

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CONTADURÍA PÚBLICA**

***Tesis para optar por el grado académico
de Licenciatura***

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL DE
COSTOS ENFOCADO EN LOS PLATILLOS
MÁS ELABORADOS, PARA EL
RESTAURANTE RANCHO DEL PUEBLO,
UBICADO EN MERCEDES SUR DE
HEREDIA, COSTA RICA, APLICABLE A
PARTIR DEL 1° DE ENERO DE 2023**

MARÍA JOSÉ VIDAL SOLÓRZANO

JUNIO, 2023

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	2
AGRADECIMIENTOS.....	11
RESUMEN EJECUTIVO.....	7
ABSTRACT.....	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.1.1 Antecedentes nacionales e internacionales.....	11
1.1.2 Delimitación del problema	22
1.1.3 Justificación de la investigación.....	23
1.2 PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
1.3.1 Objetivo general	24
1.3.2 Objetivos específicos.....	24
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES	25
1.4.1 Alcances	25
1.4.2 Limitaciones.....	25
CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA.....	26
2.1 MARCO TEÓRICO	27
2.2 MARCO CONCEPTUAL	29

2.2.1	Administración Financiera	29
2.2.2	Contabilidad.....	30
2.2.3	Principios de Contabilidad	30
2.2.4	Control.....	30
2.2.5	Sistemas.....	31
2.2.6	Concepto de costos.....	31
2.2.7	Contabilidad de Costos.....	31
2.2.8	La Contabilidad de Costos como sistema de información	32
2.2.9	Sistemas de costos	32
2.2.10	Costo por procesos	33
2.2.11	Costo por órdenes de trabajo.....	33
2.2.12	Costos estándar	34
2.2.13	Gestión Operativa	34
2.2.14	Eficiencia.....	34
2.2.15	Eficiencia operativa	35
2.2.16	Oportunidades de Mejora.....	35
2.3	MARCO CONTEXTUAL.....	36
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		39
3.1	ENFOQUE	40
3.2	ALCANCE	40

3.3 DISEÑO	41
3.4 UNIDAD DE ANALISIS	41
3.4.1 Unidad de estudio.....	41
3.4.2 Población	42
3.4.3 Muestra.....	42
3.4.4 Criterios de inclusión y exclusión.....	42
3.4.5 Consideraciones éticas.....	43
3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	43
3.5.1 La entrevista	44
3.5.2 Análisis documental.....	44
3.5.3 El cuestionario	44
3.6 CATEGORÍAS	44
3.7 ESTRATEGIA PARA EL ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	46
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	47
4.1 GESTIÓN OPERATIVA DEL RESTAURANTE	48
4.2 NORMATIVA.....	50
4.3 PROVEEDORES	50
4.4 COSTEO POR ÓRDENES DE PRODUCCIÓN	51
4.5 PLATILLOS MÁS ELABORADOS.....	51
4.5.1 Proceso de la porción de pechuga	52

4.5.2	Proceso de taco de carne grande.....	53
4.5.3	Proceso de nacho grande de carne.....	54
4.6	DETERMINACIÓN DE LA MANO DE OBRA DIRECTA, MATERIALES DIRECTOS Y COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN.....	54
4.6.1	Mano de obra directa (MOD).....	55
4.6.2	Materia Prima (MP)	55
4.6.3	Costos indirectos de fabricación (CIF).....	55
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....		56
5.1	GESTIÓN OPERATIVA	57
5.2	NORMATIVA.....	59
5.3	PROVEEDORES	60
5.4	SISTEMA DE ACUMULACIÓN DE COSTOS POR ÓRDENES DE PRODUCCIÓN	60
5.5	LEVANTAMIENTO DE PROCESOS.....	61
5.5.1	Procesos.....	62
5.5.1.1	Proceso 1	62
5.5.1.2	Proceso 2.....	63
5.5.1.3	Proceso 3.....	63
5.5.1.4	Proceso 4	64
5.6	PROCESO PLATILLOS MÁS ELABORADOS.....	64

5.6.1	Porción de pechuga	64
5.6.2	Taco de carne grande	66
5.6.3	Nachos de carne grande	67
5.7	MANO DE OBRA DIRECTA, MATERIALES DIRECTOS Y COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN	68
5.7.1	Mano de obra directa.....	68
5.7.2	Materiales directos	69
5.7.3	Costos indirectos de fabricación.....	70
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		71
6.1	CONCLUSIONES	72
6.1.1	Verificar la gestión operativa para una mejora en la eficiencia.....	72
6.1.2	Proponer el diseño de un sistema de control de costos.	72
6.1.3	Formular la propuesta de mejora en la gestión operativa del restaurante. 73	
6.2	RECOMENDACIONES.....	73
6.2.1	Verificar la gestión operativa para una mejora en la eficiencia.....	73
6.2.2	Proponer el diseño de un sistema de control de costos.	74
6.2.3	Formular la propuesta de mejora en la gestión operativa del restaurante..74	
CAPÍTULO VII: PROPUESTA.....		75
7.1	INTRODUCCIÓN	76
7.2	OBJETIVO GENERAL	77

7.3	DESARROLLO.....	77
7.3.1	Mano de obra directa.....	78
7.3.2	Materia prima.....	85
7.3.3	Costos indirectos de fabricación.....	88
7.4	RESUMEN DISEÑO SISTEMA DE COSTOS.....	91
7.5	PRESUPUESTO.....	94
7.6	DIAGRAMA DE GANTT.....	94
7.7	CONCLUSIÓN.....	94
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	95
	ANEXOS.....	102
	ANEXO 1.....	103
	CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD.....	110
	CONSENTIMIENTO INFORMADO 1.....	111
	CONSENTIMIENTO INFORMADO 2.....	113
	CONSENTIMIENTO INFORMADO 3.....	115
	DECLARACIÓN JURADA.....	117
	CARTA DE TUTORA.....	118
	CARTA DEL LECTOR.....	119
	CARTA DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN.....	120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	43
<i>Criterios de inclusión y criterios de exclusión.....</i>	<i>43</i>
Tabla 2.....	45
<i>Categorías de la investigación.....</i>	<i>45</i>
Tabla 3.....	49
<i>Resumen de entrevistas a socios del Restaurante Rancho del Pueblo.....</i>	<i>49</i>
Tabla 4.....	50
<i>Normativa reguladora que se aplica al Restaurante Rancho del Pueblo.....</i>	<i>50</i>
Tabla 5.....	50
<i>Principales proveedores de materia prima del Restaurante Rancho del Pueblo ..</i>	<i>50</i>
Tabla 6.....	52
<i>Restaurante Rancho del Pueblo platillos más elaborados período 2021 – 2022... </i>	<i>52</i>
Tabla 7.....	79
Tabla 8.....	80
Tabla 9.....	82
Tabla 10.....	83
Tabla 11.....	84
Tabla 12.....	85
Tabla 13.....	86

Tabla 14	87
Tabla 15	88
Tabla 16	89
Tabla 17	90
Tabla 18	92
Tabla 19	93
Tabla 20	94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	64
<i>Platillo porción de pechuga</i>	64
Figura 2	66
Platillo taco de carne grande	66
Figura 3	67
<i>Platillo nachos de carne grande</i>	67

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente a Dios por permitirme llegar a este punto de mi vida y mi carrera, también a mi familia, en especial a mi madre y esposo que siempre estuvieron presentes, apoyándome en toda circunstancia, y a mi hijo, de los cuales ellos siempre me impulsaron a seguir adelante, esforzándome a pesar de los obstáculos y situaciones adversas.

RESUMEN EJECUTIVO

Este proyecto de investigación contempla los puntos requeridos para el análisis de un negocio PYME dedicado a la producción y venta de comidas rápidas; el caso de la empresa **“Diseño de un sistema de control de costos enfocado en los platillos más elaborados, para el Restaurante Rancho del Pueblo S.A., ubicado en Mercedes Sur de Heredia, Costa Rica, aplicable a partir del 1° de enero de 2023”**. En esta investigación, se consideran siete capítulos distribuidos de la siguiente manera:

En el capítulo I: se presenta el planteamiento del problema, los antecedentes internacionales y nacionales, delimitación del problema, justificación del problema; formulación del problema y los objetivos; el capítulo II: está conformado por el marco teórico, conceptual y contextual; en el capítulo III: se describen las decisiones metodológicas y los pasos que se llevan a cabo para la recolección y análisis de la información. Sobre el capítulo IV: se exponen detalladamente los resultados de la investigación, en el mismo orden que se plantearon los objetivos específicos; en el capítulo V: se lleva a cabo la interpretación de los resultados descritos en el capítulo anterior, priorizando los más enriquecedores para comprender el fenómeno en estudio y vinculando los resultados con aspectos teóricos que se describieron en los antecedentes y en el marco teórico.

Posteriormente, en el capítulo VI: se incluyen las conclusiones y recomendaciones y, por último, en el capítulo VII: se detalla la propuesta.

Palabras clave: control, costos, eficiencia, operatividad, sistema, rendimiento, productividad, ganancias.

ABSTRACT

This research project includes the points required for the analysis of a business dedicated to the production and sale of fast food; the case of the company: “**Diseño de un sistema de control de costos enfocado en los platillos más elaborados, para el Restaurante Rancho del Pueblo S.A., ubicado en Mercedes Sur de Heredia, Costa Rica, aplicable a partir del 1° de enero de 2023**”.

In this research, seven chapters distributed as follows are considered:

Chapter I: the approach to the problem, the international and national background, delimitation of the problem, justification and formulation of the problem, and objectives; chapter II: considers the theoretical, conceptual and contextual framework; chapter III: describes the methodological decisions and the steps for the collection and analysis of information. Chapter IV: the results of the investigation are presented in the same order that the specific objectives were set; chapter V: shows the interpretation of the results described in the previous chapter, prioritizing the most enriching to understand the phenomenon under study and linking the results with theoretical aspects that were described in the background and in the theoretical framework. Chapter VI: the conclusions and recommendations are included and, finally, in chapter VII: the proposal is detailed.

Keywords: control, costs, efficiency, operability, system, performance, productivity, profits.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Considerando el hecho de que las investigaciones se originan a partir de ideas, el planteamiento del problema consiste en la estructuración formal de conceptos que motivaron la investigación, con el propósito de que se vaya concretando.

Es posible que en ocasiones el proceso de afinar y concretar formalmente la idea inicial del trabajo de investigación sea casi inmediata, sin embargo, también puede requerir de más tiempo para lograrlo.

Relacionado con el tema de este trabajo, un sistema de control de costos se refiere a procedimientos y registros relacionados, que se organizan de acuerdo con la contabilidad y que permiten acceder a los costos unitarios de producción, para llevar el control del área operativa de un negocio. En este sentido, la investigación se orienta a la implementación de un sistema de control de costos en el restaurante de comidas rápidas Rancho del Pueblo S.A., ubicado en Mercedes Sur, en la ciudad de Heredia, a partir del año 2023.

Hay que tener en consideración que las consecuencias de la pandemia COVID-19 afectaron de una u otra manera a todos los sectores económicos y sociales y, muchos negocios se vieron perjudicados por las medidas sanitarias de cuarentena, debido a los cierres temporales en la mayoría de las empresas del país y, se ha hablado de que en el bienio 2020-2021, se produjo el cierre de casi 50 mil negocios de naturaleza PYME y cientos de miles de despidos, entre otras repercusiones.

Dado lo anterior y, en vista también del efecto inflacionario que se vive actualmente a nivel global, debido a la especulación y, además, al rompimiento de la cadena de suministros, sin dejar de lado el repunte de la pandemia con nuevas variantes solo por mencionar tres factores, es que esta investigación se plantea en el sentido de mejorar los controles operativos mediante un sistema que ayude a respaldar los controles en el mencionado Restaurante Rancho del Pueblo.

Esta investigación considera las operaciones relacionadas con la producción y venta de comidas rápidas en Mercedes Sur de Heredia, concentrándose en tres de los platillos más elaborados, así, la comercialización de los productos se realiza de manera presencial y también de forma virtual, complementadas con el servicio a domicilio.

1.1.1 Antecedentes nacionales e internacionales

Los antecedentes de una investigación permiten referenciar el trabajo que se realiza, con otros estudios que se efectuaron entre los cuales se mencionan:

Trabajo realizado por Espinoza (2020) bajo el título “**Diseño de un sistema de costos en el proceso productivo de la cervecería araña brewing co, palmares, Alajuela (Costa Rica) a partir del 1 de agosto de 2020**”, Universidad Hispanoamericana, Costa Rica. Se estableció como objetivo general el poder desarrollar un sistema de costos e implementarlo para así determinar el costo unitario de la cerveza artesanal, también dentro de los objetivos específicos la autora indico como primer objetivo establecer los registros contables, seguidamente determinar los modelos de los elementos del costo, como tercero determinar el costo total de la producción y como cuarto diseñar la propuesta del sistema de costos reales para la cervecería. Realizó un estudio y análisis a los registros contables de la cervecería, la herramienta utilizada fue la observación como método de recolección de datos, como era el proceso de elaboración, donde incluía cada ingrediente para su producción, también realizo un análisis de los subprocesos determinando de manera minuciosa cada paso y preparación, incluyendo un diagrama de flujo para así visualizar mejor cada secuencia del proceso de producción, dándole un enfoque cuantitativo a la investigación.

Cuando se finalizó el estudio de investigación la autora determinó la importancia de realizar un correcto proceso de producción de los costos para así obtener los costos reales y que la empresa pueda tomar las mejores decisiones al respecto.

La autora indicó dentro de sus recomendaciones que, es necesaria la implementación de la propuesta que detalló en la investigación, utilizando la herramienta de la manera correcta, y a su vez la capacitación del personal y, también recomendó la realización de un estudio de mercado con los precios de la competencia e invertir en publicidad.

Investigación realizada por Reyes (2017) bajo el título **“Diseño de una estructura de contabilidad de costos para la compañía alternativas de embalajes Key a S.A.”**, Universidad Hispanoamericana, Costa Rica. Como objetivo general se diseñó una propuesta donde estructura de costos y también el análisis del control interno que beneficie a la hora de tomar decisiones en la empresa, como primer objetivo específico fue realizar un diagnóstico al sistema de control interno, como segundo fue analizar la estructura de costeo vigente durante un semestre determinado, seguido se identificaron los elementos del costo de fabricación y como ultimo objetivo específico se presentó la propuesta de la estructura de costos adaptada al negocio. La autora realizó la investigación en donde utilizó la herramienta de observación y análisis de los costos de la estructura de la empresa en el momento del estudio con un enfoque cuantitativo, dentro de los objetivos indicó que su importancia radicaba en diagnosticar el sistema de costeo que posee la empresa y así poder elaborar la propuesta que se adapte a las necesidades de esta.

Con base en los resultados obtenidos indicó que no contaban con un contador fijo y, que el personal no es el idóneo para las funciones que se requerían.

Como conclusiones la autora determinó que la empresa no lleva los registros contables con un módulo de costos, lo que provocó fugas y pérdidas dentro del negocio, por falta de controles internos. También concluyó que para la compañía Key el tema de los inventarios no lo tienen como prioritario, llevar el inventario de manera constante y actualizada no lo realizaban de manera regular, lo que provocó muchas inconsistencias y datos muy alejados a la realidad de la compañía.

Para las recomendaciones que la autora incluyó dentro de la investigación fueron, la posibilidad de adquirir un sistema contable completo que se adecúe a las necesidades del negocio, así como analizar si era factible contratar a un contador fijo para que se actualice la información contable y a su vez documentar todos los procesos de compra de mercaderías y actualizar la información de manera constante.

Trabajo de investigación realizado por Vargas (2017) bajo el título **“Propuesta para la elaboración de una Contabilidad de Costos para Carnicería La Ribera, Costa Rica”**, Universidad Hispanoamericana, Costa Rica. Dentro del enfoque del objetivo general fue proponer y elaborar una contabilidad de costos, cuya finalidad fue establecer una eficacia y eficiencia en la distribución de los costos, como objetivos específicos Vargas menciona cuatro, el primero fue evaluar como la carnicería trata los costos, seguidamente de la elaboración de la distribución correcta de los costos, también estudiar el comportamiento de los costos establecidos y como cuarto objetivo comparar las ganancias obtenidas con las anteriores donde así pudo medir el impacto obtenido, el autor se enfocó en el establecimiento de un sistema de costos más eficaz para la carnicería, para la investigación utilizó un enfoque cuantitativo donde aplicó distintos métodos de recolección de información como herramienta, uno de ellos fue por medio de la observación, donde evaluó el proceso de costos que el negocio utilizaba en el momento de iniciar la investigación.

El autor dentro de las conclusiones de la investigación indicó que la carnicería no sabía cómo distribuir los costos de cada producto, por lo que después de la implementación del sistema de costos que propuso Vargas, les permitió tener confianza en la realidad de las ganancias, donde obtuvieron un mayor control interno y toma de decisiones para el correcto funcionamiento.

También el autor recomendó utilizar el sistema de costos para que el negocio tuviera una visualización de la ganancia real de cada producto y así poder mantener una actualización de los costos y un precio de venta adecuado. Vargas indicó que se incluyeran

de manera correcta los costos de la materia prima, fletes y demás costos necesarios, ya que inicialmente no los incluían.

Investigación realizada por Portugués (2016) bajo el título **“El sistema de costeo estándar como herramienta para mejorar la gestión de la empresa Nutrivida, según las características de su proceso productivo a finales del año 2016”**, Universidad Hispanoamericana, Costa Rica. Dentro del trabajo de investigación el autor determinó como objetivo general el diseño de una propuesta del sistema de costos al proceso vigente de la empresa Nutrivida, como objetivos generales indico como el primero la identificación de las características del proceso productivo de la empresa, como segundo objetivo fue el analizar el estado de información de control de costos vigente en ese momento y el tercero fue proponer un modelo de control de costos que se adecue a la naturaleza del proceso de producción de la empresa, por medio del cual identificó las características y analizó como estaba compuesto el sistema de control de costos y así propuso un sistema que se adecuara a las funciones según los procesos de la empresa.

Con la información recopilada de la empresa por medio de la observación, la cual fue la herramienta utilizada y reportes solicitados, después de analizarlos y seleccionar los más idóneos, logró elaborar la propuesta del sistema de costos basada en un método cuantitativo por medio de la recolección de datos para la base de medición numérica y análisis estadísticos, donde puedo así determinar los costos de la investigación.

Como conclusiones, Portugués detalló que la empresa utilizaba la contabilidad de costos basándose en el método histórico y que la empresa no contaba con un registro de la mano de obra indirecta, ni un registro de mermas, por lo que, en la propuesta, el autor detalló cómo aplicar esos registros y así lograr las mejoras en la contabilidad.

Dentro de las recomendaciones que el autor indicó a la empresa, fue sustituir el sistema de costeo histórico por uno estándar, donde indicaba el detalle de las cantidades,

horas de mano de obra indirecta y mejoras en el proceso del registro de mermas, donde les recomendó que implementaran el sistema de costos de la propuesta.

