaboradoras en la Hostería, Balneario y Riñón se distribuyó las 7 cajeras en función de las horas atendidas en cada complejo, debido a que estas personas trabajan en turnos rotativos en estas localidades.

Elaborado por: Las autoras



Anexo 70. Inductor de recursos operacionales–Costo de Propiedad, Planta y Equipo utilizados en cada actividad (Hostería)

Activo	Inductor	Valores a Distribuir	Actividades						
			Venta de entradas	Cierre de caja	Limpieza de piscina	Limpieza de termas	Limpieza de piscina de lodo	Generac. de vapor	Ofrecer á. de duchas, vestidores, sanitarios
Letrero y estructura metálica	Directo a la actividad	\$306,42	\$306,42	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Construcc. alcantarillado para agua termal	Capacidad en metros cúbicos de las piscinas y terma caliente	152,96	0,00	0,00	142,80	6,74	3,42	0,00	0,00
	\$	\$2.538,01	\$0,00	\$0,00	\$2.369,44	\$111,82	\$56,75	\$0,00	\$0,00
Fibra óptica conexión Hostería-Riñón-Novaqua	% Tiempo empleado (Cajeras)	100%	95%	5%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$165,92	\$157,63	\$8,30	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Vías acceso asfalto	Directo a la actividad	\$4.128,19	\$4.128,19	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Veredas bordillos y pérgola	Directo a la actividad	\$2.367,61	\$2.367,61	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Jardineras adicionales	Directo a la actividad	\$499,42	\$499,42	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Estructura aluminio beige	Directo a la actividad	\$1.600,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$1.600,00
Gas centralizado central	% de Consumo	100%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	95%
	\$	\$1.751,54	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$87,58	\$1.663,97
Total Instalaciones		\$13.357,12	\$7.459,27	\$8,30	\$2.369,44	\$111,82	\$56,75	\$87,58	\$3.263,97



Equipos										
Activo	Inductor	Valores a Distribuir	Actividades							
			Venta de entradas	Limpieza de áreas comunes	Limpieza de piscina	Limpieza de turcos	Limpieza de termas	Limpieza cava de lodo	Mantenim. de instalaciones y equipos	Generar vapor
Hidrolavadoras (comprende las 3 máquinas)	Área ocupada en el proceso de limpieza	723,68	0,00	157,86	364	127	41,04	33,78	0,00	0,00
	\$	\$400,49	\$0,00	\$87,36	\$201,44	\$70,28	\$22,71	\$18,69	\$0,00	\$0,00
Central Telefónica IP	Directo a la actividad	\$81,83	\$81,83	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Maleta de herramientas	Directo a la actividad	\$41,16	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$41,16	\$0,00
Bomba barnes 5hp	Directo a la actividad	\$1.213,63	\$0,00	\$0,00	\$1.213,63	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Turco a gas automático	Directo a la actividad	\$1.656,79	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$1.656,79
Total Equipos		\$3.393,91	\$81,83	\$87,36	\$1.415,07	\$70,28	\$22,71	\$18,69	\$41,16	\$1.656,79

Muebles, Equipos de computación y Herramientas					
Activo	Inductor	Valores a Distribuir	Actividades		
			Venta de entradas	Mantenimiento de instalaciones y equipos	Vigilancia
Perezosas roma sin teka	Directo a la actividad	\$306,02	\$306,02	\$0,00	\$0,00
Impresora hp 1102w laser monocromática	Directo a la actividad	\$132,00	\$132,00	\$0,00	\$0,00
Cámaras hikvision HD 720 p	Directo a la actividad	\$488,60	\$0,00	\$0,00	\$488,60
Juego de Herramientas	Directo a la actividad	\$176,74	\$0,00	\$176,74	\$0,00
Total muebles, equipos de computación y herramientas		\$1.103,36	\$438,02	\$176,74	\$488,60

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Listado de Propiedad, Planta y Equipos
 Elaborado por: Las autoras



Anexo 71. Inductor de recursos operacionales – Costo de Propiedad, Planta y Equipo utilizados en cada actividad (Balneario)

Instalaciones									
Activo	Inductor	Valores a Distribuir	Actividades						
			Venta de entradas	Cierre de caja	Limpieza de piscina	Limpieza de termas	Limpieza de la piscina de lodo	Generación de vapor	Ofrecer á. de duchas, vestidores, sanitarios
Letrero y estructura metálica	Directo a la actividad	\$795,35	\$795,35	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Construcción alcantarillado para agua termal	Capacidad en metros cúbicos de las piscinas y terma caliente	344,72	0,00	0,00	328,11	11,73	4,87	0,00	0,00
	\$	\$5.767,17	\$0,00	\$0,00	\$5.489,40	\$196,29	\$81,48	\$0,00	\$0,00
Bomba e instalación	Directo a la actividad	\$2.043,34	\$0,00	\$0,00	\$2.043,34	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Fibra óptica conexión Hostería-Riñón-Novaqua	% Tiempo empleado (Cajeras)	100%	95%	5%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$430,68	\$409,15	\$21,53	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Vías acceso asfalto	Directo a la actividad	\$10.715,37	\$10.715,37	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Veredas bordillos camineras y pérgola	Directo a la actividad	\$6.145,52	\$6.145,52	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Jardineras adicionales	Directo a la actividad	\$1.296,33	\$1.296,33	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Bomba Jacuzzi carvin 3hp	Directo a la actividad	\$1.143,64	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$1.143,64	\$0,00	\$0,00
Gas centralizado central	% de Consumo	100%	0%	0%	0%	0%	0%	12%	88%
	\$	\$3.126,26	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$375,15	\$2.751,11
Total Instalaciones		\$31.463,66	\$19.361,72	\$21,53	\$7.532,74	\$196,29	\$1.225,12	\$375,15	\$2.751,11



Equipos										
Activo	Inductor	Valores a Distribuir	Actividades							
			Venta de entradas	Limpieza de áreas comunes	Limpieza de piscina	Limpieza de turcos	Limpieza de termas	Limpieza cava de lodo	Limpieza de reservados	Mantenimiento de instalaciones y equipos
Hidrolavadoras (comprende las 3 máquinas)	Área ocupada en el proceso de limpieza	1903,5	0,00	1270,40	319,00	62,00	62,88	38,25	151,00	0,00
	\$	\$1.039,54	\$0,00	\$693,78	\$174,21	\$33,86	\$34,34	\$20,89	\$82,46	\$0,00
Central Telefónica IP	Directo a la actividad	\$81,83	\$81,83	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Maleta de herramientas koufer	Directo a la actividad	\$37,73	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$37,73
Total Equipos		\$1.159,10	\$81,83	\$693,78	\$174,21	\$33,86	\$34,34	\$20,89	\$82,46	\$37,73

Muebles, Equipos de computación y Herramientas							
Activo	Inductor	Valores a Distribuir	Actividades				
			Venta de entradas	Mantenimiento de instalaciones y equipos	Ofrecer á. de duchas, vestidores, sanitarios	Vigilancia	
Sillas ratón con brazos café	Directo a la actividad	\$423,12	\$423,12	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Sillas ratón sin brazos café	Directo a la actividad	\$651,60	\$651,60	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Mueble con 30 casilleros	Directo a la actividad	\$219,30	\$0,00	\$0,00	\$219,30	\$0,00	\$0,00
Mostrador estante	Directo a la actividad	\$1.104,80	\$1.104,80	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Perezosa con teka	Directo a la actividad	\$749,70	\$749,70	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Cámaras balneario	Directo a la actividad	\$523,26	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$523,26
Impresora Epson tm u-220 d-806	Directo a la actividad	\$265,63	\$265,63	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Juego de Herramientas	Directo a la actividad	\$162,01	\$0,00	\$162,01	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Total muebles, equipos de computación y herramientas		\$4.099,42	\$3.194,85	\$162,01	\$219,30	\$523,26	

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Listado de Propiedad, Planta y Equipos
Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 72. Inductor de recursos operacionales – Costo de Propiedad, Planta y Equipo utilizados en cada actividad (Riñón)

Instalaciones							
Activo	Inductor	Valores a Distribuir	Actividades				
			Venta de entradas	Cierre de caja	Limpieza de piscina	Limpieza de termas	Ofrecer á. de duchas, vestidores, sanitarios
Construcción alcantarillado para agua termal	Capacidad en Metros Cúbicos	139,67	0,00	0,00	131,64	8,03	0,00
	\$	\$2.370,26	\$0,00	\$0,00	\$2.234,00	\$136,26	\$0,00
Fibra óptica conexión Hostería-Riñón-Novaqua	% Tiempo empleado (Cajeras)	100%	95%	5%	0%	0%	0%
	\$	\$266,88	\$253,53	\$13,34	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Remodelación vestidores	Directo a la actividad	\$21.053,46	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$21.053,46
Total Instalaciones		\$23.690,59	\$253,53	\$13,34	\$2.234,00	\$136,26	\$21.053,46

Equipos									
Activo	Inductor	Valores a Distribuir	Actividades						
			Venta de entradas	Limpieza de áreas comunes	Limpieza de piscina	Limpieza de turcos	Limpieza de termas	Limpieza cava de lodo	Mantenimiento de instalaciones y equipos
Hidrolavadoras (comprende las 3 máquinas)	Área ocupada en el proceso de limpieza	1178,86	0,00	861,25	125,00	169,00	20,25	3,36	0,00
	\$	\$644,15	\$0,00	\$470,61	\$68,30	\$92,35	\$11,07	\$1,84	\$0,00
Central Telefónica IP	Directo a la actividad	\$81,83	\$81,83	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Generador ef-4000dfw Riñón-Spa	Directo a la actividad	\$1.329,41	\$1.329,41	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Maleta de herramientas	Directo a la actividad	\$91,76	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$91,76
Bomba barnes 5hp 220v	Directo a la actividad	\$1.324,59	\$0,00	\$0,00	\$1.324,59	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Total Equipos		\$3.471,74	\$1.411,24	\$470,61	\$1.392,89	\$92,35	\$11,07	\$1,84	\$91,76

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Muebles, Equipos de computación y Herramientas						
Activo	Inductor	Valores a Distribuir	Actividades			
			Venta de entradas	Mantenimiento de instalaciones y equipos	Ofrecer á. de duchas, vestidores, sanitarios	Vigilancia
Mueble con 66 casilleros	Directo a la actividad	\$160,20	\$0,00	\$0,00	\$160,20	\$0,00
Mueble con 10 casilleros	Directo a la actividad	\$219,30	\$0,00	\$0,00	\$219,30	\$0,00
Impresora hp 1102w laser	Directo a la actividad	\$133,93	\$133,93	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Cámaras hikvision hd-tvi res.720	Directo a la actividad	\$216,96	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$216,96
Juego de Herramientas	Directo a la actividad	\$393,97	\$0,00	\$393,97	\$0,00	\$0,00
Total muebles, equipos de computación y herramientas		\$1.124,36	\$133,93	\$393,97	\$379,50	\$216,96

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Listado de Propiedad, Planta y Equipos
Elaborado por: Las autoras

Anexo 73. Inductor de recursos operacionales – Costo de Propiedad, Planta y Equipo utilizados en cada actividad (Novaqua)

Instalaciones									
Activo	Inductor	Valores a Distribuir	Actividades						
			Venta de los servicios	Cierre de caja	Limpieza de piscina	Limpieza de termas	Limpieza de la cueva de lodo	Generación de vapor	Ofrecer á. de duchas, vestidores, sanitarios
Reconstrucción cueva	Directo a la actividad	\$4.846,36	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$4.846,36	\$0,00	\$0,00
Const. alcantarillado para agua termal	Capacidad en Metros Cúbicos	162,24	0,00	0,00	147,50	11,73	3,01	0,00	0,00
	\$	\$2.769,96	\$0,00	\$0,00	\$2.518,30	\$200,27	\$51,39	\$0,00	\$0,00
Fibra óptica conexión Hostería-Riñón-Novaqua	% Tiempo empleado (Cajeras)	100%	87%	13%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$260,26	\$226,43	\$33,83	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Tanque de gas centralizado R/N	% de Consumo	100%	0%	0%	0%	0%	0%	20%	80%
	\$	\$3.022,27	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$604,45	\$2.417,82
Total Instalaciones		\$10.898,85	\$226,43	\$33,83	\$2.518,30	\$200,27	\$4.897,75	\$604,45	\$2.417,82

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENAU LA CHIMBO



Equipos												
Activo	Inductor	Valores a Distribuir	Actividades									
			Venta de los servicios	Prestac. del tratam.	Limp. de áreas comunes	Limp. de piscina	Limp. de turcos	Limp. de termas	Limp. cava de lodo	Limp. de cajones	Limp. de sauna	Mantenim. de Instalac.
Robot para tratamientos	Directo a la actividad	\$1.232,14	\$0,00	\$1.232,14	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Esterilizador	Directo a la actividad	\$191,96	\$0,00	\$191,96	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Hidrolavadoras (comprende las 3 máquinas)	A. ocupada en el p. limpieza	978,48	0,00	0,00	369,12	404,80	12,46	151,30	21,39	11,99	7,42	0,00
	\$	\$628,20	\$0,00	\$0,00	\$236,98	\$259,89	\$8,00	\$97,14	\$13,73	\$7,70	\$4,76	\$0,00
Central Telefónica IP	Directo a la actividad	\$81,83	\$81,83	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Generador EF R/N	Directo a la actividad	\$1.296,47	\$1.296,47	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Maleta de herramientas	Directo a la actividad	\$72,03	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$72,03
Total Equipos		\$3.502,64	\$1.378,31	\$1.424,10	\$236,98	\$259,89	\$8,00	\$97,14	\$13,73	\$7,70	\$4,76	\$72,03

Muebles, Equipos de computación y Herramientas								
Activo	Inductor	Valores a Distribuir	Actividades					
			Venta de los servicios	Cierre de caja	Prestación del tratamiento	Mantenimiento de instalaciones	Vigilancia	
Parasoles y bases	Directo a la actividad	\$223,21	\$223,21	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Perezosas	Directo a la actividad	\$1.350,00	\$1.350,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Sillas	Directo a la actividad	\$2.970,00	\$2.970,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Mesas esquineras	Directo a la actividad	\$450,00	\$450,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Mesa sole	Directo a la actividad	\$2.144,18	\$0,00	\$0,00	2.144,18	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Sillón Boca	Directo a la actividad	\$2.524,43	\$2.524,43	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Sillón Boca	Directo a la actividad	\$3.102,48	\$3.102,48	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Mesa, base y parasol	Directo a la actividad	\$628,86	\$628,86	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Perezosa	Directo a la actividad	\$224,40	\$224,40	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Mesa redonda Bilbao	Directo a la actividad	\$1.963,20	\$1.963,20	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Retapizado de sillas	Directo a la actividad	\$387,90	\$387,90	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Mesa sole esquinera	Directo a la actividad	\$518,40	\$518,40	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Butaca de agua	Directo a la actividad	\$481,61	\$481,61	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Mesa de agua	Directo a la actividad	\$203,44	\$203,44	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Butaca de agua	Directo a la actividad	\$259,10	\$259,10	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Counter recepción	% Tiempo empleado (Coordinadoras)	100%	87%	13%	0%	0%	0%
	\$	\$720,00	\$626,40	\$93,60	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Camilla	Directo a la actividad	\$321,43	\$0,00	\$0,00	321,43	\$0,00	\$0,00
Camilla	Directo a la actividad	\$321,43	\$0,00	\$0,00	321,43	\$0,00	\$0,00
Camilla cosmetóloga	Directo a la actividad	\$258,93	\$0,00	\$0,00	258,93	\$0,00	\$0,00
Silla con respaldo	Directo a la actividad	\$111,61	\$0,00	\$0,00	111,61	\$0,00	\$0,00
Mesas auxiliares	Directo a la actividad	\$187,50	\$0,00	\$0,00	187,5	\$0,00	\$0,00
Perezosa reclinable	Directo a la actividad	\$109,26	\$0,00	\$0,00	109,26	\$0,00	\$0,00
Mesa baja	Directo a la actividad	\$93,75	\$0,00	\$0,00	93,75	\$0,00	\$0,00
Mesa de centro cubos	Directo a la actividad	\$96,43	\$0,00	\$0,00	96,43	\$0,00	\$0,00
Camilla	Directo a la actividad	\$327,37	\$0,00	\$0,00	327,37	\$0,00	\$0,00
Kit cámara hikvision+2 cámara tubo+1 balum video	Directo a la actividad	\$576,89	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$576,89
Impresora Epson tmu 220- ups 750v 450watts	Directo a la actividad	\$331,00	\$331,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Juego de Herramientas	Directo a la actividad	\$309,29	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$309,29	\$0,00
Total muebles, equipos de computación y herramientas		\$21.196,10	\$16.244,43	\$93,60	\$3.971,89	\$309,29	\$576,89

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Listado de Propiedad, Planta y Equipos

Elaborado por: Las autoras



Anexo 74. Inductor de recursos administrativos – Número de colaboradores por el tiempo empleado en cada actividad

Actividades	Planificación	Organización y control	Gestión de compras	Despacho de bodega	Contratación de personal	Control de tickets de alimentación	Cálculo de nómina	Desarrollo de estrategias	Diseño de publicidad	Auditoría de ventas	Gestión de tesorería
Número de colaboradores	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,00	2,00
% Tiempo empleado	30%	70%	100%	100%	4%	13%	83%	100%	0%	100%	100%
Total	0,30	0,70	2,00	2,00	0,04	0,13	0,83	1,00	0,00	1,00	2,00

Actividades	Control de costos	Decisiones financieras	Elaborac. de estados financieros	Cumplim. de obligaciones	Presentac. de informes	Revisión de base legal	Aprobación de document.	Administ. de redes y bases de datos	Mantenim. de equipos inform.	Desarrollo de proyectos TIC	Elaborac. de índices
Número de colaboradores	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
% Tiempo empleado	100%	5%	45%	25%	8%	5%	12%	41%	15%	38%	6%
Total	1,00	0,05	0,45	0,25	0,08	0,05	0,12	0,41	0,15	0,38	0,06

Fuente: Balnearios Durán S.A.

Elaborado por: Las autoras



Anexo 75. Inductor de recursos administrativos – KWH consumidos

Área	Actividades										
	Planificación	Organizac. y control	Gestión de compras	Despacho de bodega	Contratac. de personal	Control de tickets de alimentac.	Cálculo de nómina	Desarrollo de estrategias	Diseño de publicidad	Auditoría de ventas	Gestión de tesorería
Depart. de Contabilidad	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	328,06	656,13
Depart. de Sistemas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Depart. de Compras	0,00	0,00	520,26	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Bodega	0,00	0,00	0,00	8147,04	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Depart. de Comercializ.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	414,66	0,00	0,00	0,00
Depart. de T. Humano	0,00	0,00	0,00	0,00	10,25	33,31	212,69	0,00	0,00	0,00	0,00
Gerencia	88,70	206,98	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	88,70	206,98	520,26	8147,04	10,25	33,31	212,69	414,66	0,00	328,06	656,13

Área	Actividades										
	Control de costos	Decisiones financieras	Elaborac. de estados financieros	Cumplim. de obligaciones	Presentac. de informes	Revisión de base legal	Aprobación de document.	Administ. de redes y bases de datos	Mantenim. de equipos inform.	Desarrollo de proyectos TIC	Elaborac. de índices financieros
Depart. de Contabilidad	328,06	16,40	147,63	82,02	26,25	16,40	39,37	0,00	0,00	0,00	0,00
Depart. de Sistemas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	275,65	100,85	255,48	40,34
Depart. de Compras	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Bodega	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Depart. de Comercializ.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Depart. de T. Humano	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Gerencia	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	328,06	16,40	147,63	82,02	26,25	16,40	39,37	275,65	100,85	255,48	40,34

Fuente: Balnearios Durán S.A.