Trabajo de investigación realizado por González (2017) bajo el título **“ANALIZAR EL SISTEMA DE CONTROL DE COSTOS POR PROCESOS Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA FAPACO, S.A. DURANTE EL PRIMER CUATRIMESTRE DEL 2017”**, Universidad Hispanoamericana, Costa Rica. La autora, dentro de sus objetivos, mencionó como objetivo general analizar el sistema de costos de la empresa para ver como impactaba la gestión financiera, aportando tres puntos dentro de los objetivos específicos los cuales inicialmente fue la identificación de la estructura de procesos de la empresa durante el primer cuatrimestre, como segundo punto evaluar el sistema de control de costos que la empresa ya aplicaba y como tercero determinar el sistema de control de costos que se ajuste a las condiciones de la empresa. Ella determinó por medio de la observación que fue la herramienta utilizada, bitácoras, entrevistas y cuestionarios aplicados a los encargados del departamento de costos e inventario de la empresa, por medio de todas estas herramientas recopiló la información necesaria para implementar según sus objetivos, un sistema de control de costos que se adecuara a las condiciones de la empresa y apoyara la gestión financiera.

En el proceso de recopilación de información la autora indicó el proceso de fabricación del producto, evaluó los pasos del programa de producción, y así llevó el registro y definió los costos donde posteriormente dio paso a las recomendaciones y la propuesta.

Según señaló Gonzales, la empresa no contaba con un control de costos confiable, ya que solo obtuvo archivos en Excel con un informe de gastos mensuales, pero no contaban con un sistema más completo.

Como recomendaciones, ella aconsejó el establecimiento de un sistema de costos de producción por cada departamento de fabricación, llevando el control de los insumos y gastos que utilizaba la empresa, determinando cada detalle de los elementos del costo,

también recomendó implementar capacitaciones al personal para que puedan ejercer las funciones de manera correcta y así la empresa alcanzara los objetivos propuestos.

Investigación realizada por Salazar (2016) bajo el título **“Propuesta de un Procedimiento de Control Interno para el Inventario en la Empresa Agro Negocios Costa Rica para El Mundo S.A para el período Contable 2016”**, Universidad Hispanoamericana, Costa Rica. Según la autora como objetivo general fue recomendar un procedimiento de control interno para el inventario de la empresa, como objetivos específicos señaló cuatro, de los cuales el primero fue realizar un diagnóstico para identificar los procesos y procedimientos de control interno, el segundo fue determinar la estructura del sistema de costos de la empresa, el tercer punto determino como examinar los puntos críticos de control interno para poder determinar los mecanismos necesarios y como cuarto diseñar una propuesta con los procedimientos y actividades de control interno de la empresa.

Una de las herramientas que Salazar utilizó fue la aplicación de una entrevista enfocada en temas de control interno, en ella recopilaba la información necesaria donde indicó que la empresa no contaba con un sistema de control interno adecuado a las políticas y procedimientos de los registros contables con respecto al inventario. La naturaleza de la investigación fue cualitativa porque se buscaba conocer los motivos por los cuales se dan los problemas de inventario de la empresa y así dar una solución oportuna.

Como conclusiones la autora indicó que la empresa no aplicaba un sistema de control interno adecuado según la normativa para el registro de inventarios, ella menciona que la empresa si aplicaba controles de entradas y salidas de inventario.

La autora Salazar indicó como recomendaciones, el nombramiento de un encargado para participar en los conteos físicos enviando un informe corroborado por la jefatura, también recomendó la utilización de boletas de entradas y salidas por medio de boletas impresas que sean llenadas con el debido cuidado. Como otra sugerencia la autora indicó llevar los registros de los inventarios por medio de un sistema que se integre a la contabilidad.

Investigación realizada por Sánchez (2017) bajo el título **“Contabilidad de costos y su importancia para la empresa colchones relax s.a. en el cálculo de sus costos de producción de colchones, a partir del segundo semestre del año 2017”**, Universidad Hispanoamericana, Costa Rica. Como objetivo general, Sánchez sugirió utilizar la contabilidad de costos para que la empresa pueda determinar de manera correcta los costos de producción, esto para mejorar la toma de decisiones; como objetivos específicos determino evidenciar la necesidad de disponer de la información de la contabilidad de costos, como segundo punto recopilar información de las características del proceso productivo y como tercer punto identificar los componentes de costos que influyen en la determinación del costo unitario en la empresa. El autor utilizó el método de observación y recopilación de información, según los costos de producción, y en el proceso de investigación, se determinó que la empresa tenía en sus registros de costo del colchón individual con un 55% menos del costo real. La naturaleza de la investigación es cuantitativa ya que se recopilaban datos numéricos para la valoración de los costos según cada variable.

El autor determinó como conclusiones de la investigación que la entidad no manejaba un sistema de costos de producción confiable, no han tenido el suficiente cuidado y control con respecto a la información de respaldo, poca capacitación al personal y, la empresa tampoco contaba con un sistema de costos que le faciliten el cálculo.

Dentro de las recomendaciones que indicó fue establecer un sistema de información de costos que le permitiera recopilar la información adecuada y determinar con mayor precisión los costos de producción, dar inicio a un proceso de capacitación al personal para que conozcan cómo y porqué se debe de implementar el sistema de costeo, como otra recomendación fue establecer mayor liderazgo a los propietarios para que puedan dar seguimiento al proceso operativo y verificar que se apliquen las recomendaciones, para una mejora en los resultados operativos y financieros.

Trabajo de investigación realizado por Hernández (2018) bajo el título **“Sistema de costos para la mejora del costeo de producción en el área de pintura total de carrocería del taller J&M, provincia de Alajuela, a partir del primer trimestre del año 2018”**, Universidad Hispanoamericana, Costa Rica. El autor de la investigación determinó, como objetivo general determinar un sistema para la mejora del control de los costos de producción, dentro de los objetivos específicos señaló revisar las actividades de planeación y controles de la empresa, como segundo punto identificar las practicas utilizadas en la operación del taller y como tercer objetivo seleccionar un sistema de costos que se adecue al cálculo del costo de producción del taller de pintura y contribuir con el funcionamiento óptimo. Las técnicas que utilizó como herramienta de recolección de información fueron la observación y la entrevista. El enfoque de la investigación es cualitativo, ya que se recolecta la información y los datos y en base a accesos se formula el sistema de costos que se adecue a sus actividades.

Como parte de la observación se enfocó en una semana para el arreglo de un carro en específico, detallando la materia prima e insumos utilizados, costos CIF y horas de mano de obra utilizada para ese vehículo. Con los cálculos detallados se determinó que estaban utilizando los costos por debajo del costo real.

Hernández detalló dentro de las conclusiones que el taller no contaba con un sistema de costeo, ni con actividades de controles para la toma de decisiones, tampoco con un control en las horas efectivas que se utilizan de mano de obra para el servicio de pintura, tampoco detallan en una hoja de trabajo el desglose de los trabajos que se realizan a cada cliente.

Como recomendaciones del trabajo de investigación, el autor hace énfasis en comunicar al taller la utilización de un sistema de control de costos que se adecúe a las necesidades del negocio, implementando los montos de cada materia prima de una manera ordenada y detallada para que sea útil, detallar las horas de trabajo efectivas en el trabajo

de cada vehículo, utilizar una boleta de trabajo que le permita conocer en detalle el cliente, vehículo, trabajo realizado y estado del vehículo, incluyendo tiempos y precios establecidos.

Trabajo de investigación realizado por Aguilar (2017) bajo el título **“Control del sistema de costos para la mejora en la producción de muebles de cocina para la Empresa Muebles Navarro S.A., a partir del primer trimestre del 2017”**, Universidad Hispanoamericana, Costa Rica. La autora se enfocó como objetivo general desarrollar un sistema de costos para determinar un costo unitario real, dentro de sus objetivos específicos en su primer punto señaló describir los productos que ofrece la empresa, como segundo objetivo, analizar los costos y gastos asociados y como último diseñar un sistema de control de costos que se adecue a las características de la empresa, que mejore el proceso de control y toma de decisiones.

La autora Aguilar inicialmente realizó un análisis de los productos utilizados para la elaboración de los muebles, se detalla según el mueble que ofrecen y el proceso de producción. Detalló el costo de la mano de obra por cada proceso de producción y así se aplica con los costos CIF. Realizó una entrevista al administrador donde analiza las funciones que realiza dentro de la mueblería.

También realizó un análisis de la parte operativa donde indica varios puntos relevantes que tienen a favor y otros que se deberían de mejorar. El enfoque del trabajo fue cuantitativo según la autora, para así cuantificar los costos y gastos de la empresa, medir su impacto en el sistema de producción.

Como conclusiones la autora determinó que los costos incurridos de la producción, se detallan las características operativas de la empresa, se concluyó que la mano de obra es uno de los mayores costos de producción, lo que implica maximizar los tiempos y rendimientos del personal.

Como recomendaciones indicó el análisis de manera constante, en el proceso de producción, el factor de la mano de obra directa, maximizando los tiempos de producción, el resguardo de la documentación de los costos y gastos pertinentes.

También recomendó la implementación de un sistema de costos que le permita mantener la actualización de estos y así poder tomar decisiones y potenciar la producción, mejorando los tiempos de producción.

Trabajo de investigación realizado por Goñaz y Zeballos (2018) bajo el título **“Determinación de un sistema de costos por procesos para mejorar la rentabilidad en la empresa Panadería Oriental S.R.L.”, de la ciudad de Iquitos, 2016.** Universidad Científica del Perú. Para los autores fue importante implementar un sistema de costos por procesos que le permitiría a la panadería mejorar la rentabilidad, como objetivo general determinar de qué manera un sistema de costos permite mejorar la rentabilidad de la panadería, también señaló que dentro de los objetivos específicos se debió estudiar los elementos del sistema de costos por procesos, como segundo punto describir la diferencia existente entre los costos de la empresa y los implementados en el sistema de costos por proceso, y como tercer objetivo describir los niveles de rentabilidad de la empresa aplicando el sistema de costero por procesos de la investigación.

Ellos utilizaron como herramientas la entrevista y la observación, también para la recolección de datos se generó por medio de una guía de preguntas y un cuestionario aplicados al personal a cargo.

Detallaron una descripción minuciosa del proceso productivo de la panadería, en donde indicaban paso por paso el proceso según los elementos del costo hasta su venta al consumidor, también elaboraron un esquema del proceso para una mejor visualización de este.

Como conclusiones indicaron que el sistema de costos le permitiría mejorar la gestión administrativa en la panadería, optimizando los procesos, lograron una reducción de

los costos y así maximizando las utilidades. También determinaron que la panadería no contaba con políticas ni procedimientos de control. Cuando aplicaron los instrumentos de rentabilidad del trabajo de investigación, la empresa mejoro los niveles, por lo que se beneficiara al reducir costos y maximizar las utilidades.

Tanto Goñaz como Zeballos recomendaron a la empresa tomar en cuenta los elementos del sistema de costos por procesos que ellos les propusieron, para que logran una mejoría en la administración del costo, implementarlo de acuerdo con su proceso productivo y adecuándolo según como ellos lo estructuraron. Diseñaron documentos de control, informes y otros reportes para que la panadería se mantenga al tanto de la situación financiera en el momento que lo necesite, y con la finalidad de mejorar la rentabilidad de la empresa.

Investigación realizada por Priyanka Bhadani (2023) bajo el título **“The Average Restaurant Food Cost Percentage & What You Can Do About It”**. La investigación fue realizada en idioma inglés, en los Estados Unidos por medio de la empresa Altametrics, la cual es una empresa que ofrece servicios de soluciones empresariales a cadenas de restaurantes a nivel global. La autora indica que el costo promedio de un restaurante oscila en un 40%, como una manera fácil que indica ella de calcular los costos de los alimentos, debe de utilizar la suma del inventario inicial y las compras, luego hay que restarles el inventario final, eso da como resultado el costo real, el cual lo divide entre las ventas totales y determina el dato en porcentaje.

Menciona tres beneficios de calcular correctamente los costos, entre ellos indico que le permite comparar objetivamente el negocio propio con el de la competencia; como segundo beneficio, ayuda en la ingeniería del menú efectiva, al estudiarlo estratégicamente por lo largo del tiempo, y así alcanzar sus objetivos de rentabilidad; y como tercero ayuda a identificar los artículos que ya no son rentables, con toda esta información pueden tomar decisiones del tamaño de la porción, e incluso retirar artículos del menú, si así lo ameritara.

Como conclusiones ella indica que si utilizan el cálculo correcto de los costos de los alimentos ayudara a manejar las ganancias de manera accesible, sin generar pérdidas y que los clientes sientan un precio justo y adecuado, también ajustar las porciones o ingredientes de cada platillo. Menciona que los costos se deben de actualizar periódicamente, tener en cuenta el precio de venta al público, implementar un buen sistema de ventas que genere informes necesarios que permita la mezcla de productos.

En cuanto a la eficiencia operativa, esta se trata de la posibilidad de mejorar las operaciones de la empresa, Ramsbotton, (2021), en este sentido sintetiza que un sistema de costos se implementa para mejorar la eficiencia operativa del negocio: ***¿What is operational efficiency?***

Businesses in any industry can take surprisingly simple steps to reduce waste and make customers and employees happier, all while improving profits. Imagine every runs thing runs in your business. Your products and services are always top quality and on time. Your customers love you, and your employees are motivated and engaged. ¿Sounds amazing, right? Such a utopia is within reach with the help of operational efficiency.

1.1.2 Delimitación del problema

Como ya se indicó, la investigación se realizó en el Restaurante Rancho del Pueblo S.A., específicamente en Mercedes Sur, en la ciudad de Heredia, durante el año 2023.

Este es el cuarto año de afectación de la pandemia COVID-19, que inició en Costa Rica en el mes de marzo de 2020, no obstante, aunque continúan los contagios, se nota que la incidencia ha sido menor que los años previos, por lo que se espera que con el tiempo se produzca una reactivación económica en la medida en que las condiciones lo permitan, de allí la importancia del tema de esta investigación, porque ya se ha dicho que, los hoteles y restaurantes han tenido problemas para alcanzar los niveles de actividad como los registrados antes de la pandemia.

El desarrollo de este trabajo en el mencionado restaurante se relaciona con el diseño de un sistema de control de costos enfocado en los platillos más elaborados y para ello, se procedió a entrevistar a los propietarios de la empresa, quienes también forman parte de la planilla de los colaboradores del negocio, además de la realización de análisis de los costos relacionados con los materiales e insumos que se utilizan, asimismo, el tiempo necesario para la elaboración de los platillos y otros gastos incurridos como energía e impuestos, entre otros.

Además, debido a problemas especulativos relacionados con la mencionada pandemia y por la ruptura de la cadena de suministros procedentes desde el lejano Oriente, es que se han dado problemas reiterados con especulación e inflación, por lo que se considera que el tema del control de los costos adquiere especial importancia, dado que es a partir de este aspecto que se fijan los precios de venta de los productos que se elaboran y se comercializan.

1.1.3 Justificación de la investigación

La investigación tiene importancia práctica porque se basa en un restaurante de comidas rápidas que se ubica en la localidad de Mercedes Sur, en la ciudad de Heredia, el cual fue establecido años atrás y que, con los resultados de este trabajo, espera consolidarse.

Se considera que también tiene importancia metodológica porque se trata de una investigación en la cual se documenta un proceso relacionado con un sistema de control de costos para la mejora de la eficiencia operativa de este negocio de comidas rápidas.

También se trata de un trabajo que tiene importancia teórica porque requiere de la consideración de alternativas para identificar la que mejor se adapte como sistema de control de costos, lo cual requiere también de análisis y estudios relacionados.

Asimismo, al tratarse de un trabajo realizado en tiempos de la pandemia COVID-19 y sus consecuencias, se constituye en una motivación y justificación en sí mismo, debido a que se considera que la investigación se vuelve más compleja.

1.2 PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN

Las investigaciones se construyen a partir de ideas que se van concretando y, a partir de esto es posible formular la pregunta de la investigación.

La pregunta de este trabajo de investigación se formuló así:

¿De qué manera un sistema enfocado al diseño de costos contribuye a la eficiencia operativa del Restaurante Rancho del Pueblo, en Mercedes Sur de Heredia (Costa Rica), a partir del 1° de enero del 2023?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Crear un sistema de control de costos que contribuya a la mejora de la eficiencia operativa, en el Restaurante Rancho del Pueblo, ubicado en Mercedes Sur de Heredia, Costa Rica, a partir del 1° de enero del 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Verificar la gestión operativa del Restaurante Rancho del Pueblo, situado en Mercedes Sur de Heredia, Costa Rica, para la mejora de la eficiencia, según las condiciones vigentes a partir del 1° de enero de 2023.
- b. Proponer el diseño de un sistema de control de costos, enfocado en tres de los platillos más elaborados, en el Restaurante Rancho del Pueblo, ubicado en Mercedes Sur, Heredia, Costar Rica, para la mejora de la eficiencia, a partir del 1° de enero del 2023.
- c. Formular la propuesta de mejora en la gestión operativa del restaurante Rancho del Pueblo, ubicado en Mercedes Sur de Heredia, Costa Rica, a partir del 1° de enero del 2023.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1 Alcances

Se trata de un estudio sobre el diseño de un sistema de control de costos basado en tres de los platillos más elaborados, aunque el negocio comprende muchos más platillos y, por lo tanto, se estima que, en esta investigación, el alcance que prevalece es aquel de tipo explicativo porque permite cumplir de forma adecuada con los objetivos de este trabajo para el Restaurante Rancho del Pueblo, que se ubica en Mercedes Sur de Heredia, a partir del año 2023. Se considera que este tipo de alcance permite hacer inferencias y deducciones adecuadas para el resto de los platillos y, para el negocio en general.

1.4.2 Limitaciones

En cuanto a las limitaciones, como es sabido, aunque ningún estudio cubre todos los ángulos posibles, en este caso, en la falta de trabajos anteriores relacionados en específico sobre el diseño de sistema de costos para un restaurante de comidas rápidas lo que limitó la posibilidad de citarlos, sin embargo, se considera que una investigación bien elaborada lo podría compensar.

Otra limitación podría tratarse de la relacionada con reglas o políticas para proteger la privacidad de los datos, toda vez que un negocio se construye por años para que se mantenga en el tiempo y llegue a ser exitoso, identificando los riesgos relacionados y generando rentabilidad, pero, se espera que el acceso sea lo más amplio y conveniente posible para el buen resultado de esta investigación.

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA

2.1 MARCO TEÓRICO

Según la temática de la investigación, los autores Ismael Murillo y Yuleidy Quintero, en su trabajo titulado “Diseño de una Herramienta de Costos por Órdenes de Producción para el Restaurante y Hostal El Paraíso” (2019), afirman que este proyecto permitió determinar de manera independiente los costos que intervienen en la elaboración de un plato, como son los materiales directos, la mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación de los 5 platos más vendidos para este negocio, mediante el costeo por órdenes de producción, posibilitando la determinación de los costos unitarios de dichos platos.(p. 16)

Murillo y Quintero formulan como sus conclusiones más relevantes: en primer lugar afirman que la aplicación de la herramienta de costeo dentro del restaurante y hostal El Paraíso permitió a sus dueños conocer durante el proceso productivo los costos en los que incurren y de esta manera tener un control sobre estos y en las situaciones que se requiera reaccionar de manera inmediata para evitar sobre costos y, por otra parte, también concluyeron que permite la preparación de mejores presupuestos con bases reales para nuevas producciones de artículos o con características similares. (p. 102)

De acuerdo con Kimberly Aguilar, Silvia Aguilar y Yazmín Hernández (2018), en su investigación titulada “Diseño de un Sistema de Costos por Órdenes de Producción en el Departamento de Café Industrializado del Consorcio de Cooperativas de Caficultores de Guanacaste y Montes de Oro R.L.”, afirman que un sistema de costos es trascendental en toda empresa que manufactura bienes para la venta, debido a que proyecta la realidad económica de la entidad, porque al realizar el análisis de los estados financieros contendrán los costos reales de producción, que son fundamentales para la toma de decisiones, en especial para establecer el precio de venta de los productos. (p. 3)

En la propuesta, los autores hacen hincapié que, para los costos implementados en la producción, se describe la materia prima utilizada, el costo unitario de esta y se totaliza este

aspecto, además de que se detalla de forma global el monto de la mano de obra y los costos indirectos de fabricación empleados en la manufactura. (p. 93)

Referente al artículo científico de las autoras Olga Blandón, Karen González y Aura Paladino (2020), titulado “Implementación de un sistema de costos por proceso en la producción de pan en cooperativa El Jardín de mi Esperanza, en el segundo semestre del año 2019”, afirman que es de gran importancia realizar un sistema de costos por proceso de pan en esta cooperativa debido a que presenta problemas de control y afecta en la determinación del precio de venta ya que si no se tiene un control que se adapte a las necesidades, no tendrá utilidades y podrá tener pérdidas al continuar así, por lo tanto al implementar un sistema de costos se pretende mejorar y minimizar los costos del producto para tener mayores utilidades al futuro. (p. 2)

Afirman que se trata de un diseño experimental de índole cualitativa ya que se describe el problema que enfrenta la cooperativa en el proceso de pan debido a que no se contabilizan los costos por proceso de forma correcta. (p. 2)

En la evaluación de los resultados encontraron que la contabilización correcta de los costos, ayuda a determinar, distribuir, analizar, controlar e informar los costos de producción. Los costos implican calcular lo que cuesta producir un artículo y su precio de venta. (p. 10)

Referenciando el artículo científico titulado “Incidencia de la implementación de un sistema de costos por órdenes específicas en la empresa COSIAGSA S.A de Estelí durante el Segundo Trimestre 2019”, de los autores Dayanara Galeano, Deyling García y Lidamar Tinoco (2020), afirmaron que el propósito principal de la investigación es brindar a la empresa un sistema de costos que facilite la identificación, cálculo y registro de los costos de producción en los que incurren durante la orden de manera más detallada y de esa manera suministrar el cálculo de los costos unitarios de una forma más óptima. (p. 1)

Afirmaron que se trata de un enfoque cualitativo y una investigación aplicada porque pretende acopiar información detallada del área de Contabilidad, porque se aplica en registros contables en periodos presentes de la empresa y el estudio pretende establecer conclusiones que se podrían aplicar en empresas manufactureras. (p. 2)

En cuanto a su implementación afirmaron que el diseño del sistema de costos de la empresa brinda información para el control administrativo y contable, así como proporcionar informes relativos de costos para medir la utilidad ayudando al área administrativa a fundamentar la planeación y tomar decisiones que le sean de ayuda a la empresa. (p. 8)

2.2 MARCO CONCEPTUAL

En este apartado se fundamentan las variables que son consideradas en este trabajo de investigación.

2.2.1 Administración Financiera

Gitman y Zutter (2014, p. 4), afirman:

El concepto de **administración financiera** se refiere a las tareas del *gerente financiero* de la empresa. Los **gerentes financieros** administran los asuntos financieros de todo tipo de organizaciones: privadas y públicas, grandes y pequeñas, lucrativas o sin fines de lucro. Realizan tareas financieras tan diversas como el desarrollo de un plan financiero o presupuesto, el otorgamiento de crédito a clientes, la evaluación de gastos mayores propuestos, y la recaudación de dinero para financiar las operaciones de la compañía. En los últimos años, varios factores han incrementado la importancia y complejidad de las tareas del gerente financiero. Entre estos factores se encuentran las recientes crisis financieras globales y las respuestas de las autoridades, el incremento de la competencia y los cambios tecnológicos.

2.2.2 Contabilidad

Jesús Omecaña García (2017, p. 21), afirma:

Podemos definir la contabilidad como la ciencia que orienta a los sujetos económicos para que éstos coordinen y estructuren en libros y registros adecuados la composición cualitativa y cuantitativa de su patrimonio, así como las operaciones que modifican, amplían o reducen dicho patrimonio. Según este concepto, el empresario, por medio de la contabilidad, tendrá constancia de la situación y composición de su patrimonio (estática patrimonial) y controlará su evolución (dinámica patrimonial) con un ordenado registro de datos, cuya técnica suele denominarse “teneduría contable”.

La estructura contable de la organización suele dividirse en Financiera, Administrativa o Gerencial y, la Contabilidad de Costos.

2.2.3 Principios de Contabilidad

De acuerdo con los autores Rajadell, Trullas y Simo en su libro titulado “Contabilidad para todos: Introducción al Registro Contable”, (2014, p. 13), afirman:

Los Principios de Contabilidad son normas contables emitidas por instituciones con autoridad reconocida, derivadas de la práctica más frecuente y, por tanto, más recomendables y orientadas hacia el cumplimiento de un objetivo concreto: conducir a que las Cuentas Anuales, formuladas con claridad, expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la empresa. La contabilidad se desarrollará aplicando de forma obligatoria los principios contables.

2.2.4 Control

Hansen y Mowen, en su libro Administración de Costos, Contabilidad y Control (2016, p. 624), afirman:

Las actividades de control son aquellas que desempeña una organización para prevenir o para detectar una calidad deficiente (porque puede existir una calidad deficiente). Por lo tanto, consisten en tareas de prevención y evaluación. Los costos de control son aquellos que se derivan de las actividades de control.

2.2.5 Sistemas

Arias en su libro “Los Sistemas de Control” (2019, p. 718), afirma:

Se asume como “sistema de control” al conjunto de procedimientos aplicables a diversos tipos de actividades que garantizan, mediante su interacción, conocer la situación en un momento determinado y tomar las decisiones que procedan, con un grado de seguridad razonable.

Todo sistema de control requiere de elementos indispensables para orientar el trabajo humano de manera congruente y alineada, entre ellos, sobresale la motivación, la integración, la información, la facilitación, el liderazgo, la responsabilidad, el conocimiento y la disponibilidad de medios y herramientas.

2.2.6 Concepto de costos

Relacionado con la definición de costos, Peralta (2014, p. 4), afirma:

El costo o coste es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio. Al determinar el costo de producción, se puede establecer el precio de venta al público del bien en cuestión (el precio al público es la suma del costo más el beneficio). También podemos afirmar que costos es aquel desembolso en que se incurre directa e indirectamente en la adquisición de un bien en su producción.

2.2.7 Contabilidad de Costos

Véliz y Culcay (2022, p. 4), afirman:

El estudio de la Contabilidad de costos proporciona las herramientas para determinar de una manera adecuada y técnica los costos que conllevan la elaboración o fabricación de un producto, sea en una empresa industrial y/o en pequeños emprendimientos productivos. El conocimiento claro de estas herramientas permite que la empresa establezca de forma técnica el precio de venta de sus productos, de tal manera que la empresa sea sostenible en el tiempo, afianzando una visión de largo plazo; darán como resultado una reducción en los costos, que a su vez incidirá en la correspondiente disminución de los precios de venta, en el aumento del poder adquisitivo de los consumidores, el crecimiento de la empresa y, en general, en el desarrollo económico del país.

2.2.8 La Contabilidad de Costos como sistema de información

Al respecto, Vélez y Culcay (2022, p. 4), afirman:

La contabilidad de costos además es un sistema de información que clasifica, acumula, controla y asigna los costos para determinar los costos de actividades, procesos y productos, y con ello facilita la toma de decisiones, la planeación y el control administrativo, es así que la Contabilidad administrativa está intrínsecamente ligada con esta disciplina, ya que los informes que proyecta la producción de los costos y ventas, le permite planear y seleccionar alternativas ante una situación dada en los procesos de producción.

2.2.9 Sistemas de costos

Vega, Pinda, Paredes y Domínguez (2019, p. 111), afirman:

Los dos extremos del costo de productos son llamados comúnmente “**Costo por órdenes de trabajo**” y “**Costo por procesos**”. El costo por órdenes de trabajo se ocupa con unidades individuales o con lotes, a cada uno de los cuales se les ha aplicado atención y

tecnología en grados diferentes. Por el contrario, el costo por procesos trata con la producción en masa de unidades iguales que usualmente pasan en forma continua a través de una serie de pasos de producción llamados operaciones o procesos. El costo por procesos se encuentra más comúnmente en industrial químicas, petroleras, textiles, de pinturas, de procesamiento de harina, de enlatados de comida, de caucho, de acero, de vidrio, de procesamiento de alimentos, de minería y de cemento.

2.2.10 Costo por procesos

Vega et al (2019, p. 112), afirman:

Objetivos del costo por procesos:

Un sistema de costos por procesos determina como serán asignados los costos de manufactura incurridos en cada período. Es decir, determina qué parte de los materiales directos, de mano de obra directa y costos indirectos de fabricación se aplica a las unidades terminadas y transferidas, y qué parte se aplica a las unidades aún en proceso. Cada departamento prepara un informe del costo de producción que ilustra las asignaciones; éste es solo un paso intermedio pues el objetivo último es determinar el costo unitario total para poder determinar el ingreso.

2.2.11 Costo por órdenes de trabajo

Al respecto, Vega et al (2019, p. 125), afirman:

El **costo por órdenes de trabajo** es un método de acumulación y distribución de costos por órdenes de trabajo manufacturadas. Este tipo de sistema es más apropiado allí donde los productos difieren en cuanto a la necesidad de materiales y conversión. Cada producto se fabrica de acuerdo con las especificaciones del cliente y el precio con que se cotiza está estrechamente ligado al costo estimado.

2.2.12 Costos estándar

Gutiérrez y Jalina (2016, p. 14), citando a Anderson, afirman:

La utilización de los costos estándar facilita la elaboración de presupuestos de operación, promueve el control de costos y simplifica los costos de los inventarios (Anderson, 1977, p. 436), pues en este sistema de costeo, todos los costos de producción son aplicados o absorbidos, es decir, representan precios y cantidades predeterminadas. Podríamos decir también que los costos estándar son fundamentalmente costos unitarios calculados con antelación al inicio del proceso productivo o al inicio del período contable, que se determinan para todos y cada uno de los productos en cada uno de los procesos productivos por cada elemento del costo.

2.2.13 Gestión Operativa

De acuerdo con UPAED en su libro de Gastronomía titulado *Gestión operativa de empresas de servicios de alimentos y bebidas* (2014), afirma:

El objetivo de la asignatura (gestión operativa) es identificar las diferentes áreas que se tienen en una organización dedicada al servicio de alimentación, basándose en los sistemas y aprovechamiento de la tecnología en cada uno de ellos. (p. 3)

Saber en dónde se encuentra el desarrollo tecnológico de la empresa es el primer análisis que se debe realizar para conocer los pasos a seguir, y errores a evitar, para llevar a que la tecnología trabaje adecuadamente para nosotros, y no seamos nosotros quienes trabajemos para mantener sus ineficiencias.” (p. 5)

2.2.14 Eficiencia

Rojas, Jaimes y Valencia en su libro *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*, (2017, p. 5), afirman que:

Eficiencia del latín *efficientia*, acción, fuerza, virtud de producir. Criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo resultado con el mínimo recurso, energía y tiempo, por lo que es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados.

2.2.15 Eficiencia operativa

Los autores Murillo y Guerra, en su repositorio Entendiendo las diferencias entre Eficiencia Operativa vs Estrategias, (2015, p. 2), afirman:

La *eficiencia operativa*, por ende, conlleva a la realización de actividades similares de una mejor forma que los rivales, lo cual incluye, pero no se limita a que la empresa sea eficiente, sino también se refiere a las prácticas que permiten a una empresa utilizar sus recursos de una mejor manera, tal como por ejemplo al reducir defectos en los productos o al desarrollar actividades diferentes comparativamente a sus rivales o a realizar actividades similares, pero de manera diferente.

2.2.16 Oportunidades de Mejora

Carrera, Manobanda, Castro y Vallejo, en su libro Mejoramiento continuo de Procesos de Calidad, (2019, p. 3), afirman:

El camino hacia la Calidad Total además de requerir el establecimiento de una filosofía de calidad, crear una nueva cultura, mantener un liderazgo, desarrollar al personal y trabajar en equipo, desarrollar a los proveedores, tener un enfoque al cliente y planificar la calidad, demanda vencer una serie de dificultades en el trabajo que se realiza día a día, Se requiere resolver las variaciones que van surgiendo en los diferentes procesos de producción, reducir los defectos y además mejorar los estándares de actuación.

Para resolver estos problemas o variaciones y mejorar la Calidad, es necesario basarse en hechos y no dejarse guiar solamente por el sentido común, la experiencia o la audacia.

Basarse en estos tres elementos puede ocasionar que, en caso de fracasar, nadie quiera asumir la responsabilidad.

2.3 MARCO CONTEXTUAL

El restaurante Rancho del Pueblo se encuentra ubicado, como ya se dijo, en el distrito Mercedes, perteneciente al cantón central de la provincia de Heredia. Este distrito, de acuerdo con el último censo nacional del año 2011, contaba con un total de 25.744 habitantes. Sin embargo, la ubicación del negocio permite ofertar también los alrededores porque está muy cerca de la ciudad de Heredia, de Cubujuquí, San Joaquín de Flores y Santa Marta, entre otros, lo que facilita la atención de los clientes por medio del servicio restaurante, para retirar en el lugar o a domicilio.

Referenciando el tema empresarial, de manera específica con relación a las PYME, esto es lo que establece el Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica:

Se entiende por pequeñas y medianas empresas (PYMES) toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de los recursos humanos, los maneje y opere, bajo las figuras de persona física o de persona jurídica, en actividades industriales, comerciales, de servicios o agropecuarias que desarrollen actividades de agricultura orgánica.

Las empresas se clasifican según actividad empresarial como industriales, comerciales y de servicios, utilizando la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU). (MEIC, 2021)

La categorización como pequeña o mediana empresa depende de varios aspectos, así, en el caso del Restaurante Rancho del Pueblo, que es el establecimiento en el cual se realiza esta investigación, es una pequeña empresa en la cual laboran usualmente hasta siete colaboradores.

La empresa Rancho del Pueblo es un restaurante de comidas rápidas que como ya se indicó, se encuentra ubicado en la localidad de Mercedes Sur, en la ciudad de Heredia.

RANCHO DEL PUEBLO S.A., es un negocio tipo restaurante, que se dedica a ofrecer servicios de alimentos preparados a los clientes, tanto para consumir en las instalaciones, como para llevar y también ofrece servicio a domicilio.

Cuenta con más de 15 años en el mercado, teniendo una larga trayectoria en su rama y compitiendo con nuevos competidores que a lo largo de los años han ido incursionándose en la zona.

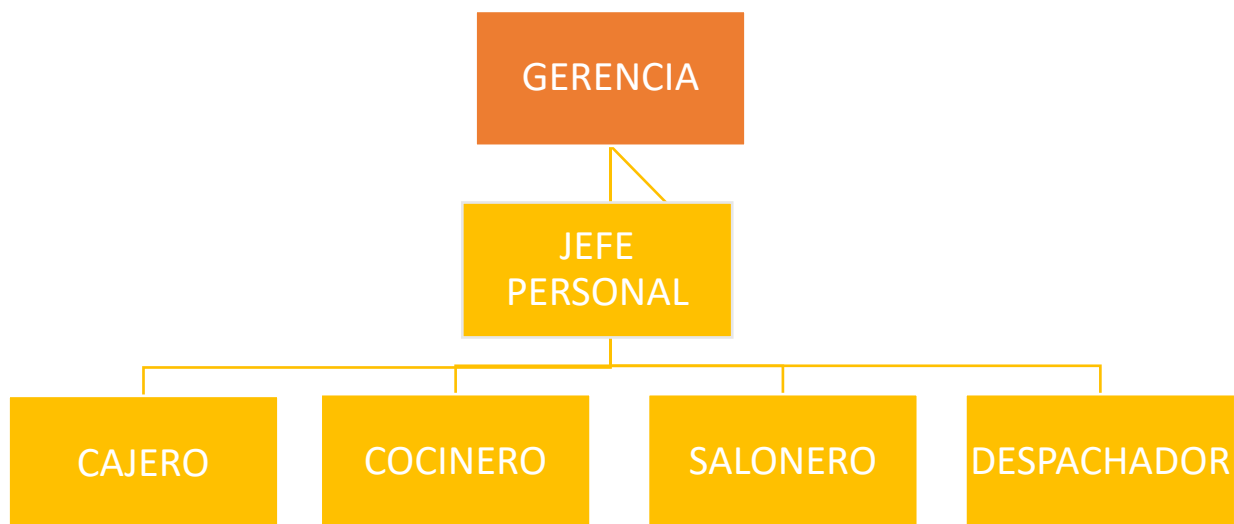
Siempre comprometidos con brindar una calidad a los clientes y ser reconocidos por el servicio brindado, adaptándose a los cambios con forme evoluciona el comercio, se han implementado las distintas plataformas conocidas actualmente, que ofrecen el servicio a domicilio.

El horario de atención al cliente sería de lunes a jueves de 5:00pm a 10:00pm, viernes, sábados y domingos de 12:00md a 10:00pm.

El restaurante se dedica a preparar alimentos de consumo rápido, como lo son pollo frito, hamburguesas, tacos, papas fritas, etc., también se ofrecen alimentos preparados como casados típicos, arroces variados, distintas variedades de batidos, y refrescos gaseosos.

El personal a cargo de cocina se encarga de preparar los productos, con el debido cuidado y manteniendo la calidad y frescura de los mismos, cuando el alimento está listo para consumir, el salonerero se encarga de llevarlo a la mesa, o por el contrario se empaca para que el cliente se lo lleve a su casa o por medio del motorizado se le hace llegar. Por otro lado, el cajero se encarga de atender a los clientes, tomarles el pedido y cobrarles la orden y despachar los pedidos debidamente empacados.