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 76. Inductor de recursos administrativos – Cantidad de extensiones por el tiempo empleado en cada actividad

Actividades	Planificación	Organización y control	Gestión de compras	Despacho de bodega	Contratación de personal	Control de tickets de alimentación	Cálculo de nómina	Desarrollo de estrategias	Gestión de tesorería	Control de costos
Cantidad de extensiones	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00
% Tiempo empleado	30%	70%	100%	100%	4%	13%	83%	100%	100%	100%
Total	0,30	0,70	1,00	1,00	0,04	0,13	0,83	1,00	2,00	1,00

Actividades	Decisiones financieras	Elaborac. de estados financieros	Cumplim. de obligaciones	Presentac. de informes	Revisión de base legal	Aprobación de document.	Administ. de redes y bases de datos	Mantenim. de equipos inform.	Desarrollo de proyectos TIC	Elaborac. de índices financieros
Cantidad de extensiones	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
% Tiempo empleado	5%	45%	25%	8%	5%	12%	41%	15%	38%	6%
Total	0,05	0,45	0,25	0,08	0,05	0,12	0,41	0,15	0,38	0,06

Fuente: Balnearios Durán S.A.
Elaborado por: Las autoras



Anexo 77. Inductor de recursos administrativos – Metros cuadrados por actividad

Actividades	Planificación	Organización y control	Gestión de compras	Despacho de bodega	Contratación de personal	Control de tickets alimentación	Cálculo de nómina	Desarrollo de estrategias	Diseño de publicidad	Auditoría de ventas	Gestión de tesorería
Metros cuadrados	58.36	58.36	98.64	101.36	58.54	58.54	58.54	51.55	51.55	11.20	53.27
% Tiempo empleado	30%	70%	100%	100%	4%	13%	83%	100%	100%	100%	100%
Total	17.51	40.85	98.64	101.36	2.34	7.61	48.59	51.55	51.55	11.20	53.27

Actividades	Control de costos	Decisiones financieras	Elaboración de estados financieros	Cumplimiento de obligaciones	Presentación de informes	Revisión de base legal	Revisión y aprob. de documentación	Admin. de redes y bases de datos	Mant. de equipos informáticos	Desarrollo de proyectos TIC	Elaboración de índices
Metros cuadrados	21.84	31.41	31.41	31.41	31.41	31.41	31.41	24.28	24.28	24.28	24.28
% Tiempo empleado	100%	5%	45%	25%	8%	5%	12%	41%	15%	38%	6%
Total	21.84	1.57	14.13	7.85	2.51	1.57	3.77	9.95	3.64	9.23	1.46

Fuente: Balnearios Durán S.A.
Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 78. Inductor de recursos administrativos – Costo de las instalaciones y equipos utilizados en cada actividad

Activo	Inductor	Valores a Distribuir	Actividades										
			Planificación	Organizac. y control	Gestión de compras	Despacho de bodega	Contratac. de personal	Control de tickets de alimentac.	Cálculo de nómina	Desarrollo de estrategias	Auditoría de ventas	Gestión de tesorería	Control de costos
Fibra óptica conexión Hostería-Riñón-Novaqua	Número de colaboradores por el tiempo empleado	13,00	0,30	0,70	2,00	2,00	0,04	0,13	0,83	1,00	1,00	2,00	1,00
	\$	\$125,05	\$2,89	\$6,73	\$19,24	\$19,24	\$0,38	\$1,25	\$7,98	\$9,62	\$9,62	\$19,24	\$9,62
Copiadora multifunción	Directo a la actividad	\$800,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$800,00
Cuatro frío	Directo a la actividad	\$7.450,31	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$7.450,31	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Central Telefónica IP	Cantidad de Extensiones por el tiempo empleado	10,00	0,30	0,70	1,00	1,00	0,04	0,13	0,83	1,00	0,00	2,00	1,00
	\$	\$818,31	\$24,55	\$57,28	\$81,83	\$81,83	\$3,27	\$10,64	\$67,92	\$81,83	\$0,00	\$163,66	\$81,83
Congelador Industrial	Directo a la actividad	\$1.700,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$1.700,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Televisor led 43 p	Directo a la actividad	\$424,11	\$0,00	\$424,11	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Televisor led 49 p	Directo a la actividad	\$482,14	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$482,14	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Total Instalaciones y Equipos		\$11.799,92	\$27,44	\$488,13	\$101,07	\$9.251,38	\$3,66	\$11,89	\$75,90	\$573,59	\$9,62	\$182,90	\$891,45

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Activo	Actividades									
	Decisiones financieras	Elaboración de estados financieros	Cumplimiento de obligaciones	Presentación de informes	Revisión de base legal	Revisión y aprobación de documentación	Administración de redes y bases de datos	Mantenimiento de equipos informáticos	Desarrollo de proyectos TIC	Elaboración de índices financieros y económicos
Fibra óptica conexión Hostería-Riñón-Novaqua	0,05	0,45	0,25	0,08	0,05	0,12	0,41	0,15	0,38	0,06
	\$0,48	\$4,33	\$2,40	\$0,77	\$0,48	\$1,15	\$3,94	\$1,44	\$3,66	\$0,58
Copiadora multifunción	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Cuatro frío	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Central Telefónica IP	0,05	0,45	0,25	0,08	0,05	0,12	0,41	0,15	0,38	0,06
	\$4,09	\$36,82	\$20,46	\$6,55	\$4,09	\$9,82	\$33,55	\$12,27	\$31,10	\$4,91
Congelador Industrial	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Televisor led 43 p	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Televisor led 49 p	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Total Instalaciones y Equipos	\$4,57	\$41,15	\$22,86	\$7,32	\$4,57	\$10,97	\$37,49	\$13,72	\$34,75	\$5,49

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Listado de Propiedad, Planta y Equipos

Elaborado por: Las autoras



Anexo 79. Inductor de recursos administrativos – Costo de los muebles y enseres utilizados en cada actividad

Activo	Inductor	Valores a Distribuir	Actividades							
			Organizac. y control	Gestión de compras	Despacho de bodega	Contratac. de personal	Control de tickets de aliment.	Cálculo de nómina	Desarrollo de estrategias	Diseño de publicidad
Estación best cerezo negro	Directo a la actividad	\$630,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$630,00	\$0,00
Archivador gabinete alto	Directo a la actividad	\$255,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$255,00	\$0,00
Archivador módulo vertical	Directo a la actividad	\$498,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$498,00	\$0,00
Silla Fargo	Directo a la actividad	\$103,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$103,00	\$0,00
Silla secretaria neumática	Directo a la actividad	\$803,61	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$803,61	\$0,00
Mesa de sesiones ovalada	Directo a la actividad	\$660,30	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$660,30	\$0,00
Silla secretaria neumática	Directo a la actividad	\$332,16	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$332,16
Estación de trabajo y estante	Directo a la actividad	\$467,50	\$0,00	\$467,50	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Sillón yute negro	Directo a la actividad	\$134,20	\$0,00	\$134,20	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Mesa acero inoxidable	Directo a la actividad	\$750,00	\$0,00	\$0,00	\$750,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Silla secretaria neumática	Directo a la actividad	\$84,82	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Biblioteca de 10 espacios	Directo a la actividad	\$699,68	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Biblioteca 5 espacios	%Tiempo empleado (Contadora)	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$294,74	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Archivador, estación best, sillas, estante	%Tiempo empleado (Líd. Talento Humano)	100%	0%	0%	0%	4%	13%	83%	0%	0%
	\$	\$886,42	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$35,46	\$115,23	\$735,73	\$0,00	\$0,00
Cortina cebra-instalación	Directo a la actividad	\$1.577,94	\$1.577,94	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Estación de trabajo	Directo a la actividad	\$280,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Mesa de reuniones y sillones	Directo a la actividad	\$2.205,54	\$2.205,54	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Total Muebles y Enseres		\$10.662,91	\$3.783,48	\$601,70	\$750,00	\$35,46	\$115,23	\$735,73	\$2.949,91	\$332,16

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Activo	Actividades							
	Gestión de tesorería	Control de costos	Decisiones financieras	Elaboración de estados financieros	Cumplimiento de obligaciones	Presentación de informes	Revisión de base legal	Revisión y aprobación de documentación
Estación best cerezo negro	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Archivador gabinete alto	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Archivador módulo vertical	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Silla Fargo	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Silla secretaria neumática	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Mesa de sesiones ovalada	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Silla secretaria neumática giratoria	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Estación de trabajo y estante	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Sillón yute negro	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Mesa acero inoxidable	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Silla secretaria pilot neumática	\$84,82	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Biblioteca de 10 espacios melanine	\$699,68	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Biblioteca 5 espacios 2 puertas melanine	0%	0%	5%	45%	25%	8%	5%	12%
	\$0,00	\$0,00	\$14,74	\$132,63	\$73,69	\$23,58	\$14,74	\$35,37
Archivador, estación best, sillas, estante	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Cortina cebrá-instalación	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Estación de trabajo	\$0,00	\$280,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Mesa de reuniones y sillones	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Total Muebles y Enseres	\$784,50	\$280,00	\$14,74	\$132,63	\$73,69	\$23,58	\$14,74	\$35,37

Fuente: Balnearios Durán S.A. - Listado de Propiedad, Planta y Equipo
 Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
 VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 80. Inductor de recursos administrativos – Costo de los equipos de computación utilizados en cada actividad

Activo	Inductor	Valores a Distribuir	Actividades								
			Planificación	Organización y control	Gestión de compras	Despacho de bodega	Contratación de personal	Control de tickets de aliment.	Cálculo de nómina	Desarrollo de estrategias	
Impresora láser	%Tiempo empleado (Contadora)	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$182,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Impresora/copiad. /scan.	Directo a la actividad	\$295,00	\$0,00	\$0,00	\$295,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Servidor hp proliant 110	Directo a la actividad	\$2.312,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Monitor AOC Led	Directo a la actividad	\$104,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$104,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Computador HP	%Tiempo empleado (Gerente)	100%	30%	70%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$650,00	\$195,00	\$455,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Monitor AOC Led	Directo a la actividad	\$73,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$73,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Red de datos	Directo a la actividad	\$1.787,41	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Teléfono IP Panasonic	Cantidad de Teléfonos por el tiempo empleado en cada actividad	3,00	0,30	0,70	0,00	0,00	0,04	0,13	0,83	1,00	
	\$	\$629,50	\$62,95	\$146,88	\$0,00	\$0,00	\$8,39	\$27,28	\$174,16	\$209,83	
Proyector Epson Power	Directo a la actividad	\$642,00	\$0,00	\$642,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
impresora multifunción	Directo a la actividad	\$574,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Procesador intel core	Directo a la actividad	\$599,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Total Equipos de Computación		\$7.847,91	\$257,95	\$1.243,88	\$295,00	\$177,00	\$8,39	\$27,28	\$174,16	\$209,83	

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
 VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Activo	Actividades							
	Decisiones financieras	Elaboración de estados financieros	Cumplimiento de obligaciones	Presentación de informes	Revisión de base legal	Revisión y aprobación de documentación	Administración de redes y bases de datos	Elaboración de índices financieros y económicos
Impresora láser	5%	45%	25%	8%	5%	12%	0%	0%
	\$9,10	\$81,90	\$45,50	\$14,56	\$9,10	\$21,84	\$0,00	\$0,00
Impresora/copiad. /scan.	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Servidor hp proliant 110	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$2.312,00	\$0,00
Monitor AOC Led	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Computador HP	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Monitor AOC Led	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Red de datos	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$1.787,41	\$0,00
Teléfono IP Panasonic	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Proyector Epson Power	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
impresora multifunción	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$574,00
Procesador intel core	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$599,00	\$0,00
Total Equipos de Computación	\$9,10	\$81,90	\$45,50	\$14,56	\$9,10	\$21,84	\$4.698,41	\$574,00

Fuente: Balnearios Durán S.A.- Listado de Propiedad, Planta y Equipos

Elaborado por: Las autoras



Anexo 81. Distribución MOI a las actividades operativas - Complejo Hostería

Distribución MOI - Hostería (Septiembre a Diciembre del 2018)			Actividades						
MOI	Inductor	Valores	Proceso de atención al Cliente		Proceso de Limpieza				
			Venta de entradas	Cierre de caja	Limpieza de áreas comunes	Limpieza de piscina	Limpieza de turco	Limpieza de termas	Limpieza de piscina lodo termal
Piscinero	Á. ocupada en el p. de limpieza (m2)	723,68	0,00	0,00	157,86	364,00	127,00	41,04	33,78
	\$	\$5.911,81	\$0,00	\$0,00	\$1.289,57	\$2.973,55	\$1.037,47	\$335,26	\$275,95
Cajeras	% Tiempo	100%	95%	5%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$5.992,49	\$5.692,86	\$299,62	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Supervisores	% Tiempo	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$2.850,56	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Ayudantes de mantenim.	% Tiempo	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$1.359,53	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Guardias	% Tiempo	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$834,20	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Total		\$16.948,58	\$5.692,86	\$299,62	\$1.289,57	\$2.973,55	\$1.037,47	\$335,26	\$275,95

Distribución MOI - Hostería (Septiembre a Diciembre del 2018)		Actividades					
MOI		Proceso de Mantenimiento		Actividades de Soporte			
		Manten. de instalaciones y equipos	Manten. espacios verdes	Generación de vapor	Supervisión general	Ofrecer áreas de duchas, sanitarios	Vigilancia
Piscineros		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Cajeras		0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Supervisores		0%	0%	0%	100%	0%	0%
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$2.850,56	\$0,00	\$0,00
Ayudantes de mantenimiento		100%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$1.359,53	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Guardias		0%	0%	0%	0%	0%	100%
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$834,20
Total		\$1.359,53	\$0,00	\$0,00	\$2.850,56	\$0,00	\$834,20

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 82. Distribución MOI a las actividades operativas - Complejo Balneario

Distribución MOI - Balneario (Septiembre a Diciembre del 2018)			Actividades								
MOI	Inductor	Valores	Proceso de atención al Cliente			Proceso de Limpieza					
			Venta de entradas	Control ingreso	Cierre de caja	Limp. áreas comunes	Limp. piscina	Limp. turcos	Limp. termas	Limp. cava de lodo	Limp. reservados
Piscineros (Julio Ríos)	% Tiempo	100%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$2.389,47	\$0,00	\$2.389,47	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Piscineros	Á. ocupada en el p. de limpieza (m2)	1903,53	0,00	0,00	0,00	1270,40	31 9,00	62,00	62,88	38,25	151,00
	\$	\$9.725,05	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$6.490,42	\$1.629,76	\$316,76	\$321,25	\$195,42	\$771,45
Cajeras	% Tiempo	100%	95,00%	0%	5,00%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$6.718,96	\$6.383,01	\$0,00	\$335,95	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Supervisores	% Tiempo	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$3.568,04	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Ayudantes mantenimiento	% Tiempo	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$1.605,98	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Guardias	% Tiempo	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$2.710,30	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Total		\$26.717,80	\$6.383,01	\$2.389,47	\$335,95	\$6.490,42	\$1.629,76	\$316,76	\$321,25	\$195,42	\$771,45

Distribución MOI - Balneario (Septiembre a Diciembre del 2018)		Actividades				
MOI	Manten. de instalaciones y equipos	Proceso de Mantenimiento		Actividades de Soporte		
		Generación de vapor	Supervisión general	Ofrecer áreas de duchas, vestidores, sanitarios		Vigilancia
Piscineros (Julio Ríos)	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Piscineros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Cajeras	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Supervisores	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	\$0,00	\$0,00	\$3.568,04	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Ayudantes de mantenimiento	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	\$1.605,98	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Guardias	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$2.710,30
Total	\$1.605,98	\$0,00	\$3.568,04	\$0,00	\$2.710,30	

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENAU LA CHIMBO



Anexo 83. Distribución MOI a las actividades operativas - Complejo Riñón

Distribución MOI - Riñón (Septiembre a Diciembre del 2018)			Actividades							
MOI	Inductor	Valores	Proceso de atención al Cliente			Proceso de Limpieza				
			Venta de entradas	Control ingreso	Cierre de caja	Limp. áreas comunes	Limp. piscina	Limp. turcos	Limp. Termas	Limp. piscina de lodo
Piscineros	Á. ocupada en el p. de limpieza (m2)	1178,86	0,00	0,00	0,00	861,25	125,00	169,00	20,25	3,36
	\$	\$12.625,77	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$9.224,12	\$1.338,77	\$1.810,02	\$216,88	\$35,99
Cajeras	% Tiempo	100%	95%	0%	5%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$7.101,68	\$6.746,60	\$0,00	\$355,08	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Supervisores	% Tiempo	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$3.046,01	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Ayudantes de mantenimiento	% Tiempo	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$2.905,54	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Guardias	% Tiempo	100%	0%	35%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$7.210,22	\$0,00	\$2.523,58	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Total		\$32.889,21	\$6.746,60	\$2.523,58	\$355,08	\$9.224,12	\$1.338,77	\$1.810,02	\$216,88	\$35,99

Distribución MOI - Riñón (Septiembre a Diciembre del 2018)		Actividades			
MOI		Proceso de Mantenimiento	Actividades de Soporte		
		Mantenimiento de instalaciones y equipos	Supervisión general	Ofrecer áreas de duchas, vestidores, sanitarios	Vigilancia
Piscineros		0,00	0,00	0,00	0,00
		\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Cajeras		0%	0%	0%	0%
		\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Supervisores		0%	100%	0%	0%
		\$0,00	\$3.046,01	\$0,00	\$0,00
Ayudantes de mantenimiento		100%	0%	0%	0%
		\$2.905,54	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Guardias		0%	0%	0%	65%
		\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$4.686,64
Total		\$2.905,54	\$3.046,01	\$0,00	\$4.686,64

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAUL CHIMBO



Anexo 84. Distribución MOI a las actividades operativas - Complejo Novaqua

Distribución MOI - Novaqua (Septiembre a Diciembre del 2018)			Actividades										
MOI	Inductor	Valores a Distribuir	Atención al Cliente		Aplic. del tratamiento		Proceso de Limpieza						
			Venta de servicios	Cierre de caja	Prep. la cabina	Prestac. del tratam.	Limp. áreas	Limp. piscina	Limp. turcos	Limp. termas	Limp. cava	Limp. cajones	Limp. sauna
Piscineros (sum. de kits)	% Tiempo empleado	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$3.449,06	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Piscineros (Limpieza)	Area ocupada en el p. de limpieza (m2)	978,48	0,00	0,00	0,00	0,00	369,12	404,80	12,46	151,30	21,39	11,99	7,42
	\$	\$10.347,19	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$3.903,36	\$4.280,66	\$131,76	\$1.599,96	\$226,19	\$126,79	\$78,46
Coordinad.	% Tiempo empleado	100%	87%	13%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$6.085,61	\$5.294,48	\$791,13	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Supervisores	% Tiempo empleado	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$3.685,83	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Ayudantes de Mantenim.	% Tiempo empleado	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$2.451,33	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Guardias	% Tiempo empleado	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$7.031,61	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Total		\$33.050,62	\$5.294,48	\$791,13	\$0,00	\$0,00	\$3.903,36	\$4.280,66	\$131,76	\$1.599,96	\$226,19	\$126,79	\$78,46

MOI	Actividades										
	Proceso de Mantenimiento		Suministro de kits			Actividades de Soporte					
	Mant. de Instalaciones	Mant. E. verdes	Recolección y traslado	Lav. de prendas	Preparación de kits	Generación de vapor	Generación de calor	Supervisión general	Ofrecer á. de duchas, vest.	Vigilancia	
Piscineros (Preparación de kits)	0%	0%	26%	3%	71%	0%	0%	0%	0%	0%	
	\$0,00	\$0,00	\$896,76	\$103,47	\$2.448,84	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	
Piscineros (Limpieza)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	
Coordinadoras	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	
Supervisores	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	
	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$3.685,83	\$0,00	\$0,00	
Ayudantes de mantenimiento	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
	\$2.451,33	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	
Guardias	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	
	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$7.031,61	
Total	\$2.451,33	\$0,00	\$896,76	\$103,47	\$2.448,84	\$0,00	\$0,00	\$3.685,83	\$0,00	\$7.031,61	

Nota: En el caso de los piscineros, el valor se distribuyó en función del tiempo empleado para el proceso de suministro de kits y la limpieza, para lo cual se calculó que el total de horas realmente trabajadas por estos colaboradores durante el periodo de análisis es de 3.412, de las cuales se han destinado 854 a la preparación de kits (122 días en el cuatrimestre por 7 horas diarias destinadas a ese proceso) que representa \$3.449,06 del costo (25%); mientras que los \$10.247,19 restantes corresponden al proceso de limpieza, por lo que este último valor se asignó en base al área ocupada para el desarrollo de dicho proceso.