A continuación, se detalla el organigrama del restaurante:



CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE

Se considera que es el enfoque cualitativo el que predomina en esta investigación ya que va enfocada al desarrollo de un diseño de sistema de costos para que el restaurante lo pueda implementar. De acuerdo con la Guía de Trabajos Finales de Graduación de la Universidad Hispanoamericana (2019, p. 11), afirman.

El enfoque cualitativo: utiliza recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Se suele recoger los datos por medio de entrevistas abiertas, discusión de grupos, interacción con comunidades en ambientes naturales, observación, introspección, evaluación de experiencias personales, inspección de historias de vida, análisis de discursos, etc.

Se considera importante la implementación de un sistema de costos porque le permitirá a la administración del restaurante, conocer de manera clara y directa cuál es el costo de fabricación de uno o varios productos, para la determinación del precio final.

3.2 ALCANCE

Indica el método que se sigue para obtener los resultados que se esperan de la investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 91 – 94), afirman:

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

Esta investigación se orientó al alcance descriptivo porque busca especificar las propiedades y las características de procesos de producción que han sido sometidos a análisis, para el diseño de un sistema de costos.

3.3 DISEÑO

De acuerdo con la Guía Metodológica de la Universidad Hispanoamericana para la elaboración de tesis y tesinas (2021, p. 16), afirman:

Diseño no experimental: se observa el fenómeno en su contexto natural, sin manipular ninguna variable. Hay dos posibles diseños no experimentales. En el diseño **transversal**, los datos de la investigación se recolectan en un único momento; es decir, el investigador no regresa semanas, meses u años después para volver a recolectar datos de los mismos sujetos. El **longitudinal** se elige cuando se trabaja con datos que se recogen a lo largo de varios períodos, de varias semanas, meses o años, pues se busca dar seguimiento al comportamiento del fenómeno estudiado.

Se puede decir que esta investigación se basa en un diseño no experimental de carácter transversal, porque se observa el fenómeno en su contexto natural, sin manipular ninguna variable. También el diseño es transversal porque los datos de la investigación se recolectaron en un único momento.

3.4 UNIDAD DE ANALISIS

3.4.1 Unidad de estudio

En el caso de esta investigación se procede a realizar el diseño del sistema de costos para el restaurante Rancho del Pueblo, previamente se analiza y estudia el comportamiento del

mismo y se valora el cómo se puede diseñar una propuesta que se adecue a las necesidades y condiciones del negocio.

3.4.2 Población

Se refiere al conjunto de individuos a los cuales se miden o estudian las variables de interés. En el caso de este trabajo de investigación contempla el personal que labora en el Restaurante Rancho del Pueblo, que consiste en siete colaboradores, entre ellos tres son socios y los demás son el personal de apoyo el cual se desenvuelve en la parte operativa.

3.4.3 Muestra

En el caso de este trabajo de investigación, se aplica el muestreo no probabilístico, tomando en consideración el criterio de los tres socios, quienes también son colaboradores del restaurante. Los socios se encargan de la parte administrativa y operativa a la vez, cumpliendo funciones según lo requiera el restaurante, velan porque todo esté funcionando correctamente y por proveer los insumos necesarios para la elaboración de los alimentos y su venta.

3.4.4 Criterios de inclusión y exclusión

Establece las condiciones específicas que debe de reunir un individuo para formar parte o no de la muestra seleccionada: “Los criterios de inclusión y exclusión establecen los límites de la revisión sistemática (RS). Se determinan después de establecer la pregunta de investigación y antes de realizar la búsqueda. (Universidad de Navarra, 2022). Se presentan a continuación:

Tabla 1

Criterios de inclusión y criterios de exclusión

CRITERIOS DE INCLUSIÓN	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN
Colaboradores del Restaurante Rancho del Pueblo que también son socios de la empresa y por eso brindaron la información sobre la historia del negocio, además de datos de los propietarios y colaboradores, asimismo sobre cuales son los platillos más elaborados, entre otros.	Colaboradores del Restaurante Rancho del Pueblo que no son socios de la empresa y que tampoco disponen de la información sobre la historia del negocio, tampoco proporcionaron datos de los colaboradores, ni de los platillos más elaborados, porque no disponen de dicha información.

Fuente: elaboración propia.

3.4.5 Consideraciones éticas

Las consideraciones éticas tienen que ver con la capacidad de haber realizado el trabajo de investigación con base en las buenas costumbres, debido a que la filosofía de la Universidad Hispanoamericana y de la vida en general se sustenta en la moral, por lo que también se mantuvo un contexto referenciado por el respeto y la confidencialidad en el tratamiento de la información y de los datos en general.

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La recolección de información se refiere a utilizar métodos e instrumentos para conseguir toda la información que sea posible acerca de los objetivos de interés. En este caso, las técnicas corresponden a la entrevista y al análisis documental y, el instrumento es el cuestionario.

3.5.1 La entrevista

Es un procedimiento en la investigación cualitativa en la que el investigador recopila información mediante el cuestionario que se ha diseñado, no altera el entorno ni el objeto de interés porque es el que brinda la información.

3.5.2 Análisis documental

Se realiza para revisar el contenido de un documento o de un grupo de documentos y este análisis está orientado al esclarecimiento e interpretación del contenido temático.

3.5.3 El cuestionario

Consiste en el diseño de un conjunto de preguntas, estructurado de acuerdo con una determinada lógica, que deben estar redactadas de forma coherente y planificada, con el fin de que sus respuestas ofrezcan toda la información necesaria.

3.6 CATEGORÍAS

Detalle representativo del cuadro de categorías de esta investigación:

Tabla 2

Categorías de la investigación

Objetivo específico	Categoría	Definición Conceptual	Definición Operacional
Verificar la gestión operativa del Restaurante Rancho del Pueblo, situado en Mercedes Sur de Heredia, Costa Rica, para la mejora de la eficiencia, según las condiciones vigentes a partir del 1° de enero de 2023.	Gestión operativa	Identifica las diferentes áreas que se tienen en una organización dedicada al servicio de alimentación, basándose en los sistemas y aprovechamiento de la tecnología.	Se cuantifica el peso de las distintas actividades que intervienen en el proceso de elaboración y comercialización de los productos del restaurante
	Eficiencia	Criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo resultado con el mínimo recurso, energía y tiempo, por lo que es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados.	Valoración de los costos incurridos en la producción de productos del restaurante
Proponer el diseño de un sistema de control de costos, enfocado en tres de los platillos más elaborados, en el Restaurante Rancho del Pueblo, ubicado en Mercedes Sur, Heredia, Costa Rica, para la mejora de la eficiencia, a partir del 1° de enero del 2023.	Control de Costos	Conjunto de procedimientos aplicables a diversos tipos de actividades que garantizan, mediante su interacción, conocer la situación en un momento determinado y tomar las decisiones que procedan, con un grado de seguridad razonable.	Elaboración del manual de procedimientos que permita identificar y mantener bajo control los costos
	Eficiencia operativa	Realización de actividades similares de una mejor forma que los rivales, lo cual incluye, pero no se limita a que la empresa sea eficiente, sino también se refiere a las prácticas que permiten a una empresa utilizar sus recursos de una mejor manera.	Identificación de las mejores rutas para producir y comercializar los productos de acuerdo con el análisis efectuado
Formular la propuesta de mejora en la gestión operativa del restaurante Rancho del Pueblo, ubicado en Mercedes Sur de Heredia, Costa Rica, a partir del 1° de enero del 2023.	Mejoras	Filosofía de calidad, crear una nueva cultura, mantener un liderazgo, desarrollar al personal y trabajar en equipo, desarrollar a los proveedores, tener un enfoque al cliente y planificar la calidad, demanda vencer una serie de dificultades en el trabajo que se realiza día a día.	Formulación de un plan que permite la mejora continua

Fuente: elaboración propia con base en los objetivos de la investigación.

3.7 ESTRATEGIA PARA EL ANÁLISIS DE LOS DATOS

Lo que priva es la consideración del concepto de la Ética Profesional, para asegurar el análisis riguroso de toda la información recopilada en este trabajo.

Se trata del estudio de los datos recopilados, para obtener conclusiones valiosas acerca del diseño de un sistema de costos para el Restaurante Rancho del Pueblo, con el fin de conducir a la toma de decisiones correctas y al planteamiento de estrategias eficientes.

Los datos son analizados según su naturaleza, así la información numérica, como los resultados de la encuesta, se organizó en tablas y figuras en la aplicación de Excel.

En cuanto a los comentarios de la información recopilada, se han hecho en prosa en la aplicación Word.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Los resultados se presentan en el mismo orden en que se plantearon los objetivos específicos, de acuerdo con las categorías del estudio. Los resultados se analizan e interpretan en el siguiente capítulo.

De acuerdo con esta investigación, el Restaurante Rancho del Pueblo presenta fallas en la determinación de los costos lo cual puede incidir en la cuantificación de la rentabilidad por producto, en la manipulación de los insumos o materias primas, en la mano de obra empleada y en los costos indirectos de fabricación.

Actualmente, la valoración de los costos se realiza con base en conocimientos empíricos de los administradores y no con base en datos que permitan medir la eficiencia operativa, lo que origina la posibilidad de errores, poniendo en duda la credibilidad de la información.

4.1 GESTIÓN OPERATIVA DEL RESTAURANTE

Con respecto al primer objetivo específico, verificando la gestión operativa, la administración del restaurante dispone de técnicas y herramientas para mejorar la posición competitiva y la productividad, por lo que una idea fundamental de la gestión operativa es la que se refiere al manejo preciso de las operaciones para el logro de los objetivos fijados, aprovechando la experiencia y ventajas del negocio y, el mercado en que se participa.

Referente a la gestión operativa y eficiencia, se consideró muy importante la opinión de los tres socios del Restaurante Rancho de Pueblo, para lo cual se aplicó una entrevista que se resume a continuación y que se comenta en el siguiente capítulo.

Tabla 3

Resumen de entrevistas a socios del Restaurante Rancho del Pueblo

DESCRIPCIÓN	SOCIO 1	SOCIO 2	SOCIO 3
Edad (años cumplidos)	30	28	57
Profesión u oficio	Comerciante	Estudiante	Empresaria
Posición que ocupa	Atención al cliente	Administración y tesorería	Administradora
Año de inicio con este negocio	2007	2007	2007
Áreas considera que este negocio podría ser objeto de mejoras. Explique por favor:	Atención de llamadas por servicio express, ya que por momentos se saturan los teléfonos y no se da abasto con todos los clientes, en horas pico	Me inclino más que nada por la parte del mercadeo digital y la publicidad masiva	Considero que se debería de ampliar el menú y trabajar el marketing de manera digital
Ha escuchado hablar del Sistema de Costos	Sí, se lleva el proceso de determinar minuciosamente cada costo de la materia prima con la cual se elaboran los platillos del restaurante	Si	Sí. Son todos los gastos que se incurren en la compra de materia prima e insumos para su venta
Cuáles considera que son los platillos más elaborados, mencione al menos tres por favor.	Porción de pollo, taco de carne grande y nacho de carne grande	Nacho de carne, porción de pechuga de pollo y el taco grande	Tacos de carne, nachos grandes y porción de pollo frito en combo
Medios de pago que acepta en este negocio	Efectivo, sinpe móvil y tarjeta	Efectivo, tarjeta y sinpe	Efectivo tarjetas y sinpe móvil
El restaurante tiene créditos bancarios	No	No	No. El negocio se ha abastecido solo con los ingresos por ventas

Fuente: elaboración propia con base en las entrevistas a los socios del Restaurante Rancho del Pueblo.

4.2 NORMATIVA

La normativa de los restaurantes depende de la legislación vigente en Costa Rica a nivel nacional y cantonal, regulando este tipo de negocios. En el caso del Restaurante Rancho del Pueblo, como negocio en marcha, se muestra lo que establecen las leyes y reglamentos, con relación a las entidades responsables de regular y fiscalizar este sector y, sus principales funciones, su cumplimiento es parte fundamental de la gestión operativa en busca de la eficiencia.

Tabla 4

Normativa reguladora que se aplica al Restaurante Rancho del Pueblo

DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
Ministerio de Salud	Permiso sanitario de funcionamiento
Municipalidad de Heredia	Patente comercial e impuestos municipales
Ministerio de Hacienda	Gestión tributaria
Caja Costarricense del Seguro Social	Gestión de seguridad social
Instituto Nacional de Seguros	Riesgos profesionales del trabajo
Ministerio de Economía, Industria y Comercio	Simplificación de trámites

Fuente: elaboración propia con base en información de la normativa vigente.

4.3 PROVEEDORES

Relacionado con la parte operativa y con base en una labor acertada en la selección de quienes suministran las materias primas, lo que se considera que incide en la eficiencia, los principales proveedores del restaurante son los siguientes:

Tabla 5

Principales proveedores de materia prima del Restaurante Rancho del Pueblo

#	NOMBRE	PRODUCTOS
1	Granja Roble Alto	Pollo
2	B.G.Z Zúñiga Carnes S.A y CIISA	Carnes
3	Cenada	Verduras
4	Supermercados, Mercado Central,	Víveres

Fuente: elaboración propia con base en información suministrada por la administración.

4.4 COSTEO POR ÓRDENES DE PRODUCCIÓN

Con respecto al segundo objetivo específico sobre el diseño de un sistema de control de costos, enfocado en tres de los platillos más elaborados para la mejora de la eficiencia, en el caso de este negocio el planteamiento es que los costos se acumulan por trabajo y suele denominarse como sistema de costeo por órdenes de trabajo, que se refiere a una unidad o a varias unidades de un producto diferenciado, porque utilizan diferentes cantidades de recursos.

Para el Restaurante Rancho del Pueblo se considera que el sistema de costos por órdenes de producción es el más adecuado, porque permite reunir por separado cada uno de los costos que participan en el proceso productivo.

Dado lo anterior es por lo que antes de iniciar con el proceso de producción, se planifica la cantidad de platillos que es posible preparar durante cada jornada, apoyándose en un documento contable diferente para cada tarea, porque la producción se efectúa con base en las solicitudes de comida de los clientes.

4.5 PLATILLOS MÁS ELABORADOS

Para describir los procedimientos de los tres platillos más elaborados del negocio, resaltando la gestión operativa que permite el diseño de un sistema de costos, se recopiló la información del proceso productivo de cada uno, que se clasificó y organizó para realizar la valoración con los encargados del restaurante que, como se ha indicado, también laboran operativamente en administración, producción y servicio al cliente, ya que los tres socios están presentes en el día a día del negocio.

Un tema relevante es el que se refiere a tener cuidado con la consideración de que los procesos se deben de realizar de forma precisa para lograr una estandarización que permita el correcto costeo, desde que los platillos se producen hasta que se hace la entrega a los clientes. Errores en la determinación de costos tienen consecuencias muy graves para el negocio, que

incluyen una fijación imprecisa de precios de venta, disminución de la competitividad y control de costos incorrecto, entre otros.

Seguidamente, se indica, de acuerdo con los registros del negocio, la proporción de los platillos más elaborados en el Restaurante Rancho del Pueblo, en el período 2021 – 2022.

Tabla 6

Restaurante Rancho del Pueblo platillos más elaborados período 2021 – 2022

PLATILLO	PORCENTAJE	ACUMULADO
Porción de pechuga	29,10%	29,10%
Taco de carne grande	23,89%	52,99%
Nacho de carne grande	20,42%	73,41%
Otros platillos	26,59%	100,00%
TOTAL	100,00%	

Fuente: Registros del Restaurante Rancho del Pueblo.

Como se puede apreciar en la tabla anterior, los tres platillos más elaborados son: la porción de pechuga, el taco de carne grande y el nacho de carne grande. Seguidamente se describe su proceso, ya que se considera que el diseño del sistema de costos es fundamental en relación con la gestión operativa y la mejora de la eficiencia.

4.5.1 Proceso de la porción de pechuga

Posología: se alista la cantidad necesaria de materia prima para la preparación de este platillo, de acuerdo con la formulación establecida, llevando su proceso de marinado para la concentración de su sabor, cuyo proceso tarda unas 6 horas.

Freidores: se prenden para que calienten.

Preparación antes de cocción: luego del proceso de marinado se procede a empanizar las piezas de pollo para darle la textura crujiente.

Cocimiento de la pechuga en el freidor: se pone a freír por dieciocho minutos, para su cocción necesaria.

Cocimiento de las papas fritas en el freidor: se ponen a freír por cuatro minutos. Al retirarlas, se agrega la sal.

Emplatado: se coloca el pollo y las papas fritas en un plato, si el platillo se va a consumir en el restaurante.

Empaquetado: se coloca el pollo y las papas fritas en un recipiente plástico, si el platillo es para llevar o envío a domicilio.

4.5.2 Proceso de taco de carne grande

Posología: se alista la cantidad necesaria de materia prima para la preparación de este platillo, de acuerdo con la formulación establecida.

Freidor: se prende para que caliente.

Lavar las materias primas: se lava bien el repollo.

Cocimiento de la carne mechada: esta ha sido previamente preparada en una olla de presión y al desmecharse se termina de preparar y cocinar en un sartén en donde se le agregan sal y condimentos.

Cocimiento del taco en el freidor: las tortillas se compran a un tercero, entonces se les coloca la carne desmechada, que de previo se cocinó, se enrollan y se cocinan por cuatro minutos, luego se congelan. Cuando se recibe la orden, se colocan en el freidor por otros tres minutos.

Emplatado: se coloca el taco y el repollo, se agrega salsa de tomate y mayonesa casera en el platillo si es que se va a consumir en el restaurante.

Empaquetado: se coloca el taco y el repollo con mayonesa casera en un recipiente plástico si el platillo es para llevar o envío a domicilio.

4.5.3 Proceso de nacho grande de carne

Posología: se alista la cantidad necesaria de materia prima para la preparación de este platillo, de acuerdo con la formulación establecida.

Freidor: se prende para que caliente.

Lavar las materias primas: se lava bien la lechuga y el tomate.

Cocimiento de la carne mechada: esta ha sido previamente preparada en una olla de presión y al desmecharse se termina de preparar y cocinar en un sartén en donde se le agregan sal y condimentos, para que esté lista. Cuando se recibe la orden, la carne se calienta en un sartén por cuatro minutos.

Cocimiento de las tortillas chips en el freidor: las tortillas se compran a un tercero, se cortan en trocitos y cuando se recibe la orden, se colocan en el freidor por tres minutos.

Otros ingredientes: los frijoles se cocinan en una olla de presión por una hora y treinta minutos, luego se licuan y se tienen listos para calentarse por cuatro minutos en un sartén cuando ingrese la orden. En el caso del queso cheddar se compra a terceros.

Emplatado: en un plato se coloca la carne mechada, los frijoles molidos, las tortillas chips, el queso cheddar, la lechuga y el tomate y se agrega la salsa de tomate y la mayonesa casera, si es que el platillo se va a consumir en el restaurante.

Empaquetado: si el platillo es para llevar o servicio a domicilio, se coloca en un recipiente plástico.