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA

VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 85. Distribución de las remuneraciones a las actividades administrativas

Distribución Remuneración (Septiembre a Diciembre del 2018)		Actividades								
		Proceso Gerencial		G. de Adquisiciones y Bodega		Gestión de Talento Humano			G. Comercial y Marketing	
Colaboradores	Valores a Distribuir	Planificación	Organizac. y control	Gestión de compras	Despacho de bodega	Contratación de personal	Control de tickets de alimentación	Cálculo de nómina	Desarrollo de estrategias	Diseño de publicidad
Contadora	100% \$7.928,73	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00
Auxiliar Contable 1	100% \$3.489,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00
Auxiliar Contable2	100% \$3.930,68	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00
Líder de Sistemas	100% \$4.771,41	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00
Líder de Adquisiciones	100% \$4.446,08	0% \$0,00	0% \$0,00	100% \$4.446,08	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00
Gerente General	100% \$20.468,92	30% \$6.140,68	70% \$14.328,25	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00
Auxiliar Costos	100% \$3.957,07	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00
Auditor	100% \$4.072,93	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00
Líder de Talento Humano	100% \$4.424,79	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	4% \$176,99	13% \$575,22	83% \$3.672,58	0% \$0,00	0% \$0,00
Líder de Comercial	100% \$4.059,80	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	100% \$4.059,80	0% \$0,00
Chofer	100% \$2.663,81	0% \$0,00	0% \$0,00	100% \$2.663,81	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00
Auxiliar de Bodega 1	100% \$3.241,68	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	100% \$3.241,68	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00
Auxiliar de Bodega 2	100% \$2.821,31	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	100% \$2.821,31	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00
Personal Ocasional (Auxiliar de bodega)	100% \$17,50	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	100% \$17,50	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00
Total	\$70.293,71	\$6.140,68	\$14.328,25	\$7.109,88	\$6.080,49	\$176,99	\$575,22	\$3.672,58	\$4.059,80	\$0,00

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Colaboradores	Actividades								
	Proceso Contable								
	Auditoria de ventas	Gestión de tesorería	Control de costos	Decisiones financieras	Elaboración de estados financieros	Cumplimiento de obligaciones	Presentación de informes	Revisión de base legal	Revisión y aprobación de documentación
Contadora	0%	0%	0%	5%	45%	25%	8%	5%	12%
	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$396,44	\$3.567,93	\$1.982,18	\$634,30	\$396,44	\$951,45
Auxiliar Contable 1	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$0,00	\$3.489,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Auxiliar Contable2	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$0,00	\$3.930,68	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Líder de Sistemas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Líder de Adquisiciones	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Gerente General	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Auxiliar Costos	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$0,00	\$0,00	\$3.957,07	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Auditor	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$4.072,93	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Líder de Talento Humano	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Líder de Comercial	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Chofer	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Auxiliar de Bodega 1	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Auxiliar de Bodega 2	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Personal Ocasional (Auxiliar de bodega)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Total	\$4.072,93	\$7.419,68	\$3.957,07	\$396,44	\$3.567,93	\$1.982,18	\$634,30	\$396,44	\$951,45



Distribución Remuneración (Septiembre a Diciembre del 2018)	Actividades			
	Gestión Informática			
Elementos de costo a las actividades	Administración de redes y bases de datos	Mantenimiento de equipos informáticos	Desarrollo de proyectos TIC	Elaboración de índices financieros y económicos
Contadora	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00
Auxiliar Contable 1	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00
Auxiliar Contable2	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00
Líder de Sistemas	41% \$1.956,28	15% \$715,71	38% \$1.813,14	6% \$286,28
Líder de Adquisiciones	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00
Gerente General	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00
Auxiliar Costos	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00
Auditor	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00
Líder de Talento Humano	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00
Líder de Comercial	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00
Chofer	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00
Auxiliar de Bodega 1	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00
Auxiliar de Bodega 2	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00
Personal Ocasional (Auxiliar de bodega)	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00	0% \$0,00
Total	\$1.956,28	\$715,71	\$1.813,14	\$286,28

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 86. Asignación de los costos indirectos a las actividades operativas- Hostería

Distribución Costos Indirectos - Hostería (Septiembre a Diciembre del 2018)			Actividades						
Descripción del Costo	Inductor	Valores a Distribuir	P. de atención al Cliente		Proceso de Limpieza				
			Venta de entradas	Cierre de caja	Limp. áreas comunes	Limp. piscina	Limp. turcos	Limp. termas	Limp. piscina de lodo termal
Mano de obra indirecta (Ver anexo 81)		\$16.948,58	\$5.692,86	\$299,62	\$1.289,57	\$2.973,55	\$1.037,47	\$335,26	\$275,95
Cal (Materiales de limpieza)	Capacidad en m3 de las piscinas y terma caliente	152,96	0,00	0,00	0,00	142,80	0,00	6,74	3,42
	\$	\$145,02	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$135,39	\$0,00	\$6,39	\$3,24
Eucalipto	Recurso Especifico	\$84,78	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$84,78	\$0,00	\$0,00
Otros materiales de limpieza	Área ocupada en el proceso de limpieza (m2)	723,68	0,00	0,00	157,86	364,00	127,00	41,04	33,78
	\$	\$892,11	\$0,00	\$0,00	\$194,60	\$448,72	\$156,56	\$50,59	\$41,64
Agua potable	Metros cúbicos consumidos	2366,80	0,00	0,00	78,53	181,07	63,18	249,55	16,80
	\$	\$2.622,60	\$0,00	\$0,00	\$87,02	\$200,65	\$70,01	\$276,52	\$18,62
Energía eléctrica	KWH consumidos	5606,76	592,23	31,17	1105,92	415,20	540,00	172,80	172,80
	\$	\$698,29	\$73,76	\$3,88	\$137,74	\$51,71	\$67,25	\$21,52	\$21,52
Internet	Cant. de facturas por el tiempo en cada actividad	10068,00	9564,60	503,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$67,54	\$64,17	\$3,38	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Teléfono	Recurso Especifico	\$6,30	\$6,30	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Combustible	Área ocupada en el proceso de limpieza (m2)	723,68	0,00	0,00	157,86	364,00	127,00	41,04	33,78
	\$	\$8,13	\$0,00	\$0,00	\$1,77	\$4,09	\$1,43	\$0,46	\$0,38
Gas	Porcentaje de consumo	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$1.774,60	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Materiales de mant.	Recurso Especifico	\$3.516,22	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Mant. áreas verdes	Recurso Especifico	\$382,14	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Seguros	Metros cuadrados por actividad	745,68	20,90	1,10	78,93	364,00	127,00	41,04	33,78
	\$	\$175,36	\$4,92	\$0,26	\$18,56	\$85,60	\$29,87	\$9,65	\$7,94
Materiales y útiles de oficina	N. de colaboradores por el tiempo en cada act.	2,12	2,01	0,11	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$117,56	\$111,68	\$5,88	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Depreciación de edificios	Metros cuadrados por actividad	745,68	20,90	1,10	78,93	364,00	127,00	41,04	33,78
	\$	\$1.049,86	\$29,43	\$1,55	\$111,13	\$512,48	\$178,81	\$57,78	\$47,56
Depreciación Instalaciones	Costo de instalaciones	\$13.357,12	\$7.459,27	\$8,30	\$0,00	\$2.369,44	\$0,00	\$111,82	\$56,75
	\$	\$355,71	\$198,64	\$0,22	\$0,00	\$63,10	\$0,00	\$2,98	\$1,51
Depreciación de equipos	Costo de equipos	\$3.393,91	\$81,83	\$0,00	\$87,36	\$1.415,07	\$70,28	\$22,71	\$18,69
	\$	\$90,38	\$2,18	\$0,00	\$2,33	\$37,68	\$1,87	\$0,60	\$0,50
Dep. de muebles, eq. de cómputo y herramientas	Costo de los muebles, eq. cómputo, herramientas	\$1.103,36	\$438,02	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
	\$	\$67,95	\$26,97	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Total por actividad		\$29.003,12	\$6.210,90	\$314,79	\$1.842,71	\$4.512,96	\$1.628,04	\$761,76	\$418,87
Total por Proceso			\$6.525,69		\$9.164,35				

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Distribución Costos Indirectos - Hostería (Septiembre a Diciembre del 2018)		Actividades					
		Proceso de Mantenimiento		Actividades de Soporte			
Descripción del Costo	Inductor	Instalaciones y equipos	Mant. espacios verdes	Generación de vapor	Supervisión general	Ofrecer áreas de duchas, sanitarios	Vigilancia
Mano de obra indirecta (Ver anexo 81)		\$1.359,53	\$0,00	\$0,00	\$2.850,56	\$0,00	\$834,20
Cal (Materiales de limpieza)	Capacidad en m3 de las piscinas y terma caliente	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Eucalipto		\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Otros materiales de limpieza	Área ocupada en el p. de limpieza (m2)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Agua potable	Metros cúbicos consumidos	0,00	0,00	0,00	0,00	1777,66	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$1.969,80	\$0,00
Energía eléctrica	KWH consumidos	0,00	0,00	0,00	0,00	364,80	2211,84
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$45,43	\$275,47
Internet	Cant. de facturas por el tiempo empleado en cada activ.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Teléfono		\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Combustible	Area ocupada en el p. de limpieza (m2)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Gas	Porcentaje de consumo	0%	0%	5%	0%	95%	0%
	\$	\$0,00	\$0,00	\$88,73	\$0,00	\$1.685,87	\$0,00
Materiales de mant.		\$3.516,22	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Mant. áreas verdes		\$0,00	\$382,14	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Seguros	Metros cuadrados por actividad	0	0	6,00	0	72,93	0
	\$	\$0,00	\$0,00	\$1,41	\$0,00	\$17,15	\$0,00
Materiales y útiles de oficina	N. de colaboradores por el tiempo empleado en cada actividad	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Dep. de edificios	Metros cuadrados por actividad	0,00	0,00	6,00	0,00	72,93	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$8,45	\$0,00	\$102,68	\$0,00
Dep. instalaciones	Costo de instalaciones	\$0,00	\$0,00	\$87,58	\$0,00	\$3.263,97	\$0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$2,33	\$0,00	\$86,92	\$0,00
Dep. de equipos	Costo de equipos	\$41,16	\$0,00	\$1.656,79	\$0,00	\$0,00	\$0,00
	\$	\$1,10	\$0,00	\$44,12	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Dep. de muebles, eq. de computación y herramientas	Costo de los muebles, equipos de computación y herramientas	\$176,74	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$488,60
	\$	\$10,88	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$30,09
Total por actividad		\$4.887,73	\$382,14	\$145,04	\$2.850,56	\$3.907,85	\$1.139,76
Total por Proceso		\$5.269,87		\$8.043,21			

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA

VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 87. Asignación de los costos indirectos a las actividades operativas- Balneario

Distribución Costos Indirectos - Balneario (Septiembre a Diciembre del 2018)			Actividades								
Descripción del Costo	Inductor	Valores a Distribuir	Proceso de atención al Cliente			Proceso de Limpieza					
			Venta de entradas	Control ingreso	Cierre de caja	Limp. áreas comunes	Limp. piscina	Limp. turcos	Limp. termas	Limp. piscina de lodo	Reservad.
Mano de obra indirecta (Ver anexo 82)		\$26.717,80	\$6.383,01	\$2.389,47	\$335,95	\$6.490,42	\$1.629,76	\$316,76	\$321,25	\$195,42	\$771,45
Cal (Materiales de limpieza)	M3 piscinas y terma cal.	344,72	0,00	0,00	0,00	0,00	328,11	0,00	11,73	4,87	0,00
	\$	\$297,04	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$282,73	\$0,00	\$10,11	\$4,20	\$0,00
Eucalipto	Recurso Especifico	\$106,12	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$106,12	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Otros materiales de Limpieza	Área ocupada p. limp. (m2)	1903,53	0,00	0,00		1270,40	319,00	62,00	62,88	38,25	151,00
	\$	\$882,02	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$588,65	\$147,81	\$28,73	\$29,14	\$17,72	\$69,97
Agua potable	Metros cúbicos consumidos	2123,16	0,00	0,00	0,00	288,31	72,40	14,07	225,45	8,68	34,27
	\$	\$2.600,39	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$353,12	\$88,67	\$17,23	\$276,12	\$10,63	\$41,97
Energía eléctrica	KWH consumidos	1954,44	681,15	0,00	35,85	46,08	786,24	76,80	36,96	30,24	0,00
	\$	\$332,99	\$116,05	\$0,00	\$6,11	\$7,85	\$133,95	\$13,08	\$6,30	\$5,15	\$0,00
Internet	Cant. de fact. por el tiempo empleado	18152,00	17244,40	907,60	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$219,45	\$208,48	\$10,97	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Teléfono	Recurso Especifico	\$7,88	\$7,88	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Combustible	Área ocupada p. limp. (m2)	1903,53	0,00	0,00	0,00	1270,40	319,00	62,00	62,88	38,25	151,00
	\$	\$26,40	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$17,62	\$4,42	\$0,86	\$0,87	\$0,53	\$2,09
Gas	Porcentaje de consumo	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$3.964,65	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Materiales mant.	Recurso Especifico	\$1.203,91	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Seguros	Metros cuadrados por actividad	1935,53	24,70	6,00	1,30	1067,14	319,00	62,00	62,88	38,25	151,00
	\$	\$569,74	\$7,27	\$1,77	\$0,38	\$314,12	\$93,90	\$18,25	\$18,51	\$11,26	\$44,45
Materiales y útiles de oficina	N. de colaboradores por el tiempo empleado	2,37	2,25	0,00	0,12	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$161,27	\$153,21	\$0,00	\$8,06	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Dep. edificios	Metros cuadrados por actividad	1935,53	24,70	6,00	1,30	1067,14	319,00	62,00	62,88	38,25	151,00
	\$	\$4.045,78	\$51,63	\$12,54	\$2,72	\$2.230,60	\$666,80	\$129,60	\$131,44	\$79,95	\$315,63
Dep. Instalaciones	Costo de instalaciones	\$31.463,66	\$19.361,72	\$0,00	\$21,53	\$0,00	\$7.532,74	\$0,00	\$196,29	\$1.225,12	\$0,00
	\$	\$1.048,79	\$645,39	\$0,00	\$0,72	\$0,00	\$251,09	\$0,00	\$6,54	\$40,84	\$0,00
Dep. equipos	Costo de equipos	\$1.159,10	\$81,83	\$0,00	\$0,00	\$693,78	\$174,21	\$33,86	\$34,34	\$20,89	\$82,46
	\$	\$38,64	\$2,73	\$0,00	\$0,00	\$23,13	\$5,81	\$1,13	\$1,14	\$0,70	\$2,75
Dep. muebles, eq. de comp. y herramientas	Costos muebles, equipos de computación y herramientas	\$4.099,42	\$3.194,85	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
	\$	\$198,01	\$154,31	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Total por actividad		\$42.420,87	\$7.729,95	\$2.414,75	\$353,94	\$10.025,51	\$3.304,95	\$631,76	\$801,42	\$366,40	\$1.248,31
Total por Proceso			\$10.498,64			\$16.378,35					

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Distribución Costos Indirectos - Balneario (Septiembre a Diciembre del 2018)		Actividades				
		P. de Mantenimiento	Actividades de Soporte			
Descripción del Costo	Inductor	Mant. instalaciones y equipos	Generación de vapor	Supervisión general	Ofrecer duchas, vestidores	Vigilancia
Mano de obra indirecta (Ver anexo 82)		\$1.605,98	\$0,00	\$3.568,04	\$0,00	\$2.710,30
Cal (Materiales de limpieza)	Capacidad en m3 de piscinas y terma caliente	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Eucalipto	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Otros materiales de limpieza	Área ocupada en el p. de limpieza (m2)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Agua potable	Metros cúbicos consumidos	0,00	0,00	0,00	1479,98	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$1.812,65	\$0,00
Energía eléctrica	KWH consumidos	0,00	0,00	0,00	261,12	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$44,49	\$0,00
Internet	Cant. de facturas por el tiempo empleado en cada actividad (cajeras)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Teléfono	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Combustible	Area ocupada en el p. de limpieza (m2)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Gas	Porcentaje de consumo	0%	12%	0%	88%	0%
	\$	\$0,00	\$475,76	\$0,00	\$3.488,89	\$0,00
Materiales de mantenimiento	Recurso Especifico	\$1.203,91	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Seguros	Metros cuadrados por actividad	0,00	7,20	0,00	196,06	0,00
	\$	\$0,00	\$2,12	\$0,00	\$57,71	\$0,00
Materiales y útiles de oficina	N. de colaboradores por el tiempo empleado en cada actividad	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Dep. edificios	Metros cuadrados por actividad	0,00	7,20	0,00	196,06	0,00
	\$	\$0,00	\$15,05	\$0,00	\$409,83	\$0,00
Dep. Instalaciones	Costo de instalaciones	\$0,00	\$375,15	\$0,00	\$2.751,11	\$0,00
	\$	\$0,00	\$12,51	\$0,00	\$91,70	\$0,00
Dep. equipos	Costo de equipos	\$37,73	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
	\$	\$1,26	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Dep. de muebles, equipo de computación y herramientas	Costos de muebles, equipos de computación y herramientas	\$162,01	\$0,00	\$0,00	\$219,30	\$523,26
	\$	\$7,83	\$0,00	\$0,00	\$10,59	\$25,27
Total por actividad		\$2.818,97	\$505,43	\$3.568,04	\$5.915,86	\$2.735,58
Total por Proceso		\$2.818,97	\$12.724,91			

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENAU LA CHIMBO



Anexo 88. Asignación de los costos indirectos a las actividades operativas- Riñón

Distribución Costos Indirectos - Riñón (Septiembre a Diciembre del 2018)			Actividades							
			Proceso de atención al cliente			Proceso de Limpieza				
Descripción del Costo	Inductor	Valores a Distribuir	Venta de entradas	Control ingreso	Cierre de caja	Limp. areas comunes	Limp. piscina	Limp. de turcos	Limp. termas	Limp. de cava de lodo
Mano de obra indirecta (Ver anexo 83)		\$32.889,21	\$6.746,60	\$2.523,58	\$355,08	\$9.224,12	\$1.338,77	\$1.810,02	\$216,88	\$35,99
Cal (Materiales de limpieza)	Capacidad en m3 de piscinas y terma caliente	139,67	0,00	0,00	0,00		131,64	0,00	8,03	0,00
	\$	\$214,56	0,00	0,00	0,00	0,00	202,23	0,00	12,33	0,00
Eucalipto	Recurso Especifico	\$371,48	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$371,48	\$0,00	\$0,00
Otros materiales de limpieza	Área ocupada en el p. de limpieza (m2)	1178,86	0,00	0,00	0,00	861,25	125,00	169,00	20,25	3,36
	\$	\$1.101,97	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$805,07	\$116,85	\$157,98	\$18,93	\$3,14
Agua potable	Metros cúbicos	3514,15	0,00	0,00	0,00	420,81	61,08	82,57	282,88	1,64
	\$	\$4.650,62	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$556,90	\$80,83	\$109,28	\$374,36	\$2,17
Energía eléctrica	KWH consumidos	8056,32	2182,42	0,00	114,86	890,88	1113,60	415,68	656,64	46,08
	\$	\$1.306,61	\$353,95	\$0,00	\$18,63	\$144,49	\$180,61	\$67,42	\$106,50	\$7,47
Internet	Cantidad de facturas por el tiempo empleado en cada actividad (cajeras)	30068,00	28564,60	0,00	1503,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$135,98	\$129,18	\$0,00	\$6,80	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Teléfono	Recurso Especifico	\$7,88	\$7,88	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Combustible	Área ocupada en el p. de limpieza (m2)	1178,86	0,00	0,00	861,25	125,00	169,00	20,25	3,36	0,00
	\$	\$16,36	\$0,00	\$0,00	\$11,95	\$1,73	\$2,35	\$0,28	\$0,05	\$0,00
Materiales de mant.	Recurso Especifico	\$1.497,66	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Seguros	Metros cuadrados por actividad	1199,36	15,68	4,00	0,83	645,94	125,00	169,00	20,25	3,36
	\$	\$353,04	\$4,61	\$1,18	\$0,24	\$190,14	\$36,80	\$49,75	\$5,96	\$0,99
Materiales y útiles de oficina	Numero de colaboradores por el tiempo empleado en cada actividad	2,51	2,38	0,00	0,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$210,58	\$200,05	\$0,00	\$10,53	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Dep. de edificios	Metros cuadrados por actividad	1199,36	15,68	4,00	0,83	645,94	125,00	169,00	20,25	3,36
	\$	\$2.488,92	\$32,53	\$8,30	\$1,71	\$1.340,45	\$259,40	\$350,71	\$42,02	\$6,97
Dep. Instalaciones	Costo de instalaciones	\$23.690,59	\$253,53	\$0,00	\$13,34	\$0,00	\$2.234,00	\$0,00	\$136,26	\$0,00
	\$	\$789,69	\$8,45	\$0,00	\$0,44	\$0,00	\$74,47	\$0,00	\$4,54	\$0,00
Depreciación de equipos	Costo de equipos	\$3.471,74	\$1.411,24	\$0,00	\$0,00	\$470,61	\$1.392,89	\$92,35	\$11,07	\$1,84
	\$	\$115,72	\$47,04	\$0,00	\$0,00	\$15,69	\$46,43	\$3,08	\$0,37	\$0,06
Dep. muebles, eq. de computación y herramientas	Costos de muebles, equip. de computación y herramientas	\$1.124,36	\$133,93	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
	\$	\$64,77	\$7,72	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Total por actividad			\$7.538,02	\$2.533,05	\$405,39	\$12.278,59	\$2.338,71	\$2.919,98	\$781,95	\$56,80
Total por Proceso		\$ 46.215,06	\$10.476,46			\$18.376,03				

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Distribución Costos Indirectos - Riñón (Septiembre a Diciembre del 2018)		Actividades			
		P. de Mantenimiento		Actividades de Soporte	
Descripción del Costo	Inductor	Mantenimiento de instalaciones y equipos	Supervisión general	Ofrecer áreas de duchas, vestidores, sanitarios	Vigilancia
Mano de obra indirecta (Ver anexo 83)		\$2.905,54	\$3.046,01	\$0,00	\$4.686,64
Cal (Materiales de limpieza)	Capacidad en m3 de piscinas y terma caliente	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	0,00	0,00	0,00	0,00
Eucalipto (Materiales de limpieza)	Recurso Específico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Otros materiales de limpieza	Área ocupada en el p. de limpieza (m2)	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Agua potable	Metros cúbicos	0,00	0,00	2665,17	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$3.527,08	\$0,00
Energía eléctrica	KWH consumidos	0,00	0,00	854,40	1781,76
	\$	\$0,00	\$0,00	\$138,57	\$288,97
Internet	Cantidad de facturas por el tiempo empleado en cada actividad (cajeras)	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Teléfono	Recurso Específico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Combustible	Área ocupada en el p. de limpieza (m2)	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Materiales de mantenimiento	Recurso Específico	\$1.497,66	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Seguros	Metros cuadrados por actividad	0,00	0,00	215,31	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$63,38	\$0,00
Materiales y útiles de oficina	Numero de colaboradores por el tiempo empleado en cada actividad	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Dep. de edificios	Metros cuadrados por actividad	0,00	0,00	215,31	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$446,82	\$0,00
Dep. Instalaciones	Costo de instalaciones	\$0,00	\$0,00	\$21.053,46	\$0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$701,78	\$0,00
Depreciación de equipos	Costo de equipos	\$91,76	\$0,00	\$0,00	\$0,00
	\$	\$3,06	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Dep. muebles, equipos de computación y herramientas	Costos de muebles, equip. de computación y herramientas	\$393,97	\$0,00	\$379,50	\$216,96
	\$	\$22,70	\$0,00	\$21,86	\$12,50
Total por actividad		\$4.428,95	\$3.046,01	\$4.899,49	\$4.988,11
Total por Proceso		\$4.428,95		\$12.933,61	

Elaborado por: Las autora

ERIKA DANIELA DURAN CHICA

VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 89. Asignación de los costos indirectos a las actividades operativas- Novaqua

Distribución Costos Indirectos - Novaqua (Septiembre a Diciembre del 2018)			Actividades			
			Proceso de atención al cliente		Aplicación del tratamiento	
Descripción del Costo	Inductor	Valores a Distribuir	Venta del servicio	Cierre de caja	Preparar la cabina	Prestación del tratamiento
Mano de obra indirecta (Ver anexo 84)		\$33.050,62	\$5.294,48	\$791,13	\$0,00	\$0,00
Materia prima indirecta del área de masajes	Recurso Especifico	\$913,27	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$913,27
Cal (Materiales de limpieza)	Capacidad en m3 de piscinas y terma caliente	162,24	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$176,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Eucalipto (Materiales de limpieza)	Recurso Especifico	\$151,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Otros materiales de limpieza	Área ocupada en el proceso de limpieza (m2)	978,48	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$230,80	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Agua potable	Metros cúbicos consumidos	1755,64	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$2.329,76	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Energía eléctrica	KWH consumidos	10108,47	1104,55	165,05	1310,40	1310,40
	\$	\$1.646,12	\$179,87	\$26,88	\$213,39	\$213,39
Internet	Cant. de fact. por el tiempo actividad (cajeras)	3538,00	3078,06	459,94	0,00	0,00
	\$	\$132,61	\$115,37	\$17,24	\$0,00	\$0,00
Teléfono	Recurso Especifico	\$112,05	\$112,05	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Combustible	Área ocupada en el proceso de limpieza (m2)	978,48	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$15,95	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Gas	Porcentaje de consumo	100%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$832,66	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Materiales de mant.	Recurso Especifico	\$3.037,57	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Mant. áreas verdes	Recurso Especifico	\$717,36	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Seguros	Metros cuadrados por actividad	1169,65	27,66	4,13	63,94	63,94
	\$	\$344,30	\$8,14	\$1,22	\$18,82	\$18,82
Materiales y útiles de of.	N. de colaboradores por el tiempo en actividad	2,00	1,74	0,26	0,00	0,00
	\$	\$2.274,63	\$1.978,93	\$295,70	\$0,00	\$0,00
Menaje y lencería	Recurso Especifico	\$951,39	\$951,39	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Sum. de Lavandería (fundas plásticas)	Recurso Especifico	\$177,84	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Sum. de Lavandería (detergentes)	Recurso Especifico	\$358,11	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Dep. de edificios	Metros cuadrados por actividad	1169,65	27,66	4,13	63,94	63,94
	\$	\$4.724,18	\$111,71	\$16,69	\$258,25	\$258,25
Dep. instalaciones	Costo de instalaciones	\$10.898,85	\$226,43	\$33,83	\$0,00	\$0,00
	\$	\$282,52	\$5,87	\$0,88	\$0,00	\$0,00
Dep. de equipos	Costo de equipos	\$3.502,64	\$1.378,31	\$0,00	\$0,00	\$1.424,10
	\$	\$116,75	\$45,94	\$0,00	\$0,00	\$47,47
Dep. de muebles, equipos de computación y herramientas	Costos muebles, eq. de computac. y herramientas	\$21.196,10	\$16.244,43	\$93,60	\$0,00	\$3.971,89
	\$	\$777,15	\$595,60	\$3,43	\$0,00	\$145,63
Total por actividad			\$9.399,35	\$1.153,16	\$490,47	\$1.596,84
Total por Proceso		\$ 53.352,68	\$10.552,52		\$2.087,31	

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Distribución Costos Indirectos - Novaqua (Septiembre a Diciembre del 2018)		Actividades						
		Proceso de Limpieza						
Descripción del Costo	Inductor	Limp. áreas comunes	Limp. piscina	Limp. turcos	Limp. termas	Limp. de cava de lodo	Limp. baños de cajón	Limp. sauna
Mano de obra indirecta (Ver anexo 84)		\$3.903,36	\$4.280,66	\$131,76	\$1.599,96	\$226,19	\$126,79	\$78,46
Materia prima indirecta del área de masajes	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Cal (Materiales de limpieza)	Capacidad en m3 de piscinas y terma caliente	0,00	147,50	0,00	11,73	3,01	0,00	0,00
	\$	\$0,00	\$160,01	\$0,00	\$12,73	\$3,27	\$0,00	\$0,00
Eucalipto (Materiales de limpieza)	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$151,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Otros materiales de limpieza	Área ocupada en el proceso de limpieza (m2)	369,12	404,80	12,46	151,30	21,39	11,99	7,42
	\$	\$87,07	\$95,48	\$2,94	\$35,69	\$5,05	\$2,83	\$1,75
Agua potable	Metros cúbicos consumidos	190,13	208,51	6,42	476,75	11,02	6,18	3,82
	\$	\$252,30	\$276,69	\$8,52	\$632,66	\$14,62	\$8,20	\$5,07
Energía eléctrica	KWH consumidos	178,56	576,00	282,24	184,32	505,80	141,12	124,56
	\$	\$29,08	\$93,80	\$45,96	\$30,02	\$82,37	\$22,98	\$20,28
Internet	Cant. de fact. por el tiempo actividad (cajas)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Teléfono	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Combustible	Área ocupada en el proceso de limpieza (m2)	369,12	404,80	12,46	151,30	21,39	11,99	7,42
	\$	\$6,02	\$6,60	\$0,20	\$2,47	\$0,35	\$0,20	\$0,12
Gas	Porcentaje de consumo	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Materiales de mant.	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Mant. áreas verdes	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Seguros	Metros cuadrados por actividad	243,62	404,80	12,46	151,30	21,39	11,99	7,42
	\$	\$71,71	\$119,16	\$3,67	\$44,54	\$6,30	\$3,53	\$2,18
Materiales y útiles de of.	N. de colaboradores por el tiempo en actividad	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Menaje y lencería	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Sum. de Lavandería (fundas plásticas)	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Sum. de Lavandería (detergentes)	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Dep. de edificios	Metros cuadrados por actividad	243,62	404,80	12,46	151,30	21,39	11,99	7,42
	\$	\$983,97	\$1.634,98	\$50,33	\$611,10	\$86,39	\$48,43	\$29,97
Dep. instalaciones	Costo de instalaciones	\$0,00	\$2.518,30	\$0,00	\$200,27	\$4.897,75	\$0,00	\$0,00
	\$	\$0,00	\$65,28	\$0,00	\$5,19	\$126,96	\$0,00	\$0,00
Dep. de equipos	Costo de equipos	\$236,98	\$259,89	\$8,00	\$97,14	\$13,73	\$7,70	\$4,76
	\$	\$7,90	\$8,66	\$0,27	\$3,24	\$0,46	\$0,26	\$0,16
Dep. de muebles, equipo de computación y herramientas	Costos muebles, eq. de computac. y herramientas	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Total por actividad		\$5.341,40	\$6.741,32	\$394,64	\$2.977,58	\$551,95	\$213,20	\$138,00
Total por Proceso		\$16.358,10						

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Distribución Costos Indirectos - Novaqua (Septiembre a Diciembre del 2018)		Actividades				
Descripción del Costo	Inductor	Actividades de Soporte				
		Generación de calor	Generación de vapor	Supervisión general	Ofrecer duchas, vestidores, sanitarios	Vigilancia
Mano de obra indirecta (Ver anexo 84)		\$0,00	\$0,00	\$3.685,83	\$0,00	\$7.031,61
Materia prima indirecta del área de masajes	Recurso Específico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Cal (Materiales de limpieza)	Capacidad en m3 de piscinas y terma caliente	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Eucalipto (Materiales de limpieza)	Recurso Específico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Otros materiales de limpieza	Área ocupada en el proceso de limpieza (m2)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Agua potable	Metros cúbicos consumidos	0,00	0,00	0,00	752,98	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$999,22	\$0,00
Energía eléctrica	KWH consumidos	1008,00	0,00	0,00	878,40	1278,72
	\$	\$164,15	\$0,00	\$0,00	\$143,04	\$208,23
Internet	Cant. de fact. por el tiempo actividad (cajas)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Teléfono	Recurso Específico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Combustibles	Área ocupada en el proceso de limpieza (m2)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Gas	Porcentaje de consumo	0%	20%	0%	80%	0%
	\$	\$0,00	\$166,53	\$0,00	\$666,13	\$0,00
Materiales de mant.	Recurso Específico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Mant. áreas verdes	Recurso Específico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Seguros	Metros cuadrados por actividad	4,71	3,03	0,00	117,76	0,00
	\$	\$1,39	\$0,89	\$0,00	\$34,66	\$0,00
Materiales y útiles de of.	N. de colaboradores por el tiempo en actividad	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Menaje y lencería	Recurso Específico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Sum. de Lavandería (fundas plásticas)	Recurso Específico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Sum. de Lavandería (detergentes)	Recurso Específico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Dep. de edificios	Metros cuadrados por actividad	4,71	3,03	0,00	117,76	0,00
	\$	\$19,01	\$12,25	\$0,00	\$475,64	\$0,00
Dep. instalaciones	Costo de instalaciones	\$0,00	\$604,45	\$0,00	\$2.417,82	\$0,00
	\$	\$0,00	\$15,67	\$0,00	\$62,68	\$0,00
Dep. de equipos	Costo de equipos	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Dep. de muebles, equipos de computación y herramientas	Costos muebles, eq. de computac. y herramientas	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$576,89
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$21,15
Total por actividad		\$184,54	\$195,34	\$3.685,83	\$2.381,37	\$7.260,99
Total por Proceso		\$13.708,07				

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 90. Asignación de los gastos a las actividades administrativas