4.6 DETERMINACIÓN DE LA MANO DE OBRA DIRECTA, MATERIALES DIRECTOS Y COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN

Relacionado con el tercero de los objetivos específicos, ya que se han identificado los tres platillos más elaborados por el Restaurante Rancho del Pueblo, ahora lo que procede es establecer cuáles son los elementos que participan en la elaboración de los platillos y, estos son la mano de obra directa, los materiales directos y los costos indirectos de fabricación.

4.6.1 Mano de obra directa (MOD)

Es la que se emplea de forma directa en la transformación de la materia prima a cada producto terminado que el restaurante ofrece a sus clientes y, se puede identificar al asociarse a cada platillo.

4.6.2 Materia Prima (MP)

El cálculo del costo se realiza con base en las compras del segundo semestre del año 2022, porque se consideró que este es un periodo en el cual se actualizaron los precios de los insumos a nivel de la economía costarricense.

4.6.3 Costos indirectos de fabricación (CIF)

Se conocen también como carga fabril y son todos aquellos en que se incurre durante los procesos de elaboración de los platillos y que no pueden ser asociados directamente a cada producto, por lo que es difícil y costoso darles seguimiento para identificarlos de manera específica.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En este capítulo se lleva a cabo la interpretación de los resultados descritos en el capítulo anterior, para comprender el verdadero sentido de la gestión operativa y eficiencia, vinculando los resultados de la investigación con los aspectos que se habían descrito en los antecedentes y en el marco teórico, relacionados con el sistema de costos que se recomienda y, con la propuesta.

La gestión operativa y la eficiencia inciden directamente en el diseño del sistema de costos debido a que, como se ha comentado, es necesaria la mejora de la rentabilidad y la permanencia del negocio en la industria de los restaurantes.

5.1 GESTIÓN OPERATIVA

Se refiere al primero de los objetivos específicos y la idea es que, una buena gestión operativa tiene como finalidad la maximización de la rentabilidad del restaurante, aumentando los beneficios y permitiendo fortalecer el futuro del negocio en consonancia con la satisfacción de los clientes.

Hay que tener claro que, de la mano de la gestión operativa no solo se busca la mejora de la rentabilidad por medio de la eficiencia, sino que está el hecho de asegurar el futuro, para lo cual no solo es importante el conocimiento del negocio, sino también del entorno y de las perspectivas económicas.

Teniendo en consideración que la industria de los restaurantes es un sector que es cada vez más cambiante, se hace necesario que la administración adopte una postura resuelta para la adaptación a los cambios, con base en la una acertada dirección que considere la innovación como una de sus prioridades para optar por una mejor eficiencia.

La experiencia de la pandemia mundial de COVID-19 obligó a replantear los esquemas de gestión, especialmente en temas gastronómicos, por la nueva realidad de sobrevivencia que los restaurantes tuvieron que aceptar, toques de queda y aforos limitados, decidiendo implantar nuevas estrategias como la diversificación de los canales de venta. Recuperar la confianza de los clientes ha supuesto un gran reto para los gestores de los restaurantes.

El Restaurante Rancho del Pueblo funciona bajo el régimen tradicional de tributación ante el Ministerio de Hacienda, encontrándose al día con sus obligaciones tributarias y de acuerdo con lo que se sabe, nunca ha estado en problemas con el Ministerio de Hacienda y, por este motivo, se le considera como un aspecto relevante de la gestión representada por la administración del negocio atendiendo no solo los aspectos operativos, sino todo lo relacionado con la normativa, lo cual mejora la eficiencia debido a con esto se asegura la apertura del negocio.

De acuerdo con la entrevista realizada a los tres socios del restaurante, quienes también forman parte del grupo de colaboradores, se nota que tienen amplia experiencia en el negocio porque han trabajado en este desde su fundación en el año 2007.

Lo anterior se considera relevante debido a que, como se dijo, la industria de los restaurantes es un sector que muestra cambios de manera constante, lo que requiere de una adecuada gestión operativa, por lo que, tanto socios como la administración, en este caso son los mismos integrantes, deben de estar conscientes de los cambios para tomar las medidas adecuadas que permitan la generación de utilidades, asegurando también el futuro del negocio.

Asimismo, en la entrevista los socios señalaron acciones específicas que, de acuerdo con su experiencia y criterios, permitirían mejorar el negocio y, por consiguiente, la eficiencia, y, entre estas acciones mencionaron temas como, la atención de los clientes que ordenan y solicitan la entrega de alimentos mediante el servicio express, además de hacer énfasis en privilegiar el mercadeo digital para apoyar publicidad masiva que es aquella que los clientes acostumbran a ver diariamente. Asimismo, los socios tocaron el tema de ampliar el menú, todo lo cual también se considera como muy importante.

En cuanto al sistema de costos, viendo esto como parte de un panorama más amplio que relaciona la gestión y la eficiencia, así, dos de los tres socios mencionaron que efectivamente habían escuchado de que se trataba, argumentando que tenía que ver con la minuciosa determinación de cada costo de la materia prima con la cual se elaboran los platillos del restaurante y que además son todos los gastos que se incurren en la compra de materia prima e

insumos para su venta, lo que se considera bueno ya que tienen conciencia de su significado, en concordancia con la gestión operativa del restaurante.

Propiamente en cuanto a la gestión y relacionándola con los platillos más elaborados, los tres socios concordaron que son la pechuga de pollo, el taco de carne grande y el nacho de carne grande, lo que supone que están al tanto de las comidas favoritas de los clientes, lo que se considera bueno porque es otro aspecto relacionado con la gestión operativa del restaurante que va desde la cocina hasta la atención del cliente, lo que supone incluso una elección cuidadosa de los proveedores y el propio marketing para promocionarlos.

Referente a los medios de pago que son aceptados en el negocio, al igual que en el caso anterior, los tres socios coincidieron en identificar el efectivo, el sinpe móvil y las tarjetas, lo que se considera conveniente ya que este tipo de conocimientos forman parte de la gestión operativa, porque son inherentes a la relación con los clientes y se debe solucionar cualquier situación o problema relativo a los medios de pago del restaurante.

Finalmente, en cuanto al tema del financiamiento, lo cual refleja la gestión, de igual manera que ambas respuestas previas, los tres socios coincidieron en que no ha habido necesidad de acudir a préstamos bancarios para llevar adelante la gestión operativa del negocio debido a que los recursos generados por el restaurante les ha permitido financiarse con recursos propios, lo que se considera relevante.

5.2 NORMATIVA

La problemática que se asocia con la normativa vigente en los restaurantes en Costa Rica tiene que ver con la tramitología, que a menudo se considera excesiva, por lo que su cumplimiento es una tarea diaria, impostergable, lo que significa que no se puede pasar por alto ningún detalle porque eso acarrea complicaciones muy costosas que ocasionan sanciones como multas, recargos y pueden llevar incluso al cierre del negocio y hablaría mal de la gestión operativa de los responsables.

Es importante señalar que a raíz de lo que se indica en el párrafo anterior, el uso de la tecnología permite mejorar los controles de cumplimiento en tiempo real porque la gran mayoría de los trámites actuales pueden realizar de manera virtual, lo cual se acentuó con la irrupción de la pandemia por COVID-19.

5.3 PROVEEDORES

La gestión operativa de los proveedores está directamente relacionada con los inventarios y con el proceso de control de estos, por lo tanto, una buena gestión del inventario asegura que se dispondrá de las materias primas necesarias para preparar los platillos, permitiendo satisfacer adecuadamente la demanda de los clientes.

En este punto se hace necesario hacer hincapié en que la gestión del inventario condiciona las compras de materias primas y el suministro de estas, por lo cual el control del stock es parte de su rotación, lo cual es un factor relevante para mejorar la rentabilidad del negocio.

Adicionalmente, una buena gestión del inventario asegura que el espacio de almacenamiento de las materias primas sea el adecuado, evitando desperdicios.

5.4 SISTEMA DE ACUMULACIÓN DE COSTOS POR ÓRDENES DE PRODUCCIÓN

Este tipo de sistema de costeo por lo general se utiliza para hacer acopio de la información por cada orden, ya que permiten ser identificados mediante los centros o procesos presentes en el restaurante, porque se preparan platillos diferentes. No obstante, permiten la acumulación de costos de las materias primas, mano de obra directa y costos indirectos de fabricación.

De acuerdo con estudios técnicos y experiencia se sabe que este sistema suele ser adaptable al negocio de restaurante, entre otras razones, porque:

- Es ampliamente utilizado en empresas manufactureras, comerciales y de servicios.

- Los platillos son diferenciados entre sí, pero se utilizan materias primas similares al igual que recursos humanos y técnicos.
- El restaurante puede planificar la producción de acuerdo con las necesidades y, de acuerdo con la experiencia y expectativas.
- Disponiendo de las materias primas y de los recursos necesarios, es posible atender de forma adecuada los órdenes de los clientes.
- Los platillos se preparan de acuerdo con las órdenes de los clientes, por lo que tiene especificaciones diferentes.
- Cada platillo recibe atención, trabajo y materias primas diferentes.

En cuanto a la eficiencia, entre las ventajas principales que este sistema de costos presenta para un restaurante, se puede mencionar que es posible conocer el detalle del costo de producción de cada platillo, permitiendo calcular el valor total de la producción y por consiguiente la utilidad que genera. Entre las principales desventajas se tiene que los cálculos requieren de tiempo y esfuerzo para que sean lo más cercanos a la realidad, por lo que a veces los datos obtenidos para análisis y toma de decisiones de la administración, tardan algún tiempo en estar disponibles.

5.5 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

De acuerdo con el segundo objetivo específico, el manual de operaciones para el restaurante está basado en la creación de un sistema de procedimientos estándares, tratándose de rutinas diarias de lo que hay que hacer paso a paso, de tal forma que a partir de la formación y capacitación se puedan homogenizar las fórmulas de preparación de los platillos, en busca de mejorar la eficiencia.

La operación de la cocina de un restaurante se compone de diferentes procesos con distintas actividades que abarcan el suministro de materias primas o insumos, la recepción de órdenes de los clientes, la preparación de los alimentos y la entrega de los platillos a los clientes.

5.5.1 Procesos

En el Restaurante Rancho del Pueblo se considera que, operativamente, hay dos etapas que forman parte del proceso productivo o fase 1, que son la preparación y la elaboración de los alimentos.

5.5.1.1 Proceso 1

Está relacionado con la preparación y elaboración de los platillos que vende el restaurante.

Preparación

Se refiere a la revisión operativa del inventario, a los pedidos a los proveedores, a la recepción de las materias primas, al almacenaje y refrigeración, una vez que se verificó la calidad y se hayan lavado los insumos.

Elaboración

Los alimentos se cocinan para preparar los diferentes platillos que ofrece este negocio. A continuación, las diferentes localizaciones dentro del restaurante.

- **Almacenamiento:** en donde se guardan los inventarios de materias primas, para su posterior utilización y transformación.
- **Cocina:** es en donde la materia prima se prepara para su transformación, dándole valor agregado para ser vendida.
- **Salón:** es el lugar en el cual se atiende y se sirve a los clientes, entregándoseles los platillos y consumándose las ventas.

5.5.1.2 Proceso 2

Se refiere a la presentación, seguridad e higiene del personal y del ambiente laboral.

- **Presentación personal:** debe ser impecable luciendo siempre como empleados profesionales, con uniformes limpios y la actitud adecuada dispuesta para una labor excelente. El cabello debe de estar cubierto o protegido por una gorra o malla que lo contenga de desprenderse y contamine los platillos.
- **Uniformes:** su uso es obligatorio, debiendo estar limpios y planchados, sin manchas, tampoco que le falten botones ni cualquier otro distintivo que los haga lucir deteriorados. Los calcetines deben de ser del color del pantalón y la ropa interior no debe ser visible.
- **Limpieza de las instalaciones:** debe realizarse al final de la jornada y verificarse que todo está limpio al inicio de la siguiente jornada.
- **Platos, vasos y cubiertos:** deben estar completamente limpios, sin manchas, teniendo el cuidado de frotarlos con paños limpios y secos.
- **Escaparates:** completamente limpios, ya que sirven de apoyo a los empleados mientras realizan sus labores y en la prestación del servicio a los clientes del restaurante.
- **Equipo auxiliar:** comprende menús, servilletas, manteles, toallas de papel, libretas y lapiceros para tomar órdenes y vajillas y cubiertos auxiliares, entre otros.

5.5.1.3 Proceso 3

Se refiere al cocimiento de los alimentos para la preparación de los platillos, para cuando estén listos, se sirvan a los clientes si es que se van a consumir en las instalaciones del restaurante o se empaquen en recipientes plásticos si los platillos son para llevar o en servicio exprés.

5.5.1.4 Proceso 4

Tiene que ver con el control operativo de la información que se genera en el restaurante para que la administración la analice y pueda tomar decisiones que mejoren la gestión, mejorando la eficiencia.

5.6 PROCESO PLATILLOS MÁS ELABORADOS

Como se mencionó en el capítulo anterior, de acuerdo con los registros del negocio, se identificaron los tres platillos más elaborados para el proceso de costeo y el análisis se realiza en orden descendente.

5.6.1 Porción de pechuga

Figura 1

Platillo porción de pechuga



Fuente: Restaurante Rancho del Pueblo.

Preparación

Este platillo es muy apreciado por los clientes del restaurante, lo que significa que también es uno de los que más se vende.

Para su elaboración se prenden los freidores, una vez calientes, la pechuga previamente lavada y limpia, marinada en sus horas respectivas y se empaniza, luego se agrega para su cocimiento por un período de dieciocho minutos.

El platillo incluye platanitos en escabeche y cuando la orden se solicita en la modalidad de combo, incluye una porción mediana de papas fritas las cuales se colocan en el freidor por cuatro minutos, cuando se retiran del freidor se les agrega sal. Además, el combo incluye un refresco gaseoso.

Cuando la orden es para degustarla en las instalaciones del restaurante, se coloca el pollo y las papas fritas en un plato y, si es para llevar o para su envío a domicilio, se coloca el pollo y las papas fritas en un recipiente plástico, acompañado con los platanitos y el refresco.

5.6.2 Taco de carne grande

Figura 2

Platillo taco de carne grande



Fuente: Restaurante Rancho del Pueblo.

Preparación

Es desde cero en el propio restaurante, lo que significa que no se compra previamente elaborado a proveedores. Lo primero que se hace es que se cocina la carne en una olla de presión, cuando alcanza el punto de cocimiento al cabo de unos treinta y cinco minutos, se desmecha y se cocina en un sartén por diez minutos durante los cuales se agrega la sal y los condimentos para que tenga el sabor adecuado.

En el caso de la tortilla de maíz, se compra a proveedores, por lo que una vez que la carne se haya cocinado, se prepara el taco y se cocina en los freidores por cuatro minutos, de tal forma que estén precocidos y congelados y así estén listos para atender los pedidos de los clientes.

Cuando llegan las órdenes de los clientes, los tacos previamente elaborados y precocidos se cocinan en los freidores por tres minutos, se agrega el repollo, salsa de tomate y mayonesa casera en un plato si es que se va a consumir en el restaurante y, si es para llevar o servicio a domicilio, se colocan en un recipiente plástico si el platillo es para llevar o envío a domicilio.

5.6.3 Nachos de carne grande

Figura 3

Platillo nachos de carne grande



Fuente: Restaurante Rancho del Pueblo.

Preparación

Lo primero que se hace es que se cocina la carne en una olla de presión, cuando alcanza el punto de cocimiento al cabo de unos treinta y cinco minutos, se desmecha y se cocina en un sartén por diez minutos durante los cuales se agrega la sal y los condimentos para que tenga el sabor adecuado. Cuando se recibe la orden, la carne se calienta en un sartén por cuatro minutos.

Las tortillas se compran a un tercero, se cortan en trocitos para hacerlas chips y cuando se recibe la orden, se colocan en el freidor por tres minutos.

Los frijoles que han sido previamente cocinados en una olla de presión y licuados, se calientan por cuatro minutos en un sartén cuando ingresa la orden. En el caso del queso cheddar se compra a terceros.

Si la orden es para consumo en las instalaciones del restaurante, en un plato se coloca la carne mechada, los frijoles molidos, las tortillas chips, el queso cheddar, la lechuga y el tomate y se agrega la salsa de tomate y la mayonesa casera. Si el platillo es para llevar o servicio a domicilio, se coloca en un recipiente plástico.

5.7 MANO DE OBRA DIRECTA, MATERIALES DIRECTOS Y COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN

Relacionado con el tercero de los objetivos específicos, ya se mencionó la importancia, desde el punto de vista de la eficiencia, que se identifiquen adecuadamente los costos operativos de la mano de obra directa, de los materiales directos y de los costos indirectos de fabricación.

5.7.1 Mano de obra directa

El costo principal que se refleja en la mano de obra es el que se refiere al gasto por los salarios de los colaboradores que laboran de manera directa en la producción y lo normal es que, desde el punto de vista operativo, se paguen de forma mensual y se les considera como costos fijos.

Aunado al costo de los salarios de los colaboradores, se debe de considerar el costo de las cargas sociales por la seguridad social, el cual, de acuerdo con la normativa vigente en Costa Rica, corresponde a 26,67% del costo de los salarios devengados.

Desde el punto de vista operativo, tanto el monto de los salarios como el monto de las cargas sociales deben de considerarse como costo de la mano de obra directa.

De acuerdo con una adecuada gestión operativa, se debe llevar el registro y control de la mano de obra directa para lo cual es necesario el control del tiempo laborado, lo que permite la elaboración de la nómina o planilla y el registro contable de esta.

Además, el control contable de la mano de obra directa permite establecer índices de producción que facilitan la búsqueda de la eficiencia.

5.7.2 Materiales directos

Una adecuada gestión operativa y la búsqueda de la eficiencia son fundamentales para mejorar la rentabilidad y asegurar que la empresa continúe en el tiempo, por lo que el control es necesario en el diseño del sistema de costos del restaurante.

En este sentido, desde el punto de vista contable y financiero, un adecuado manejo y control de los inventarios permite que el costo de ventas de los platillos sea el correcto porque esto incide de forma directa en el costo que se refleja en el Estado de Resultados del restaurante. Además, el valor final del inventario tiene un impacto directo en el Balance de Situación Financiera del negocio.

Lo que se acostumbra y recomienda para el caso del Restaurante Rancho del Pueblo es que, para efectos de cuantificación del inventario final, permanezcan las unidades las últimas unidades que se compraron, ya que generalmente estas unidades tienen un costo mayor que aquellas que las antecedieron.

Adicionalmente, dado lo anterior, ya que el costo de ventas considera las unidades que se compraron primero, por lo que tienen un costo menor y por lo tanto, su valor económico

favorece un costo más bajo reflejado en el Estado de Resultados, resultando que la utilidad sea más alta en comparación con otros métodos de valuación de inventarios.

5.7.3 Costos indirectos de fabricación

Son considerados como servicios de apoyo a la producción de los platillos, es necesario incurrir en estos porque en caso de no hacerlo, el costo real de producción no se puede completar.