Distribución Gastos Administrativos (Septiembre a Diciembre del 2018)			Actividades			
Descripción del Costo	Inductores	Valores a Distribuir	Proceso Gerencial		G. de Adquisiciones y Bodega	
			Planificación	Org y control	Gest. de compras	Desp. de bodega
Remuneraciones (Ver anexo 85)		\$70.293,71	\$6.140,68	\$14.328,25	\$7.109,88	\$6.080,49
Agua potable	N. colaboradores por el tiempo en act.	13,00	0,30	0,70	2,00	2,00
	\$	\$42,83	\$0,99	\$2,31	\$6,59	\$6,59
Energía eléctrica	KWH consumidos	11946,53	88,70	206,98	520,26	8147,04
	\$	\$1.923,70	\$14,28	\$33,33	\$83,77	\$1.311,88
Internet	N. colaboradores por el tiempo en act.	13,00	0,30	0,70	2,00	2,00
	\$	\$63,72	\$1,47	\$3,43	\$9,80	\$9,80
Teléfono	Cant. de ext. por el tiempo en act.	10,00	0,30	0,70	1,00	1,00
	\$	\$78,81	\$2,36	\$5,52	\$7,88	\$7,88
Seguros vehículo	Recurso Específico	\$99,57	\$0,00	\$0,00	\$99,57	\$0,00
Seguro general	Metros cuadrados por actividad	562,00	17,51	40,85	98,64	101,36
	\$	\$165,43	\$5,15	\$12,02	\$29,04	\$29,84
Dep. edificios	Metros cuadrados por actividad	562,00	17,51	40,85	98,64	101,36
	\$	\$2.507,33	\$78,11	\$182,25	\$440,08	\$452,21
Dep. de instalaciones y equipos	Costo de instalaciones y equip.	\$11.799,92	\$27,44	\$488,13	\$101,07	\$9.251,38
	\$	\$393,33	\$0,91	\$16,27	\$3,37	\$308,38
Dep. muebles y enseres	Costo de muebles	\$10.662,91	\$0,00	\$3.783,48	\$601,70	\$750,00
	\$	\$355,43	\$0,00	\$126,12	\$20,06	\$25,00
Dep. equipo de computación	Costo de equipos de computación	\$7.847,91	\$257,95	\$1.243,88	\$295,00	\$177,00
	\$	\$871,99	\$28,66	\$138,21	\$32,78	\$19,67
Publicidad	Recurso Específico	\$9.460,68	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Combustibles y lubricantes	Recurso Específico	\$233,57	\$0,00	\$0,00	\$233,57	\$0,00
Mant. instalaciones	Mts cuadrados por actividad	562,00	17,51	40,85	98,64	101,36
	\$	\$1.659,60	\$51,70	\$120,63	\$291,29	\$299,32
Mant. vehículo	Recurso Específico	\$133,50	\$0,00	\$0,00	\$133,50	\$0,00
Sum. de cafetería y limpieza	N. colaboradores por tiempo en act.	13,00	0,30	0,70	2,00	2,00
	\$	\$3.271,73	\$75,50	\$176,17	\$503,34	\$503,34
Materiales y útiles de oficina	N. colaboradores por tiempo en act.	13,00	0,30	0,70	2,00	2,00
	\$	\$976,80	\$22,54	\$52,60	\$150,28	\$150,28
Gastos Bancarios	Recurso Específico	\$8.766,22	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Viajes y representaciones	Recurso Específico	\$4.201,89	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Movilización	Recurso Específico	\$57,28	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Parqueo	Recurso Específico	\$15,15	\$0,00	\$0,00	\$15,15	\$0,00
Licencia y software	N. colaboradores por tiempo en act.	13,00	0,30	0,70	2,00	2,00
	\$	\$288,00	\$6,65	\$15,51	\$44,31	\$44,31
Permisos e impuestos	Recurso Específico	\$10.538,15	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Gastos de Gestión	Recurso Específico	125,37	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Guardias	Mts cuadrados por actividad	562,00	17,51	40,85	98,64	101,36
	\$	\$786,96	\$24,52	\$57,20	\$138,13	\$141,93
Total por actividad		\$117.310,75	\$6.453,53	\$15.269,81	\$9.352,38	\$9.390,92
Total por Proceso			\$21.723,34		\$18.743,30	

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Distribución Gastos Administrativos (Septiembre a Diciembre del 2018)		Actividades				
		Gestión de Talento Humano			G. Comercial y Marketing	
Descripción del Costo	Inductores	Contrat personal	Cont tickets aliment.	Cálculo nómina	Des. estrategias	Diseño publ.
Remuneraciones (Ver anexo 85)		\$176,99	\$575,22	\$3.672,58	\$4.059,80	\$0,00
Agua potable	N. colaboradores por tiempo en actividad	0,04	0,13	0,83	1,00	0,00
	\$	\$0,13	\$0,43	\$2,73	\$3,29	\$0,00
Energía eléctrica	KWH consumidos	10,25	33,31	212,69	414,66	0,00
	\$	\$1,65	\$5,36	\$34,25	\$66,77	\$0,00
Internet	N. colaboradores por tiempo en actividad	0,04	0,13	0,83	1,00	0,00
	\$	\$0,20	\$0,64	\$4,07	\$4,90	\$0,00
Teléfono	Cant. de ext. por el tiempo en actividad	0,04	0,13	0,83	1,00	0,00
	\$	\$0,32	\$1,02	\$6,54	\$7,88	\$0,00
Seguros vehículo	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Seguro general	Metros cuadrados por actividad	2,34	7,61	48,59	51,55	51,55
	\$	\$0,69	\$2,24	\$14,30	\$15,17	\$15,17
Dep. edificios	Metros cuadrados por actividad	2,34	7,61	48,59	51,55	51,55
	\$	\$10,45	\$33,95	\$216,77	\$229,99	\$229,99
Dep. de instalaciones y equipos	Costo de instalaciones y equipos	\$3,66	\$11,89	\$75,90	\$573,59	\$0,00
	\$	\$0,12	\$0,40	\$2,53	\$19,12	\$0,00
Dep. muebles y enseres	Costo de Muebles y enseres	\$35,46	\$115,23	\$735,73	\$2.949,91	\$332,16
	\$	\$1,18	\$3,84	\$24,52	\$98,33	\$11,07
Dep. equipo de computación	Costo de equipos de computación	\$8,39	\$27,28	\$174,16	\$209,83	\$0,00
	\$	\$0,93	\$3,03	\$19,35	\$23,31	\$0,00
Publicidad	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$9.460,68
Combustibles y lubricantes	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Mantenimiento de instalaciones	Metros cuadrados por actividad	2,34	7,61	48,59	51,55	51,55
	\$	\$6,91	\$22,47	\$143,48	\$152,23	\$152,23
Mantenimiento de vehículo	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Sum. de cafetería y limpieza	N. colaboradores por tiempo en actividad	0,04	0,13	0,83	1,00	0,00
	\$	\$10,07	\$32,72	\$208,89	\$251,67	\$0,00
Materiales y útiles de oficina	N. colaboradores por tiempo en actividad	0,04	0,13	0,83	1,00	0,00
	\$	\$3,01	\$9,77	\$62,36	\$75,14	\$0,00
Gastos Bancarios	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Viajes y representaciones	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$4.201,89
Movilización	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$57,28	\$0,00
Parqueo	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Licencia y software	N. colaboradores por tiempo en actividad	0,04	0,13	0,83	1,00	0,00
	\$	\$0,89	\$2,88	\$18,39	\$22,15	\$0,00
Permisos e impuestos	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Gastos de Gestión	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$125,37	\$0,00
Guardias	Metros cuadrados por actividad	2,34	7,61	48,59	51,55	51,55
	\$	\$3,28	\$10,66	\$68,04	\$72,19	\$72,19
Total por actividad		\$216,81	\$704,63	\$4.498,81	\$5.284,60	\$14.143,22
Total por Proceso			\$5.420,26		\$19.427,82	

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Distribución Gastos Administrativos (Septiembre a Diciembre del 2018)		Actividades								
		Proceso Contable								
Descripción del Costo	Inductores	Aud. ventas	Gestión de tesorería	Control costos	Decisiones financieras	Elaborac. EEFF	Cumpl. obligaciones	Present. informes	Rev. base legal	Rev. y aprob documentac.
Remuneraciones (Ver anexo 85)		\$4.072,93	\$7.419,68	\$3.957,07	\$396,44	\$3.567,93	\$1.982,18	\$634,30	\$396,44	\$951,45
Agua potable	N. colab por tiempo en actividad	1,00	2,00	1,00	0,05	0,45	0,25	0,08	0,05	0,12
	\$	\$3,29	\$6,59	\$3,29	\$0,16	\$1,48	\$0,82	\$0,26	\$0,16	\$0,40
Energía eléctrica	KWH consumidos	328,06	656,13	328,06	16,40	147,63	82,02	26,25	16,40	39,37
	\$	\$52,83	\$105,65	\$52,83	\$2,64	\$23,77	\$13,21	\$4,23	\$2,64	\$6,34
Internet	N. colab por tiempo en actividad	1,00	2,00	1,00	0,05	0,45	0,25	0,08	0,05	0,12
	\$	\$4,90	\$9,80	\$4,90	\$0,25	\$2,21	\$1,23	\$0,39	\$0,25	\$0,59
Teléfono	Cant. extensiones por tiempo en cada actividad	0,00	2,00	1,00	0,05	0,45	0,25	0,08	0,05	0,12
	\$	\$0,00	\$15,76	\$7,88	\$0,39	\$3,55	\$1,97	\$0,63	\$0,39	\$0,95
Seguros vehículo	Recurso Específico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Seguro general	Metros cuadrados por actividad	11,20	53,27	21,84	1,57	14,13	7,85	2,51	1,57	3,77
	\$	\$3,30	\$15,68	\$6,43	\$0,46	\$4,16	\$2,31	\$0,74	\$0,46	\$1,11
Dep. edificios	Metros cuadrados por actividad	11,20	53,27	21,84	1,57	14,13	7,85	2,51	1,57	3,77
	\$	\$49,97	\$237,66	\$97,44	\$7,01	\$63,06	\$35,03	\$11,21	\$7,01	\$16,82
Dep. de inst. y equipos	Costo de instalaciones y equipos	\$9,62	\$182,90	\$891,45	\$4,57	\$41,15	\$22,86	\$7,32	\$4,57	\$10,97
	\$	\$0,32	\$6,10	\$29,72	\$0,15	\$1,37	\$0,76	\$0,24	\$0,15	\$0,37
Dep. muebles y enseres	Costo de Muebles y enseres	\$0,00	\$784,50	\$280,00	\$14,74	\$132,63	\$73,69	\$23,58	\$14,74	\$35,37
	\$	\$0,00	\$26,15	\$9,33	\$0,49	\$4,42	\$2,46	\$0,79	\$0,49	\$1,18
Dep. equipos de comp.	Costo equipos de computación	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$9,10	\$81,90	\$45,50	\$14,56	\$9,10	\$21,84
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$1,01	\$9,10	\$5,06	\$1,62	\$1,01	\$2,43
Publicidad	Recurso Específico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Combust. y lubricantes	Recurso Específico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Mant. instalaciones	Metros cuadrados por actividad	11,20	53,27	21,84	1,57	14,13	7,85	2,51	1,57	3,77
	\$	\$33,07	\$157,31	\$64,49	\$4,64	\$41,74	\$23,19	\$7,42	\$4,64	\$11,13
Mant. vehículo	Recurso Específico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Sum. de cafetería y limpieza	N. colab por tiempo en actividad	1,00	2,00	1,00	0,05	0,45	0,25	0,08	0,05	0,12
	\$	\$251,67	\$503,34	\$251,67	\$12,58	\$113,25	\$62,92	\$20,13	\$12,58	\$30,20
Mat. y útiles de of.	N. colab por tiempo en actividad	1,00	2,00	1,00	0,05	0,45	0,25	0,08	0,05	0,12
	\$	\$75,14	\$150,28	\$75,14	\$3,76	\$33,81	\$18,78	\$6,01	\$3,76	\$9,02
Gastos Bancarios	Recurso Específico	\$0,00	\$8.766,22	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Viajes y represent.	Recurso Específico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Movilización	Recurso Específico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Parqueo	Recurso Específico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Licencia y software	N. colab por tiempo en actividad	1,00	2,00	1,00	0,05	0,45	0,25	0,08	0,05	0,12
	\$	\$22,15	\$44,31	\$22,15	\$1,11	\$9,97	\$5,54	\$1,77	\$1,11	\$2,66
Permisos e impuestos	Recurso Específico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$10.538,15	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Gastos de Gestión	Recurso Específico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Guardias	Metros cuadrados por actividad	11,20	53,27	21,84	1,57	14,13	7,85	2,51	1,57	3,77
	\$	\$15,68	\$74,59	\$30,58	\$2,20	\$19,79	\$11,00	\$3,52	\$2,20	\$5,28
Total por actividad		\$4.585,25	\$17.539,13	\$4.612,93	\$433,29	\$3.899,62	\$12.704,60	\$693,27	\$433,29	\$1.039,90
Total por Proceso		\$45.941,28								

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Distribución Gastos Administrativos (Septiembre a Diciembre del 2018)		Actividades			
		Gestión Informática			
Descripción del Costo	Inductores	Adm. redes y base de datos	Mant. Equipos informáticos	Des. Proyectos TIC	Elab. Indices financieros y económicos
Remuneraciones (Ver anexo 85)		\$1.956,28	\$715,71	\$1.813,14	\$286,28
Agua potable	N. colaboradores por tiempo en actividad	0,41	0,15	0,38	0,06
	\$	\$1,35	\$0,49	\$1,25	\$0,20
Energía eléctrica	KWH consumidos	275,65	100,85	255,48	40,34
	\$	\$44,39	\$16,24	\$41,14	\$6,50
Internet	N. colaboradores por tiempo en actividad	0,41	0,15	0,38	0,06
	\$	\$2,01	\$0,74	\$1,86	\$0,29
Teléfono	Cant. de extensiones por el tiempo en cada actividad	0,41	0,15	0,38	0,06
	\$	\$3,23	\$1,18	\$2,99	\$0,47
Seguros vehículo	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Seguro general	Metros cuadrados por actividad	9,95	3,64	9,23	1,46
	\$	\$2,93	\$1,07	\$2,72	\$0,43
Dep. edificios	Metros cuadrados por actividad	9,95	3,64	9,23	1,46
	\$	\$44,41	\$16,25	\$41,16	\$6,50
Dep. de instalaciones y equipos	Costo de las instalaciones y equipos	\$37,49	\$13,72	\$34,75	\$5,49
	\$	\$1,25	\$0,46	\$1,16	\$0,18
Dep. muebles y enseres	Costo de Muebles y enseres	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
	\$	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Dep. equip. de comp.	Costo de equipos de computación	\$4.698,41	\$0,00	\$0,00	\$574,00
	\$	\$522,05	\$0,00	\$0,00	\$63,78
Publicidad	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Combustibles y lubricantes	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Mant. instalaciones	Metros cuadrados por actividad	9,95	3,64	9,23	1,46
	\$	\$29,40	\$10,75	\$27,25	\$4,30
Mant. vehículo	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Sum. de cafetería y limpieza	N. colaboradores por tiempo en actividad	0,41	0,15	0,38	0,06
	\$	\$103,19	\$37,75	\$95,64	\$15,10
Materiales y útiles de oficina	N. colaboradores por tiempo en actividad	0,41	0,15	0,38	0,06
	\$	\$30,81	\$11,27	\$28,55	\$4,51
Gastos Bancarios	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Viajes y representaciones	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Movilización	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Parqueo	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Licencia y software	N. colaboradores por tiempo en actividad	0,41	0,15	0,38	0,06
	\$	\$9,08	\$3,32	\$8,42	\$1,33
Permisos e impuestos	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Gastos de Gestión	Recurso Especifico	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Guardias	Metros cuadrados por actividad	9,95	3,64	9,23	1,46
	\$	\$13,94	\$5,10	\$12,92	\$2,04
Total por actividad		\$2.764,31	\$820,34	\$2.078,19	\$391,91
Total por Proceso		\$6.054,76			

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA

VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 91. Inductor de actividades operativas – Metros cuadrados por objetos de costos

Descripción	Inductor	Valores	Objetos de costos				
			Piscina	Turco	Termas	Piscina de Lodo	Reservados
Metros Cuadrados de cada servicio	Valor específico	565,82	364,00	127,00	41,04	33,78	0,00
Metros Cuadrados de área comunes y boletería	Cantidad de servicios	63488	15872	15872	15872	15872	0,00
	M2	179,86	44,97	44,97	44,97	44,97	0,00
Total metros por objeto de costos - Hostería		<u>745,68</u>	<u>408,97</u>	<u>171,97</u>	<u>86,01</u>	<u>78,75</u>	<u>0,00</u>
Metros Cuadrados de cada servicio	Valor específico	633,13	319,00	62,00	62,88	38,25	151,00
Metros Cuadrados de área comunes y boletería	Cantidad de servicios	130482	32408	32408	32408	32408	850
	M2	1302,40	323,48	323,48	323,48	323,48	8,48
Total metros por objetos de costos - Balneario		<u>1935,53</u>	<u>642,48</u>	<u>385,48</u>	<u>386,36</u>	<u>361,73</u>	<u>159,48</u>
Metros Cuadrados de cada servicio	Valor específico	317,61	125,00	169,00	20,25	3,36	0,00
Metros Cuadrados de área comunes y boletería	Cantidad de servicios	210138	52349	53091	52349	52349	0
	M2	881,75	219,66	222,77	219,66	219,66	0,00
Total metros por objetos de costos - Riñón		<u>1199,36</u>	<u>344,66</u>	<u>391,77</u>	<u>239,91</u>	<u>223,02</u>	<u>0,00</u>



Objetos de costos	Metros del servicios	Metros cuadrados de áreas comunes	Total m2 por servicio
Piscina	404,80	102,31	507,11
Turco	12,46	92,43	104,89
Termas	151,30	92,86	244,16
Cava de Lodo	21,39	41,88	63,27
Baños de cajón	11,99	41,88	53,87
Sauna	7,42	41,88	49,30
Masaje Express	31,39	4,65	36,04
Masaje Antiestrés	18,83	2,84	21,67
Masaje completo	33,35	5,02	38,38
Masaje completo (paquete diamante)	9,35	1,41	10,76
Baños de chorro	13,29	2,00	15,29
Hidromasaje (paquete)	4,68	0,70	5,38
Hidromasaje (servicio individual)	0,62	0,09	0,71
Fango y masaje antiestrés	0,12	0,02	0,14
Tratamiento facial y masaje con colágeno	1,35	0,20	1,56
Reflexología podal e hidratación de pies	0,25	0,04	0,28
Mascarilla relajante y exfoliación de manos	0,12	0,02	0,14
Depilación de cejas	1,35	0,20	1,56
Reflexología podal	0,37	0,06	0,42
Depilación de labio superior	0,25	0,04	0,28
Drenaje Completo	0,98	0,15	1,13
Drenaje localizado	0,25	0,04	0,28
Fango Volcánico	3,20	0,48	3,68
Hidratación Profunda	6,52	0,98	7,51
Tratamiento de manos	0,12	0,02	0,14
Mascarilla de colágeno	0,37	0,06	0,42
Tratamiento para la piel con acné	0,25	0,04	0,28
Exfoliación de la piel, masaje con colágeno y depilación de cejas	0,86	0,13	0,99
Total	737,24	432,41	1169,65

Elaborado por: Las autoras



Anexo 92. Asignación del costo de las actividades operativas a los objetos - Hostería

Actividades	Costo de la actividad	Inductor de actividad	Valor del Inductor	Costo Unitario por actividad	Objetos de costos			
					Piscina	Turco	Termas	Piscina de Lodo
Venta de entradas	\$6.210,90	Cantidad de servicios	63.488	\$0,10	15872	15872	15872	15872
					\$1.552,73	\$1.552,73	\$1.552,73	\$1.552,73
Cierre de caja	\$314,79	Número de cierres	240	\$1,31	60	60	60	60
					\$78,70	\$78,70	\$78,70	\$78,70
Limpieza de áreas comunes	\$1.842,71	Cantidad de servicios	63.488	\$0,03	15.872	15.872	15.872	15.872
					\$460,68	\$460,68	\$460,68	\$460,68
Limpieza de piscina	\$4.512,96	Directo al servicio			\$4.512,96	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Limpieza de turcos	\$1.628,04	Directo al servicio			\$0,00	\$1.628,04	\$0,00	\$0,00
Limpieza de termas de contraste	\$761,76	Directo al servicio			\$0,00	\$0,00	\$761,76	\$0,00
Limpieza cava de lodo termal	\$418,87	Directo al servicio			\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$418,87
Mantenimiento de instalaciones y equipos	\$4.887,73	Cantidad de servicios	63.488	\$0,08	15.872	15.872	15.872	15.872
					\$1.221,93	\$1.221,93	\$1.221,93	\$1.221,93
Mantenimiento espacios verdes	\$382,14	Cantidad de servicios	63.488	\$0,01	15.872	15.872	15.872	15.872
					\$95,54	\$95,54	\$95,54	\$95,54
Generación de vapor	\$145,04	Directo al servicio			\$0,00	\$145,04	\$0,00	\$0,00
Supervisión general	\$2.850,56	Metros cuadrados	745,68	\$3,82	408,97	171,97	86,01	78,75
					\$1.563,37	\$657,38	\$328,78	\$301,02
Ofrecer áreas de duchas, vestidores, sanitarios	\$3.907,85	Cantidad de servicios	63.488	\$0,06	15.872	15.872	15.872	15.872
					\$976,96	\$976,96	\$976,96	\$976,96
Vigilancia	\$1.139,76	Metros cuadrados	745,68	\$1,53	408,97	171,97	86,01	78,75
					\$625,10	\$262,85	\$131,46	\$120,36
Total		\$29.003,12			\$11.087,97	\$7.079,84	\$5.608,52	\$5.226,79