Aunque a veces son difíciles de identificar, eso no significa que sea innecesario hacerlo porque tienen un valor alto, lo que hace necesario el establecimiento de formas que permitan asignarle costos a la producción de los platillos del restaurante, para el reconocimiento de los costos reales de manera racional.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

6.1.1 Verificar la gestión operativa para una mejora en la eficiencia.

Se concluye que una buena gestión operativa es necesaria para maximizar la rentabilidad, ya que, además, permite mejorar la eficiencia lo que aumenta los beneficios del restaurante y también, de los propietarios y de los colaboradores, fortaleciendo el futuro del negocio y la satisfacción de los clientes. En este sentido, la experiencia de los socios a lo largo de dieciséis años de operación es fundamental para una adecuada gestión operativa porque la industria de los restaurantes muestra cambios de forma constante, por eso es que los propietarios deben estar al tanto para no afectar la generación de utilidades ni el futuro del negocio. Los socios identificaron los tres platillos más elaborados a saber, la pechuga de pollo, el taco de carne grande y el nacho de carne grande, lo que se considera importante porque son los que requieren procesos más complejos y la eficiencia no se puede dejar a la suerte.

6.1.2 Proponer el diseño de un sistema de control de costos.

Se concluye que, el sistema de acumulación de costos por órdenes de producción es el más adecuado para su implementación en el negocio, ya que permite identificar los procesos presentes porque se preparan distintos platillos. De acuerdo con la eficiencia, los estudios técnicos indican que entre las principales ventajas que presenta este sistema de acumulación es que permite conocer el detalle del costo de producción de cada platillo, haciendo posible el cálculo del valor total de la producción y, por consiguiente, la utilidad que cada uno genera y aporta. Además, el manual de operaciones se fundamenta en la creación de un sistema de procedimientos estándares, basado en rutinas diarias que deben seguirse paso a paso, para que la formación y capacitación de los colaboradores, pueda homogenizarse con base en las fórmulas de preparación de los platillos.

6.1.3 Formular la propuesta de mejora en la gestión operativa del restaurante.

Se concluye que el restaurante no cuenta con un sistema de costos por lo que se hace necesario el diseño de un sistema que se va a reflejar en la propuesta de la investigación. El diseño de un sistema de costos es necesario desde el punto de vista de la eficiencia, para que se puedan identificar adecuadamente los costos operativos. Además, mediante el diseño de un sistema de costos se identifican, de forma conveniente, los costos de la mano de obra directa, los materiales directos y los costos indirectos de fabricación.

6.2 RECOMENDACIONES

6.2.1 Verificar la gestión operativa para una mejora en la eficiencia.

Se recomienda dar la importancia que se merece a la práctica continua de la gestión operativa del restaurante, debido a que se considera que es fundamental para llevar al máximo la rentabilidad, además de que permite la mejora de la eficiencia aumentando los beneficios, consolidando el negocio y la satisfacción de los clientes. Los propietarios deben estar al tanto de todas las decisiones que tienen que ver con la gestión operativa debido a que se consideran necesarias para la mejora de la eficiencia, como parte del éxito que el restaurante ha tenido a lo largo de dieciséis años de operación, generando beneficios para el negocio, para los socios y para los colaboradores. A partir de la identificación de los procesos de los tres platillos más elaborados, que son la pechuga de pollo, el taco de carne grande y el nacho de carne grande, se puedan identificar también los procesos de elaboración del resto de platillos, con el fin de mejorar la rentabilidad del negocio.

6.2.2 Proponer el diseño de un sistema de control de costos.

Se recomienda identificar, de acuerdo con los estudios técnicos, el detalle de los costos de producción de los tres platillos más elaborados para el cálculo adecuado del valor de cada uno, además del valor de la producción y la utilidad que se genera. El sistema de costos del restaurante, debe diseñarse con base en el sistema de acumulación de costos por órdenes de producción, porque permite identificar los procesos con que se preparan los diferentes platillos. La implementación del manual de operaciones basado en un sistema de procedimientos estándares, considera rutinas diarias que permiten el seguimiento paso a paso, facilitando la formación de los colaboradores, homogenizando además las fórmulas de elaboración de los platillos.

6.2.3 Formular la propuesta de mejora en la gestión operativa del restaurante..

Se recomienda el diseño de un sistema de costos para el Restaurante Rincón del Pueblo, por medio de la propuesta de esta investigación, ya que se considera que puede mejorar la gestión operativa. El diseño de un sistema de costos para la mejora de la eficiencia del negocio, permitirá la adecuada identificación de los diferentes costos operativos y posibilita además el establecimiento, precisamente, de cuales son los costos de la mano de obra directa, los materiales directos y los costos indirectos de fabricación.

CAPÍTULO VII: PROPUESTA

7.1 INTRODUCCIÓN

En esta propuesta se hace el diseño de un sistema de costos por órdenes de producción, que pueden ser identificables ya que reúnen por separado cada uno de los costos que intervienen en el proceso de producción.

En este sentido, para este negocio se planifica de manera anticipada, antes de iniciar el proceso, la cantidad de platillos que se podrían preparar, en un registro de control analítico, teniendo en cuenta que la producción se realiza en función de las órdenes de los clientes del restaurante.

Este sistema de costos por órdenes de producción es importante porque permite establecer el control de la producción mejorando la eficiencia, aprovechando la información disponible de costos de los tres productos más elaborados que, como ya se ha dicho, son: pechuga de pollo, taco de carne grande y nacho de carne grande.

La propuesta del diseño del sistema de costos para el restaurante también adquiere relevancia porque permite examinar de manera individual cada uno de los elementos que formaran parte de este sistema.

Asimismo, el desarrollo de la propuesta del sistema de costos permitirá conocer los costos de producción de cada orden y, por consiguiente, al comparar dichos costos con los respectivos precios, posibilita el conocimiento de la utilidad o pérdida de cada platillo, lo cual se refleja a partir de las mencionadas órdenes de producción.

En resumen, el sistema de costos por órdenes es un sistema que tiene como función recolectar costos por cada orden o lote, los cuales son claramente identificables, en función de las órdenes de los clientes que ingresan al restaurante, lo que permite obtener información analítica para mejorar la gestión operativa y la eficiencia del negocio, con base en una adecuada fijación de precios que no ponga en riesgo la rentabilidad del negocio.

7.2 OBJETIVO GENERAL

Diseñar una herramienta que sirva como sistema de costos para el Restaurante Rancho del Pueblo, Mercedes Sur, Heredia, Costa Rica, año 2023.

7.3 DESARROLLO

Basado en las recomendaciones de esta investigación y de manera consecuente con el diseño del sistema de costos para el restaurante, el primer paso tiene que ver con el registro de la mano de obra directa, lo que permite controlar el tiempo que se tarda en la fabricación de los tres platillos más elaborados y para eso se hace uso de un método para la toma de tiempos que permite la recolección de datos, lo que se detalla adelante, al igual que también se procede a detallar el cálculo de las horas incurridas en la fabricación de los platillos en cuestión.

En segundo lugar y referente al costo de las materias primas, se utilizaron las facturas de las últimas compras para la determinación del valor de los insumos que se usan en la fabricación de los platillos, como se detalla en el respectivo apartado, donde se realiza su valoración.

En tercer lugar y, además de los costos anteriores, deben de ser considerados los costos indirectos de fabricación, conocidos también como carga fabril, los cuales se procede a describir ya que se trata de servicios que dan soporte a la producción y que son necesarios de incurrir, porque de lo contrario no sería posible completar los procesos de elaboración de los platillos y son representativos por lo que es necesario encontrar una manera de que puedan ser asignados para que los costos de los productos sean lo más reales posibles.

Luego se procede a realizar un resumen del sistema de costos para el Restaurante Rancho del pueblo comentando que el proceso inicia con la orden del pedido que es la base de la orden de producción o fabricación de cada platillo, lo que permite que los distintos costos se carguen durante el proceso.

Finalmente, se presenta el presupuesto, el diagrama de Gantt y la conclusión de esta propuesta.

7.3.1 Mano de obra directa

En el registro de la mano de obra directa se debe de controlar el tiempo de la elaboración de pechuga de pollo, el taco de carne grande y el nacho de carne grande, para la preparación y registro de la nómina.

El primer paso se refiere al estudio de tiempos que es un procedimiento que se utiliza para la medición del trabajo, permitiendo el cálculo de un período estandarizado para la realización eficiente de una determinada tarea, considerando la medición de la labor, en el sentido de que el estudio de tiempos en el Restaurante Rancho del Pueblo determina el lapso que tarda en ejecutarse una tarea por un colaborador que conoce su trabajo.

Método para la toma de tiempos

Se relaciona con el proceso de producción de los tres platillos más elaborados del restaurante, para obtener los tiempos de cada operación y aquellas otras labores que no agregan valor a los productos.

Para la medición se deben de tomar muestras que determinen el estándar de duración de producir los tres platillos más elaborados, dividiendo los datos de los tiempos en los subprocesos más representativos como, por ejemplo:

- Recepción de la orden del cliente.
- Preparación de cada platillo en la cocina.
- Emplatado si es que el platillo se va a consumir en el restaurante o empaquetado si es que el platillo es para llevar o servicio a domicilio.

Lo que procede enseguida es cronometrar el resumen de los tiempos de los diferentes subprocesos para cada platillo de acuerdo con el formato anterior, promediándolo según las estadísticas de la recolección de los datos.

La unidad de medición es en minutos y para convertirlos a horas, se dividen entre sesenta, porque la idea es tener todas las mediciones en la misma unidad.

PECHUGA DE POLLO

- **Marinado:** este subproceso tarda en ejecutarse ocho minutos.
- **Empanizado:** este subproceso dura un minuto.
- **Cocción en el freidor:** este subproceso tiene una duración de dieciocho minutos.
- **Recepción de la orden del cliente:** este subproceso se estimó en tres minutos.
- **Emplatado:** si el platillo se va a consumir en el restaurante se tardan tres minutos.
- **Empaquetado:** si el platillo es para llevar o servicio a domicilio se tarda tres minutos.
- **Entrega del platillo, cobro y limpieza de la mesa si el servicio fue en el restaurante:** cinco minutos.

Tabla 8

RESTAURANTE RANCHO DEL PUEBLO SISTEMA DE COSTOS TOMA DE TIEMPOS DE PECHUGA DE POLLO	
DESCRIPCIÓN SUBPROCESO	CANTIDAD DE MINUTOS
Marinado	8
Empanizado	1
Cocción	18
Recepción de la orden	3
Emplatado o empaquetado	3
Entrega, cobro y limpieza	5
TOTAL MINUTOS	38
TOTAL HORAS	0.63

Fuente: elaboración propia con base en datos del restaurante.

TACO DE CARNE GRANDE

- **Cocimiento de la carne mechada:** en este subproceso se cocinan 17 kilos de carne y tarda en ejecutarse hasta treinta y cinco minutos, el rendimiento es para doscientos tacos.
- **Desmechar la carne:** el proceso tarda una hora para los doscientos tacos.
- **Preparación del taco:** la carne se coloca en la tortilla y este subproceso dura dos minutos por unidad.
- **Pre-cocción en el freidor:** este subproceso tiene una duración de cuatro minutos por unidad.
- **Cocción en el freidor:** este subproceso tiene una duración de tres minutos por taco.
- **Repollos:** tiene una duración de una hora para picar esta materia prima para preparar doscientos tacos.
- **Mayonesa casera:** su preparación tarda treinta minutos.
- **Recepción de la orden del cliente:** este subproceso se estimó en tres minutos.
- **Emplatado:** si el platillo se va a consumir en el restaurante se tardan tres minutos.
- **Empaquetado:** si el platillo es para llevar o servicio a domicilio se tarda tres minutos.
- **Entrega del platillo, cobro y limpieza de la mesa si el servicio fue en el restaurante:** cinco minutos.

Tabla 9

RESTAURANTE RANCHO DEL PUEBLO SISTEMA DE COSTOS TOMA DE TIEMPOS DEL TACO DE CARNE GRANDE CANTIDAD DE TACOS = 200		
DESCRIPCIÓN SUBPROCESO	MINUTOS	
	200 PORCIONES	UNA PORCIÓN
Cocimiento carne mechada	35	0.18
Desmechar la carne	60	0.30
Preparar taco		2.00
Precocción en freidor		4.00
Cocción en freidor		3.00
Picar repollos	60	0.30
Preparar mayonesa casera	30	0.15
Emplatado o empaquetado		3.00
Entrega, cobro y limpieza		5.00
TOTAL MINUTOS		17.93
TOTAL HORAS		0.30

Fuente: elaboración propia con base en datos del restaurante.

NACHOS DE CARNE GRANDE

- **Cocimiento carne mechada:** en este subproceso se cocinan 10 kilos de carne, tarda en ejecutarse treinta y cinco minutos y el rendimiento es para 80 nachos.
- **Desmechar la carne:** el proceso tarda cuarenta minutos para 80 nachos.
- **Cocinar la carne en el sartén:** este subproceso tiene una duración de diez minutos y el rendimiento es para 80 nachos.
- **Calentar la carne en el sartén:** cuando se recibe la orden del cliente, este subproceso tiene una duración de cuatro minutos para cada nacho.
- **Cortar las tortillas para hacerlas chips:** tiene una duración de un minuto.
- **Freír los chips:** tiene una duración de tres minutos por platillo.

- **Cocción de los frijoles en olla de presión:** el tiempo es de una hora.
- **Calentar frijoles en el sartén:** su duración es de cuatro minutos.
- **Picar lechuga y tomate:** el tiempo que se tarde en este subproceso es dos minutos.
- **Mayonesa casera:** su preparación tarda treinta minutos.
- **Recepción de la orden del cliente:** este subproceso se estimó en tres minutos.
- **Emplatado:** si el platillo se va a consumir en el restaurante se tardan tres minutos.
- **Empaquetado:** si el platillo es para llevar o servicio a domicilio se tarda tres minutos.
- **Entrega del platillo, cobro y limpieza de la mesa si el servicio fue en el restaurante:** cinco minutos.

Tabla 10

RESTAURANTE RANCHO DEL PUEBLO SISTEMA DE COSTOS TOMA DE TIEMPOS DEL NACHO DE CARNE GRANDE CANTIDAD DE NACHOS = 80		
DESCRIPCIÓN SUBPROCESO	MINUTOS	
	80 PORCIONES	UNA PORCIÓN
Cocimiento carne mechada	35	0.44
Desmechar la carne	40	0.50
Cocinar carne en el sartén	10	0.13
Calentar la carne en el sartén		4.00
Cortar tortillas		1.00
Freir los chips		3.00
Cocción de los frijoles	60	0.75
Calentar frijoles en el sartén		4.00
Picar lechuga y tomate		2.00
Preparar mayonesa casera	30	0.38
Emplatado o empaquetado		3.00
Entrega, cobro y limpieza		5.00
TOTAL MINUTOS		24.19
TOTAL HORAS		0.40

Fuente: elaboración propia con base en datos del restaurante.

Salario mínimo

De acuerdo con el Decreto N° 43849-MTSS, publicado en la Gaceta N° 245, Alcance N° 282 del 23 de diciembre del 2022, que rige a partir del 01 de enero del 2023, el salario mínimo de ocho horas que rige en Costa Rica para un ayudante de cocina es ¢12.765,12 diarios.

A este salario mínimo deben de sumársele las cargas y beneficios sociales como se detalla seguidamente:

Tabla 11

COSTA RICA	
PATRONOS	
DETALLE DE CARGAS Y BENEFICIOS SOCIALES	
DESCRIPCIÓN	PORCENTAJE
Caja Costarricense Seguro Social y otros	26.67%
Riesgos profesionales del trabajo	5.00%
Aguinaldo (Un doceavo por mes)	8.33%
Vacaciones (2 semanas al año)	3.85%
TOTAL	43.85%

Fuente: elaboración propia con base en datos de la normativa vigente.

Consecuentemente con lo anterior, el valor monetario de las cargas sociales de acuerdo con el salario mínimo es de ¢5.597,44 ($\text{¢}12.765,12 * 43,85\%$).

Si sumamos el costo del salario mínimo de ¢12.765,12 al valor de las cargas sociales de ¢5.597,57, total arroja ¢18.362,56, el cual, dividido entre ocho horas, indica un precio por hora de ¢2.295,32 para la mano de obra, lo que permite, en consecuencia, estimar del costo de los tres platillos más elaborados del restaurante, de la siguiente manera:

Tabla 12

RESTAURANTE RANCHO DEL PUEBLO CALCULO DEL COSTO POR UNIDAD PRODUCIDA TRES PLATILLOS MÁS ELABORADOS		
VALOR SALARIO MÍNIMO:		¢12,765.12
CARGAS SOCIALES:	43.85%	¢5,597.44
TOTAL:		¢18,362.56
POR HORA:	8	¢2,295.32
DESCRIPCIÓN	HORAS NECESARIAS	COSTO DE LA MANO DE OBRA
PECHUGA DE POLLO	0.63	¢1,453.70
TACO DE CARNE GRANDE	0.30	¢685.73
NACHO DE CARNE GRANDE	0.40	¢925.30

Fuente: elaboración propia con base en el análisis de datos.

De acuerdo con la tabla anterior, se pueden identificar los costos de la mano de obra para los tres platillos más elaborados del restaurante, a saber, pechuga de pollo, taco de carne grande y nacho de carne grande, valuados en ¢1.453,70, ¢685,73 y ¢925.30, respectivamente.

7.3.2 Materia prima

Referente al costo de las materias primas, como ya se indicó, se utilizaron las facturas de las últimas compras para la valoración de los insumos. Es necesario indicar que aquí lo que interesa es la determinación del costo de las ventas, como parte de la gestión operativa para mejorar la eficiencia del negocio, con el propósito de que incida de manera favorable en la rentabilidad del restaurante.

En el caso de la pechuga de pollo, el cálculo del costo de las materias primas utilizadas se estimó en ¢1.276,59, según los cálculos que se presentan a continuación:

Tabla 13

RESTAURANTE RANCHO DEL PUEBLO CÁLCULO DEL COSTO DE MATERIAS PRIMAS POR UNIDAD PECHUGA DE POLLO				
DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO	COSTO INSUMOS
Pechuga	Gramos	350	¢3.00	¢1,050.00
Aceite	Mililitros	50	¢2.22	¢111.11
Salsa inglesa	Mililitros	20	¢2.32	¢46.48
Culantro	Gramos	20	¢1.00	¢20.00
Sal	Gramos	15	¢0.60	¢9.00
Bomba	Gramos	15	¢1.00	¢15.00
Otros	Estimado	1	¢25.00	¢25.00
TOTAL				¢1,276.59

Fuente: elaboración propia con base en las facturas de compra.