Elaborado por: Las autoras



Anexo 93. Asignación del costo de las actividades operativas a los objetos - Balneario

Actividades	Costo de la actividad	Inductor de actividad	Valor del Inductor	Costo Unitario por actividad	Objetos de costos				
					Piscina	Turco	Termas	Piscina de Lodo	Reservados
Venta de entradas	\$7.729,95	Cantidad de servicios	130482	\$0,06	32408	32408	32408	32408	850
					\$1.919,90	\$1.919,90	\$1.919,90	\$1.919,90	\$50,36
Control de ingreso	\$2.414,75	Cantidad de servicios	130482	\$0,02	32408	32408	32408	32408	850
					\$599,75	\$599,75	\$599,75	\$599,75	\$15,73
Cierre de caja	\$353,94	Número de cierres	240	\$1,47	48	48	48	48	48
					\$70,79	\$70,79	\$70,79	\$70,79	\$70,79
Limpieza de áreas comunes	\$10.025,51	Cantidad de servicios	130482	\$0,08	32408	32408	32408	32408	850
					\$2.490,05	\$2.490,05	\$2.490,05	\$2.490,05	\$65,31
Limpieza de piscina	\$3.304,95	Directo al servicio			\$3.304,95	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Limpieza de turcos	\$631,76	Directo al servicio			\$0,00	\$631,76	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Limpieza de termas de contraste	\$801,42	Directo al servicio			\$0,00	\$0,00	\$801,42	\$0,00	\$0,00
Limpieza cava de lodo termal	\$366,40	Directo al servicio			\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$366,40	\$0,00
Limpieza de reservados	\$1.248,31	Directo al servicio			\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$1.248,31
Mantenimiento de instalaciones y equipos	\$2.818,97	Cantidad de servicios	130482	\$0,02	32408	32408	32408	32408	850
					\$700,15	\$700,15	\$700,15	\$700,15	\$18,36
Generación de vapor	\$505,43	Directo al servicio			\$0,00	\$505,43	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Supervisión general	\$3.568,04	Metros cuadrados	1935,53	\$1,84	642,48	385,48	386,36	361,73	159,48
					\$1.184,37	\$710,61	\$712,23	\$666,83	\$294,00
Ofrecer áreas de duchas, vestidores, sanitarios	\$5.915,86	Cantidad de servicios	130482	\$0,05	32408	32408	32408	32408	850
					\$1.469,33	\$1.469,33	\$1.469,33	\$1.469,33	\$38,54
Vigilancia	\$2.735,58	Metros cuadrados	1935,53	\$1,41	642,48	385,48	386,36	361,73	159,48
					\$908,05	\$544,82	\$546,06	\$511,25	\$225,41
Total		\$42.420,87			\$12.647,34	\$9.642,59	\$9.309,69	\$8.794,45	\$2.026,80

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 94. Asignación del costo de las actividades operativas a los objetos - Riñón

Actividades	Costo de la actividad	Inductor de actividad	Valor del Inductor	Costo Unitario por actividad	Objetos de costos			
					Piscina	Turco	Termas	Piscina de Lodo
Venta de entradas	\$7.538,02	Cantidad de servicios	210138	\$0,04	52349 \$1.877,85	53091 \$1.904,47	52349 \$1.877,85	52349 \$1.877,85
Control ingreso	\$2.533,05	Cantidad de servicios	210138	\$0,01	52349 \$631,03	53091 \$639,97	52349 \$631,03	52349 \$631,03
Cierre de caja	\$405,39	Número de cierres	240	\$1,69	60 \$101,35	60 \$101,35	60 \$101,35	60 \$101,35
Limpieza de áreas comunes	\$12.278,59	Cantidad de servicios	210138	\$0,06	52349 \$3.058,81	53091 \$3.102,17	52349 \$3.058,81	52349 \$3.058,81
Limpieza de piscina	\$2.338,71	Directo al servicio			\$2.338,71	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Limpieza de turcos	\$2.919,98	Directo al servicio			\$0,00	\$2.919,98	\$0,00	\$0,00
Limpieza de termas de contraste	\$781,95	Directo al servicio			\$0,00	\$0,00	\$781,95	\$0,00
Limpieza cava de lodo termal	\$56,80	Directo al servicio			\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$56,80
Mantenimiento de instalaciones y equipos	\$4.428,95	Cantidad de servicios	210138	\$0,02	52349 \$1.103,33	53091 \$1.118,97	52349 \$1.103,33	52349 \$1.103,33
Supervisión general	\$3.046,01	Metros cuadrados	1199,36	\$2,54	344,66 \$875,33	391,77 \$994,98	239,91 \$609,30	223,02 \$566,40
Ofrecer áreas de duchas, vestidores, sanitarios	\$4.899,49	Cantidad de servicios	210138	\$0,02	52349 \$1.220,55	53091 \$1.237,85	52349 \$1.220,55	52349 \$1.220,55
Vigilancia	\$4.988,11	Metros cuadrados	1199,36	\$4,16	344,66 \$1.433,43	391,77 \$1.629,37	239,91 \$997,78	223,02 \$927,53
Total		\$46.215,06			\$12.640,38	\$13.649,11	\$10.381,93	\$9.543,64

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 95. Asignación del costo de las actividades operativas a los objetos - Novaqua

Actividades	Costo de la actividad	Inductor de actividad	Valor del Inductor	Costo Unitario por actividad	Objetos de costos del circuito termal						
					Piscina	Turco	Termas	Cava de Lodo	Baños de cajón	Sauna	
Venta de servicios	\$9.399,35	Cantidad de servicios	23326	\$0,40	5519	4986	5009	2259	2259	2259	
					\$2.223,91	\$2.009,14	\$2.018,41	\$910,28	\$910,28	\$910,28	
Cierre de caja	\$1.153,16	Cantidad de servicios	23326	\$0,05	5519	4986	5009	2259	2259	2259	
					\$272,84	\$246,49	\$247,63	\$111,68	\$111,68	\$111,68	
Preparar la cabina	\$490,47	Cantidad de servicios del área de masajes	1035	\$0,47	0	0	0	0	0	0	
					\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	
Prestación del tratamiento	\$1.596,84	Cantidad de servicios del área de masajes	1035	\$1,54	0	0	0	0	0	0	
					\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	
Limpieza áreas comunes	\$5.341,40	Cantidad de servicios del circuito termal	22291	\$0,24	5519	4986	5009	2259	2259	2259	
					\$1.322,47	\$1.194,75	\$1.200,26	\$541,30	\$541,30	\$541,30	
Limpieza piscina	\$6.741,32	Directo al servicio			\$6.741,32	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	
Limpieza de turcos	\$394,64	Directo al servicio			\$0,00	\$394,64	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	
Limpieza de termas de cont.	\$2.977,58	Directo al servicio			\$0,00	\$0,00	\$2.977,58	\$0,00	\$0,00	\$0,00	
Limpieza de cava de lodo	\$551,95	Directo al servicio			\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$551,95	\$0,00	\$0,00	
Limpieza de baños de cajón	\$213,20	Directo al servicio			\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$213,20	\$0,00	
Limpieza del sauna	\$138,00	Directo al servicio			\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$138,00	
Mantenimiento de Instalaciones	\$5.502,64	Cantidad de servicios	23326	\$0,24	5519	4986	5009	2259	2259	2259	
					\$1.301,94	\$1.176,21	\$1.181,63	\$532,90	\$532,90	\$532,90	
Mantenimiento áreas verdes	\$717,36	Cantidad de servicios	23326	\$0,03	5519	4986	5009	2259	2259	2259	
					\$169,73	\$153,34	\$154,05	\$69,47	\$69,47	\$69,47	
Recolección y traslado de prendas	\$896,76	Número de clientes atendidos	5929	\$0,15	1403	1267	1273	574	574	574	
					\$212,18	\$191,68	\$192,57	\$86,85	\$86,85	\$86,85	
Lavado y secado de prendas	\$823,95	Número de clientes atendidos	5929	\$0,14	1403	1267	1273	574	574	574	
					\$194,95	\$176,12	\$176,93	\$79,79	\$79,79	\$79,79	
Preparación de kits	\$2.705,98	Número de clientes atendidos	5929	\$0,46	1403	1267	1273	574	574	574	
					\$640,24	\$578,41	\$581,08	\$262,06	\$262,06	\$262,06	
Generación de calor	\$184,54	Directo al servicio			\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$184,54	
Generación de vapor	\$195,34	Directo al servicio			\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$195,34	\$0,00	
Supervisión general	\$3.685,83	Metros cuadrados	1169,65	\$3,15	507,11	104,89	244,16	63,27	53,87	49,30	
					\$1.598,02	\$330,53	\$769,39	\$199,37	\$169,75	\$155,34	
Ofrecer áreas de duchas, vestidores, sanitarios	\$2.381,37	Cantidad de servicios del circuito termal	22291	\$0,11	5519	4986	5009	2259	2259	2259	
					\$589,60	\$532,66	\$535,12	\$241,33	\$241,33	\$241,33	
Vigilancia	\$7.260,99	Metros cuadrados	1169,65	\$6,21	507,11	104,89	244,16	63,27	53,87	49,30	
					\$3.148,05	\$651,13	\$1.515,68	\$392,75	\$334,40	\$306,03	
Total					\$53.352,68	\$18.415,25	\$7.635,10	\$11.550,31	\$3.979,73	\$3.748,36	\$3.619,58

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Actividades	Inductor	Objetos de costos del área de masajes							
		Masaje Express	Masaje Antiestrés	Masaje completo	Masaje completo (paquete diamante)	Baños de chorro	Hidromasaje (paquete)	Hidromasaje (servicio individual)	Fango y masaje antiestrés
Venta de servicios	Cantidad de servicios	251	153	271	76	108	38	5	1
		\$101,14	\$61,65	\$109,20	\$30,62	\$43,52	\$15,31	\$2,01	\$0,40
Cierre de caja	Cantidad de servicios	251	153	271	76	108	38	5	1
		\$12,41	\$7,56	\$13,40	\$3,76	\$5,34	\$1,88	\$0,25	\$0,05
Preparar la cabina	Cantidad de servicios del área de masajes	251	153	271	76	108	38	5	1
		\$118,94	\$72,50	\$128,42	\$36,01	\$51,18	\$18,01	\$2,37	\$0,47
Prestación del tratamiento	Cantidad de servicios del área de masajes	251	153	271	76	108	38	5	1
		\$387,25	\$236,05	\$418,11	\$117,26	\$166,63	\$58,63	\$7,71	\$1,54
Limpieza áreas comunes	Cantidad de servicios del circuito termal	0	0	0	0	0	0	0	0
		\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Limpieza piscina	Directo al servicio	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Limpieza de turcos	Directo al servicio	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Limpieza de termas de contraste	Directo al servicio	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Limpieza de cava de lodo	Directo al servicio	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Limpieza de baños de cajón	Directo al servicio	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Limpieza del sauna	Directo al servicio	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Mantenimiento de Instalaciones	Cantidad de servicios	251	153	271	76	108	38	5	1
		\$59,21	\$36,09	\$63,93	\$17,93	\$25,48	\$8,96	\$1,18	\$0,24
Mantenimiento áreas verdes	Cantidad de servicios	251	153	271	76	108	38	5	1
		\$7,72	\$4,71	\$8,33	\$2,34	\$3,32	\$1,17	\$0,15	\$0,03
Recolección y traslado de prendas	Número de clientes atendidos	64	39	69	19	27	10	1	0
		\$9,65	\$5,88	\$10,42	\$2,92	\$4,15	\$1,46	\$0,19	\$0,04
Lavado y secado de prendas	Número de clientes atendidos	64	39	69	19	27	10	1	0
		\$8,87	\$5,40	\$9,57	\$2,68	\$3,81	\$1,34	\$0,18	\$0,04
Preparación de kits	Número de clientes atendidos	64	39	69	19	27	10	1	0
		\$29,12	\$17,75	\$31,44	\$8,82	\$12,53	\$4,41	\$0,58	\$0,12
Generación de calor	Directo al servicio	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Generación de vapor	Directo al servicio	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Supervisión general	Metros cuadrados	36,04	21,67	38,38	10,76	15,29	5,38	0,71	0,14
		\$113,56	\$68,28	\$120,94	\$33,92	\$48,20	\$16,96	\$2,23	\$0,45
Ofrecer áreas de duchas, vestidores, sanitarios	Cantidad de servicios del circuito termal	0	0	0	0	0	0	0	0
		\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Vigilancia	Metros cuadrados	36,04	21,67	38,38	10,76	15,29	5,38	0,71	0,14
		\$223,72	\$134,51	\$238,25	\$66,81	\$94,95	\$33,41	\$4,40	\$0,88
Total		\$1.071,60	\$650,40	\$1.152,01	\$323,07	\$459,10	\$161,54	\$21,25	\$4,25

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Actividades	Inductor	Objetos de costos del área de masajes						
		Tratamiento facial y masaje con colágeno	Reflexología podal e hidratación de pies	Mascarilla relajante y exfoliación de manos	Depilación de cejas	Reflexología podal	Depilación de labio superior	Drenaje Completo
Venta de servicios	Cantidad de servicios	11 \$4,43	2 \$0,81	1 \$0,40	11 \$4,43	3 \$1,21	2 \$0,81	8 \$3,22
Cierre de caja	Cantidad de servicios	11 \$0,54	2 \$0,10	1 \$0,05	11 \$0,54	3 \$0,15	2 \$0,10	8 \$0,40
Preparar la cabina	Cantidad de servicios del área de masajes	11 \$5,21	2 \$0,95	1 \$0,47	11 \$5,21	3 \$1,42	2 \$0,95	8 \$3,79
Prestación del tratamiento	Cantidad de servicios del área de masajes	11 \$16,97	2 \$3,09	1 \$1,54	11 \$16,97	3 \$4,63	2 \$3,09	8 \$12,34
Limpieza áreas comunes	Cantidad de servicios del circuito termal	0 \$0,00	0 \$0,00	0 \$0,00	0 \$0,00	0 \$0,00	0 \$0,00	0 \$0,00
Limpieza piscina	Directo al servicio	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Limpieza de turcos	Directo al servicio	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Limpieza de termas de contraste	Directo al servicio	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Limpieza de cava de lodo	Directo al servicio	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Limpieza de baños de cajón	Directo al servicio	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Limpieza del sauna	Directo al servicio	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Mantenimiento de Instalaciones	Cantidad de servicios	11 \$2,59	2 \$0,47	1 \$0,24	11 \$2,59	3 \$0,71	2 \$0,47	8 \$1,89
Mantenimiento áreas verdes	Cantidad de servicios	11 \$0,34	2 \$0,06	1 \$0,03	11 \$0,34	3 \$0,09	2 \$0,06	8 \$0,25
Recolección y traslado de prendas	Número de clientes atendidos	3 \$0,42	1 \$0,08	0 \$0,04	3 \$0,42	1 \$0,12	1 \$0,08	2 \$0,31
Lavado y secado de prendas	Número de clientes atendidos	3 \$0,39	1 \$0,07	0 \$0,04	3 \$0,39	1 \$0,11	1 \$0,07	2 \$0,28
Preparación de kits	Número de clientes atendidos	3 \$1,28	1 \$0,23	0 \$0,12	3 \$1,28	1 \$0,35	1 \$0,23	2 \$0,93
Generación de calor	Directo al servicio	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Generación de vapor	Directo al servicio	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Supervisión general	Metros cuadrados	1,56 \$4,91	0,28 \$0,89	0,14 \$0,45	1,56 \$4,91	0,42 \$1,34	0,28 \$0,89	1,13 \$3,57
Ofrecer áreas de duchas, vestidores, sanitarios	Cantidad de servicios del circuito termal	0 \$0,00	0 \$0,00	0 \$0,00	0 \$0,00	0 \$0,00	0 \$0,00	0 \$0,00
Vigilancia	Metros cuadrados	1,56 \$9,67	0,28 \$1,76	0,14 \$0,88	1,56 \$9,67	0,42 \$2,64	0,28 \$1,76	1,13 \$7,03
Total		\$46,76	\$8,50	\$4,25	\$46,76	\$12,75	\$8,50	\$34,01

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Actividades	Inductor	Objetos de costos del área de masajes						
		Drenaje localizado	Fango Volcánico	Hidratación Profunda	Tratamiento de manos	Mascarilla de colágeno	Tratam. para la piel con acné	Exf. de la piel, masaje con colágeno y dep. cejas
Venta de servicios	Cantidad de servicios	2	26	53	1	3	2	7
		\$0,81	\$10,48	\$21,36	\$0,40	\$1,21	\$0,81	\$2,82
Cierre de caja	Cantidad de servicios	2	26	53	1	3	2	7
		\$0,10	\$1,29	\$2,62	\$0,05	\$0,15	\$0,10	\$0,35
Preparar la cabina	Cantidad de servicios del área de masajes	2	26	53	1	3	2	7
		\$0,95	\$12,32	\$25,12	\$0,47	\$1,42	\$0,95	\$3,32
Prestación del tratamiento	Cantidad de servicios del área de masajes	2	26	53	1	3	2	7
		\$3,09	\$40,11	\$81,77	\$1,54	\$4,63	\$3,09	\$10,80
Limpieza áreas comunes	Cantidad de servicios del circuito termal	0	0	0	0	0	0	0
		\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Limpieza piscina	Directo al servicio	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Limpieza de turcos	Directo al servicio	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Limpieza de termas de contraste	Directo al servicio	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Limpieza de cava de lodo	Directo al servicio	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Limpieza de baños de cajón	Directo al servicio	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Limpieza del sauna	Directo al servicio	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Mantenimiento de Instalaciones	Cantidad de servicios	2	26	53	1	3	2	7
		\$0,47	\$6,13	\$12,50	\$0,24	\$0,71	\$0,47	\$1,65
Mantenimiento áreas verdes	Cantidad de servicios	2	26	53	1	3	2	7
		\$0,06	\$0,80	\$1,63	\$0,03	\$0,09	\$0,06	\$0,22
Recolección y traslado de prendas	Número de clientes atendidos	1	7	13	0	1	1	2
		\$0,08	\$1,00	\$2,04	\$0,04	\$0,12	\$0,08	\$0,27
Lavado y secado de prendas	Número de clientes atendidos	1	7	13	0	1	1	2
		\$0,07	\$0,92	\$1,87	\$0,04	\$0,11	\$0,07	\$0,25
Preparación de kits	Número de clientes atendidos	1	7	13	0	1	1	2
		\$0,23	\$3,02	\$6,15	\$0,12	\$0,35	\$0,23	\$0,81
Generación de calor	Directo al servicio	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Generación de vapor	Directo al servicio	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Supervisión general	Metros cuadrados	0.28	3.68	7.51	0.14	0.42	0.28	0.99
		\$0,89	\$11,60	\$23,65	\$0,45	\$1,34	\$0,89	\$3,12
Ofrecer áreas de duchas, vestidores, sanitarios	Cantidad de servicios del circuito termal	0	0	0	0	0	0	0
		\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Vigilancia	Metros cuadrados	0.28	3.68	7.51	0.14	0.42	0.28	0.99
		\$1,76	\$22,86	\$46,59	\$0,88	\$2,64	\$1,76	\$6,15
Total		\$8,50	\$110,52	\$225,30	\$4,25	\$12,75	\$8,50	\$29,76

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 96. Asignación del costo de las actividades administrativas a las áreas y centros de costos

Actividades	Costo de la actividad	Inductor de actividad	Valor del Inductor	Costo Unitario por actividad	Áreas					
					Alimentos y Bebidas	Hospedaje	Relajación y Bienestar			
							Hostería	Balneario	Riñón	Novaqua
Planificación	\$6.453,53	Número de estrategias	39	\$165,48	10	6	6	7	5	5
					\$1.654,75	\$992,85	\$992,85	\$1.158,33	\$827,38	\$827,38
Organización y control	\$15.269,81	% Distribución del plan estratégico	100%	\$15.269,81	5%	25%	11%	25%	14%	21%
					\$763,49	\$3.817,45	\$1.603,33	\$3.741,10	\$2.137,77	\$3.206,66
Gestión de compras	\$9.352,38	Cantidad de egresos de inventarios	2070	\$4,52	1525	114	88	80	89	174
					\$6.890,04	\$515,06	\$397,59	\$361,44	\$402,11	\$786,14
Despacho de bodega	\$9.390,92	Cantidad de egresos de inventarios	2070	\$4,54	1525	114	88	80	89	174
					\$6.918,43	\$517,18	\$399,23	\$362,93	\$403,76	\$789,38
Contratación del personal	\$216,81	Cantidad de personas contratadas	2	\$108,41	0	0	0	1	1	0
					\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$108,41	\$108,41	\$0,00
Control de tickets de almuerzo	\$704,63	Número de colaboradores por el tiempo empleado en cada área	80,73	\$8,73	29,09	10,48	7,66	7,47	11,01	15,02
					\$253,93	\$91,47	\$66,87	\$65,17	\$96,09	\$131,10
Cálculo de nómina	\$4.498,81	Número de colaboradores por el tiempo empleado en cada área	80,73	\$55,73	29,09	10,48	7,66	7,47	11,01	15,02
					\$1.621,25	\$584,00	\$426,92	\$416,08	\$613,51	\$837,05
Desarrollo de estrategias	\$5.284,60	Número de estrategias	39	\$135,50	10	6	6	7	5	5
					\$1.355,03	\$813,02	\$813,02	\$948,52	\$677,51	\$677,51
Diseño de publicidad	\$14.143,22	Número de campañas publicitarias	60	\$235,72	9	8	9	9	6	19
					\$2.121,48	\$1.885,76	\$2.121,48	\$2.121,48	\$1.414,32	\$4.478,69
Auditoría de ventas	\$4.585,25	% Participación en los ingresos	100,00%	\$4.585,25	28,21%	13,33%	10,74%	13,84%	22,21%	11,66%
					\$1.293,59	\$611,20	\$492,40	\$634,71	\$1.018,49	\$534,86
Gestión de tesorería	\$17.539,13	% Participación en los ingresos	100,00%	\$17.539,13	28,21%	13,33%	10,74%	13,84%	22,21%	11,66%
					\$4.948,14	\$2.337,91	\$1.883,49	\$2.427,86	\$3.895,83	\$2.045,90
Control de costos	\$4.612,93	% Participación en los ingresos	100,00%	\$4.612,93	28,21%	13,33%	10,74%	13,84%	22,21%	11,66%
					\$1.301,40	\$614,89	\$495,37	\$638,55	\$1.024,63	\$538,09
Decisiones financieras	\$433,29	% Participación en los ingresos	100,00%	\$433,29	28,21%	13,33%	10,74%	13,84%	22,21%	11,66%
					\$122,24	\$57,76	\$46,53	\$59,98	\$96,24	\$50,54
Elaboración de estados financieros	\$3.899,62	% Participación en los ingresos	100,00%	\$3.899,62	28,21%	13,33%	10,74%	13,84%	22,21%	11,66%
					\$1.100,16	\$519,81	\$418,77	\$539,81	\$866,19	\$454,88

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Actividades	Costo de la actividad	Inductor de actividad	Valor del Inductor	Costo Unitario por actividad	Áreas					
					Alimentos y Bebidas	Hospedaje	Relajación y Bienestar			
							Hostería	Balneario	Riñón	Novaqua
Cumplimiento de obligaciones	\$12.704,60	% Participación en los ingresos	100,00%	\$12.704,60	28,21%	13,33%	10,74%	13,84%	22,21%	11,66%
					\$3.584,23	\$1.693,48	\$1.364,32	\$1.758,64	\$2.821,97	\$1.481,96
Presentación de informes	\$693,27	% Participación en los ingresos	100,00%	\$693,27	28,21%	13,33%	10,74%	13,84%	22,21%	11,66%
					\$195,58	\$92,41	\$74,45	\$95,97	\$153,99	\$80,87
Revisión de base legal	\$433,29	% Participación en los ingresos	100,00%	\$433,29	28,21%	13,33%	10,74%	13,84%	22,21%	11,66%
					\$122,24	\$57,76	\$46,53	\$59,98	\$96,24	\$50,54
Revisión y aprobación de documentación	\$1.039,90	% Participación en los ingresos	100,00%	\$1.039,90	28,21%	13,33%	10,74%	13,84%	22,21%	11,66%
					\$293,38	\$138,61	\$111,67	\$143,95	\$230,98	\$121,30
Administración de redes y base de datos	\$2.764,31	% Participación en los ingresos	100,00%	\$2.764,31	28,21%	13,33%	10,74%	13,84%	22,21%	11,66%
					\$779,87	\$368,47	\$296,85	\$382,65	\$614,01	\$322,45
Mantenimiento de equipos informáticos	\$820,34	Cantidad de equipos informáticos	23	\$35,67	9	4	2	2	2	4
					\$321,00	\$142,67	\$71,33	\$71,33	\$71,33	\$142,67
Desarrollo de proyectos TIC	\$2.078,19	% Participación en los ingresos	100,00%	\$2.078,19	28,21%	13,33%	10,74%	13,84%	22,21%	11,66%
					\$586,30	\$277,02	\$223,17	\$287,67	\$461,61	\$242,42
Elaboración de índices financieros y económicos	\$391,91	% Participación en los ingresos	100,00%	\$391,91	28,21%	13,33%	10,74%	13,84%	22,21%	11,66%
					\$110,57	\$52,24	\$42,09	\$54,25	\$87,05	\$45,72
Total		\$117.310,75			\$36.337,11	\$16.181,00	\$12.388,28	\$16.438,80	\$18.119,45	\$17.846,11

Elaborado por: Las autoras

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAU CHIMBO



Anexo 97 Distribución del costo de las actividades administrativas a los servicios

Centro de costos	Costo de las actividades administrativas	Inductor	Cantidad de servicios	Costo Unitario por Actividad	Objetos de costos				
					Piscina	Turco	Termas	Piscina de Lodo	Reservados
Hostería	\$12.388,28	Cantidad de servicios	63488	\$0,20	15872	15872	15872	15872	0
					\$3.097,07	\$3.097,07	\$3.097,07	\$3.097,07	\$0,00
Balneario	\$16.438,80	Cantidad de servicios	130482	\$0,13	32408	32408	32408	32408	850
					\$4.082,93	\$4.082,93	\$4.082,93	\$4.082,93	\$107,09
Riñón	\$18.119,45	Cantidad de servicios	210138	\$0,09	52349	53091	52349	52349	0
					\$4.513,87	\$4.577,85	\$4.513,87	\$4.513,87	\$0,00



Objetos de costos Novaqua	Costos de las actividades administrativas	Inductor - Cantidad de servicios	Valor por servicio	
Piscina	\$17.846,11	5519	\$4.222,44	
Turco		4986	\$3.814,66	
Termas		5009	\$3.832,25	
Cava de Lodo		2259	\$1.728,30	
Baños de cajón		2259	\$1.728,30	
Sauna		2259	\$1.728,30	
Masaje Express		251	\$192,03	
Masaje Antiestrés		153	\$117,06	
Masaje completo		271	\$207,33	
Masaje completo (paquete diamante)		76	\$58,15	
Baños de chorro		108	\$82,63	
Hidromasaje (paquete)		38	\$29,07	
Hidromasaje (servicio individual)		5	\$3,83	
Fango y masaje antiestrés		1	\$0,77	
Tratamiento facial y masaje con colágeno		11	\$8,42	
Reflexología podal e hidratación de pies		2	\$1,53	
Mascarilla relajante y exfoliación de manos		1	\$0,77	
Depilación de cejas		11	\$8,42	
Reflexología podal		3	\$2,30	
Depilación de labio superior		2	\$1,53	
Drenaje Completo		8	\$6,12	
Drenaje localizado		2	\$1,53	
Fango Volcánico		26	\$19,89	
Hidratación Profunda		53	\$40,55	
Tratamiento de manos		1	\$0,77	
Mascarilla de colágeno		3	\$2,30	
Tratamiento para la piel con acné		2	\$1,53	
Exfoliación de la piel, masaje con colágeno y depilación de cejas		7	\$5,36	
Total		\$17.846,11	23326	\$17.846,11

Elaborado por: Las autoras



Anexo 98 Análisis de rentabilidad de los servicios y paquetes del complejo Novaqua

Planes Termales	Precio de Venta	Costo Unitario por plan - ABC			Rentabilidad-ABC
		Costo de los servicios termales	Cortesía	Costo Total del plan	
Planes termales					
Piscina	\$9,80	\$4,10	\$0,00	\$4,10	\$5,70
Turco	\$9,80	\$2,30	\$0,00	\$2,30	\$7,50
Termas de Contraste	\$9,80	\$3,07	\$0,00	\$3,07	\$6,73
Plan Termal Básico (piscina, turcos, termas)	\$12,25	\$9,47	\$0,00	\$9,47	\$2,78
Plan Termal relax (seis servicios del circuito termal)	\$16,35	\$16,79	\$0,40	\$17,19	-\$0,84
Black Week (seis servicios del circuito termal)	\$13,89	\$16,79	\$0,40	\$17,19	-\$3,30
Tercera Edad Piscina	\$5,69	\$4,10	\$0,00	\$4,10	\$1,59
Tercera Edad Termal Básico (piscina, turcos, termas)	\$7,75	\$9,47	\$0,00	\$9,47	-\$1,72
Tercera Edad Termal Relax (seis servicios del circuito termal)	\$9,80	\$16,79	\$0,40	\$17,19	-\$7,39
2x1 Jóvenes Relax (seis servicios del circuito termal para dos personas)	\$16,35	\$33,58	\$0,00	\$33,58	-\$17,23
2x1 Jóvenes Básico (piscinas, turcos y termas para dos personas)	\$12,25	\$18,94	\$0,00	\$18,94	-\$6,69



Servicios de masajes	Precio de Venta	Costo Unitario - ABC	Rentabilidad-ABC
Servicios del área de masajes			
Masaje Express	\$14,75	\$7,43	\$7,32
Masaje Antiestrés	\$22,95	\$8,62	\$14,33
Masaje Completo	\$31,15	\$9,82	\$21,33
Baños de Chorro	\$4,10	\$7,02	-\$2,92
Hidromasaje	\$16,39	\$9,82	\$6,58
Depilación de cejas	\$4,10	\$7,82	-\$3,72
Reflexología podal	\$20,49	\$7,82	\$12,68
Depilación de labio superior	\$3,28	\$7,02	-\$3,74
Drenaje Completo	\$24,59	\$9,82	\$14,77
Drenaje localizado	\$16,39	\$8,62	\$7,78
Fango Volcánico	\$16,39	\$9,02	\$7,38
Hidratación Profunda	\$24,59	\$9,82	\$14,77
Tratamiento de manos	\$16,39	\$9,82	\$6,58
Mascarilla de colágeno	\$16,39	\$9,02	\$7,38
Tratamiento para la piel con acné	\$24,59	\$9,82	\$14,77



Paquetes	Precio de Venta	Costo Unitario por paquete - ABC				Rentabilidad-ABC
		Costo de los servicios termales	Costo de los servicios del área de masajes	Cortesía	Costo Total del paquete	
Paquetes						
Fango Antiestrés (fango y masaje antiestrés)	\$49,18	\$0,00	\$12,22	\$0,00	\$12,22	\$36,96
PAQ1 Sesión Tratamiento (tratamiento facial a elección y masaje facial con colágeno)	\$17,61	\$16,79	\$9,82	\$0,00	\$26,60	-\$8,99
PAQ Happy Feet (Reflexología podal e hidratación de piel)	\$23,36	\$16,79	\$9,82	\$0,00	\$26,60	-\$3,24
Dulce Navidad (Masaje Express)	\$13,11	\$16,79	\$7,43	\$0,00	\$24,22	-\$11,11
Mágica Navidad (Masaje completo)	\$36,05	\$16,79	\$9,82	\$0,00	\$26,60	\$9,45
Papa Noel (Masaje completo 2 personas)	\$58,18	\$33,58	\$19,63	\$0,00	\$53,21	\$4,97
Reyes Magos (mascarilla facial relajante y exfoliación de manos)	\$21,31	\$16,79	\$9,82	\$0,00	\$26,60	-\$5,29
Sueño de Navidad (Masaje Antiestrés y Baño de Chorro)	\$25,40	\$16,79	\$15,63	\$0,00	\$32,42	-\$7,02
Paquete Aguas de Vida (Masaje Completo)	\$36,05	\$16,79	\$9,82	\$0,00	\$26,60	\$9,45
Paquete Antiestrés (Masaje Antiestrés y Baño de Chorro)	\$29,51	\$16,79	\$15,63	\$0,00	\$32,42	-\$2,91
Paquete Despedida de soltera (Masaje Express)	\$9,42	\$16,79	\$7,43	\$0,00	\$24,22	-\$14,80



Paquete Diamante (Masaje completo para dos personas e hidromasaje)	\$46,71	\$33,58	\$25,85	\$0,00	\$59,42	-\$12,71
Paquete Express (Masaje express)	\$16,38	\$16,79	\$7,43	\$0,00	\$24,22	-\$7,84
Paquete Gourmet (No incluye servicios del área de masajes)	\$10,65	\$16,79	\$0,00	\$0,00	\$16,79	-\$6,14
Paquete Radiante (Exfoliación de la piel, masaje facial con colágeno y depilación de cejas)	\$23,22	\$16,79	\$9,82	\$0,00	\$26,60	-\$3,38
Paquete Summer Time (Masaje Express para dos personas)	\$36,88	\$33,58	\$14,87	\$0,00	\$48,44	-\$11,56
Paquete Vacaciones Relax (Área termal para dos personas, no incluye masajes)	\$26,22	\$33,58	\$0,00	\$0,00	\$33,58	-\$7,36
Plan termal Antiestrés (Masaje antiestrés)	\$32,79	\$16,79	\$8,62	\$0,00	\$25,40	\$7,39
Plan termal despertar (No incluye servicios del área de masajes)	\$18,85	\$16,79	\$0,00	\$1,60	\$18,39	\$0,46
Plan termal ensueño (Masaje antiestrés y baño de chorro para dos personas)	\$65,67	\$33,58	\$31,26	\$0,00	\$64,84	\$0,83
Nota: todos los paquetes tienen acceso al uso de las seis áreas termales (piscina, turco, termas, lodo, baños de cajón y sauna), a excepción del paquete fango antiestrés						

Elaborado por: Las autoras



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Anexo 99. Protocolo de tesis



**UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA: “ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DE LOS COSTOS DE
OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS DE RELAJACIÓN Y BIENESTAR EN
LA EMPRESA BALNEARIOS DURÁN S.A.”**

PROTOCOLO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Modalidad: “Proyecto Integrador”

**AUTORES: “Verónica Estefanía Benenaula Chimbo
Erika Daniela Durán Chica”**

ASESORA: “Ing. CPA. Gabriela Vázquez”

Cuenca – Ecuador

2018

**ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENAUULA CHIMBO**



Pertinencia Académica-Científica y Social

El proyecto de investigación será un valioso aporte para la empresa, pues permitirá determinar con exactitud y precisión los costos de operación de los servicios de relajación y bienestar, orientado a que la administración cuente con una base sólida para controlar el costo, mantener una tasa de rentabilidad razonable, determinar la utilidad real e introducir nuevos servicios con el menor riesgo de pérdida. A la vez, posibilitará la mejora de los procesos administrativos, estratégicos, financieros y de prestación de servicios mediante un manejo eficaz y eficiente de los recursos.

La propuesta del costeo en Balnearios Durán S.A. se convertirá en un referente para las empresas del sector turístico que ofrecen servicios similares, ya que al ser un instrumento confiable, oportuno y adecuado para la gestión efectiva de los costos puede adaptarse a sus requerimientos y necesidades.

Efectuar el análisis y determinación de los costos de los servicios de relajación y bienestar requiere el manejo de conceptos, políticas y procedimientos de contabilidad general, costos y contabilidad hotelera; razón por la que el proyecto integrador permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de la formación académica universitaria y desarrollar significativas destrezas y habilidades, que proporcionarán un mejor desenvolvimiento laboral y experiencia en el área de costos.

Además, el presente trabajo se constituirá en una herramienta de consulta para estudiantes, profesionales y demás interesados, ya que se establecen los parámetros para la adecuada determinación de costos, lo que fortalecerá las bases profesionales y servirá como fuente o base bibliográfica para generar nuevas ideas de trabajo referente a esta área contable.



Justificación

Es de vital importancia que las empresas destinadas a la prestación de servicios definan adecuadamente los costos, con la finalidad de proporcionar información que permita medir la eficacia y eficiencia institucional; buscando la optimización de los recursos y el cumplimiento de los objetivos empresariales. En la actualidad, a pesar de los avances en temas administrativos y tecnológicos que diariamente se presentan, y que facilitan la determinación y clasificación de los costos, todavía existen organizaciones que no han definido sistemas de costeos, que a partir de sus necesidades les permita mejorar el uso de los recursos y la competitividad.