Referente al costo de las materias primas utilizadas en la elaboración de la receta del taco de carne grande, se ha estimado en ¢1.007,09, según el cálculo respectivo que se presenta a continuación:

Tabla 14

RESTAURANTE RANCHO DEL PUEBLO CÁLCULO DEL COSTO DE MATERIAS PRIMAS POR UNIDAD TACO DE CARNE GRANDE				
DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO	COSTO INSUMOS
Carne para desmechar	Gramos	85	¢7.00	¢595.00
Tortilla	Cada una	1	¢70.00	¢70.00
Aceite	Mililitros	50	¢2.22	¢111.11
Salsa inglesa	Mililitros	20	¢2.32	¢46.48
Culantro	Gramos	20	¢1.00	¢20.00
Sal	Gramos	15	¢0.60	¢9.00
Bomba	Gramos	15	¢1.00	¢15.00
Repollo	Gramos	50	¢0.60	¢30.00
Mayonesa casera	Gramos	20	¢2.40	¢48.00
Ketchup	Gramos	20	¢1.88	¢37.50
Otros	Estimado	1	¢25.00	¢25.00
TOTAL				¢1,007.09

Fuente: elaboración propia con base en las facturas de compra.

Referente al costo de los insumos para la elaboración del nacho de carne grande, estimado en ¢1.400,42, el cálculo se presenta a continuación:

Tabla 15

RESTAURANTE RANCHO DEL PUEBLO CÁLCULO DEL COSTO DE MATERIAS PRIMAS POR UNIDAD NACHO DE CARNE GRANDE				
DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO	COSTO INSUMOS
Carne para desmechar	Gramos	125	¢7.00	¢875.00
Tortilla	Cada una	1	¢70.00	¢70.00
Aceite	Mililitros	50	¢2.22	¢111.11
Salsa inglesa	Mililitros	20	¢2.32	¢46.48
Culantro	Gramos	20	¢1.00	¢20.00
Sal	Gramos	15	¢0.60	¢9.00
Bomba	Gramos	15	¢1.00	¢15.00
Frijoles	Gramos	50	¢1.50	¢75.00
Lechuga	Gramos	25	¢1.33	¢33.33
Tomate	Gramos	50	¢0.70	¢35.00
Mayonesa casera	Gramos	20	¢2.40	¢48.00
Ketchup	Gramos	20	¢1.88	¢37.50
Otros	Estimado	1	¢25.00	¢25.00
TOTAL				¢1,400.42

Fuente: elaboración propia con base en las facturas de compra.

7.3.3 Costos indirectos de fabricación

También conocidos como carga fabril y, como se ha indicado, estos son todos aquellos costos en que se incurre durante los procesos de elaboración de los platillos pero que no se pueden asociar directamente a los productos que se elaboran en el restaurante porque no son identificables de una manera fácil para que puedan ser asignados a un área o subproceso en particular, lo que hace que sea costoso darle seguimiento para ser fraccionados, como sí sucede con la mano de obra directa y con las materias primas.

Este tipo de costos se originan en servicios que dan soporte a la producción y que son necesarios de incurrir, porque de lo contrario no sería posible completar los procesos de

elaboración de los platillos y por lo general, sus costos son representativos por lo que es absolutamente necesario encontrar una manera de que puedan ser asignados para que los costos de los productos sean lo más cercanos posibles a la realidad del negocio.

Hay un detalle que se debe de tener en consideración y que se refiere a la diferencia entre costo y gasto, ya que contablemente se considera como costo aquellos egresos capitalizables que rendirán beneficios en el futuro, mientras que un gasto es aquel desembolso no capitalizable que rendirá un beneficio futuro, lo que en otras palabras significa que el costo está en función de la producción o manufactura, mientras que el gasto está en función del tiempo.

Consecuentemente, entre los costos que deben de ser considerados, se debe de incluir la mano de obra indirecta que participa en el proceso de fabricación de los platillos del restaurante, lo que se resume a continuación:

Tabla 16

RESTAURANTE RANCHO DEL PUEBLO			
COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN			
SALARIOS MENSUALES			
(En miles)			
DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	MONTO
Gerente	Salario	1	¢650
Jefe de Personal	Salario	1	¢500
Cajero	Salario	1	¢450
Salonero	Salario	1	¢400
Despachador	Salario	1	¢400
SUBTOTAL MENSUAL			¢2,400
CARGAS SOCIALES		43.85%	¢1,052
TOTAL MENSUAL			¢3,452

Fuente: elaboración propia con base en la planilla.

Además de lo correspondiente a los salarios de la mano de obra indirecta, se deben de considerar otros costos como los que se describen a continuación:

- ❖ **Otra mano de obra indirecta:** como, por ejemplo, el pago de quien realiza la limpieza del restaurante o algún ayudante en particular.
- ❖ **Materiales indirectos:** incluye la papelería, los envases en los que se empacan las comidas que son para llevar o a domicilio, las servilletas y otros.
- ❖ **Otros costos indirectos:** servicios públicos, teléfono, internet, gas, mantenimientos, depreciación, impuestos, entre otros.

Los costos indirectos anteriores deben de ser cuantificados para obtener una tasa predeterminada que se obtiene al dividir los costos indirectos de fabricación entre el total de platillos vendidos al mes, que se debe de aplicar también a los costos de la mano de obra directa y materiales directos, para obtener el costo de los productos.

Hay que tener en cuenta que los costos generales de fabricación son un tema difícil de cuantificar, como, por ejemplo, los servicios públicos, pero debe de realizarse para tratar de acercarse lo más posible al costo real. A continuación, el detalle de costos del restaurante.

Tabla 17

RESTAURANTE RANCHO DEL PUEBLO	
COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN	
GASTOS MENSUALES	
(En miles)	
DESCRIPCIÓN	MONTO
Mano de obra indirecta	¢3,452
Servicios contables	¢50
Electricidad	¢150
Agua	¢50
Teléfono	¢20
Internet	¢30
Cable	¢12
Gas	¢50
Mantenimientos	¢50
Depreciación	¢50
Patente e impuestos	¢25
Papelería	¢20
Otros materiales indirectos	¢30
TOTAL MENSUAL	¢3,989

Fuente: elaboración propia con base en registros contables.

Para realizar una asignación de este tipo de costos, como, por ejemplo, los servicios públicos, lo que se hace es repartirlos proporcionalmente de acuerdo con el área que ocupa cada sector y, si corresponde a la oficina se trata como un gasto general, mientras que, si corresponde al restaurante, la cocina o el despacho, debe ser considerado como un costo indirecto de fabricación.

7.4 RESUMEN DISEÑO SISTEMA DE COSTOS

Como se indicó anteriormente, el proceso inicia cuando se produce un pedido, lo que es el fundamento de la orden de producción, para que en la cocina inicie la fabricación y los costos empiecen a cargarse a través de la mano de obra directa, materiales directos y costos indirectos de fabricación de acuerdo con las tasas que han sido predeterminadas.

Todos los costos se van acumulando en la hoja de costos, que permite llevar el control de las operaciones de producción llevadas a cabo, para el registro de lo relacionado con los tres elementos del costo.

La planeación comienza con la hoja de control que se debe ir llenando con la materia prima que se requiere para cada uno de los platillos que sean ordenados por los clientes. Se verifica que hay existencias suficientes para afrontar la producción del día y si no hay suficiente, pues se realizan los pedidos de aquellas materias primas que se necesitan.

Tabla 18

RESTAURANTE RANCHO DEL PUEBLO HOJA DE COSTOS MATERIALES DIRECTOS					
FECHA		_____			
NOMBRE PLATILLO		_____			
NÚMERO	DESCRIPCIÓN DE LOS INGREDIENTES	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
VALOR TOTAL MATERIAL DIRECTO					

Fuente: elaboración propia.

Referente al costo de la mano de obra directa, lo que se hace es comparar las horas presupuestadas que debieron trabajar los empleados para hacer frente a la producción prevista, con respecto a las horas efectivamente laboradas. Esto es para efectos de control y permite el cálculo del costo por hora de acuerdo con los colaboradores que participaron en el proceso productivo del restaurante, para asignarlo a los distintos platillos como fue explicado antes en el apartado correspondiente a la mano de obra de esta propuesta.

De igual manera, para los costos indirectos de fabricación, se asignan, como se explicó anteriormente, de acuerdo con una tasa presupuestada o previa, que se obtiene del análisis de costos.

Al final, se suman los costos totales que corresponden a la mano de obra directa, a los materiales directos y a los costos indirectos de fabricación, lo que permite obtener el costo total de producción que se divide entre la cantidad de platillos producidos, para conseguir el costo unitario de cada platillo y, consecuentemente, tener una base adecuada para el cálculo del precio de venta.

Seguidamente se presenta una hoja de costos resumen que permite calcular el costo unitario de producción de cada platillo.

Tabla 19

RESTAURANTE RANCHO DEL PUEBLO					
HOJA DE COSTOS					
MATERIALES DIRECTOS, MANO DE OBRA DIRECTA Y COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN					
CLIENTE: _____					
FECHA: _____					
PLATILLO: _____		CANTIDAD: _____			
NÚMERO	CONCEPTO	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
MATERIALES DIRECTOS					
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
TOTAL MATERIALES DIRECTOS					₡0.00
MANO DE OBRA DIRECTA					
1					
2					
3					
4					
TOTAL MANO DE OBRA DIRECTA					₡0.00
COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN					
1					
TOTAL COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN					₡0.00
COSTO TOTAL DE LA ORDEN					₡0.00
CANTIDAD PRODUCIDA					
COSTO UNITARIO TOTAL					₡0.00

Fuente: elaboración propia.

7.5 PRESUPUESTO

Para la implementación del sistema de costos se proyecta la contratación de un profesional en Ingeniería de Sistemas, que se empleará por honorarios profesionales, por un valor de ϕ 1.500.000, asesorado por la contadora del restaurante para que proceda a la preparación e implantación del sistema.

7.6 DIAGRAMA DE GANTT

Se presenta a continuación:

Tabla 20

Diagrama de Gantt

ACTIVIDAD	SEMANAS							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Diagnóstico	X							
Diseño		X						
Desarrollo			X	X	X			
Implentación					X	X		
Seguimiento							X	X

Fuente: elaboración propia.

7.7 CONCLUSIÓN

Se concluye que es factible la elaboración e implementación de un sistema de costos para el Restaurante Rancho del Pueblo, que mejore la gestión financiera con base en la eficiencia, para el incremento de la rentabilidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, K., Aguilar, S. y Hernández, Y. (2018). Diseño de un Sistema de Costos por Orden de Producción en el Departamento de Café Industrializado del Consorcio de Cooperativas de Caficultores de Guanacaste y Montes de Oro R.L. Universidad Técnica Nacional. Alajuela. Recuperado de:

<https://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/20.500.13077/232/Dise%C3%B1o%20sistema%20costos%20orden%20producci%C3%B3n%20COOCAFE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arias, M. (2019). Los Sistemas de Control. Universidad de La Habana. Recuperado de: <file:///C:/Users/Dell/Downloads/19-LOSSISTEMASDECONTROL-MAGDA-Pags717-760.pdf>

Ariel, P. (2017) El sistema de costeo estándar como herramienta para mejorar la gestión de la empresa Nutrivida según las características de su proceso productivo a finales de año 2016. Repositorio institucional de la Universidad Hispanoamericana <http://13.65.82.242:8080/xmlui/handle/cenit/228>

Bhadani (2023) "The Average Restaurant Food Cost Percentage & What You Can Do About It" Recuperado de: <https://altametrics.com/blog/the-average-restaurant-food-cost-percentage-what-you-can-do-about-it.html>

Blandón, O., González, K. y Paladino, A. (2020). Implementación de un sistema de costos por proceso en la producción de pan en la Cooperativa Jardín de mi Esperanza, en el segundo semestre del año 2019. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua. Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/13380/1/20028.pdf>

Carol, A. (2018) ELABORACION DE UN SISTEMA DE COSTOS PARA LA FABRICACION DE REPUESTOS DE HULE EN EL SISTEMA DE SUSPENSION PARA UN HILUX AÑO 2000, EN PRECISIÓN LA GARITA R&L S.A. PRIMER SEMESTRE AÑO 2018. Repositorio institucional de la Universidad Hispanoamericana <http://13.65.82.242:8080/xmlui/handle/cenit/3853>

Carrera, F., Manobanda, W., Castro, D. y Vallejo, H. (2019). Mejoramiento continuo de los Procesos de Calidad. Ediciones Grupo Compás. 1° Ed. Guayaquil. Recuperado de:

<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/487/3/listo%20MEJORAMIENTO%20CONTINUO.pdf>

Edder, G. y William, Z. (2018) DETERMINACIÓN DE UN SISTEMA DE COSTOS POR PROCESOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA PANADERÍA ORIENTAL S.R.L.", DE LA CIUDAD DE IQUITOS, 2016. Repositorio institucional de la Universidad Científica de Perú <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/470/GO%C3%91AZ-ZEVALLOS-1-Trabajo-Determinaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ericka, S. (2017). Propuesta de un Procedimiento de Control Interno para el Inventario en la Empresa Agro Negocios Costa Rica para El Mundo S.A para el período Contable 2016. Repositorio institucional de la Universidad Hispanoamericana <http://13.65.82.242:8080/xmlui/handle/cenit/237>

Fabian, V. (2017). Propuesta para la elaboración de una Contabilidad de Costos para Carnicería La Ribera Costa Rica. Repositorio institucional de la Universidad Hispanoamericana <http://13.65.82.242:8080/xmlui/handle/cenit/221>

Galeano, D., García, D. y Tinoco, L. (2020). Incidencia de la implementación de un sistema de costos por órdenes específicas en la empresa COSIAGSA S.A de Estelí durante el Segundo Trimestre 2019. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Estelí. Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/13349/1/20031.pdf>

Gitman, L. y Zutter, L. (2014). Principios de Administración Financiera. Pearson. México D.F. Recuperado de: <https://ia801005.us.archive.org/21/items/1PrincipiosDeAdministracionFinanciera12ediGitman/1-Principios-de-Administracion-Financiera-12edi-Gitman.pdf>

Gutiérrez, H. y Jalina, M. (2016). Costos Estándares Gerenciales. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/3354/1/17304.pdf>

Hansen, D. y Mowen, M. (2016). Administración de Costos, Contabilidad y Control. Cengage Learning, 5° Ed., Oklahoma City. Recuperado de: <http://fullseguridad.net/wp-content/uploads/2016/11/Administracion-de-costos.-Contabilidad-y-control-Hansen-5th.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill Education, 6° Ed., México D.F. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Josseline, G. (2017). Analizar el sistema de control de costos por procesos y su impacto en la Gestión Financiera de la Empresa Fapaco S.A durante el primer cuatrimestre del 2017. Repositorio institucional de la Universidad Hispanoamericana <http://13.65.82.242:8080/xmlui/handle/cenit/233>

Lorely, H. (2018). SISTEMA DE COSTOS PARA LA MEJORA DEL COSTEO DE PRODUCCIÓN EN EL ÁREA DE PINTURA TOTAL DE CARROCERÍA DEL TALLER J&M, PROVINCIA DE ALAJUELA, A PARTIR DEL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2018. Repositorio institucional de la Universidad Hispanoamericana <http://13.65.82.242:8080/xmlui/handle/cenit/297>

Maria, E. (2020). Diseño de un sistema de costos en el proceso productivo de la Cervecería Araña Brewing CO, Palmares, Alajuela (Costa Rica) a partir del 1 de agosto de 2020. Repositorio institucional de la Universidad Hispanoamericana <http://13.65.82.242:8080/xmlui/handle/cenit/6241>

Mario, S. (2017). CONTABILIDAD DE COSTOS Y SU IMPORTANCA PARA LA EMPRESA COLCHONES RELAX S.A. EN EL CÁLCULO DE SUS COSTOS DE PRODUCCIÓN DEL COLCHONES, A PARTIR DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2017. Repositorio institucional de la Universidad Hispanoamericana <http://13.65.82.242:8080/xmlui/handle/cenit/295>

Melissa, C. (2017). CONTROL DEL SISTEMA DE COSTOS PARA LA MEJORA EN LA PRODUCCIÓN DE MUEBLES DE COCINA PARA LA EMPRESA MUEBLES NAVARRO S.A., A PARTIR DEL PRIMER TRIMESTRE DEL 2017. Repositorio institucional de la Universidad Hispanoamericana <http://13.65.82.242:8080/xmlui/handle/cenit/298>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC, 2021). DIGEPYME: Costa Rica. <https://www.pyme.go.cr/cuadro5.php?id=1>

Murillo, I. y Quintero, Y. (2019). Diseño de una herramienta de costos por órdenes de producción para el restaurante y hostel El Paraíso. Universidad Autónoma de Occidente. Cali. Recuperado de: <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/10950/T08496.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Murillo, R. y Guerra, R. (2015). Entendiendo las diferencias entre Eficiencia Operativa vs Estrategias. Editorial Perspectivas. Santo Domingo. Recuperado de: <https://drive.google.com/file/d/14IE7FEBbkXp8okCX0UZQrklpKgvGZPLT/view>

Omecaña, J. (2017). Contabilidad General. Editorial Deusto. 13° Ed. Barcelona. Recuperado de: <https://www.marcialpons.es/media/pdf/9788423427574.pdf>

Peralta, E. (2014). Contabilidad de Costos. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/9637/1/17437.pdf>

Pintrely, R. (2017). DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA DE CONTABILIDAD DE COSTOS PARA LA COMPAÑÍA ALTERNATIVAS DE EMBALAJES KEY A S.A. Repositorio institucional de la Universidad Hispanoamericana <http://13.65.82.242:8080/xmlui/handle/cenit/216>

Rajadell, M., Trullas, O. y Simo, P. (2014). Contabilidad para todos: Introducción al Registro Contable. Schollar. Recuperado de:

<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/21190/Contabilidad+para+todos.pdf?sequence=1>

Rojas, M., Jaimes, L. y Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. Editorial Espacios. Recuperado de: <https://infolibros.org/pdfview/20057-efectividad-eficacia-y-eficiencia-en-equipos-de-trabajo-rojas-m-jaimes-l-valencia-m/>

Ramsbotton, J. (2021). What is operational efficiency? BDC. Recuperado de: <https://www.bdc.ca/en/articles-tools/operations/operational-efficiency/3-critical-factors-operational-efficiency>

Universidad de Puebla (2014). Gestión operativa de empresas de servicios de alimentos y bebidas. Universidad de Puebla. 1° Ed. Recuperado de: https://investigacion.upaep.mx/micrositios/assets/gestion-operativa-de-empresas-de-servicios-de-alimentos-y-bebidas_final.pdf

Véliz, M. y Culcay, M. (2022). Contabilidad de Costos: conceptos elementales. Editorial Grupo Compás. Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/809/1/LIBRO%20DE%20CONTABILIDAD%20DE%20COSTOS%20%207%20edicio%CC%81n%202022.pdf>

Universidad Hispanoamericana (2019). Guía Trabajos Finales de Graduación 2019. Comité de Investigaciones de Ciencias Económicas. San José.

Universidad Hispanoamérica (2021). Guía metodológica para la realización de tesis y tesinas como Trabajo Final de Graduación. Facultad de Ciencias Económicas, Coordinación de Investigación. San José.

Vega, V., Pinda, B., Paredes, R. y Domínguez, J. (2019). Contabilidad de Costos y Gestión. Universidad Nacional Autónoma de Los Andes. Ambato. Recuperado de: https://www.google.com/search?q=universidad+nacional+autonoma+de+los+andes&rlz=1C1CHBD_esCR888CR889&sxsrf=AJOqlzXcQ_MO15HEG-

bm_fb2hUgskqLFxg%3A1678395827475&ei=s0kKZKTOHMmwkvQP7MS6wAg&oq=univ
ersidad+nacional+aut%C3%B3noma+de+Iso+andes&gs_lcp=Cgxnd3Mtd2l6LXNlcnAQAR
gAMgYIABAWEB46BAgjECc6BAguECc6CAguENQCEJECOgUIABCRAjoRCC4QgAQQs
QMqgwEQxwEQ0QM6CwguEIAEEMcBEK8BOggIABCxAXCDAToICAAQgAQQsQM6Cw
guEIAEELEDEIMBOgQIABBDOhAIABCABBAUEIcCELEDEIMBOhEILhCDARDHARCxAX
DRAXCABDoOCC4QgAQQsQMqwxwEQrwE6CggAEIAEEBQQhwl6BAguEEM6DgguEK8B
EMcBELEDEIAEOgclABCxAXBDog4ILhCABBCxAXCDARDUAjoLCAAQgAQQsQMqgwE
6CAguEIAEEMsBOggIABCABBDLAToLCC4QgAQQ1AIQywE6CwguEMcBENEDEJECO
gUILhCRAjoLCC4Q1AIQgAQQywE6DgguEIAEEMcBEK8BEMsBOgUIABCABDoICAAQC
BAeEA06CAgAEBYQHhAPSGQIQRgAUABYuEtgslxoAXABeACAAYgDiAGXWpIBBjltMzg
uNZgBAKABAcABAQ&sclient=gws-wiz-serp

Véliz, M. y Culcay, M. (2022). Contabilidad de Costos: conceptos elementales. Editorial Grupo
Compás. Guayaquil. Recuperado de:
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/809/1/LIBRO%20DE%20CONTABILIDAD%20DE%20COSTOS%20%207%20edicio%CC%81n%202022.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1



Entrevista Socio

Esta entrevista es parte de una investigación para proponer un diseño de control de costos para los platillos más elaborados del restaurante, se le agradece su colaboración con esta entrevista para tener un panorama más claro del negocio y así poder adaptar la propuesta a las necesidades que se requieran. Se le agradece su colaboración.

Fecha:

Nombre del negocio: Rancho del Pueblo

1. Edad: años.
2. ¿Profesión u oficio?
3. Además de socio (a), ¿Cuál es su posición en este negocio?

4. ¿En qué año inició este negocio?
5. ¿En cuáles áreas considera que este negocio podría ser objeto de mejoras? Explique por favor: _____

6. ¿Ha escuchado hablar del Sistema de Costos? Sí ____ No ____
Explique por favor: _____
7. ¿Cuáles considera que son los platillos más elaborados? Mencione al menos tres por favor.

8. ¿Cuáles son los medios de pago que acepta en este negocio? Explique por favor:

9. ¿El restaurante tiene créditos bancarios? Sí ____ No ____ Explique por favor:



Rancho del Pueblo

Mercedes Sur

☎ 2261-1637 / 2262-0623













CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD

Heredia, 15 de junio de 2022.

Señoras y señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

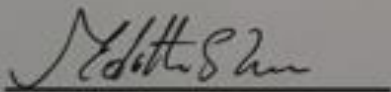
Estimadas autoridades:

Por medio de la presente hago constar que, en mi condición de Gerente de la empresa Restaurante Rancho del Pueblo S.A., brindo autorización para que la estudiante María José Vidal Solórzano, cédula de identidad 402110739, desarrolle en esta organización el trabajo de investigación titulado **DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL DE COSTOS ENFOCADO EN LOS PLATILLOS MÁS ELABORADOS, PARA EL RESTAURANTE RANCHO DEL PUEBLO, UBICADO EN MERCEDES SUR DE HEREDIA, COSTA RICA, APLICABLE A PARTIR DEL 1° DE ENERO DE 2023.**

Además, indico que, en la presentación de los resultados, de manera escrita y oral, puede utilizarse públicamente el nombre de esta empresa.

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo electrónico ranchodelpueblo1@hotmail.com, o al teléfono 8438-4434.

Atentamente,



Edith Solórzano Villalobos
GERENTE
RESTAURANTE RANCHO DEL PUEBLO S.A.

CONSENTIMIENTO INFORMADO 1



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CONTADURÍA PÚBLICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS Y TESISINAS

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL DE COSTOS ENFOCADO EN LOS PLATILLOS MÁS ELABORADOS, PARA EL RESTAURANTE RANCHO DEL PUEBLO, UBICADO EN MERCEDES SUR DE HEREDIA, COSTA RICA, APLICABLE A PARTIR DEL 1° DE ENERO DE 2023

NOMBRE DE LA PERSONA PARTICIPANTE: Edith Solórzano Villalobos

NOMBRE DE LA PERSONA INVESTIGADORA: María José Vidal Solórzano,
teléfono celular 85 44 29 80, correo electrónico mjvs21@hotmail.es

NOMBRE DE LA TUTORA: Kattia Vanessa Zúñiga Gutiérrez.

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN:

Esta investigación es realizada por María José Vidal Solórzano, como trabajo final de graduación para obtener el título de Licenciatura en Contaduría, en la Universidad Hispanoamericana. Es un trabajo que tiene que ver con el diseño de un sistema de control de costos enfocado en los tres platillos más elaborados del Restaurante Rancho del Pueblo, en Mercedes Sur de Heredia, a partir del año 2023.

El objetivo general de la investigación es: crear un sistema de control de costos que contribuya a la mejora de la eficiencia operativa, en el Restaurante Rancho del Pueblo, ubicado en Mercedes Sur de Heredia, Costa Rica, a partir del 1° de enero del 2023.

Su importancia, además de la parte formal para la estudiante y del aporte académico para la UH, es la contribución como herramienta formal de gestión operativa, en busca de mejorar la eficiencia y la rentabilidad del negocio.

Las tres personas que van a responder el cuestionario son socios del restaurante y, también son trabajadores, por lo que están familiarizados con su operación.

El cuestionario lo que busca es información de fuentes primarias sobre la gestión operativa para la mejora de la eficiencia del negocio y consta de una sola parte, que tarda unos quince minutos en responderlo.

RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR:

Para participar en esta investigación, usted simplemente deberá responder el cuestionario, lo cual le tomará solamente quince minutos.

No existe ningún riesgo que pueda afectar su salud física ni mental.

La participación en este estudio traerá beneficios para el Restaurante Rancho del Pueblo S.A., para la administración y para los colaboradores en general, porque se espera que permita mejorar la eficiencia y la rentabilidad, por medio de la gestión operativa.

Firma de la persona participante:

601890370

La administración del Restaurante Rancho del Pueblo S.A., dispondrá de una copia de la investigación, para que los socios puedan conocer los resultados del estudio.

Carácter voluntario: la participación en esta investigación es voluntaria y usted puede dejar de responder el cuestionario en cualquier momento. Esto no le va a afectar de ninguna manera su vínculo con el Restaurante Rancho del Pueblo S.A., ni su relación actual o eventual con la Universidad Hispanoamericana. Tampoco perderá ningún tipo de derecho, ni se le castigará de ninguna forma por retirarse.

Confidencialidad: la investigadora garantiza un estricto manejo y confidencialidad de la información. Los datos obtenidos únicamente formarán parte de la investigación, que se mantendrá en la Universidad Hispanoamericana para consultas académicas. La participación en este estudio es completamente anónima y toda la información obtenida es confidencial. Los resultados se presentarán como un conjunto de respuestas, pero nunca con nombres individuales. La confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

Consentimiento

Declaro que he leído y entiendo de qué trata la investigación y las condiciones de mi participación. Por tanto, accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

¿Acepta participar en la investigación?

- Sí
- No

Firma de la persona participante:  6018910370

CONSENTIMIENTO INFORMADO 2



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CONTADURÍA PÚBLICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS Y TESINAS

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL DE COSTOS ENFOCADO EN LOS PLATILLOS MÁS ELABORADOS, PARA EL RESTAURANTE RANCHO DEL PUEBLO, UBICADO EN MERCEDES SUR DE HEREDIA, COSTA RICA, APLICABLE A PARTIR DEL 1º DE ENERO DE 2023

NOMBRE DE LA PERSONA PARTICIPANTE: *Jorge Luis Vidal S.*

NOMBRE DE LA PERSONA INVESTIGADORA: María José Vidal Solórzano,
teléfono celular 85 44 29 80, correo electrónico mjvs21@hotmail.es

NOMBRE DE LA TUTORA: Kattia Vanessa Zúñiga Gutiérrez.

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN:

Esta investigación es realizada por María José Vidal Solórzano, como trabajo final de graduación para obtener el título de Licenciatura en Contaduría, en la Universidad Hispanoamericana. Es un trabajo que tiene que ver con el diseño de un sistema de control de costos enfocado en los tres platillos más elaborados del Restaurante Rancho del Pueblo, en Mercedes Sur de Heredia, a partir del año 2023.

El objetivo general de la investigación es: crear un sistema de control de costos que contribuya a la mejora de la eficiencia operativa, en el Restaurante Rancho del Pueblo, ubicado en Mercedes Sur de Heredia, Costa Rica, a partir del 1º de enero del 2023.

Su importancia, además de la parte formal para la estudiante y del aporte académico para la UH, es la contribución como herramienta formal de gestión operativa, en busca de mejorar la eficiencia y la rentabilidad del negocio.

Las tres personas que van a responder el cuestionario son socios del restaurante y, también son trabajadores, por lo que están familiarizados con su operación.

El cuestionario lo que busca es información de fuentes primarias sobre la gestión operativa para la mejora de la eficiencia del negocio y consta de una sola parte, que tarda unos quince minutos en responderlo.

RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR:

Para participar en esta investigación, usted simplemente deberá responder el cuestionario, lo cual le tomará solamente quince minutos.

No existe ningún riesgo que pueda afectar su salud física ni mental.

La participación en este estudio traerá beneficios para el Restaurante Rancho del Pueblo S.A., para la administración y para los colaboradores en general, porque se espera que permita mejorar la eficiencia y la rentabilidad, por medio de la gestión operativa.

Firma de la persona participante:

Jorge Luis Vidal S.

La administración del Restaurante Rancho del Pueblo S.A., dispondrá de una copia de la investigación, para que los socios puedan conocer los resultados del estudio.

Carácter voluntario: la participación en esta investigación es voluntaria y usted puede dejar de responder el cuestionario en cualquier momento. Esto no le va a afectar de ninguna manera su vínculo con el Restaurante Rancho del Pueblo S.A., ni su relación actual o eventual con la Universidad Hispanoamericana. Tampoco perderá ningún tipo de derecho, ni se le castigará de ninguna forma por retirarse.

Confidencialidad: la investigadora garantiza un estricto manejo y confidencialidad de la información. Los datos obtenidos únicamente formarán parte de la investigación, que se mantendrá en la Universidad Hispanoamericana para consultas académicas. La participación en este estudio es completamente anónima y toda la información obtenida es confidencial. Los resultados se presentarán como un conjunto de respuestas, pero nunca con nombres individuales. La confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

Consentimiento

Declaro que he leído y entiendo de qué trata la investigación y las condiciones de mi participación. Por tanto, accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

¿Acepta participar en la investigación?

- Sí
 No

Firma de la persona participante:

Jorge Vidales 4222-902

CONSENTIMIENTO INFORMADO 3



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CONTADURÍA PÚBLICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS Y TESINAS

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL DE COSTOS ENFOCADO EN LOS PLATILLOS MÁS ELABORADOS, PARA EL RESTAURANTE RANCHO DEL PUEBLO, UBICADO EN MERCEDES SUR DE HEREDIA, COSTA RICA, APLICABLE A PARTIR DEL 1° DE ENERO DE 2023

NOMBRE DE LA PERSONA PARTICIPANTE: Henry Picado Cordero

NOMBRE DE LA PERSONA INVESTIGADORA: María José Vidal Solórzano, teléfono celular 85 44 29 80, correo electrónico mjvs21@hotmail.es

NOMBRE DE LA TUTORA: Kattia Vanessa Zúñiga Gutiérrez.

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN:

Esta investigación es realizada por María José Vidal Solórzano, como trabajo final de graduación para obtener el título de Licenciatura en Contaduría, en la Universidad Hispanoamericana. Es un trabajo que tiene que ver con el diseño de un sistema de control de costos enfocado en los tres platillos más elaborados del Restaurante Rancho del Pueblo, en Mercedes Sur de Heredia, a partir del año 2023.

El objetivo general de la investigación es: crear un sistema de control de costos que contribuya a la mejora de la eficiencia operativa, en el Restaurante Rancho del Pueblo, ubicado en Mercedes Sur de Heredia, Costa Rica, a partir del 1° de enero del 2023.

Su importancia, además de la parte formal para la estudiante y del aporte académico para la UH, es la contribución como herramienta formal de gestión operativa, en busca de mejorar la eficiencia y la rentabilidad del negocio.

Las tres personas que van a responder el cuestionario son socios del restaurante y, también son trabajadores, por lo que están familiarizados con su operación.

El cuestionario lo que busca es información de fuentes primarias sobre la gestión operativa para la mejora de la eficiencia del negocio y consta de una sola parte, que tarda unos quince minutos en responderlo.

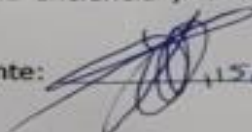
RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR:

Para participar en esta investigación, usted simplemente deberá responder el cuestionario, lo cual le tomará solamente quince minutos.

No existe ningún riesgo que pueda afectar su salud física ni mental.

La participación en este estudio traerá beneficios para el Restaurante Rancho del Pueblo S.A., para la administración y para los colaboradores en general, porque se espera que permita mejorar la eficiencia y la rentabilidad, por medio de la gestión operativa.

Firma de la persona participante:



1156646

La administración del Restaurante Rancho del Pueblo S.A., dispondrá de una copia de la investigación, para que los socios puedan conocer los resultados del estudio.

Carácter voluntario: la participación en esta investigación es voluntaria y usted puede dejar de responder el cuestionario en cualquier momento. Esto no le va a afectar de ninguna manera su vínculo con el Restaurante Rancho del Pueblo S.A., ni su relación actual o eventual con la Universidad Hispanoamericana. Tampoco perderá ningún tipo de derecho, ni se le castigará de ninguna forma por retirarse.

Confidencialidad: la investigadora garantiza un estricto manejo y confidencialidad de la información. Los datos obtenidos únicamente formaran parte de la investigación, que se mantendrá en la Universidad Hispanoamericana para consultas académicas. La participación en este estudio es completamente anónima y toda la información obtenida es confidencial. Los resultados se presentarán como un conjunto de respuestas, pero nunca con nombres individuales. La confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

Consentimiento

Declaro que he leído y entiendo de qué trata la investigación y las condiciones de mi participación. Por tanto, accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

¿Acepta participar en la investigación?

- Sí
 No

Firma de la persona participante:



11566676

DECLARACIÓN JURADA

Yo **María José Vidal Solórzano**, mayor de edad, portador de la cédula de identidad **402110739** egresada de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Hispanoamericana, y advertida de las penas con las que se castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo fe de juramento que dejo rendido en este acto, para optar por el título de **Licenciatura en Contaduría**, mi trabajo de investigación titulado: **Diseño de un sistema de control de costos enfocado en los platillos más elaborados, para el Restaurante Rancho del Pueblo S.A., ubicado en Mercedes Sur de Heredia, Costa Rica, aplicable a partir del 1° de enero de 2023**, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. "Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original". Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo y doy fe de lo anterior, firmo en la ciudad de Heredia, el día 06 del mes junio del año dos mil veintitrés.



MARÍA JOSÉ VIDAL SOLÓRZANO

Cédula: 402110739

CARTA DE TUTORA

CARTA DEL TUTOR

Heredia, 05 de junio del 2023

Señores
Comisión de Revisión de Tesis
Contaduría Pública
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

El estudiante VIDAL SOLÓRZANO MARÍA JOSÉ, cédula de identidad número 4 0211 0739, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado DISEÑO DE UNA SISTEMA DE CONTROL DE COSTOS ENFOCADO EN LOS PLATILLOS MÁS ELABORADOS, PARA EL RESTAURANTE RANCHO DEL PUEBLO, UBICADO EN MERCEDES SUR DE HEREDIA, APLICABLE A PARTIR DEL 01 DE ENERO DEL 2023; el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en la Carrera de Contaduría Pública.

En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y propuesta.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	8
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	19
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	19
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	19
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	19
	TOTAL		94

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

KATTIA
VANESSA
ZUÑIGA
GUTIERREZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
KATTIA VANESSA
ZUÑIGA GUTIERREZ
(FIRMA)
Fecha: 2023.06.05
19:02:48 -06'00'

MSc. Kathya Zuñiga Gutiérrez
Cédula 1-0878-0835

CARTA DEL LECTOR

CARTA DE LECTOR

San José, 25 de junio 2023

Señoras y señores

Facultad de Ciencias Económicas, Contaduría Pública

Departamento de Servicios Estudiantiles

Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas

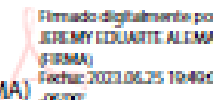
El estudiante **MARÍA JOSÉ VIDAL SOLÓRZANO**, cédula de identidad 4-0211-0739 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado ***DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL DE COSTOS ENFOCADO EN LOS PLATILLOS MÁS ELABORADOS, PARA EL RESTAURANTE RANCHO DEL PUEBLO, UBICADO EN MERCEDES SUR DE HEREDIA, COSTA RICA, APLICABLE A PARTIR DEL 1° DE ENERO DE 2023*** el cual ha elaborado para obtener su grado de Licenciatura en Contaduría Pública.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Cordialmente,

JEREMY
EDUARTE
ALEMAN (FIRMA)



Firmado digitalmente por
JEREMY EDUARTE ALEMAN
(FIRMA)
Fecha: 2023.06.25 10:49:08
+05'00'

Nombre JEREMY EDUARTE ALEMAN

Cédula 0108600567

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, __20 de julio del 2023__

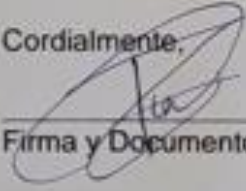
Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Maria Jose Vidal Solorzano con número de identificación 402110739 autor (a) del trabajo de graduación titulado DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL DE COSTOS ENFOCADO EN LOS PLATILLOS MÁS ELABORADOS, PARA EL RESTAURANTE RANCHO DEL PUEBLO, UBICADO EN MERCEDES SUR DE HEREDIA, COSTA RICA, APLICABLE A PARTIR DEL 1° DE ENERO DE 2023 presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar por el título de Licenciatura en Contaduría Pública; (SI x / NO) autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,


Firma y Documento de Identidad 402110739