En el caso de Balnearios Durán S.A., no se ha establecido un sistema de costeo que permita determinar el costo incurrido en la prestación de cada uno de los servicios del área de relajación y bienestar, constituyendo una limitación para la generación de información adecuada y oportuna. Es importante señalar que la gran variedad de servicios de esta área, ofertados en cuatro complejos y la importante participación de los costos indirectos en el costo total, son las razones por las que a la organización se le ha dificultado el establecimiento de un adecuado sistema de costeo. Esta situación ha ocasionado que únicamente se lleve un control de costos generales por área y que las decisiones respecto a estos servicios sean tomadas en función del criterio y experiencia de los administradores.

Ante este escenario, se ha decidido realizar el **“Análisis y determinación de los costos de operación de los servicios de relajación y bienestar en la empresa Balnearios Durán S.A.”**; que en el ejercicio fiscal 2018 representan el 58.56% del total de ingresos, lo que equivale a \$1'625.710,05; con la finalidad de establecer un sistema de costos para cada uno de los servicios de los complejos; permitiendo determinar con precisión sus costos reales unitarios para evitar la sobre o subestimación de los mismos. A la vez, ayudará a los directivos a optimizar los recursos, mejorar las operaciones de los

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAULA CHIMBO



balnearios y el proceso de toma de decisiones. El resultado del proyecto, también, servirá de base para que la organización establezca un apropiado sistema de costos para el resto de áreas, con la finalidad de satisfacer sus necesidades de información.

Para el desarrollo de esta investigación se empleará el costeo más efectivo acorde a las características de la empresa, considerando que en la prestación de los servicios del área estudiada los costos indirectos son superiores en comparación con la materia prima directa y la mano de obra directa; por tal razón dichos valores deben ser distribuidos a los servicios en función del principio de causalidad.

Problema Central

El problema central que se ha identificado en Balnearios Durán S.A., radica en que la compleja estructura operativa del área de relajación y bienestar no ha permitido establecer un costeo para estimar de manera razonable los recursos utilizados en la prestación de los servicios ofertados en los balnearios. Adicional, se identificó que la información proporcionada por el sistema contable actual únicamente permite el control de los costos generales del área, ocasionando que la gerencia desconozca la utilidad y rentabilidad de los servicios y que las decisiones respecto de estos sean tomadas de forma empírica.

Tras la problemática mencionada se plantean las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Cuál es el sistema de costeo más efectivo para determinar el costo de los servicios del área de relajación y bienestar?
- ¿En qué medida participan los valores indirectos en el costo total de los servicios?
- ¿Cuál es la utilidad y rentabilidad de los servicios ofertados en los balnearios que conforman la empresa?



Objetivos

Objetivo General

Analizar y determinar los costos de operación de los servicios de relajación y bienestar de la empresa Balnearios Durán S.A., durante el período de septiembre a diciembre del 2018, con la finalidad de proporcionar una herramienta que ayude a determinar sus costos totales y unitarios, obteniendo información confiable y oportuna para una correcta planeación, control y toma de decisiones.

Objetivos Específicos:

- Obtener conocimiento general de la empresa mediante la recopilación de información administrativa, financiera y legal, con el fin de identificar su funcionamiento, estructura y servicios.
- Establecer las bases teóricas, conceptos y sistemas relacionados con la contabilidad de costos, de manera que este conocimiento permita identificar el sistema de costeo adecuado para el desarrollo del proyecto, y su correcta aplicación.
- Determinar los costos de los servicios de relajación y bienestar, mediante la identificación de los recursos empleados en las operaciones internas de los balnearios, con el objetivo de generar información que contribuya a la determinación de su utilidad y rentabilidad.



Metodología

Marco Teórico

A continuación, se formula el siguiente marco teórico que permite conceptualizar a los balnearios y a sus servicios, así como a la contabilidad de costos, sus elementos y sistemas, pues será la base para el desarrollo del proyecto:

Balneario

Un balneario se puede definir como un lugar destinado a la curación y relajación a través de la utilización de aguas termales. Es importante señalar que las aguas termales emergen de la tierra de forma natural y espontánea, cuya característica básica es que debe encontrarse por lo menos a 5 °C por encima de la temperatura superficial; además poseen propiedades terapéuticas por la cantidad elevada de minerales que contiene (Miller, 2018).

En la actualidad, los balnearios no son solo reconocidos como un sinónimo de salud, sino también de estética y descanso, debido a la variedad de servicios que se ofertan en ellos; entre los que están: piscinas, baños de barro, termas de contraste, turcos, saunas, masajes, entre otros. (Araújo & Fraiz , 2012)

- Baños de barro: se puede definir como una terapéutica que aplica barro, lodo o arcilla en cualquier parte del cuerpo para revitalizar la piel.
- Termas de contraste: son baños que utilizan agua fría y caliente, para generar varios beneficios a la salud.
- Turcos y Sauna: el turco se caracteriza por ser un baño de vapor que tiene alta concentración de humedad, mientras que el sauna emplea el vapor seco.



Contabilidad

La contabilidad es una técnica que recopila información sobre hechos, situaciones y operaciones realizadas por una empresa o institución que registra actividad económica con el objeto de conocer, analizar, registrar, controlar e interpretar la situación económica y financiera en un periodo establecido. (Horngren, Harrison, & Oliver, 2010) afirman “es un sistema de información que mide las actividades de una empresa, procesa los datos hasta convertirlos en informes y comunica los resultados a quienes toman decisiones” (pág.2).

Clasificación de la Contabilidad

La contabilidad aplica a todos los sectores y empresas dedicadas a diferentes actividades, y se clasifican en:

- Contabilidad de Costos: es aquella que utiliza métodos y procedimientos para recopilar, identificar, analizar y presentar información relacionada con los costos que incurren en la producción de bienes o prestación de servicios, además sirve para una adecuada toma de decisiones.
- Contabilidad Comercial: dedicada principalmente a la compra y venta de bienes o servicios, así mismo clasifica, registra y resume las operaciones generadas con el fin de generar resultados para reflejar estabilidad o solvencia.
- Contabilidad Gubernamental: es la que registra operaciones financieras de las entidades y dependencias de la administración pública, además proporciona información, financiera, presupuestal, planificada y económica contable que sirve de apoyo para las decisiones de los funcionarios públicos.
- Contabilidad Financiera: sistema de información que expresa en términos cuantitativos y monetarios las transacciones que realiza una entidad económica, para elaborar información destinada a los usuarios externos.



Contabilidad de Costos

La contabilidad de costos es un sistema de información que recoge, registra, analiza y presenta datos relacionados con los costos que incurren en la producción de bienes, prestación de servicios o comercialización de mercancías. Según Cuevas afirma que la contabilidad de costos se basa en un conjunto de técnicas y métodos para registrar las actividades que esencialmente se relacionan con: la estimación de costos, los métodos de asignación y su determinación en la producción tanto de bienes como de servicios. (Cueva, 2010, pág. 4). Por lo tanto, al ser una técnica que asigna, analiza y determina costos se convierte en un área estratégica y financiera para la administración en cuanto a una mejor toma de decisiones.

“La administración requiere del conocimiento detallado y preciso de los costos en los cuales incurre su operación, para guiar las decisiones que llevaran a la empresa a ser más productiva y rentable”. (Rojas , 2013, pág. 7). Es decir, la información que reporta la contabilidad de costos es de manejo interno, pues ésta contribuye al control de las operaciones relativas a la adquisición o consumo de insumos por parte de la organización.

Costo

Es el valor que incide en la elaboración de un bien o prestación de servicio, además se lo define como la sumatoria de todos los valores expresados en términos monetarios asignados o que por lo menos participaron en la elaboración de un producto, a la prestación de un servicio. (Rodríguez, 2012) afirma “costo es la sumatoria de todos pagos o causaciones en que se incurre por la producción de bienes o prestación de servicio, independiente de los gastos de administración, de venta y financieros” (pág.18). Por lo tanto, todas las erogaciones que tengan relación directa con el bien o servicio disponible para la venta se lo define como costo.

Así mismo, el costo incide en el precio de venta ya que el precio es igual a la sumatoria de los costos más el porcentaje de utilidad del productor. “el costo



mal definido puede causar pérdidas en la operación de cualquier ente empresarial, porque sobre este se propone el precio de venta” (Rodríguez, 2012, pág. 18).

Elementos del Costo

Existen tres elementos del costo que se detallan a continuación:

- **Materia prima:** está conformado por todos los bienes o materiales, que se encuentren en estado natural o hayan tenido algún tipo de transformación previa, requeridos en la producción de un bien o en la prestación de un servicio. (Zapata, 2015)
- **Mano de obra:** comprende todas las remuneraciones del personal que participen directa o indirectamente en el proceso de fabricación o prestación de servicio, la misma que puede ser calificada y no calificada.
- **Costos indirectos de fabricación:** son aquellos costos que no se pueden identificar claramente en el producto, medir ni cuantificar, por lo que se requiere de una base de distribución para su cálculo.

Costos directos: son los costos que se pueden identificar, medir y asignar claramente con la actividad, departamento, producto o servicio.

Costos indirectos: son aquellos que no pueden ser asignados directamente a un producto o servicio, es por ello el trato que se les da como indirectos con el fin de evitar asignaciones injustas.

Costos fijos: son los que permanecen constantes dentro de un tiempo, sin importar si cambia el volumen de producción, tales como: depreciaciones, seguros de equipos, etc.

Costos Variables: son aquellos que cambian en proporción directa con el volumen de producción, es decir el costo total aumenta o disminuye según el volumen, sin embargo, el costo unitario permanece constante.



Sistemas de costeo

Toda empresa debe tener un sistema de costeo bien definido con el fin de lograr una adecuada planificación y control de sus actividades, tales como:

- Sistema de costeo por procesos

“Los sistemas de costos de proceso son la transformación de un producto que sufre modificaciones y se debe seguir un sistema para determinar los tiempos y periodos” (Zapata, 2007). Por lo general este sistema de costos se aplica para empresas dedicadas a la producción de productos en forma continua durante un periodo establecido.

- Sistema de costeo por órdenes de producción

Este sistema se usa cuando la producción tiene lotes u órdenes de trabajo con especificaciones de uno o varios artículos, además permite reunir cada uno de los elementos del costo para cada orden de producción por lo que existe un control más analítico de los costos, por lo general las imprentas, industrias de herramientas, fabricación de muebles son las que más utilizan este sistema.

- Sistema de costeo ABC

Según (Cueva, 2010) establece: “el costeo basado en actividades es una metodología que mide el costo y el desempeño de las actividades, recurso y objetos de costo”. De acuerdo con el autor este sistema asigna costos a las actividades y luego a los productos o servicios. “El modelo ABC se fundamenta en la idea de que los productos no consumen costos sino actividades. A su vez son la actividades las que consumen recursos” (Laporta, 2016).

Así mismo, este sistema sirve para una adecuada toma de decisiones, no solamente saber el costo de un producto o servicio sino también establecer



estrategias en las diferentes actividades que consumen recursos y que no agregan valor a la organización (Cuervo, Osorio, & Duque, 2013).

- Sistema de costeo absorbente

Es aquel sistema que integra todos los elementos del costo para una adecuada determinación en un determinado periodo. “Es el que se obtiene al final del periodo establecido para el corte. El registro de todos los costos se debita al producto, departamento o servicio específico a la espera del cierre para conocer el total” (Rodríguez, 2012, pág. 113).

- Sistema de costeo estándar

“Es el sistema utilizado en empresas de alta tecnología a todo nivel, tanto los elementos del costo como la información se encuentran predeterminados y disponibles en el momento de emitir una orden de producción” (Rodríguez, 2012, pág. 119). Pues es la predeterminación de lo que deberían ser los costos actuales en condiciones planeadas para que sirva de base para el control de los mismos.

Diseño Metodológico

Para el desarrollo del proyecto integrador se empleará, primero, la investigación descriptiva, la cual se encargará de recolectar información relevante de la empresa, que permita efectuar la descripción de las operaciones y la identificación de recursos inmersos en el área estudiada; y luego la de tipo analítica, que toma como fundamento la información recolectada tanto cuantitativa como cualitativa, para efectuar análisis que permitan establecer parámetros de asignación de los costos a los servicios, durante un periodo específico; con el fin de comparar sus costos totales y unitarios.

La investigación tendrá un enfoque mixto, basado en los métodos: deductivo, que parte de un conocimiento global de la empresa hasta llegar a definir las



características de los servicios, con el fin de establecer un sistema de costeo adaptado a sus necesidades; e inductivo, que analiza los resultados de cada uno de los costos obtenidos para emitir conclusiones generales sobre el manejo de los recursos en el área de relajación y bienestar.

Para la recolección de información se utilizarán las siguientes técnicas de investigación:

- Observación: para comprender el funcionamiento de la empresa.
- Visitas de campo: para identificar las operaciones desarrolladas en los balnearios y obtener conocimiento de los recursos empleados en ellas.
- Entrevistas: al personal con el fin de identificar su participación en la prestación de uno u otro servicio.
- Análisis de datos: para revisar balances, nóminas, informes y demás documentos que aporten información relevante a la investigación.



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
CAPÍTULO 1. Conocimiento General de la Empresa Balnearios Durán S.A																												
1.1 Reseña Histórica																												
1.2 Ubicación Geográfica																												
1.3 Planificación Estratégica																												
1.3.1 Misión																												
1.3.2 Visión																												
1.3.3 Objetivos Institucionales																												
1.3.4 Principios y Valores																												
1.3.5 FODA																												
1.3.6 Políticas																												
1.3.7 Organigrama Funcional																												
1.4 Estructura económica y financiera																												

ERIKA DANIELA DURAN CHICA
 VERÓNICA ESTEFANÍA BENENLAULA CHIMBO



ESQUEMA TENTATIVO

CAPÍTULO I

1. Conocimiento General de la Empresa Balnearios Duran S.A

- 1.1 Antecedentes Generales
- 1.2 Planificación estratégica
 - 1.2.1 Misión
 - 1.2.2 Visión
 - 1.2.3 Objetivos institucionales
 - 1.2.4 Principios y Valores
 - 1.2.5 FODA
 - 1.2.6 Políticas
 - 1.2.7 Organigrama funcional
- 1.3 Estructura económica y financiera
- 1.4 Descripción detallada de los servicios que presta Balnearios Duran
 - 1.4.1 Hospedaje
 - 1.4.2 Alimentación
 - 1.4.3 Relajación y Bienestar
 - 1.4.3.1 Hostería
 - 1.4.3.2 Balneario
 - 1.4.3.3 Riñón
 - 1.4.3.4 Novaqua
- 1.5 Principales competidores.
- 1.6 Base legal

CAPÍTULO II

2. Fundamentación teórica de la Contabilidad de Costos

- 2.1 Contabilidad
 - 2.1.1 Definición
 - 2.1.2 Clasificación de Contabilidad
- 2.2 Contabilidad de Costos
 - 2.2.1 Definición
 - 2.2.2 Importancia



2.2.3 Objetivos

2.2.4 Definición de Costo

2.2.5 Elementos del costo

2.2.5.1 Materia prima

2.2.5.2 Mano de obra

2.2.5.3 Costos indirectos

2.2.6. Clasificación general de los Costos

2.2.7 Sistema de costos

2.2.7.1 Sistema de costeo por procesos

2.2.7.2 Sistema de costeo por órdenes de producción

2.2.7.3 Sistema de Costeo ABC

2.2.7.4 Sistema de Costeo Absorbente

2.2.7.5 Sistema de Costeo Estándar

2.3 Sistema de Costeo Basado en Actividades

2.3.1 Antecedentes

2.3.1 Definición

2.3.3 Importancia

2.3.5 Objetivos

2.3.6 Conceptos Básicos del Costeo ABC

2.3.7 Ventajas

2.3.8 Metodología de la aplicación del costeo ABC

2.3.9 Comparación entre el costeo tradicional y el costeo basado en Actividades

CAPITULO III

3. Análisis y determinación de los costos de operación de los servicios de relajación y bienestar.

3.1 Sistema de costeo ABC en los servicios de relajación y bienestar brindados por Balnearios Duran S.A.

3.1.1 Diagnóstico Preliminar

3.1.2 Identificación y análisis de los procesos y actividades

3.1.2.1 Identificación de los centros de costos

3.1.2.2 Flujograma y glosario de las actividades a costear



- 3.1.3 Identificación y reconocimiento de los recursos
 - 3.1.3.1 Materia Prima Directa
 - 3.1.3.2 Mano de Obra Directa
 - 3.1.3.3 Costos Indirectos de Fabricación
 - 3.1.3.4 Gastos de las actividades administrativas
 - 3.1.4 Asignación de los recursos directos a los centros de costos
 - 3.1.5 Definición de los parámetros para la distribución de costos indirectos
 - 3.1.6 Asignación de los costos de los recursos a las actividades
 - 3.1.7 Selección de los inductores de costos de las actividades
 - 3.1.8 Asignación del costo de las actividades hacia los servicios
 - 3.1.9 Determinación de los costos totales y unitarios de los servicios
- 3.2 Sistema de costeo tradicional (absorbente)
 - 3.2.1 Distribución de Costos Indirectos de Fabricación
 - 3.2.2 Costos totales y unitarios de los servicios
 - 3.3 Comparación de los resultados obtenidos por el costeo tradicional y por el costeo basado en actividades
 - 3.4 Análisis e interpretación de resultados

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos



Bibliografía

- Araújo, N., & Fraiz, J. (2012). Los establecimientos termales como atractivo turístico del siglo XXI y dinamizadores del desarrollo local. *Revista de Investigación en turismo y desarrollo local*, 1-15.
- Baldini, R. M., & Casari, M. A. (junio de 2008). Los modelos de costeo y la gestión empresarial - Primera parte-. *Invenio (en línea)*. Recuperado el 28 de noviembre de 2018, de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=87702007>
- Cuervo, J., Osorio, J. A., & Duque, M. I. (2013). *Costeo basado en actividades ABC* (Segunda ed.). Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Cuevas Villegas, C. (2010). *Contabilidad de Costos Enfoque Gerencia y de gestión*. Colombia: Prentice Hall.
- Fernando, C. V. (2010). *Contabilidad de costos Enfoque gerencial y de gestion* (Tercera ed.). Bogota: Pearson Educacion. Obtenido de http://www.southamericanuniversity.org/tecnico/textos/1a_contabilidad_de_costos.pdf
- Laporta, R. (2016). *Costos y gestion empresarial* (Primera ed.). Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Miller, P. (Julio de 2018). *Revista Cuenca Ilustre*. Obtenido de <https://patomiller.wordpress.com/2018/07/11/las-aguas-termales-en-ecuador/>
- Rodríguez, R. (2012). *Costos aplicados en hotelería, alimentos y bebidas* (Cuarta Edición ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Rojas, M. d. (2013). *Contabilidad de costos en industrias de transformacion*. Mexico.
- Salinas, A. S. (2010). *Contabilidad de Costos, Análisis para la toma de decisiones*. Mexico: MC GRAW HILL .
- Zapata, P. (2007). *Contabilidad de Costos*. MCGRAW-HILL.
- Zapata, P. (2015). *Contabilidad de Costos*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores.