

**Universidad Hispanoamericana**  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
**Carrera y énfasis**

*Tesis para optar por el grado académico*

*LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA*

Beneficios de la contabilidad de costos en los contratos por prestación de servicio de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander por la empresa Eulen de Costa Rica en Zapote, San José durante el año 2023.

Cinthia Villalobos Bello

401910631

## Contenido

ÍNDICE DE TABLAS.....	6
AGRADECIMIENTOS .....	7
DEDICATORIA.....	8
RESUMEN .....	9
Abstract.....	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	13
Antecedentes del problema: .....	14
1.1.2 Delimitación del problema:.....	19
1.1.3 Justificación:.....	19
1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	21
1.3. 1.3 OBJETIVOS.....	21
1.3.1 Objetivo general .....	21
1.3.2 Objetivos específicos .....	21
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL.....	22
2.1. MARCO TEÓRICO.....	22
2.1.1. Teoría de la Contabilidad de Costos .....	22
2.1.2. Teoría del Costeo Basado en Actividades (ABC).....	23
2.1.3. Teoría de la Gestión Estratégica de Costos .....	24
2.1.4. Teoría de la Calidad Total (TQM).....	25
2.1.5. Teoría de la Agencia .....	25
2.2 MARCO CONCEPTUAL .....	27
2.2.1. Contabilidad de costos.....	27
2.2.2. Costos .....	27
2.2.3. Tipos de costos .....	27
2.2.4. Estructura de costos en empresas de servicio: .....	29
2.2.5. Características de la contabilidad de costos .....	30
2.2.6. Objetivos de la contabilidad de costos .....	30
2.2.7. Aplicación de la contabilidad de costos .....	31
2.2.8. Importancia de la contabilidad de costos .....	32
2.2.9. Ciclo de la contabilidad de costos .....	32

2.2.10. Beneficios clave de la contabilidad de costos en servicios: .....	33
2.2.11. Control de costos .....	33
2.2.12. Gestión de costos: .....	34
2.2.13. Métodos para controlar los costos de la empresa .....	34
2.2.14. Definición de servicios .....	35
2.2.15. Costos de servicios.....	36
2.2.16. Características de los servicios .....	36
2.2.17. Contratos.....	37
2.2.18. Empresas privadas.....	37
2.2.19. Empresas públicas .....	37
2.2.20 Centros de costo.....	37
2.2.21. Cuenta de Explotación .....	39
2.2.22. Etapas de la selección de un sistema de contabilidad de costos .....	39
2.2.23 Control interno: .....	40
2.2.24. Margen de utilidad bruta: .....	40
2.2.25. El análisis de costo-beneficio .....	41
2.1.26. Variación del costo: .....	41
2.3. MARCO CONTEXTUAL .....	42
2.3.1. Características Geográficas del Lugar .....	42
2.3.2. Características Demográficas de la Población Participante .....	43
2.3.3. Reseña Histórica de la Institución .....	43
2.3.4. Misión y Visión de la Empresa.....	44
2.3.5. Políticas y Valores.....	44
2.3.6. Organigrama y Estructura .....	44
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....	49
3.1. ENFOQUE .....	50
3.2 ALCANCE .....	50
3.3 DISEÑO.....	51
3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO .....	51
3.4.1. Población:.....	52
3.4.2. Tipo de muestra:.....	52
3.4.3. Criterios de inclusión y exclusión: .....	52
3.4.4. Consideraciones éticas: .....	55

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	56
3.6 CATEGORÍAS .....	68
3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS .....	71
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	72
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....	90
5.1. Investigar los elementos del costo de los contratos de servicio de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander durante el año 2023.....	90
5.2. Comparar los costos presupuestados en los contratos de servicio de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander con los costos reales en los contratos durante el año 2023: ...	91
5.3. Construir una estructura del sistema de costeo de los contratos de servicio de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander para la revisión del costo de los elementos del servicio brindado:.....	93
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	95
6.1 CONCLUSIONES .....	95
6.2 LIMITACIONES.....	96
6.3 RECOMENDACIONES .....	98
6.3.1. Investigar los elementos del costo de los contratos de servicio de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander durante el año 2023 .....	98
6.3.2. Comparar los elementos del coto presupuestado de los contratos de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander durante el año 2023 con el costo real de los contratos. ....	99
6.3.3. Construir una estructura del sistema de costeo de los contratos de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander para la revisión del costo de los elementos del servicio brindado. ....	99
CAPÍTULO VII: PROPUESTA.....	99
7.1 Nombre de la propuesta.....	101
7.2 Institución, organización o población en la cual se desarrollará .....	101
7.3 Objetivo general y específico de la propuesta.....	102
7.3.1. Objetivo general.....	102
7.3.2. Objetivos específicos .....	102
7.4 Cronograma de actividades y responsables .....	94
7.5 Presupuesto necesario para su implementación.....	96
7.6 Fases de la propuesta .....	97
7.7 Referencia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7.7 Referencias: .....	99
Referencias bibliográficas.....	99

ANEXOS .....	107
Lista de Anexos .....	107
ANEXO 1. Plantilla de explotación .....	108
ANEXO 2. Plantilla de oferta de contrato .....	109
ANEXO 3. Plantilla para revisión de planilla .....	111
ANEXO 4. Reporte columnar de nómina .....	112
ANEXO 6. Plantilla del transaccional .....	114
ANEXO 7. Plantilla de cuadro de mandos.....	118
ANEXO 8. Contrato Mapfre .....	119
ANEXO 9. Contrato Banco Santander .....	129
ANEXO 10. DECLARACIÓN JURADA.....	136
<b>ANEXO 11. CONSENTIMIENTO INFORMADO .....</b>	<b>137</b>
ANEXO 12. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD .....	141
ANEXO 14. CARTA DE APROBACIÓN DEL LECTOR/DE LA LECTORA .....	143
Anexo 6. Carta de aprobación del/la profesional en Filología .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ANEXO 15. LICENCIA Y AUTORIZACIÓN AL CENIT .....	145

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Criterios de inclusión y exclusión.....	66
Tabla 2. Cuadro de operacionalización de las variables.....	68
Tabla 3. Diagrama de Gantt.....	94
Tabla 4. Presupuesto.....	96
Tabla 5 Plantilla de explotación.....	105
Tabla 6. Plantilla de oferta: Mano de obra.....	106
Tabla 7 Plantilla de oferta: Gastos administrativos.....	106
Tabla 8. Plantilla de oferta: Monto de contrato.....	107
Tabla 9 Plantilla de planilla contrato.....	108
Tabla 10. Plantilla de planilla real.....	108
Tabla 11. Plantilla del columnar de nómina.....	109
Tabla 3. Plantilla de insumos.....	110
Tabla 13. Plantilla del transaccional: Asientos.....	111
Tabla 14. Plantilla del transaccional.....	111
Tabla 15. Plantilla del transaccional.....	112
Tabla 16 Plantilla del transaccional.....	112
Tabla 17 Plantilla del transaccional: Costos directos.....	113
Tabla 18. Plantilla de transaccional: Costos indirectos.....	113
Tabla 19. Plantilla del transaccional: Gastos e ingreso financieros.....	114
Tabla 20. Plantilla del transaccional general.....	114
Tabla 21. Plantilla de cuadro de mandos.....	115

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer primeramente a Dios quien es mi pilar más fuerte y quien me ha dado la fortaleza y sabiduría para saber llevar cada reto que se me presenta en mi carrera universitaria.

Agradezco a mis padres Yadira Bello Núñez y Walter Villalobos Valerio, quienes me han enseñado el valor de la responsabilidad y han estado para mí durante todos los momentos difíciles y me han brindado el apoyo necesario para saber llevar cada uno de los retos que se me han presentado junto con mis hermanos Alejandra, Jonathan y Walter.

Muchas gracias a la compañía Eulen de Costa Rica, por brindarme la oportunidad de hacer este proyecto. A Ilsita Muñoz López quien me brindo toda la información necesaria en el momento que la solicitaba, más todo el apoyo posible por toda la experiencia.

**DEDICATORIA**

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como finalidad analizar los beneficios de implementar un sistema de contabilidad de costos por contrato en los servicios de limpieza que brinda la empresa Eulen de Costa Rica S.A., enfocado específicamente en los contratos suscritos con las empresas Mapfre y Banco Santander. Esta rama de la contabilidad permite el análisis, acumulación, clasificación y control de los elementos del costo involucrados en la prestación de servicios.

El estudio busca proporcionar información útil para la toma de decisiones estratégicas por parte de la gerencia, mediante un enfoque interno que permita conocer el detalle de los costos de cada contrato conforme a lo originalmente cotizado. Para lograrlo, se identifican los componentes clave del costo, se elabora un cuadro comparativo entre lo presupuestado y lo ejecutado, y se propone una estructura de control que permita la revisión continua de dichos elementos. El análisis abarca aspectos relacionados con los procesos de licitación, incluyendo conciliación de costos por contrato, revisión de mano de obra (salarios, horas extras, jornadas laborales), insumos y otros recursos operativos. Asimismo, se busca evitar sobrecostos y asegurar que la facturación se realice conforme a los servicios efectivamente brindados.

La información requerida para esta investigación fue recabada a través de documentación interna proporcionada por el área de licitaciones, permitiendo así la construcción de plantillas de control que serán utilizadas por las áreas de operaciones, proveeduría, facturación y contabilidad. Esto facilitará un control integral y preciso de los elementos del costo de cada contrato.

Eulen de Costa Rica S.A. presta servicios de limpieza, jardinería, mantenimiento y asistencia operativa a distintas entidades públicas y privadas. Actualmente, la empresa no cuenta con un sistema formal de control de costos por contrato, lo que dificulta la detección de desviaciones. La implementación de este sistema permitiría optimizar precios, elaborar presupuestos más ajustados, proyectar con mayor exactitud y determinar cuáles contratos son más eficientes en su gestión.

Este trabajo busca demostrar que un proceso estructurado de control de costos puede mejorar significativamente la gestión contractual, aportando herramientas prácticas para la toma de decisiones basada en datos reales. Se concluye que, de haberse contado con este sistema en 2023, algunos contratos habrían mostrado mejores resultados.

Palabras clave: Contabilidad de costos, control de costos, servicios de limpieza, contratos, gestión operativa.

## Abstract

The purpose of this work is to analyze the benefits of implementing a contract cost accounting system in the cleaning services provided by the company Eulen de Costa Rica S.A., focused specifically on the contracts signed with the companies Mapfre and Banco Santander. This branch of accounting allows the analysis, accumulation, classification and control of the cost elements involved in the provision of services.

The study seeks to provide useful information for strategic decision making by management, through an internal approach that allows knowing the details of the costs of each contract as originally quoted. To achieve this, the key cost components are identified, a comparative table is prepared between what was budgeted and what was executed, and a control structure is proposed that allows the continuous review of said elements. The analysis covers aspects related to the bidding processes, including reconciliation of contract costs, review of labor (salaries, overtime, work hours), supplies and other operational resources. Likewise, the aim is to avoid cost overruns and ensure that billing is carried out in accordance with the services actually provided.

The information required for this investigation was collected through internal documentation provided by the bidding area, thus allowing the construction of control templates that will be used by the operations, supply, billing and accounting areas. This will facilitate comprehensive and accurate control of the cost elements of each contract.

Eulen de Costa Rica S.A. provides cleaning, gardening, maintenance and operational assistance services to different public and private entities. Currently, the company does not have a formal contract cost control system, which makes it difficult to detect deviations. The implementation of this system would make it possible to optimize prices, prepare tighter budgets, project more accurately and determine which contracts are most efficient in their management.

This work seeks to demonstrate that a structured cost control process can significantly improve contractual management, providing practical tools for decision making based on real data. It is concluded that, if this system had been in place in 2023, some contracts would have shown better results.

Keywords: Cost accounting, cost control, cleaning services, contracts, operational management.

# CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Eulen de Costa Rica S.A. es una empresa que administra múltiples contratos de servicios con diversos clientes, los cuales se gestionan de forma individual a través de centros de costos específicos. Sin embargo, actualmente no cuenta con un sistema estructurado de contabilidad de costos por contrato, lo que dificulta el control detallado de los recursos utilizados en la ejecución de cada servicio.

La falta de una herramienta que permita registrar, analizar y comparar los costos asociados a cada contrato limita la capacidad de la empresa para identificar oportunamente variaciones en rubros como mano de obra, insumos o gastos administrativos. Esta situación puede generar inconsistencias, especialmente cuando se presentan incrementos no previstos o errores en la asignación de costos a contratos que no corresponden.

Asimismo, la ausencia de información clara y sistematizada impide a las áreas operativas detectar a tiempo desviaciones importantes respecto a lo planificado, lo cual retrasa la aplicación de medidas correctivas y dificulta la supervisión efectiva de los contratos en ejecución.

Por estas razones, se vuelve necesario implementar un proceso ordenado y sistemático de contabilidad de costos por contrato. Este sistema debe permitir la revisión constante de los elementos que componen el costo de cada servicio, facilitar la trazabilidad de la información y mejorar la coordinación entre los departamentos involucrados, tales como licitaciones, operaciones, proveeduría, facturación y contabilidad. Contar con datos confiables y organizados contribuirá a una mejor planificación y control en la administración de los contratos.

***Antecedentes del problema:***

El primer antecedente es el de Pérez, A., y Rodríguez, M. (2022), en su tesis titulada “Implementación de un sistema de costos para la empresa Soldimontajes Díaz LTDA”, desarrollada en la Universidad Nacional de Ingeniería, Perú. La investigación abordó de una forma más eficiente los costos en los que incurre Soldimontajes Díaz Ltda, en la elaboración de sus productos y la prestación de sus servicios, los cuales se toman de una manera más específica identificando todas las erogaciones económicas y permitiendo obtener una información más detallada para cada actividad que se realiza en los centros de costos. La cual puede ser una herramienta que le permita a la compañía ser más competitiva. La población de estudio estuvo compuesta por los directivos, gerentes y personal encargado de las áreas operativas y contables de la empresa Soldimontajes Díaz LTDA, ubicada en Lima, Perú.

Los principales resultados de la investigación revelaron que la empresa Soldimontajes Díaz LTDA no contaba con un sistema estructurado de contabilidad de costos, lo que dificultaba el control y seguimiento de los gastos asociados a cada proyecto. A través de la implementación del sistema, la empresa logró mejorar la visibilidad de los costos, permitiendo un control más efectivo sobre los costos directos (como materiales y mano de obra) e indirectos (como administración y gastos generales). La investigación también identificó que, al contar con información precisa sobre los costos, la empresa pudo planificar mejor los proyectos, reduciendo las desviaciones de presupuesto y mejorando la rentabilidad.

Uno de los beneficios clave que surgieron de la investigación fue la mejora en el control de los costos, lo que permitió a la empresa obtener una visión más clara de sus gastos fijos y variables, contribuyendo a la toma de decisiones más informadas. Los directivos pudieron optimizar los recursos y reducir el desperdicio de materiales, lo que resultó en una mayor eficiencia en los procesos operativos. Además, el estudio destacó que la implementación del sistema de costos fortaleció la capacidad de la empresa para establecer precios competitivos y mejorar la rentabilidad al tener un mayor control sobre los márgenes de ganancia.

En resumen, los beneficios más destacados de la contabilidad de costos, según este estudio, incluyen el fortalecimiento del control interno, la mejora en la toma de decisiones estratégicas, la optimización de los procesos operativos y, en última instancia, el aumento de la rentabilidad de la empresa Soldimontajes Díaz LTDA.

El segundo antecedente corresponde a Ávila Arce, J. (2022), quien en su tesis titulada “Sistema de control de costos aplicable al proceso de construcción de casas de la empresa costarricense Viviendas y Proyectos S.A.”, desarrollada en la Universidad Hispanoamericana, propuso el diseño e implementación de un nuevo sistema de control de costos que permitiera mejorar la gestión contable y operativa de dicha empresa. La investigación se llevó a cabo con información generada por los departamentos de Contabilidad e Ingeniería durante el segundo semestre del año 2021. La población de estudio estuvo compuesta por todos los informes contables y técnicos producidos por la empresa Viviendas y Proyectos S.A., incluyendo listados de facturas, planillas, inventarios, presupuestos y reportes de avance constructivo.

Los principales resultados revelaron que el sistema de control de costos en uso era deficiente, que los inventarios se manejaban de manera precaria, que no existía un ambiente de control adecuado y que la empresa carecía de herramientas de comunicación interna eficientes. Esto provocaba que las decisiones gerenciales se basaran en datos imprecisos e información obsoleta, afectando directamente la rentabilidad y sostenibilidad de la organización. Ante esta situación, se concluyó que era urgente sustituir el sistema en uso por uno más robusto y alineado con las necesidades reales del proceso constructivo.

Entre los beneficios identificados de la contabilidad de costos en esta investigación, se destacan: la posibilidad de generar información clara, actualizada y confiable para la toma de decisiones; la mejora en la planificación y control del proceso constructivo; la correcta asignación de los elementos del costo; la identificación precisa de los inventarios en proceso y productos terminados; así como el fortalecimiento del control interno mediante la aplicación de políticas y procedimientos más efectivos. Adicionalmente, el nuevo sistema propuesto permitió integrar los

departamentos involucrados, establecer una estructura de costos adaptable a la realidad de la empresa y generar reportes útiles tanto para la gestión operativa como estratégica. En resumen, la contabilidad de costos se presenta en esta tesis como una herramienta clave para mejorar la eficiencia, controlar los recursos, control interno y aumentar la rentabilidad en el sector de la construcción.

El tercer antecedente es el de Allo, C., Kaplan, R., Meljem, S., y Giménez, C. (2021), que en su artículo titulado “La contabilidad de costos, los sistemas de control y su relación con la rentabilidad empresarial”, publicado en la Revista Científica FIPCAEC (6), abordó cómo los sistemas de contabilidad de costos influyeron directamente en la rentabilidad de las empresas, destacando su importancia dentro de los procesos de control y gestión empresarial. La investigación se llevó a cabo en empresas de diversos sectores industriales, con el fin de analizar la efectividad de los sistemas de control de costos en la mejora de la rentabilidad y eficiencia operativa. La población de estudio estuvo compuesta por empresas de tamaño pequeño a mediano, caracterizadas por tener operaciones en mercados competitivos, las cuales implementaron sistemas de contabilidad de costos como parte de su estrategia operativa, en donde la gestión eficiente de los costos resulta crucial para mantener la rentabilidad.

Los principales resultados mostraron que las empresas que implementaron sistemas de contabilidad de costos más robustos y bien estructurados lograron obtener una mayor claridad sobre los costos fijos y variables, lo que les permitió tomar decisiones más informadas en cuanto a precios, producción y asignación de recursos.

Uno de los beneficios clave identificados en la investigación fue la mejora en el control de costos, lo que permitió a las empresas identificar áreas de ineficiencia y, por lo tanto, optimizar sus operaciones. Asimismo, la toma de decisiones estratégicas se vio beneficiada, ya que los gerentes pudieron utilizar la información proporcionada por los sistemas de contabilidad de costos para desarrollar estrategias más efectivas, tales como la reducción de gastos innecesarios y la asignación más eficiente de los recursos disponibles. Además, el estudio destacó que las

empresas con un sistema de control de costos más avanzado mostraron una mejor rentabilidad, lo que demuestra que la adecuada implementación de estos sistemas no solo mejora el control interno, sino que también tiene un impacto directo en la competitividad y sostenibilidad financiera de las organizaciones.

En resumen, los beneficios más destacados de la contabilidad de costos, según este estudio, incluyeron el fortalecimiento del control interno, la mejora en la toma de decisiones estratégicas, la optimización de los procesos operativos y, en última instancia, el aumento de la rentabilidad empresarial. La investigación demostró que una gestión eficiente de los costos tiene un impacto directo en la competitividad de las empresas, particularmente en aquellas que operan en mercados altamente competitivos.

El cuarto antecedente es el de Rujel Bustamante, Nathaly Silvana (2021), en su tesis titulada “La contabilidad de costos: Información oportuna para el Centro Académico de Estudios Preuniversitarios de la Universidad Nacional de Tumbes”, desarrollada en la Universidad Nacional de Tumbes, Perú. Esta tesis abordó cómo la implementación de un sistema de contabilidad de costos adecuado puede proporcionar información oportuna para la toma de decisiones en un centro académico preuniversitario, destacando la importancia de contar con datos financieros precisos para la optimización de los recursos y la planificación estratégica. La población de estudio estuvo compuesta por el Centro Académico de Estudios Preuniversitarios de la Universidad Nacional de Tumbes.

Los resultados del estudio mostraron que la implementación de un sistema de contabilidad de costos permitió a la institución identificar y clasificar con mayor claridad los costos directos e indirectos asociados a las actividades preuniversitarias. A través de la información obtenida, se logró una mejora significativa en la toma de decisiones relacionadas con la asignación de recursos, planificación de actividades y optimización de los procesos internos.

Uno de los beneficios clave identificados en la investigación fue que la contabilidad de costos es una herramienta que facilita la gestión del desempeño de sus actividades básicas como

la organización, planeación, dirección y control, obteniendo así información veraz y oportuna sobre los costos y ganancias totales de la institución, las cuales permiten tomar decisiones estratégicas y operativas sólidas

En resumen, los beneficios más destacados de la contabilidad de costos, según este estudio, se incluyeron la optimización de la asignación de recursos, el fortalecimiento del control interno, la mejora en la toma de decisiones estratégicas y la eficiencia operativa dentro del Centro Académico de Estudios Preuniversitarios de la Universidad Nacional de Tumbes.

Finalmente, el quinto antecedente es el de Reyes Gómez, P. (2017), en su tesis titulada "Diseño de una estructura de contabilidad de costos para la Compañía Alternativas de Embalajes KEY S.A.", desarrollada en la Universidad Hispanoamericana, Costa Rica. Esta investigación se centró en proponer una estructura de costos que permitiera a la empresa Alternativas de Embalajes KEY S.A., ubicada en Río Frío de Sarapiquí, mejorar el registro, control y análisis de los costos de producción. La población del estudio estuvo conformada por el personal administrativo y operativo de la empresa, y se utilizaron datos contables y operativos correspondientes al segundo semestre del año 2016.

Los resultados de la investigación evidenciaron que la empresa no contaba con un sistema formal de contabilidad de costos, lo cual dificultaba el control de los elementos esenciales en el proceso productivo, como la materia prima, la mano de obra y los costos indirectos de fabricación. La propuesta presentada en la tesis permitió sentar las bases para un mejor control de los costos y una mayor visibilidad de los recursos utilizados en cada etapa de producción, favoreciendo la planificación estratégica y el análisis financiero de la organización.

Uno de los beneficios más significativos que se destacaron en la investigación fue la mejora en el control interno, lo que permitió a la empresa identificar con mayor precisión los costos directos e indirectos, así como optimizar el uso de sus recursos. La contabilidad de costos también brindó una herramienta clave para la correcta determinación del costo unitario de producción, lo que facilitó establecer precios de venta más justos y competitivos. Además, la

información obtenida mediante el sistema propuesto fortaleció la toma de decisiones estratégicas, al proporcionar datos confiables y oportunos para la gestión administrativa. En conjunto, la implementación de esta estructura de costeo contribuyó al aumento de la eficiencia operativa, la reducción de desperdicios y el incremento de la rentabilidad de la empresa.

### **1.1.2 Delimitación del problema:**

La presente investigación se delimita temporalmente al periodo correspondiente al año 2023. La delimitación geográfica abarca la sede de la empresa Eulen de Costa Rica S.A., ubicada en San José, distrito de Zapote.

El estudio se centra en la necesidad de implementar un sistema de control de costos por contrato en los servicios prestados durante dicho periodo. Para ello, se requiere información detallada de los elementos del costo contenidos en las cotizaciones y su comparación con los registros reales. Esta comparación permitirá identificar posibles desviaciones, tales como incrementos en la mano de obra o consumo de insumos, que puedan incidir en la eficiencia del servicio brindado y en la adecuada gestión de los contratos.

### **1.1.3 Justificación:**

La presente investigación se plantea con el propósito de implementar un proceso de contabilidad de costos por contrato en los servicios brindados por Eulen de Costa Rica S.A. La motivación principal surge de la necesidad de analizar el comportamiento operativo de cada contrato, con el fin de identificar desviaciones respecto a lo originalmente planificado. Aspectos como incrementos en la mano de obra, consumo no previsto de insumos o la asignación inadecuada de recursos pueden comprometer la eficiencia operativa de los servicios contratados.

El estudio reviste relevancia porque permitirá proporcionar información clara, sistemática y en tiempo oportuno a la gerencia general, facilitando así la toma de decisiones fundamentadas. Asimismo, posibilitará verificar si los contratos se ejecutan conforme a los parámetros

establecidos, detectar a tiempo las causas de posibles desviaciones y aplicar acciones correctivas con mayor agilidad. Esto contribuirá a fortalecer los mecanismos de control interno y optimizar la planificación y ejecución de los servicios.

En el ámbito disciplinar, esta investigación ofrece un doble aporte. Desde el plano teórico, enriquecerá el conocimiento sobre la aplicación de sistemas de contabilidad de costos en organizaciones dedicadas a la prestación de servicios. En el plano metodológico, presentará una estructura de control de costos adaptable a empresas con características similares, permitiendo la evaluación individual de los contratos y el seguimiento detallado de su ejecución.

Los principales beneficiarios de este estudio serán la empresa Eulen de Costa Rica S.A., su equipo directivo y las áreas responsables de operaciones, contabilidad y facturación. La implementación de un sistema de control efectivo contribuirá a una gestión más precisa, basada en datos estructurados, actualizados y confiables.

## **1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuáles son los beneficios de la contabilidad de costos en los contratos por prestación de servicio de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander por la empresa Eulen de Costa Rica en Zapote, San José durante el año 2023?

## **1.3. 1.3 OBJETIVOS**

### ***1.3.1 Objetivo general***

Analizar los beneficios de la contabilidad de costos en los contratos por prestación de servicio de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander en la empresa Eulen de Costa Rica en Zapote, San José durante el año 2023

### ***1.3.2 Objetivos específicos***

Investigar los elementos del costo de los contratos de servicio de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander durante el año 2023

Comparar los costos presupuestados en los contratos de servicio de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander con los costos reales en los contratos durante el año 2023.

Construir una estructura del sistema de costeo de los contratos de servicio de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander para la revisión del costo de los elementos del servicio brindado.

## CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

### 2.1. MARCO TEÓRICO

Para analizar los beneficios de la contabilidad de costos en los contratos de prestación de servicios de limpieza en la empresa Mapfre y en la empresa Banco Santander en la empresa Eulen en Costa Rica durante el año 2023, es esencial respaldar el marco teórico con varias teorías y enfoques que traten sobre la gestión de costos. A continuación, se exponen algunas teorías pertinentes:

#### **2.1.1. Teoría de la Contabilidad de Costos**

Según García (2022) se centra en el proceso de identificar, medir, analizar y controlar los costos asociados con la adquisición, producción, venta, distribución, administración y financiamiento de una empresa. Esta información es esencial para la toma de decisiones internas y para cumplir con obligaciones fiscales. (p 8).

Principales aspectos destacados por García (2022)

- **Función de Planeación y Control:** La contabilidad de costos proporciona datos que apoyan la planificación estratégica y el control operativo, permitiendo a los directivos tomar decisiones informadas sobre la asignación de recursos y la optimización de procesos. McGraw Hill Education
- **Determinación de Costos Unitarios:** Facilita el cálculo de los costos por unidad de producto o servicio, lo que es crucial para establecer precios competitivos y márgenes de beneficio adecuados.
- **Análisis de Costos Variables y Fijos:** Ayuda a distinguir entre costos que cambian con el volumen de producción (variables) y aquellos que permanecen constantes (fijos), proporcionando una visión clara de la estructura de costos de la empresa. (p 12-13)

- **Sistemas de Costeo:** Explora diferentes métodos para asignar costos, como el costeo por procesos y el costeo por órdenes de producción, adaptándose a las características específicas de cada empresa y sector. (p 119)

### **2.1.2. Teoría del Costeo Basado en Actividades (ABC)**

Es una metodología que busca asignar los costos indirectos de manera más precisa, enfocándose en las actividades que consumen recursos dentro de una organización. Según la Universidad El Bosque, el ABC se utiliza para mejorar la asignación de recursos a diversos objetos de costo, tales como productos, servicios, clientes o proveedores. Esta metodología permite medir el desempeño de las actividades y asignar los costos de manera más exacta, proporcionando una visión detallada de cómo se consumen los recursos en la empresa. (Recalde & Porporato, 2021)

Conceptos Clave del ABC:

- **Actividades:** Conjuntos de tareas realizadas que consumen recursos y generan costos. Por ejemplo, en una empresa ganadera, actividades como la alimentación del ganado o el mantenimiento de instalaciones.
- **Costos Indirectos:** Gastos que no pueden atribuirse directamente a un producto o servicio específico, como la electricidad o el salario del personal administrativo. El ABC busca asignar estos costos de manera más precisa, relacionándolos con las actividades que los generan.
- **Inductores de Costos:** Factores que motivan la incurrencia en costos. Por ejemplo, el número de órdenes procesadas o el tiempo de máquina utilizado. Identificar estos inductores ayuda a entender las causas de los costos y a gestionarlos eficazmente.
- **Inductores de Actividades:** Variables que determinan el grado de esfuerzo o actividades realizadas para prestar servicios o fabricar productos. Por ejemplo, el número de

inspecciones realizadas o el tiempo dedicado a capacitación. Estos inductores reflejan el consumo de recursos por parte de las actividades.

La adopción del ABC puede ofrecer ventajas estratégicas, como el uso de precios como señales para que los clientes se autoseleccionen, mejorando así la mezcla de clientes de la empresa.

### **2.1.3. Teoría de la Gestión Estratégica de Costos**

Se refiere a la manera en que las empresas gestionan y controlan sus costos de manera alineada con sus objetivos estratégicos para lograr ventajas competitivas y mejorar su rentabilidad a largo plazo. Esta teoría se basa en la premisa de que los costos no son solo un factor contable para gestionar, sino una herramienta estratégica clave que puede influir directamente en el éxito de la empresa. (Farfán & Tomy, 2017)

El principal objetivo de la gestión estratégica de costos es reducir el gasto innecesario mientras se maximizan los recursos y se optimiza la estructura de costos en función de la estrategia organizacional. Es decir, más que solo registrar y clasificar los costos, la gestión estratégica de costos se enfoca en cómo estos costos pueden influir en el posicionamiento de la empresa en el mercado, la satisfacción del cliente y el rendimiento general de la organización. (Farfán & Tomy, 2017)

La Gestión Estratégica de Costos es fundamental para empresas que desean maximizar su rentabilidad, competitividad y sostenibilidad en el mercado. Al integrar los costos en la estrategia corporativa, las organizaciones pueden optimizar sus recursos, mejorar su toma de decisiones y mantener una posición competitiva fuerte en el mercado global. (Farfán & Tomy, 2017)

Es crucial que las empresas no solo vean los costos como una carga, sino como una herramienta estratégica que les permite ajustar su enfoque y responder a las oportunidades del

mercado. Esto implica no solo reducir gastos, sino también invertir de manera inteligente en áreas clave que aporten valor a largo plazo. (Farfán & Tomy, 2017)

#### **2.1.4. Teoría de la Calidad Total (TQM)**

La Teoría de la Calidad Total (TQM) es un enfoque integral de gestión que tiene como objetivo la mejora continua en todos los aspectos de una organización, involucrando a todos los empleados, desde la alta dirección hasta el personal operativo. La esencia de esta teoría radica en que la calidad no es solo responsabilidad de un departamento específico, sino que debe ser un enfoque organizacional global, dirigido hacia la satisfacción del cliente, la mejora de procesos y la creación de valor para todas las partes interesadas.

La Calidad Total (TQM) es una estrategia de gestión organizacional que aboga por la integración de la calidad en todas las actividades empresariales. La teoría, que nació a mediados del siglo XX, tiene como principio central que la calidad no se limita únicamente a los productos o servicios, sino que abarca toda la organización. TQM puede entenderse como un sistema de gestión en el que la calidad se convierte en un compromiso continuo en la cultura organizacional, promoviendo la eficiencia, reduciendo desperdicios y elevando la satisfacción de los clientes.

El enfoque al cliente es uno de los pilares más importantes de TQM, las empresas deben no solo satisfacer, sino superar las expectativas del cliente. TQM también promueve un enfoque basado en procesos, las empresas deben gestionar sus actividades como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema para la mejora continua.

#### **2.1.5. Teoría de la Agencia**

La Teoría de la Agencia se centra en las relaciones contractuales entre dos partes: el principal, que delega una tarea, y el agente, que la ejecuta en nombre del principal. Esta teoría

aborda los problemas que surgen debido a la separación entre la propiedad y la gestión, como los conflictos de interés y la asimetría de información.

Esta teoría ha sido ampliamente estudiada dentro del campo de la economía y la administración, y es un modelo que explica la relación entre dos partes con intereses potencialmente conflictivos: el principal y el agente. En su esencia, la teoría aborda el problema que surge cuando una de las partes (el principal) contrata a otra (el agente) para que realice ciertas tareas o tome decisiones en su nombre. Sin embargo, el principal no tiene control total sobre las decisiones del agente, lo que puede dar lugar a diferencias de intereses y asimetría de información.

Según la teoría, uno de los problemas fundamentales en cualquier relación de agencia es que el agente no siempre actúa de acuerdo con los intereses del principal. A menudo, el agente podría tomar decisiones que le beneficien a él o a ella, en lugar de actuar en el mejor interés del principal. Este conflicto de intereses se conoce como problema de agencia. (Gaviria, 2020)

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1. Contabilidad de costos**

Según presenta Cadavid Fonnegra (2008) citado en Veliz (2022), la contabilidad de costos se define como:

La contabilidad de costos es una parte especializada de la contabilidad general de una empresa industrial. La manipulación de los costos de producción, para la determinación del costo unitario de los productos fabricados, es lo suficientemente extensa como para justificar un subsistema dentro del sistema contable general. Este subsistema, encargado de todos los detalles referentes a los costos de producción, es precisamente la contabilidad de costos. (p.40).

### **2.2.2. Costos**

“El costo, también llamado coste, e incluye la compra de insumos, el pago de la mano de obra, los gastos en la producción y los gastos administrativos, entre otras actividades”. (Editorial Etecé, 2020, p 1).

Los costos son como la inversión en un coche nuevo: se espera recuperar el dinero a través de su uso. Los gastos son salidas de dinero necesarias para el día a día de la empresa, mientras que los costos son inversiones que generan valor a largo plazo. (Suárez y Rodríguez, 2023, p 1)

### **2.2.3. Tipos de costos**

El costo se entiende como una intención económica aplicada con el fin de obtener un beneficio capaz de generar ingresos después de la inversión y que se adaptan a la naturaleza de su creación. Por tanto, los costos pueden clasificarse según diversos criterios:

### **2.2.3.1. Según su comportamiento**

Suárez y Rodríguez (2023) indican:

- Costos fijos. En general, independientemente de cualquier variable, son aquellos que se ven afectados por los cambios en el nivel de producción.
- Costos variables. Son aquellos que dependen del nivel de producción, es decir, son dependientes normalmente del vaivén del mayor nivel de producción o ventas. (p.4)

### **2.2.3.2. Según la relación entre los factores de producción y los productos**

.

Según Editorial Etecé (2020) la clasificación se divide en:

- Costos indirectos. Son los costos que afectan la producción en su conjunto, no se pueden atribuir a un producto específico. Todos los bienes producidos deben recibir una distribución equitativa de los costos. Por ejemplo: el aumento en insumos de limpieza de la fábrica o el aumento de los salarios de los trabajadores.
- Costos directos. Son los gastos que se pueden aplicar a cada bien o servicio específico. El aumento de harina, que tiene un impacto directo en la producción de pan, o el aumento de tinta, que tiene un impacto directo en la producción de libros, son dos ejemplos. (p.2)

### **2.2.3.3. Según su naturaleza**

- Costos de mano de obra. Estos gastos se derivan del pago de salarios y se incorporan al proceso productivo a partir de lo que recibe cada miembro como parte de la estructura empresarial.
- Costos de materia prima. Permiten crear un producto específico, incluyendo los gastos asociados con la adquisición de los materiales necesarios para producirlo.
- Costos financieros. Son aquellos costos necesarios para el financiamiento del negocio.
- Costos de distribución. Intervienen en la distribución del producto ya que, son aquellos costos necesarios para la producción.
- Costos tributarios. Son aquellos costos que se relacionan con el pago de impuestos.  
(Editorial Etecé, 2020, p.3)

### **2.2.4. Estructura de costos en empresas de servicio:**

Según un estudio de Rodríguez, Gallegos y Gatica (2023), la estructura de costos se define como la proporción de costos fijos y variables que una empresa utiliza en su operación. (p 1).

Según Chang et al (2019) es necesario realizar un análisis de la estructura y el funcionamiento de la organización para garantizar que la información financiera se procese y distribuya de manera efectiva para apoyar la toma de decisiones en todos los niveles de la organización (p 15).

### **2.2.5. Características de la contabilidad de costos**

Según la Universidad de Southern New Hampshire:

La contabilidad de costos debe ofrecer datos precisos, verificables y de fácil entendimiento para poder analizarlos adecuadamente y determinar los procedimientos de costos, con base en la claridad de sus registros. De esta manera, se pueden establecer las siguientes características principales, tomando en cuenta las funciones, los productos, las actividades, los procesos de fabricación y las necesidades de información del negocio:

- Analiza la calidad y la eficiencia en el proceso de fabricación, para mejorar los aspectos financieros y laborales.
- Determina los costos de producción y de fabricación a nivel general y por unidad.
- Maneja los movimientos de los ingresos y de los gastos principales.
- Registra únicamente las operaciones internas.
- Expone el vínculo entre la materia prima, la mano de obra directa y los gastos de fabricación.
- Registra y analiza la información en períodos mensuales.
- Maximiza los costos.
- Prevé el desempeño del negocio, por medio de las actividades y las operaciones registradas. (Southern New Hampshire, 2022)

### **2.2.6. Objetivos de la contabilidad de costos**

Según la Universidad de Southern New Hampshire:

El objetivo de la contabilidad de costos es la necesidad de analizar los resultados económicos que se producen en la empresa y definir los recursos, así como establecer el

presupuesto con el cual dispone la organización para llevar a cabo sus diferentes actividades.

Asimismo, esta área contempla otros objetivos como se exponen a continuación:

- Proporcionar información en detalle con respecto a los gastos, los inventarios, los costos de venta, las ventas y las utilidades.
- Clasificar los gastos, considerando su naturaleza, su origen y su comportamiento, para analizarlos, tomando en cuenta las normas establecidas para la producción.
- Determinar y analizar los costos de cada división, contemplando los productos, las unidades, los procesos y los proyectos, partiendo de los presupuestos asignados.
- Mantener constantes los precios y determinar el costo por unidad de producción, tomando en cuenta los valores específicos de la planeación y el control de los costos.
- Evaluar la eficiencia del uso de los recursos materiales, financieros y humanos.
- Planear, controlar y brindar las herramientas adecuadas para la toma de decisiones por parte de la alta dirección. (2022)

### ***2.2.7. Aplicación de la contabilidad de costos***

De acuerdo con el Blog de contabilidad y finanzas la contabilidad de costos tiene 2 aplicaciones principales en la gestión de cualquier organización:

Por un lado, permite llevar a cabo un control y gestión eficiente de los costos involucrados en los procesos productivos y comerciales. Esto implica identificar, medir, registrar, analizar e interpretar la información de costos con el fin de minimizarlos. Por otro lado, suministra información esencial para la toma de decisiones estratégicas relacionadas con la determinación de precios, evaluación de rentabilidad de productos y procesos, planeación de utilidades entre otros. (admin, 2024)

### **2.2.8. Importancia de la contabilidad de costos**

“La contabilidad de costos se puede utilizar en una empresa o cualquier tipo de organización ya que es una herramienta muy útil para la gestión de un negocio porque te permite la posibilidad de poder ayudar a planificar y controlar las actividades de la empresa o organización. El éxito de los grandes negocios radica en tener un gran sistema económico en sus filas, el poder manejar la parte contable te permite ver un panorama diferente de lo que podrías alcanzar y que es lo que necesitas evitar para que la empresa siga sobresaliendo de la dura competencia en la que viven hoy en día.” (Paguay & Bermeo, 2023)

### **2.2.9. Ciclo de la contabilidad de costos**

Las empresas realizan el ciclo de contabilidad de costos durante el período contable para registrar datos, encontrar gastos, determinar los costos del producto, el precio de venta y otros factores que ayudan a tomar decisiones.

Según Conexión Esan (2020) consta de 6 etapas:

1. Registro de datos: El objetivo de este primer paso es identificar y registrar el bien en el que se deberá invertir, seguido del costo de producción.
2. Clasificación del costo: En este segundo paso, se determina la función, naturaleza y comportamiento del elemento antes de clasificarlo.
3. Identificación del costo total: Se calcula el costo de los bienes vendidos de un producto, que es la suma de todos los gastos incurridos durante la producción.
4. Costo unitario: Se obtiene dividiendo el número total de unidades vendidas por el costo de los bienes vendidos.
5. Precio venta: Agregar el margen de beneficio de la empresa al costo de venta lo hace posible.

6. Control de costos y toma de decisiones: Después de determinar los costos estándares, el presupuesto y el sistema de control presupuestario, se evalúa una política de control de costos para llegar a una decisión.

Es importante señalar que la contabilidad de costos no es necesaria para su uso interno, a diferencia de la contabilidad general. Esto implica que cada empresa puede implementar el proceso de la manera que estime más conveniente para su negocio. (p 1).

#### **2.2.10. Beneficios clave de la contabilidad de costos en servicios:**

Una de las ventajas principales de la contabilidad de costos/costes es que las empresas pueden determinar el costo exacto de cada servicio que ofrecen. Esta información detallada les permite de manera ordenada identificar los recursos a mediano y largo plazo.

- **Transparencia en los costos:** La contabilidad de costos se implementa con la finalidad de ofrecer una visión clara de tus gastos de producción.
- **Maximización de ganancias:** ubica y optimiza los precios, para aumentar los beneficios.
- **Mejora continua:** Esta herramienta te permite identificar áreas de mejora en tu proceso productivo.
- **Detección de problemas:** La contabilidad de costos te alerta sobre cualquier problema que afecte tu rentabilidad.
- **Gestión eficiente:** Con esta herramienta, puedes gestionar tu producción de manera más efectiva.

#### **2.2.11. Control de costos**

Para Asana (2024):

El control de costos implica encontrar y reducir gastos para aumentar las ganancias de la empresa. Este procedimiento se puede aplicar a un proyecto o a toda la empresa. Se

usará el control de costos para monitorear el plan de gestión de recursos y tomará medidas cada vez que identifique un gasto excesivo. (p.1)

### **2.2.12. Gestión de costos:**

“La gestión de costos es una tarea ponderadamente importante para todo gerente financiero, gran parte de esta tarea consiste en determinar los costos óptimos en el proceso productivo, para asegurar que las operaciones normales del negocio continúen sin generar pérdidas y desperdicios. La meta principal es aumentar la producción con una economía de escala de manera expansiva”. (Universidad Popular del Cesar et al., 2023)

### **2.2.13. Métodos para controlar los costos de la empresa**

Los métodos para controlar los costos de la empresa son prácticas concretas diseñadas para aplicar de manera efectiva las técnicas de gestión de costos. Estas estrategias asisten a las organizaciones en supervisar y disminuir sus costos, mejorando de esta manera la utilización de los recursos y favoreciendo una gestión financiera más eficaz y competitiva.

A continuación, se describen algunos de los métodos más comúnmente empleados para lograr un control de costos eficaz.

#### **2.2.13.1. Planificación del presupuesto**

El presupuesto debe ser detallado y poseer estimaciones de costos de manera eficaz, dentro del mismo se deben prever cambios de alza los precios reales. Cuando se planifica el presupuesto es importante considerar riesgos durante el desarrollo de un proyecto determinado, esto es posible por medio de la asignación de un porcentaje estimado desde el inicio.

Según Asana (2024) para planificar es necesario considerar:

“Número de miembros del equipo necesarios para el proyecto Tiempo estimado que tardará el proyecto en completarse Materiales necesarios para el proyecto”. (p.4)

### **2.2.13.2. Supervisión de gastos**

Asana (2024) “Una buena opción para controlar los gastos durante un proyecto es establecer hitos (punto específico). “En cada hito, puedes evaluar los gastos y asegurarte de que el proyecto se mantenga dentro del alcance”. (p.5)

### **2.2.13.3. Uso de sistemas de control de cambios**

Se utiliza un sistema capaz de ser verificado en tiempo real por cualquiera de los miembros del equipo de trabajo. Para cada encargado se asigna tiempo específico de respuesta o entrega.

Asana (2024) indica que “esto ayuda a evitar la corrupción del alcance porque te permite prepararte para los cambios a medida que ocurren y adaptar el proyecto en consecuencia”. (p.5).

### **2.2.13.4. Administración del tiempo**

Asana (2024) indica que “la gestión del tiempo es una técnica importante en el control de costos porque cuando aumenta el tiempo total de un proyecto, también lo hace el costo total. Mantenerse dentro del cronograma estimado es una de las mejores formas de no excederse del presupuesto” (p.6).

### **2.2.13.5. Seguimiento del valor ganado**

Asana (2024) dice que “este método de control de costos requiere algunos conocimientos de contabilidad, pero puede ayudarte a comprender cuándo surgirán las variaciones de costos y, en última instancia, evitar que ocurran en proyectos futuros”. (p.7)

## **2.2.14. Definición de servicios**

“El conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o se suministran con la venta. Los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen

en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo". (Salazar et al., 2019)

### **2.2.15. Costos de servicios**

(Ferro, 2017) afirma: "El costo de un bien o servicio adquirido es la suma del precio que debe pagarse por su adquisición al contado y de la pertinente porción asignable de los costos de compras y control de calidad" (p.165).

### **2.2.16. Características de los servicios**

Todo servicio posee sus propias características, en donde según la calidad en el servicio o producto que se brinde, se muestra la diferencia entre uno y otro. Entre las características se encuentran las siguientes:

- El beneficio del servicio no reside en un objeto tangible, sino en las sensaciones y resultados que genera en el cliente.
- Los servicios requieren una demostración práctica para que el cliente pueda evaluarlos antes de adquirirlos.
- La calidad de un servicio solo puede apreciarse a través de una experiencia directa.
- Antes de contratar un servicio, el cliente necesita una muestra o prueba de su valor.
- No se puede almacenar, empaquetar y/o devolver.
- El cliente es el único juez.
- El cliente es quien determina el nivel de calidad. (Instituto Nacional de Aprendizaje, 2019, p.1)

### **2.2.17. Contratos**

Puede deducirse que el concepto de contrato es un concepto clásico que lo contempla como un acuerdo de voluntades de dos o más personas, dirigido a crear obligaciones entre ellas (Estruch y Verdera, 2019, p. 17).

El contrato constituye una manifestación de la autonomía privada y de su correlato, la libertad de contratación. La libertad contractual puede fundamentarse en el reconocimiento de la dignidad de la persona y el libre desarrollo de la personalidad, así como en la consagración de la libertad de empresa en el marco de la economía de mercado (Estruch y Verdera, 2019, p. 18).

### **2.2.18. Empresas privadas**

Para la Comisión Europea, [...] se considerará empresa toda entidad, independientemente de su forma jurídica, que ejerza una actividad económica (Navío, 2023, p. 4)

Según quien ostente la titularidad de su capital, la empresa puede ser de titularidad pública, si pertenece total o mayoritariamente al sector público, privada, si pertenece a personas físicas o jurídicas privadas, o mixta cuando el capital se reparte entre entidades públicas y privadas (Navío, 2023, p. 11)

### **2.2.19. Empresas públicas**

“Las empresas públicas son aquellas cuyo capital y gestión están en manos del Estado, ya sea a nivel nacional, regional o local. Su objetivo principal suele estar orientado al bienestar social, la provisión de servicios esenciales y la promoción del desarrollo económico”. (Mirada, 2024)

### **2.2.20 Centros de costo**

Para Westreicher (2020) Los centros de costo son herramientas esenciales para una gestión eficiente de los recursos. Al asignar el presupuesto de manera precisa las empresas

garantizan que cada área reciba los fondos necesarios para alcanzar sus objetivos y contribuir al éxito con la gestión del negocio. (p.p 1-3)

### **2.2.20.1. Clasificación de centros de costo**

La categorización de los centros de costo es un procedimiento que estructura los distintos departamentos o secciones de una empresa de acuerdo con su rol en la generación de gastos. Esta división facilita un análisis más detallado de los gastos, lo que a su vez permite una gestión eficaz y centrada en la mejora de la productividad y rentabilidad de cada sector. Al categorizar los centros de costos, la empresa puede identificar de manera más efectiva las áreas que tienen un mayor impacto económico y mejorar la utilización de los recursos asignados.

Los centros de costos se pueden clasificar de la siguiente manera:

- **Administrativos:** Estos están relacionados con la gestión de la empresa. Nos referimos, por ejemplo, a la gestión general y financiera.
- **Servicios:** Son creados para brindar apoyo a otras áreas.
- **Ventas:** Las empresas suelen invertir en equipos de ventas y publicidad para llegar al público.
- **Producción:** Son aquellas áreas donde las materias primas se transforman en el producto final que se entregará al consumidor. Esto se realiza a través de varios procedimientos.

Otra manera de poder clasificar los centros de costos es la siguiente:

- **Principales:** Son aquellos que están directamente involucrados en la producción de bienes.
- **Auxiliares:** Generan costes indirectos como seguridad y el área de sistemas. (Westreicher, 2020, p 5).

### **2.2.21. Cuenta de Explotación**

La cuenta de explotación es un informe financiero que detalla los ingresos y gastos incurridos por una empresa durante un período específico, enfocándose exclusivamente en las operaciones relacionadas con la actividad principal de la empresa, excluyendo elementos no operativos como inversiones o gastos financieros. (Dobaño, 2024, párr.1)

#### **2.2.21.1. Estructura de la cuenta de explotación**

La estructura de la cuenta de explotación hace referencia a la disposición detallada de los ingresos y gastos operativos de una empresa en un periodo específico. Esta estructura facilita la descomposición y el análisis de los distintos elementos que inciden directamente en la rentabilidad de las operaciones fundamentales de la empresa. Al incorporar los ingresos generados por la actividad comercial, los costos de producción y otros gastos operativos, se obtiene una perspectiva clara sobre la eficacia y rentabilidad de la empresa. Esto facilita la toma de decisiones estratégicas fundamentadas en datos financieros precisos.

Su estructura se compone de:

**Ingresos de explotación:** Incluyen las ventas netas y otros ingresos operativos.

**Gastos de explotación:** Comprenden el coste de los bienes vendidos, gastos generales y administrativos, gastos de venta y marketing, y otros gastos operativos.

**Resultado de explotación (EBIT):** Es la diferencia entre los ingresos y gastos de explotación, reflejando la rentabilidad operativa de la empresa. (Dobaño, 2024, párr.16-18)

### **2.2.22. Etapas de la selección de un sistema de contabilidad de costos**

La contabilidad de costos analiza los puntos desde las etapas existentes en búsqueda de mejoras en el sistema.

Según Chang et. al. (2019):

Existen dos importantes clasificaciones funcionales de los sistemas usados para determinar los costos, uno de ellos es el conocido como costeo por órdenes de trabajo y la otra sería contabilidad de costos por procesos. El primer método acumula los costos de acuerdo con órdenes específicas, lotes o pedidos de clientes. El segundo método es más apropiado para sistemas de producción continua en los cuales no es posible establecer distinciones entre las unidades individuales de producción. (p.3)

### **2.2.23 Control interno:**

Según Grajales (2022) en la revista virtual Universidad Católica del Norte indica:

El concepto de control interno ha sido revisado por Chen (2016), quien identifica que este restringe la forma de actuar oportunista de las directivas y ayuda a disminuir el conflicto organizacional, por mecanismos como el seguimiento y la motivación. De la misma forma, Liao & Deng (2016), plantean el control interno como un aspecto que, al mejorar la calidad de la información contable, ayuda a disminuir la incertidumbre organizacional, y a su vez previene la manipulación de la información financiera (Gao & Zhang, 2019) (p 6).

### **2.2.24. Margen de utilidad bruta:**

El margen bruto viene a ser el beneficio que recibe una empresa por la comercialización de un producto o servicio o lo que es lo mismo, la diferencia entre el ingreso derivado por las ventas y el costo de producción sin considerar los impuestos, gastos de personal y otros costos (Talavera, 2019).

El margen de utilidad bruta se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Margen de utilidad bruta} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de los bienes vendido}}{\text{Venta}}$$

### **2.2.25. El análisis de costo-beneficio**

Según la base de teorías científicas de la investigación, del autor Paulina Otiniano, en su trabajo de investigación titulado “Análisis del Costo Beneficio en la Decisión de Inversión en Activo Fijo para el Proceso Productivo de la Empresa Inversiones Westin E.I.R.L. períodos 2020-2021” (2021), indica que el análisis costo - beneficio es una metodología que tiene como objetivo evaluar los costes y beneficios de un proyecto, con el propósito de establecer si el proyecto es deseable desde el punto de vista del bienestar social y, si lo es, en qué medida. Para ello, los costes y beneficios deben ser cuantificados, y expresados en unidades monetarias, con el fin de poder calcular los beneficios netos del proyecto. (p 15).

### **2.1.26. Variación del costo:**

“La variación de costos es la diferencia entre el costo esperado de un proyecto (o el monto presupuestado) y el costo real del proyecto (o la cantidad gastada). Cuando el valor es positivo, indica que el proyecto está por debajo del presupuesto, mientras que una variación negativa señala que los costos del proyecto son mayores a los presupuestados”. (Asana, 2025).

En síntesis, el marco conceptual desarrollado en este capítulo proporciona los fundamentos teóricos necesarios para comprender la importancia y aplicabilidad de un sistema de contabilidad de costos por contratos dentro del contexto de una empresa de servicios como Eulen de Costa Rica S.A. La revisión de conceptos clave como los elementos del costo, la clasificación de los contratos de servicios, la contabilidad de costos y las metodologías para su cálculo, permite establecer una base sólida para el análisis comparativo entre el costo presupuestado y el costo real en contratos específicos, como los de limpieza para Mapfre y Banco Santander. Este sustento teórico no solo orienta el diseño del sistema propuesto, sino que también permite evaluar su impacto en la toma de decisiones administrativas y en la eficiencia operativa de la empresa.

## **2.3. MARCO CONTEXTUAL**

### ***2.3.1. Características Geográficas del Lugar***

EULEN Costa Rica tiene su sede en Zapote, un distrito de la provincia de San José, en la capital del país. Zapote es una zona estratégica en San José, con una infraestructura avanzada que facilita el acceso a otras partes de la ciudad y del país. La proximidad a las principales vías de comunicación, como la autopista General Cañas, es fundamental para la movilidad de los

servicios prestados por EULEN en diferentes provincias y cantones del país, lo que le permite operar con eficiencia y ampliar su cobertura geográfica (EULEN, 2024, s.p)

### ***2.3.2. Características Demográficas de la Población Participante***

Aunque no se brindan datos exactos de EULEN Costa Rica, a nivel global, el Grupo EULEN emplea a más de 75,000 personas en 11 países. La población trabajadora de EULEN Costa Rica probablemente incluye empleados de diversos niveles socioeconómicos, dada la amplitud de los servicios prestados, como limpieza, seguridad, mantenimiento y otros servicios especializados. La empresa promueve un ambiente inclusivo y diversificado, lo cual se refleja en la amplia gama de perfiles profesionales que conforman su equipo (EULEN, 2024, s.p)

### ***2.3.3. Reseña Histórica de la Institución***

La empresa EULEN fue fundada en 1962 en España por David Álvarez Díez, bajo el nombre inicial de Central de Limpieza El Sol. Desde sus primeros años, la empresa se dedicó a la prestación de servicios de limpieza, pero con el tiempo, expandió su oferta para incluir una amplia gama de servicios como seguridad, mantenimiento y más. El crecimiento internacional de EULEN comenzó en la década de 1980, expandiéndose a otros países, incluidos Portugal, Estados Unidos, México, Colombia, y Costa Rica, entre otros.

En Costa Rica, EULEN inició sus operaciones como parte de la estrategia de expansión del grupo, brindando servicios especializados que cubren diversas áreas del sector de externalización de servicios. La empresa ha logrado adaptarse a las demandas del mercado local, manteniendo un alto estándar de calidad y compromiso con la responsabilidad social y la sostenibilidad. A lo largo de los años, EULEN ha evolucionado, consolidándose como líder en su sector, gracias a su enfoque en la innovación, la mejora continua de sus procesos, y el bienestar de sus empleados.

La historia de EULEN se caracteriza por una evolución constante, basada en el crecimiento estratégico y la adaptación a las necesidades del mercado. La empresa ha pasado de ser un pequeño proveedor de servicios de limpieza a convertirse en un referente global en la prestación de servicios especializados, con una sólida presencia en varios países, incluida Costa Rica. (EULEN, 2024, s.p)

#### **2.3.4. Misión y Visión de la Empresa**

**Misión:** La misión de EULEN es ser un aliado estratégico para sus clientes, brindando soluciones profesionales, accesibles, innovadoras y sostenibles, siempre comprometidos con los valores éticos y la mejora continua en todos los aspectos de la gestión empresarial.

**Visión:** La visión de EULEN es ser líderes en la prestación de servicios especializados, reconocidos a nivel mundial por la calidad de sus soluciones y su compromiso con la sostenibilidad, la innovación y el desarrollo de sus empleados y clientes. (EULEN, 2024, s.p)

#### **2.3.5. Políticas y Valores**

EULEN se rige por valores fundamentales que guían su funcionamiento, tales como:

**Excelencia en el servicio:** Compromiso con la mejora continua y la calidad.

**Innovación:** Desarrollo de soluciones creativas que optimicen recursos.

**Responsabilidad social y ambiental:** Generación de valor para la sociedad y el medio ambiente. (EULEN, 2024, s.p)

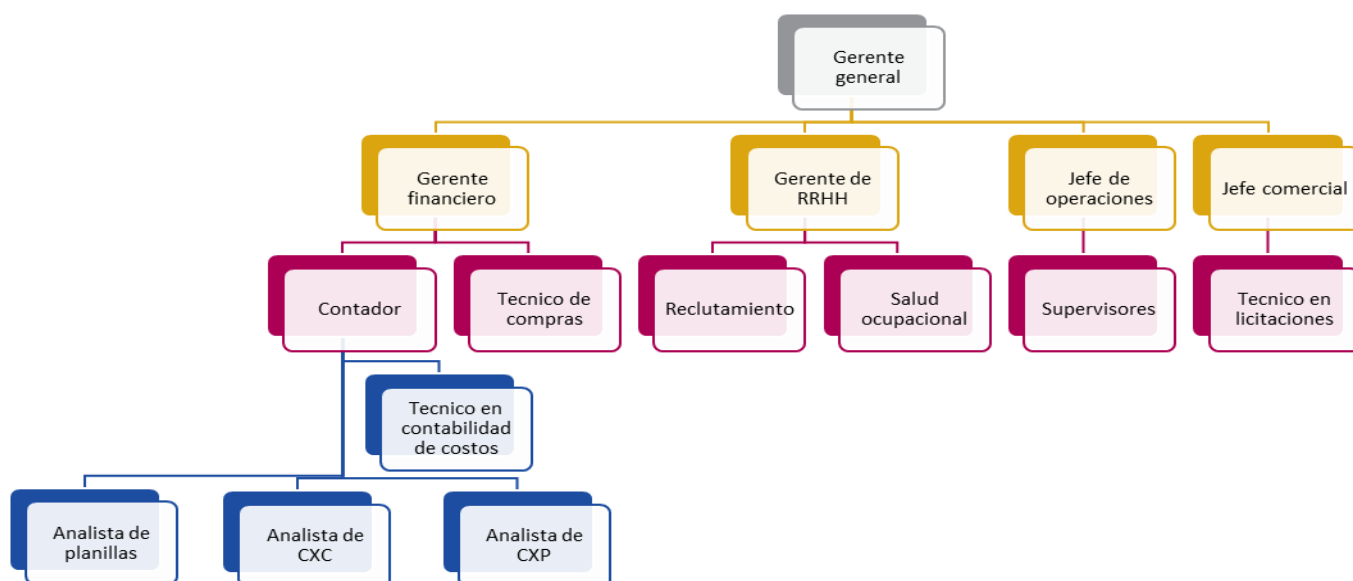
**Lealtad y compromiso:** Relación duradera y de confianza con clientes y empleados.

#### **2.3.6. Organigrama y Estructura**

EULEN Costa Rica forma parte de una estructura corporativa global que opera en diversas líneas de negocio, como la limpieza, la seguridad y el mantenimiento. La empresa está organizada en departamentos funcionales que incluyen recursos humanos, gestión de calidad,

operaciones y más, permitiendo un enfoque eficiente en cada área. La dirección general supervisa las operaciones locales y mantiene alineados los objetivos estratégicos de la empresa con las metas globales del Grupo EULEN. (EULEN, 2024, s.p)

Actualmente Eulen de Costa Rica S.A. cuenta con alrededor de 800 empleados, entre personal operativo y administrativo, la empresa cuenta con 3 supervisores que se encuentran distribuidos alrededor de todo el territorio nacional.



**Fuente: Elaboración propia**

Una breve explicación de cómo funciona el organigrama en la compañía se puede desarrollar según cada puesto de trabajo:

- Gerente general: Ocupa uno de los lugares más altos de la compañía, desempeña la responsabilidad de administrar toda la empresa, planificar sobre el camino que la empresa debe ir, así como la toma de decisiones críticas en la empresa, debe motivar y liderar a los demás empleados a cargo.
- Gerente financiero: Es el encargado de manejar todos los temas financieros de la empresa, los flujos de efectivo, supervisar los activos de la empresa, los ingresos y gastos que la misma pueda estar presentando, así como de autorizar todos aquellos pagos extraordinarios que se realicen o de autorizar cualquier situación a nivel financiero que se presente.

- Técnico en compras: Este puesto se define básicamente en la persona que se encarga de suplir todas las necesidades a nivel de bienes o servicios que se necesiten en la compañía, debe buscar los proveedores ya definidos o bien los nuevos para comprar todo lo que se necesite según las exigencias que se presenten.
- Contador: Este puesto se desempeña con la responsabilidad de revisar todos los registros contables que se den, debe evaluar la información que el encargado de cuentas por pagar y cuentas por cobrar presenten por si llega a existir alguna inconsistencia, se encarga de cumplir con todas las obligaciones tributarias, así como los diferentes estados financieros de la empresa.
  - Técnico en contabilidad de costos: Se encarga de velar por la rentabilidad de cada contrato con los clientes y mayorizar la utilidad.
  - Analista de cuentas por pagar: Este será el encargado de registrar todas las facturas que se deban pagar, así como realizar los pagos a los diferentes proveedores que se tengan para evitar alguna sanción o multa por atraso en los pagos. Hay 2 puestos de cuentas por pagar en auxiliar contable y el encargado de pagos.
  - Analista de cuentas por cobrar: Es el encargado de facturar todos los servicios que se den, así como de cobrar a los clientes para obtener los ingresos en la empresa y evitar en lo brevedad posible que los clientes se atrasen en sus pagos.
  - Analista en planillas: Su puesto se desempeña reportando todos los pagos de los empleados, ya sea de mano de obra directa o indirecta, se encargará de velar por el pago de los salarios de cada persona que esté en la compañía.
- Gerente de Recursos humanos: Se encarga de velar por la relación entre los empleados, que exista un clima laboral agradable en la medida que se pueda, se encargará de temas relacionados con el rendimiento de cada empleado, actividades laborales, así como de motivar e incentivar a las personas para que se sientan bien en las actividades que desempeñan.
  - Reclutamiento: La persona encargada tiene la responsabilidad de contratar a las nuevas personas que serán parte de la empresa, debe actualizar los

procedimientos de contratación según la necesidad del puesto, así como de entrevistar y contratar a la persona que mejor se adapte a las necesidades que se presenten.

- Salud Ocupacional: El encargado realiza una evaluación de los puestos de trabajo, de cómo se realice la ejecución del puesto para evitar que los empleados sufran algún tipo de accidente, daño o alguna lesión por alguna postura o mal uso de los equipos.
- Jefe de operaciones: Este es el encargado de administrar toda la parte relacionada con limpieza, vela por el buen cumplimiento de las operaciones con los clientes a los cuales se les da el servicio, solucionar cualquier inconformidad que se presente, así como de tomar decisiones del departamento para que la compañía desempeñe sus actividades de la mejor forma.
  - Supervisores: Ellos se encargan de orientar, guiar y ser un líder para las personas que tenga a cargo, así como de rendir cuentas al jefe de operaciones, ya que el supervisor será el “jefe” del área donde se establezca y este mismo será la cara de la empresa con los demás. Deberá reportar el rendimiento de los empleados a cargo, así como de cualquier problema que pueda surgir.
- Jefe comercial: Este se encarga de las relaciones con los clientes y visitas mensuales o renegociaciones.
  - Técnico en licitaciones: El encargado de montar todas las ofertas o licitaciones con los clientes con todo proceso debido.

### **Líneas de Negocio:**

Esta compañía se desempeña en ofrecer servicios generales a empresas, principalmente limpieza general de instalaciones, entre sus principales clientes están empresas financieras, municipalidades y hospitales, los mismos ubicados en toda el área nacional, a continuación, se desglosan los tipos de servicios que Eulen de Costa Rica brinda a sus clientes.

Empresa	Servicio Brindado
Eulen de Costa Rica S.A.	Limpieza convencional
	Limpieza industrial
	Limpieza hospitalaria
	Mantenimiento de fachadas
	Mantenimiento Industrial

Seguidamente se detalla cada uno de estos servicios:

- Limpieza Convencional:

Este tipo de limpieza abarca todo lo que son edificios administrativos en los cuales hay oficinas, cubículos, salas de reuniones, comedores, baños entre otros. Es el tipo de servicio con mayor cantidad de clientes que tiene Eulen de Costa Rica y principalmente el sector bancario.

- Limpieza Industrial:

Abarca las grandes empresas o plantas de producción, actualmente la empresa se está incursionando en el sector de la industria Médica, además de fábricas de dispositivos electrónicos.

- Limpieza Hospitalaria:

Este es otro de los sectores fuertes de la empresa, ya que con la experiencia y trayectoria que ha tenido durante los últimos 20 años, actualmente brinda en servicio de limpieza a los principales hospitales del país.

- Mantenimiento de fachadas:

Eulen de Costa Rica cuenta con una cuadrilla de personal altamente capacitado para brindar servicio de limpieza de fachadas en los edificios, entre las actividades que estos realizan están, la corta de zacate, el lavado de aceras, la limpieza de ventanales externos en edificios, desinfección y nebulización de edificios.

- Mantenimiento Industrial:

A principios del año 2020 la empresa inició con el negocio de mantenimiento industrial de maquinarias en empresas manufactureras, actualmente le brinda este servicio a una de las principales fábricas de bebidas del país. - Seguridad Privada: Por otra parte, Seguridad Eulen S.A. brinda este servicio a diversos clientes en el territorio nacional, entre estos, algunos Call Center, Televisoras, Centros de recreación y hoteles. - Seguridad Aeroportuaria: El principal negocio de Seguridad Eulen es brindando este servicio en los aeropuertos, ya que actualmente está en el Aeropuerto Juan Santa María en Alajuela y Daniel Oduber en Guanacaste (EULEN, 2024, s.p).

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

El presente estudio se enmarca en un enfoque cualitativo, con un alcance descriptivo y un diseño no experimental, ya que se analiza la información tal como ocurre en su contexto natural, sin manipulación de variables. La investigación se orienta a comprender cómo se gestionan los elementos del costo en los contratos de servicios de Eulen de Costa Rica S.A., a partir de la revisión de documentos y reportes proporcionados por el departamento de licitaciones, los cuales incluyen datos sobre costos cotizados y ejecutados. Se trabajó con información aportada por los departamentos de licitaciones, operaciones, contabilidad de costos y financiero, respetando

criterios de inclusión que garantizaron la relevancia y confidencialidad de los datos utilizados. A través del análisis de contenido, se identificaron prácticas y aspectos clave en el control de costos, lo que permitió interpretar la dinámica interna de la empresa en la gestión contractual y proponer posibles mejoras en sus procesos administrativos.

### **3.1. ENFOQUE**

En este estudio se encontró que es necesario adoptar un enfoque cualitativo, el cual permita recopilar y analizar información detallada de cada contrato gestionado por el departamento de licitaciones, incluyendo servicios adicionales, con el fin de comprender cómo se realiza actualmente el control de costos en Eulen de Costa Rica S.A. Esta recopilación de datos busca evidenciar prácticas internas relacionadas con la conciliación de costos cotizados frente a los costos reales, lo que facilita la identificación de posibles inconsistencias, como la asignación errónea de gastos a centros de costo no correspondientes. La información analizada se obtuvo a través de documentos internos, plantillas de revisión y registros generados por los equipos responsables de los contratos. Esta metodología posibilita una interpretación profunda del proceso de gestión de costos, permitiendo proponer mejoras que fortalezcan los mecanismos de control y seguimiento dentro de la organización. La importancia de implementar un sistema estructurado de costos radica en brindar mayor claridad sobre la administración de cada contrato, fomentando decisiones informadas y una gestión más eficiente de los recursos operativos.

### **3.2 ALCANCE**

Este estudio corresponde a una investigación de tipo descriptivo, ya que su propósito principal es detallar y comprender cómo se lleva a cabo el proceso de control de costos en los contratos de servicios gestionados por Eulen de Costa Rica S.A. El nivel descriptivo se caracteriza por permitir una aproximación profunda a los hechos, procesos o situaciones sin intervenir en ellos

ni establecer relaciones causales o correlacionales. A través del análisis de documentos internos, reportes de licitaciones y registros administrativos, se busca caracterizar las prácticas actuales relacionadas con los costos cotizados y los realmente ejecutados. De esta forma, el estudio describe el fenómeno en su contexto natural, permitiendo una interpretación cualitativa de los elementos clave que intervienen en la gestión de costos por contrato.

### **3.3 DISEÑO**

El diseño de la investigación es no experimental, es la estrategia en la cual en la investigación se observó la situación sin realizar ningún tipo de intervención o manipulación de ninguna forma. De esta manera, se pudo observar su comportamiento en su entorno natural y analizar su desarrollo. De acuerdo con lo anterior, el diseño de la presente investigación fue no experimental, pues al investigar se observó el comportamiento de las variables en estudio, en su entorno real, y sin realizar ningún tipo de modificación o alteración de su comportamiento durante su estudio. Es decir, evaluó los costos por servicios cotizados versus los reales, sin alterar en ningún momento las conductas naturales de ninguna de dichas variables mediante plantillas de Excel.

### **3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO**

En esta investigación, las unidades de análisis corresponden a los contratos de servicios gestionados por Eulen de Costa Rica S.A., así como a los documentos, reportes internos y registros administrativos asociados al control de los elementos del costo en dichos contratos. El estudio se centra en analizar cómo se estructura y gestiona actualmente la información relacionada con los costos cotizados y los costos reales, con el fin de diseñar una propuesta de estructura de costos que responda a las necesidades operativas y organizacionales de la empresa. Para ello, se estudian de manera detallada los expedientes contractuales, las plantillas de conciliación, los registros contables y la documentación técnica provista por el departamento

de licitaciones, permitiendo comprender el comportamiento actual del sistema y valorar posibles mejoras en su diseño y aplicación.

#### **3.4.1. Población:**

La población está constituida por el conjunto total de contratos de servicios de limpieza que la empresa Eulen de Costa Rica S.A. gestionó durante el año 2023. Estos contratos incluyen la documentación relacionada con los costos cotizados y los costos reales asociados a la prestación del servicio, así como los registros administrativos que permiten el análisis detallado de los elementos del costo involucrados en cada contrato.

#### **3.4.2. Tipo de muestra:**

La muestra está compuesta por un subconjunto representativo de contratos seleccionados de la población total para facilitar el análisis cualitativo. En este caso, se analizaron específicamente los contratos de los clientes Mapfre y Banco Santander, seleccionados bajo criterios de relevancia y disponibilidad de información completa que permitiera un análisis profundo de la conciliación entre costos cotizados y costos reales. La selección se realizó por conveniencia, enfocándose en estos contratos debido a que contaban con suficiente documentación para garantizar la validez de la información y asegurar una revisión exhaustiva.

#### **3.4.3. Criterios de inclusión y exclusión:**

Los criterios de inclusión y de exclusión son condiciones específicas con las que debe o no contar un individuo para ser parte de la muestra seleccionada o, más bien, para que no se le incluya en esta.

***Tabla 4. Criterios de inclusión y exclusión***

<b>Criterios de inclusión</b>	<b>Criterios de exclusión</b>
-------------------------------	-------------------------------

Colaboradores con conocimiento específico en la gestión de costos y presupuestos de contratos de servicio:

**1. Contador:** Responsable de la elaboración y seguimiento de los presupuestos, los informes financieros, la clasificación de los elementos del costo de los contratos. Debe conocer en detalle los costos directos e indirectos asociados a cada contrato.

**2. Asistente de licitaciones:** Encargado de gestionar las ofertas y propuestas comerciales, con conocimiento en los costos asociados a la licitación, el presupuesto y el manejo de los costos directos e indirectos de los contratos.

**3. Gerente de Finanzas:** Conocimiento amplio en la gestión financiera de los contratos, incluyendo el análisis de rentabilidad y la supervisión de la correcta asignación de los costos.

**4. Coordinador de Operaciones o Gerente de Operaciones:** Persona que maneja las operaciones diarias de limpieza y que tiene conocimiento en la asignación de recursos (mano de obra, insumos, materiales) y en la gestión de los centros de costo específicos de cada cliente.

**5. Supervisor de Centros de Costo:** Encargado de la supervisión directa de la asignación de los costos a los diferentes centros de costo de los contratos,

Colaboradores sin conocimiento en gestión de costos e ingresos de contratos o sin relación directa con las operaciones de limpieza o la asignación de recursos financieros:

**1. Gerente de Mercadeo:** No tiene conocimiento directo ni involucramiento en la elaboración o control de presupuestos de los elementos del costo de los contratos, ni en el manejo de los recursos operativos de los contratos de servicio.

**2. Personal de Recursos Humanos:** Aunque pueden participar en la gestión de personal, no están involucrados directamente en el manejo de los presupuestos, los costos operativos ni en la asignación de recursos específicos a los contratos de servicio.

**3. Personal Administrativo General:** Incluye a aquellos que realizan tareas administrativas, pero no están involucrados directamente en el manejo de costos o presupuestos de contratos.

**4. Personal de Soporte (Tecnología, Seguridad, Mantenimiento):** No participan directamente en la toma de decisiones relacionadas con los costos e ingresos de los contratos de servicio.

asegurando la correcta distribución de los recursos y el control de los costos asociados a cada centro.	
---	--

**Fuente:** Elaboración propia.

#### **3.4.4. 3.4.4 Consideraciones éticas:**

Para realizar la presente investigación, se mantuvo la discrecionalidad de los datos reales identificativos de la empresa, para proteger su información financiera y contable, la cual se analizó de forma objetiva y discreta, respetando los niveles de confidencialidad que amerita dicha información, se tomaran en cuenta los números de centro de costo sin mencionar el nombre de los clientes. Se mantendrán los números de centro de costo para poder identificar los clientes, pero se omitirán los nombres de las empresas.

### **3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

La recolección de información se refiere al uso de métodos e instrumentos que permiten obtener toda la información necesaria relacionada con los objetivos del estudio. En este caso, la información se recopila a partir de la documentación y registros proporcionados por el departamento de licitaciones, que incluyen las ofertas y servicios adicionales de cada contrato, donde se pueden identificar los elementos de costo cotizados. Además, se descargan los asientos contables del sistema Softland a hojas de Excel para consolidar y controlar los costos de manera detallada.

Este proceso permite realizar un seguimiento mensual que facilite la comparación entre los costos cotizados y los costos realmente registrados en el sistema, con el fin de detectar variaciones y así verificar el comportamiento de cada contrato. Para este análisis se diseñarán plantillas personalizadas en Excel que faciliten la conciliación de la información y contribuyan a identificar áreas de mejora en la gestión de los contratos.

### 3.6 CATEGORÍAS

*Tabla 5. Cuadro de operacionalización de las categorías*

Objetivo específico	Categoría	Definición Conceptual	Definición Operacional
<b>Investigar los elementos del costo de los contratos de servicio de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander durante el año 2023</b>	Elementos del costo	Horngren (2016) define los elementos del costo como los componentes básicos que conforman el costo total de un producto o servicio. Estos se agrupan en materiales directos, mano de obra directa y costos indirectos.	Se identificará y clasificará cada uno de los elementos del costo presentes en los contratos de limpieza de Mapfre y Banco Santander.
<b>Comparar los costos presupuestados en los contratos de servicio de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander con los costos reales en los contratos durante el año 2023.</b>	Comparación entre el costo presupuestado y real	"El análisis de las desviaciones entre lo presupuestado y lo real permite una mejor toma de decisiones y el ajuste de estrategias para mejorar la rentabilidad" (Garrison et.al, 2021, p. 103).	Se calcularán las diferencias entre los costos presupuestados y los costos reales por contrato, evaluando las desviaciones por cada elemento del costo.

<p><b>Construir una estructura del sistema de costeo de los contratos de servicio de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander para la revisión del costo de los elementos del servicio brindado.</b></p>	<p>Estructura de costos</p>	<p>Se refiere a la organización y clasificación de los costos asociados a un contrato, desglosando los costos fijos y variables. "Una estructura de costos clara y bien organizada es fundamental para maximizar la rentabilidad y la eficiencia operativa" (Kaplan, Atkinson, 1998, p. 126).</p>	<p>Se construirá la estructura de costos de cada contrato, y así realizar una revisión de los elementos del costo brindado.</p>
--	-----------------------------	---	---

**Fuente:** Elaboración propia.

### **3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS.**

En este estudio, los datos recopilados se analizarán mediante el uso de plantillas en Excel, donde se consolidará la información de cada contrato para facilitar su comparación con los registros reales del sistema contable. Se utilizarán diversas plantillas específicas: una para el control de jornadas laborales que será compartida con el departamento de planillas, otra para la verificación de insumos desde el área de proveeduría, asegurando que los consumos no excedan los montos cotizados, y una plantilla principal que integrará la información transaccional contable para controlar los elementos del costo relacionados a cada contrato.

La información se organizará en tablas dinámicas en Excel, permitiendo una revisión detallada y asegurando que cada elemento del costo se asigne correctamente a su centro de costo correspondiente. La información recopilada será suministrada por el departamento de licitaciones y consolidada para realizar la conciliación entre los costos cotizados y los reales. Este análisis facilitará la identificación de discrepancias y permitirá proponer mejoras en el control de costos para cada contrato de servicios gestionado por Eulen. Las plantillas y resultados del análisis serán presentados en el capítulo de resultados.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Los resultados se presentan en función de los objetivos específicos planteados en esta investigación. Para su análisis e interpretación, se utilizaron plantillas en formato Excel que permitieron revisar y desglosar los elementos del costo. Dichas plantillas se encuentran en los anexos del presente trabajo:

### **4.1. Investigar los elementos del costo de los contratos de servicio de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander durante el año 2023:**

Este apartado tiene como objetivo analizar detalladamente los elementos del costo asociados a los contratos de servicio de limpieza ejecutados por la empresa Eulen de Costa Rica S.A. para las entidades Mapfre y Banco Santander durante el año 2023. Por razones de confidencialidad, se emplean nombres ficticios para los contratos.

Se realizó una revisión exhaustiva de los contratos firmados con ambas instituciones, los cuales se encuentran adjuntos en los anexos del presente trabajo. Además, se utilizaron las plantillas en formato Excel correspondientes a las ofertas presentadas, facilitadas por el Departamento de Licitaciones, que permitieron consolidar la información clave de cada contrato.

La información obtenida fue organizada y clasificada según los distintos centros de costo, lo que posibilitó una desagregación precisa de los tipos de costos involucrados y su correcta asignación a las áreas o actividades correspondientes. Las plantillas analizadas incluyen datos relevantes como el monto total contratado, la cantidad de personal asignado, los insumos requeridos, los costos administrativos, así como gastos adicionales tales como seguros, transporte y otros costos indirectos asociados.

El análisis detallado de los elementos del costo permitió identificar con mayor precisión los componentes que afectan cada contrato, brindando así una base sólida para la toma de decisiones estratégicas.

En relación con el contrato denominado “Mapfre”, se trata de una organización aseguradora sin fines de lucro, enfocada en ofrecer protección financiera a sus afiliados, especialmente trabajadores del sector educativo, mediante un seguro mutual de vida y servicios complementarios. A continuación, se presenta el resumen de la estructura de costos de este contrato:

Tabla 1. Resumen de la estructura de costos – Contrato Mapfre (2023)

### RESUMEN DE LA OFERTA

Descripción	Montos en colones	Porcentajes de la oferta
MANO DE OBRA	₡ 4,053,960.04	65.4%
INSUMOS	₡ 1,046,080.79	16.9%
GATOS ADMINISTRATIVOS	₡ 106,166.67	1.7%
<b>SUBTOTAL</b>	₡ 5,206,207.49	
UTILIDAD	₡ 991,656.78	<b><u>16.00%</u></b>
<b>TOTAL A FACTURAR</b>	₡ <b>6,197,864.28</b>	<b>100.0%</b>

<b>IVA 13%</b>	₡ 805,722.36
<b>TOTAL</b>	₡ 7,003,586.63

Fuente: Elaboración del departamento de licitaciones

Por otra parte, en cuanto al Banco Santander es una entidad financiera que ofrece una amplia gama de productos y servicios para personas, pequeñas y medianas empresas, así como corporaciones. Su operación abarca tanto la banca personal y comercial como la banca corporativa y de inversión. A continuación, se detalla el resumen de los elementos del costo de dicho contrato:

Tabla 2. Resumen de la estructura de costos – Contrato Banco Santander (2023)

### RESUMEN DE LA OFERTA

Descripción	Montos en colones	Porcentajes de la oferta
MANO DE OBRA	¢ 16,410,945.62	78.2%
INSUMOS	¢ 1,466,284.08	7.0%
GATOS ADMINISTRATIVOS	¢ 490,300.00	2.3%
<b>SUBTOTAL</b>	¢ 18,367,529.69	
UTILIDAD	¢ 2,623,931.02	<b>12.50%</b>
<b>TOTAL A FACTURAR</b>	<b>¢ 20,991,460.72</b>	<b>100.0%</b>

<b>IVA 13%</b>	¢ 2,728,889.89
<b>TOTAL</b>	<b>¢23,720,350.61</b>

Fuente: Elaboración del departamento de licitaciones

#### **4.2 Comparar los costos presupuestados en los contratos de servicio de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander con los costos reales en los contratos durante el año 2023.**

Este apartado tiene como finalidad comparar los elementos del costo establecidos en las ofertas iniciales de los contratos de servicio de limpieza con los elementos que se presentaron efectivamente durante la ejecución de estos, en el caso de las empresas Mapfre y Banco Santander para el año 2023.

La información presupuestada fue obtenida a partir de las plantillas elaboradas por el Departamento de Licitaciones, que contienen el detalle de los componentes considerados para la operación del servicio, entre ellos: mano de obra, insumos, equipo, transporte, uniformes y otros elementos relacionados directamente con la ejecución del contrato.

Posteriormente, se revisó la información registrada en el sistema administrativo, donde se reflejan los datos asociados al desarrollo real de cada contrato. A través de esta comparación se analizaron variaciones en cantidades, valores y participación relativa de cada elemento del costo.

La revisión detallada permitió identificar si los recursos planificados fueron utilizados según lo previsto, si existieron ajustes en la composición de los elementos del costo o si se incluyeron rubros adicionales no contemplados inicialmente.

Además, se verificó la consistencia de los datos en cada centro de costo, facilitando la detección de posibles inconsistencias o registros pendientes en la estructura documentada.

Este proceso contribuye al fortalecimiento de la planificación operativa y a la mejora en la elaboración de futuras propuestas, asegurando que los elementos del costo considerados reflejen con mayor precisión la realidad del servicio brindado.

## Análisis por empresa

### Ingresos

En el caso del contrato de Mapfre, que entra en vigor en mayo de cada año (de abril a abril), se observa una reducción en los ingresos durante los meses de enero y diciembre, ya que la empresa cierra varias oficinas en esas fechas, enviando al personal a vacaciones.

El contrato con Mapfre se rige por un período anual que va de abril a abril de cada año, sin embargo, entra en vigor efectivamente en el mes de mayo. Durante los meses de enero y diciembre, se observó una reducción en la facturación, ya que la empresa cierra varias oficinas en esos periodos. Como consecuencia, se suspende temporalmente el servicio en ciertas sedes y parte del personal es enviado a disfrutar de sus vacaciones, lo cual implica una disminución en los ingresos percibidos por la empresa durante esos meses.

Centro Costo	Descripción del Centro de Costo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Contrato
1-89-01	Mapfre - Limon	(6,566,601.82)	-											(6,566,601.82)	6,197,864.27
1-89-02	Mapfre - Liberia		(607,470.10)	(607,470.08)	(607,470.10)	(409,129.72)	(409,129.72)	(409,129.72)	(409,129.72)	(409,129.72)	(409,129.72)	(409,129.72)	(259,115.49)	(4,945,433.81)	6,197,864.27
1-89-03	Mapfre - Puntarenas		(607,470.10)	(607,470.10)	(607,470.10)	(409,129.72)	(409,129.72)	(409,129.72)	(409,129.72)	(409,129.72)	(409,129.72)	(409,129.72)	(259,115.49)	(4,945,433.83)	6,197,864.27
1-89-04	Mapfre - Perez Zeledon		(607,470.10)	(607,470.10)	(607,470.10)	(409,129.72)	(409,129.72)	(409,129.72)	(409,129.72)	(409,129.72)	(409,129.72)	(409,129.72)	(259,115.49)	(4,945,433.83)	6,197,864.27
1-89-06	Mapfre - San Carlos		(607,470.10)	(607,470.10)	(607,470.10)	(409,129.72)	(409,129.72)	(409,129.72)	(409,129.72)	(409,129.72)	(409,129.72)	(409,129.72)	(259,115.49)	(4,945,433.83)	6,197,864.27
1-89-07	Mapfre - Alajuela		(1,294,047.94)	(1,294,047.94)	(1,294,047.94)	(1,402,257.70)	(1,402,257.70)	(1,402,257.70)	(1,402,257.70)	(1,402,257.70)	(1,402,257.70)	(1,402,257.70)	(888,096.54)	(14,586,044.26)	6,197,864.27
1-89-08	Mapfre - Heredia		(1,294,047.94)	(1,294,047.94)	(1,294,047.94)	(1,402,257.70)	(1,402,257.70)	(1,402,257.70)	(1,402,257.70)	(1,402,257.70)	(1,402,257.70)	(1,402,257.70)	(888,096.54)	(14,586,044.26)	6,197,864.27
1-89-09	Mapfre - Cartago		(607,470.10)	(607,470.10)	(607,470.10)	(529,440.86)	(529,440.84)	(749,440.86)	(529,440.86)	(529,440.86)	(529,440.86)	(529,440.86)	(335,312.54)	(6,083,808.84)	6,197,864.27
1-89-11	Mapfre - San Ramon		(607,470.10)	(607,470.10)	(607,470.10)	(409,129.72)	(409,129.72)	(409,129.72)	(409,129.71)	(409,129.71)	(409,129.71)	(409,129.72)	(259,115.49)	(4,945,433.80)	6,197,864.27
1-89-12	Mapfre - Guapiles		(607,470.09)	(607,470.10)	(607,470.09)	(409,129.71)	(409,129.72)	(409,129.71)	(409,129.71)	(409,129.71)	(409,129.71)	(409,129.72)	(259,115.49)	(4,945,433.76)	6,197,864.27
1-89-13	Mapfre - Turrialba		(607,470.09)	(607,470.10)	(607,470.09)	(409,129.71)	(409,129.72)	(409,129.71)	(409,129.71)	(409,129.71)	(409,129.71)	(409,129.69)	(259,115.48)	(4,945,433.72)	6,197,864.27
<b>Total general</b>		<b>(6,566,601.82)</b>	<b>(7,447,856.66)</b>	<b>(7,447,856.66)</b>	<b>(7,447,856.66)</b>	<b>(6,197,864.28)</b>	<b>(6,197,864.28)</b>	<b>(6,417,864.28)</b>	<b>(6,197,864.27)</b>	<b>(6,197,864.27)</b>	<b>(6,197,864.27)</b>	<b>(6,197,864.27)</b>	<b>(3,925,314.04)</b>	<b>(76,440,535.76)</b>	<b>68,176,506.97</b>

En el caso del contrato con Banco Santander, este entró en vigor en marzo de 2023.

Durante el análisis se detectaron varias situaciones relevantes:

- En enero, se brindó un servicio especial a solicitud del cliente, el cual no fue facturado, afectando los ingresos esperados para ese mes.
- En noviembre, algunas sedes del Banco fueron cerradas, lo que provocó una reducción en la facturación mensual correspondiente a esas ubicaciones.

Estas variaciones evidencian la importancia de documentar adecuadamente los cambios operativos solicitados por el cliente y de establecer mecanismos de control que aseguren la facturación oportuna de todos los servicios prestados.

Centro de costo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
BS - Uruca	639,550.31	137,046.49										
BS - Cobros Rohmoser	355,305.73	355,305.73	355,305.73	355,305.73	355,305.73	355,305.73	355,305.73	355,305.73	355,305.73	355,305.73	118,435.24	
BS - Alajuela Catedral	454,791.33	454,791.34	454,791.33	454,791.34	454,791.34	454,791.33	454,791.33	454,791.33	454,791.33	454,791.33	454,791.33	454,791.33
BS - Cartago	454,791.33	454,791.34	454,791.33	454,791.34	454,791.34	454,791.33	454,791.33	454,791.33	454,791.33	454,791.33	454,791.33	454,791.33
BS - Curridabat - Plaza del Sol	454,791.33	454,791.34	454,791.33	454,791.34	454,791.34	454,791.33	454,791.33	454,791.33	454,791.33	454,791.33	454,791.33	454,791.33
BS - Guadalupe	312,669.04	312,669.05	312,669.05	312,669.05	312,669.05	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04
BS - Guápiles	312,669.04	312,669.05	312,669.05	312,669.05	312,669.05	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04
BS - Laureles	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04
BS - Liberia Santa Rosa	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04
BS - Lindora/Santa Ana	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04
BS - Moravia	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04
BS - Multiplaza	554,276.93	554,276.93	554,276.93	554,276.93	554,276.93	554,276.93	554,276.93	554,276.93	554,276.93	554,276.93	554,276.93	554,276.93
BS - Oficinas Centrales La Sabana	10,943,416.38	10,943,416.38	10,943,416.38	10,943,416.38	10,943,416.38	10,943,416.40	10,943,416.39	10,943,416.38	10,943,416.39	10,943,416.38	10,943,416.39	10,943,416.40
BS - Paseo de las Flores	412,154.64	412,154.64	412,154.64	412,154.64	412,154.64	412,154.64	412,154.64	412,154.64	412,154.64	412,154.64	412,154.64	412,154.64
BS - Perez Zeledón	383,730.19	383,730.19	383,730.19	383,730.19	383,730.19	383,730.19	383,730.19	383,730.19	383,730.19	383,730.19	383,730.19	383,730.19
BS - Plaza tempo - Avenida Escazu	568,489.16	568,489.16	568,489.16	568,489.16	568,489.16	568,489.16	568,489.16	568,489.16	568,489.16	568,489.16	568,489.16	568,489.16
BS - Rohmoser	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	104,223.01	
BS - Sábana Sucursal	284,244.58	284,244.58	284,244.58	284,244.58	284,244.58	284,244.58	284,244.58	284,244.58	284,244.58	284,244.58	284,244.58	284,244.58
BS - San Francisco Heredia	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	104,223.01	
BS - San José	454,791.33	454,791.33	454,791.33	454,791.33	454,791.33	454,791.33	454,791.33	454,791.33	454,791.33	454,791.33	454,791.33	454,791.33
BS - San Ramón	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04
BS - Terramall	341,093.50	341,093.50	341,093.50	341,093.50	341,093.50	341,093.50	341,093.50	341,093.50	341,093.50	341,093.50	341,093.50	341,093.50
BS - Tibás	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	104,223.01	
BS - Torre Scotia Sucursal	639,550.31	639,550.31	639,550.31	639,550.31	639,550.31	639,550.31	639,550.31	639,550.31	639,550.31	639,550.31	402,679.82	284,244.58
BS - Trejos Montealegre	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04
BS - Heredia	312,669.04	312,669.05	312,669.04	312,669.05	312,669.05	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04
BS - Los Sueños	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04
BS - Desamparados	312,669.04	312,669.05	312,669.05	312,669.05	312,669.05	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	104,223.01	
BS - Global Park	312,669.04	312,669.05	312,669.05	312,669.05	312,669.05	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04	312,669.04
<b>Total general</b>	<b>21,631,012.65</b>	<b>21,128,508.91</b>	<b>20,991,462.38</b>	<b>20,991,462.42</b>	<b>20,991,462.42</b>	<b>20,991,362.40</b>	<b>20,991,462.35</b>	<b>20,991,462.34</b>	<b>20,991,462.35</b>	<b>20,991,462.34</b>	<b>19,683,937.25</b>	<b>19,030,174.74</b>

### Mano de obra

Durante la comparación de la mano de obra se identificaron discrepancias debido a diversos hallazgos, tales como:

- Errores en la asignación de horas que pertenecían a otros contratos. Por ejemplo:

Mes	Quincena	Centro Costo	Descripción del Centro de Costo	Cuenta Contable	Descripción de la Cuenta Contable	Presupuestado	Real	Diferencia
Marzo	Primera	1-70-69	SANTANDER - San Francisco Heredia	61-01-01	Salarios	80,704.46	190,756.80	110,052.34
Mayo	Primera	1-89-02	MAPFRE - Liberia	61-01-01	Salarios	73,367.69	101,586.00	28,218.31
Mayo	Primera	1-89-03	MAPFRE - Puntarenas	61-01-01	Salarios	73,367.69	94,813.60	21,445.91
Mayo	Segunda	1-89-03	MAPFRE - Puntarenas	61-01-01	Salarios	73,367.69	88,041.20	14,673.51
Mayo	Segunda	1-89-04	MAPFRE - Perez Zeledón	61-01-01	Salarios	73,367.69	95,378.40	22,010.71

- Inconsistencias en jornadas contratadas. Por ejemplo:

<i>Empleado</i>	<i>Centro de Costo</i>	<i>Descripción</i>	<i>Jornada</i>	<i>Jornada contrato</i>
9297	1-89-08	MAPFRE - Heredia	43.00	43.50
9344	1-89-08	MAPFRE - Heredia	48.00	40.00

- Errores en pago de planilla, tales como:
  1. No rebajar ausencias y aplicar coberturas incorrectamente.
  2. Pagar más horas de las cotizadas
  3. Pagar horas de contrato adicionales por cobertura de comodines.
  4. Realizar trabajos especiales sin cobrarlos al cliente.

<b>Mes</b>	<b>Quincena</b>	<b>Centro Costo</b>	<b>Descripción del Centro de Costo</b>	<b>Cuenta Contable</b>	<b>Descripción de la Cuenta Contable</b>	<b>Presupuestado</b>	<b>Real</b>	<b>Diferencia</b>
Enero	Primera	1-70-78	SANTANDER - Oficinas Centrales La Sabana	61-01-01	Salarios	2,824,656.05	2,851,651.71	26,995.66

<b>Mes</b>	<b>Quincena</b>	<b>Centro Costo</b>	<b>Descripción del Centro de Costo</b>	<b>Cuenta Contable</b>	<b>Descripción de la Cuenta Contable</b>	<b>Presupuestado por quincena</b>	<b>Real</b>	<b>Diferencia</b>
Enero	Primera	1-70-49	SANTANDER - Global Park	61-01-01	Salarios	80,704.46	92,658.14	11,953.68
Febrero	Segunda	1-70-65	SANTANDER - Rohrmoser	61-01-01	Salarios	80,704.46	156,668.95	75,964.49
Abril	Segunda	1-70-65	SANTANDER - Rohrmoser	61-01-01	Salarios	80,704.46	95,095.81	14,391.35
Abril	Segunda	1-70-49	SANTANDER - Global Park	61-01-01	Salarios	80,704.46	95,095.81	14,391.35
Mayo	Segunda	1-89-02	MAPFRE - Liberia	61-01-01	Salarios	73,367.69	81,268.80	7,901.11
Mayo	Segunda	1-89-11	MAPFRE - San Ramon	61-01-01	Salarios	73,367.69	80,140.71	6,773.02
Junio	Primera	1-70-62	SANTANDER - Perez Zeledón	61-01-01	Salarios	99,046.38	118,517.00	19,470.62
Junio	Segunda	1-70-62	SANTANDER - Perez Zeledón	61-01-01	Salarios	99,046.38	118,517.00	19,470.62
Septiembre	Primera	1-89-09	MAPFRE - Cartago	61-01-01	Salarios	73,367.69	86,393.04	13,025.35
Septiembre	Segunda	1-89-03	MAPFRE - Puntarenas	61-01-01	Salarios	73,367.69	131,497.41	58,129.72
Septiembre	Segunda	1-70-55	SANTANDER - Liberia Santa Rosa	61-01-01	Salarios	80,704.46	87,476.86	6,772.40

## Insumos

Al comparar el costo de insumo de Mapfre si bien en algunos meses se superó el monto mensual presupuestado en insumos, el acumulado anual mostró un ahorro, dado que no se consumió el total presupuestado.

Centro Costo	Descripción del Centro de Costo	Cuenta Contable	Descripción de la Cuenta Contable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total real anual	Contrato mensual	Contrato anual
1-89-02	Mapfre - Liberia	61-06-04	Suministros de Limpieza	26,755.00	30,814.58	28,237.84	37,641.87	29,591.48	16,570.86	16,570.86	20,740.34	29,596.06	19,607.70	22,038.06	22,038.06	300,202.71	87,173.40	1,046,080.79
1-89-03	Mapfre - Puntarenas	61-06-04	Suministros de Limpieza	13,850.00	30,524.39	19,317.44	11,650.00	19,700.39	16,288.03	18,058.03	29,415.89	26,515.89	43,231.80	23,072.89	23,072.89	274,697.64	87,173.40	1,046,080.79
1-89-04	Mapfre - Perez Zeledon	61-06-04	Suministros de Limpieza	7,405.00	17,126.20	17,341.00	19,688.03	26,165.60	19,432.10	19,432.10	17,380.60	26,471.60	26,471.60	28,779.53	31,329.64	257,023.00	87,173.40	1,046,080.79
1-89-06	Mapfre - San Carlos	61-06-04	Suministros de Limpieza	20,250.00	25,205.45	21,905.85	28,948.22	25,648.22	14,147.72	16,556.22	22,251.22	18,536.22	18,536.22	21,686.22	23,861.22	257,532.78	87,173.40	1,046,080.79
1-89-07	Mapfre - Alajuela	61-06-04	Suministros de Limpieza	41,155.00	66,696.87	92,964.12	94,376.32	86,626.32	72,597.44	64,010.32	63,363.82	72,734.32	87,489.32	94,368.82	90,925.46	927,308.13	174,346.80	2,092,161.57
1-89-08	Mapfre - Heredia	61-06-04	Suministros de Limpieza	55,400.00	90,437.13	91,142.53	92,893.98	92,893.98	71,804.21	73,734.04	76,586.84	70,963.84	63,892.54	87,811.04	90,009.02	957,569.15	174,346.80	2,092,161.57
1-89-09	Mapfre - Cartago	61-06-04	Suministros de Limpieza	20,390.00	28,240.93	28,240.45	28,762.22	28,762.22	22,258.36	25,913.84	23,933.84	16,684.38	9,642.38	21,394.10	23,778.96	278,001.68	87,173.40	1,046,080.79
1-89-11	Mapfre - San Ramon	61-06-04	Suministros de Limpieza	2,580.00	8,422.25	19,767.59	27,917.22	19,888.50	9,464.24	12,546.88	10,116.50	14,091.74	12,926.36	15,941.53	21,842.78	175,505.59	87,173.40	1,046,080.79
1-89-12	Mapfre - Guapiles	61-06-04	Suministros de Limpieza	9,200.00	11,902.25	11,902.45	9,200.00	14,874.72	10,853.86	14,507.15	15,868.84	2,837.36	10,533.36	13,349.53	3,282.00	128,311.52	87,173.40	1,046,080.79
1-89-13	Mapfre - Turrialba	61-06-04	Suministros de Limpieza	4,545.00	13,771.66	10,917.45	11,052.36	10,402.36	19,556.24	18,744.74	13,969.22	12,417.84	7,387.36	11,082.36	9,842.36	143,686.95	87,173.40	1,046,080.79
			<b>Total</b>	<b>201,530.00</b>	<b>323,141.71</b>	<b>341,736.72</b>	<b>362,130.22</b>	<b>354,553.79</b>	<b>272,973.06</b>	<b>280,072.18</b>	<b>293,627.11</b>	<b>290,849.25</b>	<b>299,718.64</b>	<b>339,524.08</b>	<b>339,982.39</b>	<b>3,699,839.15</b>	<b>1,046,080.79</b>	<b>12,552,969.45</b>

El contrato con Santander presentó sobrecostos en comparación con lo presupuestado. Pero en los últimos meses se disminuyeron por cierre de sucursales.

Centro Costo	Descripción del Centro de Costo	Cuenta Contable	Descripción de la Cuenta Contable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total anual	Contrato mensual	Contrato anual
1-70-42	BS - Alajuela Catedral	61-06-04	Suministros de Limpieza	33,405.00	26,180.00	76,900.00	40,100.00	38,220.00	32,341.30	20,579.30	18,316.30	20,349.60	19,253.60	19,311.60	17,001.60	361,958.30	27,534.89	330,418.68
1-70-44	BS - Cartago	61-06-04	Suministros de Limpieza	28,450.00	22,790.00	23,960.00	25,410.00	17,910.00	9,499.50	9,499.50	13,895.00	9,223.00	9,223.00	22,883.00	29,530.00	222,273.00	27,534.89	330,418.68
1-70-46	BS - Curridabat - Plaza del Sol	61-06-04	Suministros de Limpieza	25,865.00	29,650.00	29,335.00	29,335.00	29,335.00	21,579.00	14,059.00	18,117.50	14,426.00	14,426.00	16,432.50	17,042.50	259,602.50	27,534.89	330,418.68
1-70-47	BS - Desamparados	61-06-04	Suministros de Limpieza	22,725.00	24,220.00	24,220.00	22,795.00	20,195.00	26,728.50	17,498.50	17,498.50	17,498.50	4,134.50			197,513.50	27,534.89	330,418.68
1-70-49	BS - Global Park	61-06-04	Suministros de Limpieza	31,345.00		70,490.00	37,345.00	42,145.00	25,251.00	23,334.50	24,086.00	15,728.50	14,752.50	14,293.50	13,351.50	312,122.50	27,534.89	330,418.68
1-70-51	BS - Guadalupe	61-06-04	Suministros de Limpieza	14,985.00	13,395.00	16,049.87	13,395.00	16,445.00	12,789.50	12,789.50	12,789.50	11,108.00	11,108.00	14,049.00	14,049.00	162,952.37	27,534.89	330,418.68
1-70-52	BS - Guápiles	61-06-04	Suministros de Limpieza	20,895.00	11,540.00	10,415.00	10,415.00	14,340.00	12,547.50	12,547.50	12,547.50	13,437.50	13,437.50	9,289.00	9,227.50	150,639.00	27,534.89	330,418.68
1-70-53	BS - Heredia	61-06-04	Suministros de Limpieza	34,640.00	23,705.07	37,770.00	37,770.00	23,595.00	15,239.30	16,933.80	19,455.30	12,855.30	17,708.00	17,053.00	9,314.50	266,039.27	27,534.89	330,418.68
1-70-54	BS - Laureles	61-06-04	Suministros de Limpieza	24,000.00	24,220.00	24,220.00	17,695.00	21,645.00	16,814.50	14,200.00	14,200.00	14,200.00	15,656.50	11,656.50	9,156.50	207,664.00	27,534.89	330,418.68
1-70-55	BS - Liberia Santa Rosa	61-06-04	Suministros de Limpieza	19,350.00	23,650.00	23,705.00	22,505.00	22,505.00	21,214.00	13,619.00	17,399.00	21,043.00	16,653.00	11,562.50	11,562.50	224,768.00	27,534.89	330,418.68
1-70-57	BS - Lindora/Santa Ana	61-06-04	Suministros de Limpieza	27,870.00	24,220.00	24,220.00	25,045.00	26,730.00	19,640.50	12,120.50	12,120.50	12,120.50	16,844.50	16,230.50	17,944.80	235,106.80	27,534.89	330,418.68
1-70-58	BS - Los Sueños	61-06-04	Suministros de Limpieza	24,410.00	25,240.00	24,970.00	25,715.00	25,715.00	23,719.30	23,719.30	19,363.30	19,703.30	15,406.80	9,594.50	9,594.50	247,151.00	27,534.89	330,418.68
1-70-59	BS - Moravia	61-06-04	Suministros de Limpieza	16,675.00	16,440.00	9,400.00	10,600.00	16,900.00	13,064.50	16,636.50	17,605.07	16,636.50	37,213.83	17,558.24	16,053.50	204,783.14	27,534.89	330,418.68
1-70-60	BS - Multiplaza	61-06-04	Suministros de Limpieza	17,710.00	24,220.00	24,220.00	11,145.00	15,370.00	15,067.00	16,369.00	16,369.00	16,369.00	12,774.00	7,959.00	7,959.00	185,531.00	27,534.89	330,418.68
1-70-61	BS - Paseo de las Flores	61-06-04	Suministros de Limpieza	37,495.00	39,020.00	41,865.00	41,865.00	41,265.00	25,955.30	22,015.30	36,074.78	18,429.30	25,920.86	17,968.50	17,248.50	365,122.54	27,534.89	330,418.68
1-70-62	BS - Perez Zeledon	61-06-04	Suministros de Limpieza	28,995.00	21,870.00	39,265.00	30,415.00	30,415.00	18,880.30	18,880.30	18,880.30	15,195.30	15,195.30	35,829.10	31,337.10	305,157.70	27,534.89	330,418.68
1-70-64	BS - Plaza tempo - Avenida Escazu	61-06-04	Suministros de Limpieza	17,225.00	24,220.00	17,695.00	17,695.00	22,370.00	20,223.00	11,583.00	11,583.00	11,583.00	7,919.00	7,919.00	6,090.00	176,105.00	35,000.00	420,000.00
1-70-65	BS - Rohmoser	61-06-04	Suministros de Limpieza	29,200.00	12,590.00	12,590.00	19,045.00	20,905.00	12,918.00	15,177.00	33,459.31	15,177.00	15,177.00			186,238.31	27,534.89	330,418.68
1-70-69	BS - San Francisco Heredia	61-06-04	Suministros de Limpieza	23,885.00	9,850.00	22,045.00	22,045.00	23,895.00	13,970.00	13,970.00	13,281.00	7,148.00	8,029.00			158,118.00	27,534.89	330,418.68
1-70-70	BS - San José	61-06-04	Suministros de Limpieza	23,975.00	31,970.00	19,445.00	21,100.00	21,545.00	16,367.30	17,092.30	17,092.30	17,092.30	19,268.00	15,991.30	20,167.00	241,105.50	27,534.89	330,418.68
1-70-71	BS - San Ramón	61-06-04	Suministros de Limpieza	25,030.00	25,540.00	22,940.00	22,940.00	21,610.00	14,539.30	14,539.30	14,539.30	11,596.50	11,596.50	15,476.30	16,704.30	217,051.50	27,534.89	330,418.68
1-70-72	BS - Terramall	61-06-04	Suministros de Limpieza	13,725.00	17,260.00	17,260.00	12,935.00	15,360.00	14,775.00	14,775.00	15,015.00	16,503.00	12,503.00	28,227.00	29,064.50	207,402.50	27,534.89	330,418.68
1-70-73	BS - Tibás	61-06-04	Suministros de Limpieza	19,490.00	19,490.00	19,490.00	19,490.00	19,490.00	8,756.00	14,020.00	7,593.00	12,199.00	8,829.80			148,847.80	27,534.89	330,418.68
1-70-74	BS - Torre Scotias Sucursal	61-06-04	Suministros de Limpieza	34,905.00	24,445.00	24,445.00	24,445.00	24,445.00	22,853.80	22,203.80	24,106.80	23,342.80		24,536.50	22,905.80	272,634.50	27,534.89	330,418.68
1-70-75	BS - Trejos Montealegre	61-06-04	Suministros de Limpieza	20,685.00	24,220.00	24,220.00	23,695.00	20,560.00	15,603.00	16,214.00	16,214.00	16,214.00	16,214.00	16,214.00	16,748.00	226,801.00	40,000.00	480,000.00
1-70-76	BS - Cobros Rohmoser	61-06-04	Suministros de Limpieza	15,230.00	24,220.00	18,220.00	19,445.00	18,945.00	12,918.00	8,417.00	8,417.00	8,417.00	8,417.00			142,646.00	27,534.89	330,418.68
1-70-77	BS - Paseo Colón - Auditoria	61-06-04	Suministros de Limpieza	28,805.00	33,720.00	33,720.00	33,720.00	18,110.00	11,975.00	10,746.50	11,391.00	8,246.00	11,640.00	7,781.00	7,781.00	217,635.50	27,534.89	330,418.68
1-70-78	BS - Oficinas Centrales La Sabana	61-06-04	Suministros de Limpieza	386,583.09	509,578.55	539,734.02	484,985.00	478,335.00	401,451.74	416,790.50	421,822.21	304,881.80	362,212.10	309,768.24	324,544.35	4,940,686.60	27,534.89	330,418.68
1-70-79	BS - Uruca	61-06-04	Suministros de Limpieza	97,371.00		8,624.00										105,995.00	27,534.89	330,418.68
			<b>Total</b>	<b>1,144,924.09</b>	<b>1,107,463.62</b>	<b>1,281,432.89</b>	<b>1,123,090.00</b>	<b>1,108,300.00</b>	<b>876,681.14</b>	<b>840,329.90</b>	<b>883,231.47</b>	<b>700,723.70</b>	<b>741,513.29</b>	<b>667,583.78</b>	<b>674,377.95</b>	<b>11,149,651.83</b>	<b>818,442.03</b>	<b>9,821,304.36</b>

### Gastos administrativos

Si bien en algunos meses se superó el monto mensual presupuestado en gastos administrativos, el acumulado anual mostró un ahorro, dado que no se consumió el total presupuestado

Centro Costo	Descripción del Centro de Costo	Cuenta Contable	Descripción de la Cuenta Contable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total anual	Contrato mensual	Contrato anual
1-89-02	Mapfre - Liberia	61-02-03	Uniformes									29,050.00		17,500.00		46,550.00		
		61-03-01	Viáticos Locales	2,469.03	5,500.00	5,500.00	4,336.28		5,500.00	4,381.00		4,382.11		3,500.00		35,568.42	8,847.22	106,166.64
		61-04-04	Transportes y fletes		-											-		
1-89-03	Mapfre - Puntarenas	61-02-03	Uniformes		733.20											733.20		
		61-03-01	Viáticos Locales	4,867.26	6,597.36		3,716.82	4,867.26			4,867.26					24,915.96	8,847.22	106,166.64
		61-04-04	Transportes y fletes		-										900.00	900.00		
1-89-04	Mapfre - Perez Zeledon	61-02-03	Uniformes		18,289.60			28,136.00								46,425.60		
		61-03-01	Viáticos Locales			5,000.00	5,500.00	7,287.61		5,300.00					3,080.09	26,167.70		
		61-04-02	Hospedajes				21,238.94									21,238.94		8,847.22
		61-04-04	Transportes y fletes					2,000.00	645.00	2,690.35						5,335.35		
		61-03-04	Hospedajes locales	20,353.98		20,353.98										40,707.96		
1-89-06	Mapfre - San Carlos	61-03-01	Viáticos Locales					5,500.00	4,500.00		3,500.00					13,500.00		8,847.22
		61-03-03	Peajes y Parqueos					680.00		340.00						1,020.00		
1-89-07	Mapfre - Alajuela	61-02-03	Uniformes							21,396.00			1,569.50	57,336.00	21,778.00	102,079.50		
		61-03-01	Viáticos Locales			4,734.51						3,097.35				7,831.86		17,694.44
		61-04-04	Transportes y fletes					1,600.00	1,600.00	1,600.00	3,200.00	4,600.00	6,000.00	6,800.00	1,600.00	27,000.00		
1-89-08	Mapfre - Heredia	61-02-03	Uniformes	2,568.58	8,616.84									40,805.90		51,991.32		
		61-03-01	Viáticos Locales			4,371.68	3,805.00	9,573.45	13,310.19				7,482.30	11,000.00	4,867.00	54,409.62		17,694.44
		61-03-03	Peajes y Parqueos					884.96								884.96		
		61-04-04	Transportes y fletes	15,440.00	30,960.00		1,290.00	5,577.89	11,730.00	1,290.00	8,897.00	22,150.00	53,375.00	30,515.00	1,600.00	181,224.89		
		63-01-04	Gasto Deprec. Maquinaria												515.94	515.94		
1-89-09	Mapfre - Cartago	61-02-03	Uniformes	24,232.58								28,668.00				52,900.58		
		61-03-01	Viáticos Locales	4,292.04	3,450.00	3,517.70	3,750.00					4,844.25		1,666.67	4,513.27	24,367.26		8,847.22
		61-04-04	Transportes y fletes	1,390.00		1,460.00	4,980.00					9,690.00		1,600.00	4,930.00	24,050.00		
		61-07-03	Mantenimiento de Equipos			2,465.00										2,465.00		
		63-01-04	Gasto Deprec. Maquinaria			665.56	1,663.90							1,109.27		3,438.73		
1-89-11	Mapfre - San Ramon	61-02-03	Uniformes		7,020.34								28,668.00			35,688.34		
		61-03-01	Viáticos Locales		8,300.00		4,319.47		3,982.30							2,477.88		8,847.22
		61-03-03	Peajes y Parqueos					275.00								275.00		
		61-04-04	Transportes y fletes		57,340.00	47,530.00										104,870.00		
1-89-12	Mapfre - Guapiles	61-03-01	Viáticos Locales	5,500.00	3,500.00	2,389.00	5,500.00						5,032.52	3,132.74	4,815.49	29,869.75		8,847.22
		61-03-03	Peajes y Parqueos		10,177.00											10,177.00		
		61-04-02	Hospedajes				11,283.19									22,123.89		106,166.64
		61-03-04	Hospedajes locales	10,177.00		11,061.95										21,238.95		
1-89-13	Mapfre - Turrialba	61-02-03	Uniformes					28,136.00								28,136.00		8,847.22
		61-03-01	Viáticos Locales		3,053.09	3,450.00	3,450.00		3,675.00		3,517.70	4,823.17	4,815.49	3,132.74		29,917.19		106,166.64
			<b>Total</b>	<b>91,290.47</b>	<b>163,537.43</b>	<b>112,499.38</b>	<b>75,513.60</b>	<b>60,124.28</b>	<b>66,926.38</b>	<b>47,437.35</b>	<b>16,374.96</b>	<b>98,051.88</b>	<b>75,717.81</b>	<b>200,958.32</b>	<b>102,116.56</b>	<b>1,108,881.75</b>	<b>106,166.64</b>	<b>1,273,999.68</b>

En cuanto a los gastos administrativos Banco Santander a diferencia de lo anterior, Santander mostró un ahorro en este rubro.

Centro Costo	Descripción del Centro de Costo	Cuenta Contable	Descripción de la Cuenta Contable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Contrato mensual	Contrato anual
1 70 42	BS Alajuela Cathedral	61.02.03	Uniformes			28,668.00										28,668.00		
		61.03.01	Viáticos Locales						4,573.28	4,247.79	4,832.74			5,900.00		19,153.81	8,900.00	106,800.00
		61.04.04	Transportes y fletes	3,040.00											1,500.00	1,500.00		
		63.01.04	Gasto Deprac. Maquinaria	2,850.12	2,850.13	2,850.12	2,850.13	2,850.12	2,850.13	2,850.12	2,850.12	2,850.12	2,850.12	2,850.12	2,850.13	34,201.50		
1 70 44	BS Cartago	61.02.03	Uniformes													28,668.00		
		61.03.01	Viáticos Locales						3,761.07	3,517.70	2,743.93	4,380.53				3,973.43	8,900.00	106,800.00
		61.03.03	Peajes y Parques	3,400.00										4,818.36	4,734.96	3,973.43	305.00	
		61.04.04	Transportes y fletes	4,180.00	2,800.00	2,980.00	4,380.00	2,840.00	1,460.00	6,760.00			8,220.00			33,620.00		
		63.01.04	Gasto Deprac. Maquinaria	3,425.53	3,425.54	3,425.53	3,425.54	3,425.53	3,425.54	3,425.53	3,425.54	3,425.53	3,425.54	3,425.52	3,425.54	41,106.41		
1 70 46	BS Curridabat Plaza del Sol	61.02.03	Uniformes													11,168.00		
		61.03.01	Viáticos Locales													4,844.25		
		61.04.04	Transportes y fletes	3,800.00	4,250.00			3,850.00				4,856.00	8,490.12			3,190.00	8,900.00	106,800.00
		61.07.03	Mantenimiento de Equipos			2,465.00							1,100.00	2,090.00		2,465.00		
		63.01.04	Gasto Deprac. Maquinaria			665.56										665.56		
1 70 47	BS Desamparados	61.02.03	Uniformes													17,500.00		
		61.03.01	Viáticos Locales													4,380.53		
		61.03.03	Peajes y Parques				600.00									4,380.51		8,900.00
		61.04.04	Transportes y fletes				2,040.00	1,310.00	1,020.00							1,845.00		7,075.00
		63.01.04	Gasto Deprac. Maquinaria				1,332.72	1,332.72	1,332.72	1,332.72	1,332.72	1,332.72	1,332.72	1,332.72	1,332.72	15,992.65		106,800.00
1 70 49	BS Global Park	61.02.03	Uniformes													2,729.14		
		61.03.01	Viáticos Locales													488.79		
		61.04.04	Transportes y fletes													3,800.00		
		61.07.03	Mantenimiento de Equipos			5,000.00										5,000.00		8,900.00
		63.01.04	Gasto Deprac. Maquinaria													1,050.00		106,800.00
1 70 51	BS Guadalupe	61.03.01	Viáticos Locales													2,465.00		
		61.04.04	Transportes y fletes													880.00		
		61.07.03	Mantenimiento de Equipos			2,465.00										850.00		8,900.00
		63.01.04	Gasto Deprac. Maquinaria													1,920.00		106,800.00
1 70 52	BS Guápiles	61.02.03	Uniformes													169.20		
		61.03.01	Viáticos Locales													5,500.00		
		61.04.04	Transportes y fletes													35,000.00		
		63.01.04	Gasto Deprac. Maquinaria													1,332.72		8,900.00
		61.03.01	Viáticos Locales													11,061.94		106,800.00
		61.04.04	Transportes y fletes													11,061.94		
		63.01.04	Gasto Deprac. Maquinaria													5,040.03		8,900.00
		61.02.03	Uniformes													4,731.30		106,800.00
1 70 53	BS Heredia	61.03.01	Viáticos Locales													4,172.57		
		61.04.04	Transportes y fletes													4,380.53		
		63.01.04	Gasto Deprac. Maquinaria													4,752.21		8,900.00
		61.02.03	Uniformes													4,867.26		106,800.00
1 70 54	BS Laureles	61.02.03	Uniformes													150.40		
		61.04.04	Transportes y fletes													17,500.00		
		63.01.04	Gasto Deprac. Maquinaria													1,020.00		8,900.00
1 70 55	BS Liberia Santa Rosa	61.02.03	Uniformes													17,500.00		
		61.03.01	Viáticos Locales													3,141.58		
		61.04.04	Transportes y fletes													5,900.00		
		63.01.04	Gasto Deprac. Maquinaria													5,900.00		8,900.00
		61.02.03	Uniformes													2,520.00		106,800.00
1 70 57	BS Lindora/Santa Ana	61.02.03	Uniformes													17,500.00		
		61.03.01	Viáticos Locales													4,300.00		
		61.03.03	Peajes y Parques													4,513.27		8,900.00
		61.04.04	Transportes y fletes													2,500.00		106,800.00
		63.01.04	Gasto Deprac. Maquinaria													3,850.00		8,900.00
		61.02.03	Uniformes													2,483.54		106,800.00
1 70 58	BS Los Sueños	61.03.01	Viáticos Locales													4,680.28		
		61.04.04	Transportes y fletes													460.00		
		63.01.04	Gasto Deprac. Maquinaria													6,790.00		8,900.00
		61.02.03	Uniformes													80,000.00		106,800.00
1 70 59	BS Moravia	61.02.03	Uniformes													17,500.00		
		61.02.04	Actividades para personal													1,150.82		
		61.03.01	Viáticos Locales													3,861.78		
		61.04.04	Transportes y fletes													4,344.96		8,900.00
		63.01.04	Gasto Deprac. Maquinaria													980.00		106,800.00
		61.02.03	Uniformes													1,109.27		8,900.00
1 70 60	BS Multiplaza	61.02.03	Uniformes													17,500.00		
		61.03.01	Viáticos Locales													4,292.04		
		61.04.04	Transportes y fletes													5,443.00		8,900.00
		63.01.04	Gasto Deprac. Maquinaria													1,310.00		106,800.00
		61.02.03	Uniformes													2,483.54		8,900.00
1 70 61	BS Paseo de las Flores	61.03.01	Viáticos Locales													4,680.28		
		61.04.04	Transportes y fletes													230.00		
		63.01.04	Gasto Deprac. Maquinaria													6,790.00		8,900.00
		61.02.03	Uniformes													11,900.00		106,800.00
		61.03.01	Viáticos Locales													8,159.78		
		61.04.04	Transportes y fletes													884.86		8,900.00
		63.01.04	Gasto Deprac. Maquinaria													1,150.82		106,800.00
		61.02.03	Uniformes													28,668.00		8,900.00
		61.02.04	Actividades para personal													1,150.82		
		61.03.01	Viáticos Locales													4,244.96		
		61.04.04	Transportes y fletes													980.00		8,900.00
		63.01.04	Gasto Deprac. Maquinaria													1,901.60		106,800.00
		61.02.03	Uniformes													515.94		8,900.00
1 70 62	BS Perez Zeledón	61.02.03	Uniformes													17,500.00		
		61.03.01	Viáticos Locales													7,324.34		
		61.04.04	Transportes y fletes													28,668.00		8,900.00
		63.01.04	Gasto Deprac. Maquinaria													4,247.79		106,800.00

La comparación entre los costos presupuestados y los reales permitió identificar áreas de mejora en la planificación y control de los contratos. Los principales hallazgos incluyeron:

- Desviaciones en el rubro de mano de obra debido a errores administrativos.
- Servicios especiales no facturados.
- Uso menor al previsto de insumos y gastos administrativos, especialmente en el caso de Mapfre.

Estos resultados permiten tomar decisiones informadas para futuros contratos, mejorando la exactitud en la formulación de propuestas y optimizando el uso de los recursos asignados a cada centro de costo.

#### **4.3 Construir una estructura del sistema de costeo de los contratos de servicio de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander para la revisión del costo de los elementos del servicio brindado.**

Con el propósito de revisar detalladamente los costos de los elementos involucrados en la prestación del servicio, se procedió a construir una estructura de costeo basada en plantillas de Excel, diseñadas específicamente para reflejar los datos de los elementos de costos de los contratos con las empresas Mapfre y Banco Santander.

Estas plantillas fueron desarrolladas para registrar y comparar los costos presupuestados y los costos reales mes a mes, permitiendo así detectar desviaciones y analizar las causas de éstas. La metodología incluyó la incorporación de los gastos operativos, administrativos y financieros, asegurando una visión integral del uso de los recursos en cada contrato. A continuación, se describen los principales componentes del sistema de costeo implementado.

Esta la primera plantilla:

1. **Transaccional:** El proceso de verificación contable se realizó mediante el uso de varias pestañas dentro de esta plantilla de Excel, cada una diseñada para realizar un seguimiento específico de los diferentes aspectos financieros de los contratos. Cada pestaña contiene información organizada por categorías, como ingresos, costos fijos, costos variables, márgenes brutos, y gastos operativos, lo que permitió un análisis detallado y segmentado de cada componente relacionado con los contratos.

Toda esta información fue extraída de manera automatizada desde el sistema Softland, el cual centraliza y almacena todos los registros contables y financieros de la empresa.

A través de la integración de los datos provenientes de Softland, se logró centralizar toda la información contable en las distintas pestañas de la plantilla de Excel. Cada

pestaña era alimentada por los registros directamente extraídos de Softland, lo que permitió hacer un seguimiento continuo y preciso de cada aspecto financiero de los contratos. De esta manera, se verificaron las coincidencias entre los datos reales de ingresos y costos registrados en Softland y los valores reflejados en las plantillas de Excel de oferta del contrato.

Este proceso no solo garantizó la fiabilidad y precisión de la contabilidad de cada contrato, sino que también permitió auditar de manera efectiva el flujo de información desde la contabilidad operativa hasta los resultados de los contratos, mejorando así el control. Además, al contar con la posibilidad de acceder a registros históricos en Softland, se facilitaron los análisis comparativos, proporcionando una base sólida para tomar decisiones estratégicas sobre la gestión de los contratos.

Las pestañas de esta plantilla del transaccional serían:

- 1.1. **Asientos:** Se descargarán todos los asientos contables desde Softland para posteriormente cargar las tablas dinámicas mes a mes, permitiendo una revisión detallada y estructurada de los movimientos contables. El proceso comienza con la exportación de los asientos contables desde el módulo correspondiente de Softland, lo que asegura que se extraigan de manera precisa y confiable todos los registros contables, incluyendo las fechas, montos, cuentas involucradas y centros de costo asociados.
- 1.2. **Cuentas contables:** Se verifica cada cuenta contable mensualmente para asegurar que todos los registros sean precisos, completos y estén alineados con los estándares contables establecidos. Este proceso de verificación implica una revisión detallada de

las transacciones asociadas a cada cuenta, donde se examinan los movimientos, saldos y cualquier ajuste realizado durante el mes.

- Se identificó un error de clasificación, donde los suministros de limpieza fueron registrados incorrectamente en la categoría de papelería y útiles.

Fecha	Mes	Asiento	Centro Costo	Descripción del Centro de Costo	Cuenta Contable	Descripción de la Cuenta Contable	Fuente	Referencia	Débito COLÓN
4/12/2023	Abril	CXP0063614	1-59-02	Cliente	61-06-01	Papelería y útiles	FAC1010000012301	CALE DEL POAS SRL	10,600.00
5/18/2023	Mayo	CXP0064021	2-71-01	Cliente	61-06-01	Papelería y útiles	FAC48258	DISTRIBUIDORA FLOREX	45,665.76
7/8/2023	Julio	CXP0065162	1-59-03	Cliente	61-06-01	Papelería y útiles	FAC1010000012924	CALE DEL POA SRL	15,685.00
7/8/2023	Julio	CXP0065153	2-56-01	Cliente	61-06-01	Papelería y útiles	FAC1010000012893	CALE DEL POAS SRL	69,182.00
7/13/2023	Julio	CXP0065159	2-62-01	Cliente	61-06-01	Papelería y útiles	FAC1010000012915	CALE DEL POAS SRL	100,553.80
7/13/2023	Julio	CXP0065164	2-77-05	Cliente	61-06-01	Papelería y útiles	FAC1010000012936	CALE DEL POAS SRL	31,514.01
8/9/2023	Agosto	CXP0065560	2-17-02	Cliente	61-06-01	Papelería y útiles	FAC1010000012992	CALE DEL POAS SRL	13,858.00
8/9/2023	Agosto	CXP0065561	2-79-01	Cliente	61-06-01	Papelería y útiles	FAC1010000012995	CALE DELL POAS SRL	78,109.00
12/10/2023	Diciembre	CXP0067413	2-76-02	Cliente	61-06-01	Papelería y útiles	FAC1010000013484	CALE DEL POAS SRL	92,465.50

**Fuente:** Elaboración propia

1.3. **Ingresos:** Se evaluaron los ingresos por centros de costo, verificando la información con el archivo Excel de licitaciones y adicionales proporcionado por el departamento correspondiente, con el fin de asegurar que se esté facturando correctamente el monto correspondiente a cada contrato.

- En el caso de Banco Santander, se detectó que un ingreso por cobertura especial no fue registrado ni en el mes correspondiente ni en el mes siguiente, generando una discrepancia contable.

Suma de Monto				
Mes	Centro de costo	Cliente	Referencia	Total
Enero	1-70-78	SANTANDER - Oficinas Centrales La Sabana	SERV. LIMPIEZA MENSUAL SUCURSALES ENERO 2023	11 035 795,86
		SANTANDER - Oficinas Centrales La Sabana	SERV. LIMPIEZA MENSUAL SUCURSALES FEBRERO 2023	11 035 795,86
Febrero	1-70-78	Sabana	LIMPIEZA EN EXPOCONSTRUCCION DEL 15 AL 19 FEB 2023	730 000,00
			SERVICIOS ADICIONALES SISTEMA AROMATIZANTE SPRAY- DESODORIZANTE GOTEO FEBRERO 2023	87 183,05
<b>Total general</b>				<b>22 888 774,77</b>

Fuente: Elaboración propia

**1.5. Costos directos:** Se evaluaron los gastos directos por centros de costo, realizando una revisión detallada de los gastos asociados a cada contrato. Este análisis permitió verificar que los gastos se asignaran correctamente a los centros correspondientes, asegurando que cada contrato refleje de manera precisa los costos incurridos.

**1.6. Costos indirectos:** Se verificó que los gastos indirectos estuvieran correctamente asignados a los centros de costo correspondientes, garantizando que cada área de la empresa reflejara adecuadamente sus costos.

- Se detectó un error en la asignación de un gasto de alquiler de vehículo, el cual debía registrarse en el centro de costos 1-99-01 (indirectos de limpieza), pero fue cargado a las oficinas centrales.

Fecha	Mes	Asiento	Centro Costo	Descripción del Centro de Costo	Cuenta Contable	Descripción de la Cuenta Contable	Fuente	Referencia	Débito COLÓN	Crédito COLÓN
2/10/2023	Octubre	CXP0066416	9-99-01	Dirección Regional	61-08-02	Alquiler de Vehículos	FAC21066	ADOBE- ALQUILER VEHICULO PLACA CL 327161 01-10-2023 AL 30-10-2023/ IND LIMPIEZA	276,663,58	0

**Fuente:** Elaboración propia

- Este gasto se registró a un centro de costos de indirectos erróneo debía ser 1-99-01 indirectos de limpieza donde pertenece este supervisor, no a las oficinas centrales.

Fecha	Mes	Asiento	Centro Costo	Descripción del Centro de Costo	Cuenta Contable	Descripción de la Cuenta Contable	Fuente	Referencia	Débito COLÓN
30/9/2023	Septiembre	CONT007195	1-97-01	Oficinas Administrativas Eulen	61-04-04	Transportes y fletes	FAC31082022	DELIA JIMENEZ RODRIGUEZ- VIATICOS AGOSTO 2023/ FACT PASAJES	545
30/9/2023	Septiembre	CXP0066427	1-97-01	Oficinas Administrativas Eulen	61-04-04	Transportes y fletes	FAC30092022	DELIA JIMENEZ- VIATICOS SEPTIEMBRE 2023-TRANSPORTE- PASAJES	800
30/9/2023	Septiembre	CXP0066427	1-97-01	Oficinas Administrativas Eulen	61-04-04	Transportes y fletes	FAC30092022	DELIA JIMENEZ- VIATICOS SEPTIEMBRE 2023-TRANSPORTE- PASAJES	975
30/9/2023	Septiembre	CXP0066427	1-97-01	Oficinas Administrativas Eulen	61-04-04	Transportes y fletes	FAC30092022	DELIA JIMENEZ- VIATICOS SEPTIEMBRE 2023-TRANSPORTE- PASAJES	860
30/9/2023	Septiembre	CXP0066427	1-97-01	Oficinas Administrativas Eulen	61-04-04	Transportes y fletes	FAC30092022	DELIA JIMENEZ- VIATICOS SEPTIEMBRE 2023-TRANSPORTE- PASAJES	1090
30/9/2023	Septiembre	CXP0066427	1-97-01	Oficinas Administrativas Eulen	61-04-04	Transportes y fletes	FAC30092022	DELIA JIMENEZ- VIATICOS SEPTIEMBRE 2023-TRANSPORTE- PASAJES	860
30/9/2023	Septiembre	CXP0066427	1-97-01	Oficinas Administrativas Eulen	61-04-04	Transportes y fletes	FAC30092022	DELIA JIMENEZ- VIATICOS SEPTIEMBRE 2023-TRANSPORTE- PASAJES	1090
30/9/2023	Septiembre	CXP0066427	1-97-01	Oficinas Administrativas Eulen	61-04-04	Transportes y fletes	FAC30092022	DELIA JIMENEZ- VIATICOS SEPTIEMBRE 2023-TRANSPORTE- PASAJES	860
30/9/2023	Septiembre	CXP0066427	1-97-01	Oficinas Administrativas Eulen	61-04-04	Transportes y fletes	FAC30092022	DELIA JIMENEZ- VIATICOS SEPTIEMBRE 2023-TRANSPORTE- PASAJES	860
30/9/2023	Septiembre	CXP0066427	1-97-01	Oficinas Administrativas Eulen	61-04-04	Transportes y fletes	FAC30092022	DELIA JIMENEZ- VIATICOS SEPTIEMBRE 2023-TRANSPORTE- PASAJES	1090
30/9/2023	Septiembre	CXP0066427	1-97-01	Oficinas Administrativas Eulen	61-04-04	Transportes y fletes	FAC30092022	DELIA JIMENEZ- VIATICOS SEPTIEMBRE 2023-TRANSPORTE- PASAJES	1090
30/9/2023	Septiembre	CXP0066427	1-97-01	Oficinas Administrativas Eulen	61-04-04	Transportes y fletes	FAC30092022	DELIA JIMENEZ- VIATICOS SEPTIEMBRE 2023-TRANSPORTE- PASAJES	860
30/9/2023	Septiembre	CXP0066427	1-97-01	Oficinas Administrativas Eulen	61-04-04	Transportes y fletes	FAC30092022	DELIA JIMENEZ- VIATICOS SEPTIEMBRE 2023-TRANSPORTE- PASAJES	860
30/9/2023	Septiembre	CXP0066427	1-97-01	Oficinas Administrativas Eulen	61-04-04	Transportes y fletes	FAC30092022	DELIA JIMENEZ- VIATICOS SEPTIEMBRE 2023-TRANSPORTE- PASAJES	1090
30/9/2023	Septiembre	CXP0066427	1-97-01	Oficinas Administrativas Eulen	61-04-04	Transportes y fletes	FAC30092022	DELIA JIMENEZ- VIATICOS SEPTIEMBRE 2023-TRANSPORTE- PASAJES	800
30/9/2023	Septiembre	CXP0066427	1-97-01	Oficinas Administrativas Eulen	61-03-01	Viáticos Locales	FAC30092022	DELIA JIMENEZ- VIATICOS SEPTIEMBRE 2023-ALIMENTACION-LA CONSTANCIA FACT #19930	4000
30/9/2023	Septiembre	CXP0066427	1-97-01	Oficinas Administrativas Eulen	61-03-01	Viáticos Locales	FAC30092022	DELIA JIMENEZ- VIATICOS SEPTIEMBRE 2023-ALIMENTACION-LA CONSTANCIA FACT #19870	3800
30/9/2023	Septiembre	CXP0066427	1-97-01	Oficinas Administrativas Eulen	61-03-01	Viáticos Locales	FAC30092022	DELIA JIMENEZ- VIATICOS SEPTIEMBRE 2023-ALIMENTACION-ARCOS DORADOS FACT #4884	4844,25
30/9/2023	Septiembre	CXP0066427	1-97-01	Oficinas Administrativas Eulen	61-03-01	Viáticos Locales	FAC30092022	DELIA JIMENEZ- VIATICOS SEPTIEMBRE 2023-ALIMENTACION-LA CONSTANCIA FACT #19726	3800
30/9/2023	Septiembre	CXP0066427	1-97-01	Oficinas Administrativas Eulen	61-03-01	Viáticos Locales	FAC30092022	DELIA JIMENEZ- VIATICOS SEPTIEMBRE 2023-ALIMENTACION-LA CONSTANCIA FACT #20295	3322,18
30/9/2023	Septiembre	CXP0066427	1-97-01	Oficinas Administrativas Eulen	61-03-01	Viáticos Locales	FAC30092022	DELIA JIMENEZ- VIATICOS SEPTIEMBRE 2023-ALIMENTACION-COMERCIALIZADORA DELFINES FACT #5550	4791,87

**Fuente:** Elaboración propia

### 1.7. Financieros: Se visualizan los ingresos y costos financieros.

## 2. Actualización de mano de obra de clientes

En esta plantilla en la pestaña de clientes se colocó toda la información contractual en cuanto a la mano de obra directa que sería el cálculo que se toma desde el Excel enviado desde licitaciones con la cotización del contrato, en cuanto a salarios, horas extras, monto por hora donde cada columna tiene calculado el monto ya sean hora diurnas, mixtas o nocturnas, jornada laboral y se toma la información desde la plantilla del transaccional de salarios, extras reales y se colocara en la pestaña de primera y segunda quincena y una columna que comparara los montos nos indicara si tenemos diferencias en cuanto al monto cotizado de cada contrato, y los contratos que nos den diferencia se revisara directamente en el consolidado de planillas y así corroborar de donde proviene la diferencia.

**3. Reporte columnar de nómina:** Esta plantilla es la utilizada para cargar la nómina al sistema Softland, con la cual, si la planilla de contrato nos da diferencias en monto de salario, se revisa este Excel para corroborar el número de personas en planilla real en comparación con lo cotizado. Se seleccionan colores para diferenciar por ejemplo rojo los comodines y morado los vacacionistas.

#### **4. Compras de insumos**

Esta plantilla tiene como objetivo conciliar la información proporcionada en el archivo Excel del contrato, entregado por el área de licitaciones, con los datos del sistema transaccional relacionados con los suministros de limpieza. El propósito principal es verificar que el costo de los suministros no exceda el monto estipulado en el contrato, garantizando así el cumplimiento de las condiciones acordadas. El proceso de conciliación se realiza de manera mensual, con el fin de confirmar que los insumos adquiridos durante el periodo no superen los valores cotizados en el contrato. Este procedimiento permite detectar de forma temprana cualquier discrepancia en los costos y asegurar que el presupuesto asignado para suministros de limpieza se mantenga dentro de los límites establecidos, evitando posibles sobrecostos.

#### **4. Cuadro de mando**

Se consolida la información final para revisión de resultados del mes y anual.

Se consolida toda la información recopilada a lo largo del mes para llevar a cabo una revisión exhaustiva de los resultados tanto mensuales como anuales. Este proceso implica la integración de los datos clave provenientes de diferentes fuentes y áreas, permitiendo una visión clara y precisa del desempeño en relación con los objetivos y presupuestos

establecidos. La consolidación de la información final se realiza de manera sistemática y detallada, facilitando la identificación de tendencias, posibles áreas de mejora y asegurando que las metas anuales estén alineadas con los resultados obtenidos mes a mes. Este proceso de revisión es crucial para la toma de decisiones informadas y para garantizar la correcta ejecución de los planes establecidos.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

El estudio realizado sobre los contratos de prestación de servicios de Eulen Costa Rica durante el año 2023 pone de manifiesto varios aspectos críticos en la gestión de los elementos del costo, los cuales inciden directamente en la eficiencia del control y seguimiento de los contratos.

Los hallazgos obtenidos son discutidos a la luz de teorías y principios de la contabilidad de costos, lo que permite identificar las principales áreas de oportunidad en la gestión de costos de la empresa y ofrecer soluciones prácticas para mejorar la eficiencia operativa.

### **5.1. Investigar los elementos del costo de los contratos de servicio de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander durante el año 2023**

Uno de los aspectos clave identificados en la investigación es la categorización de los costos en los contratos de prestación de servicios. Según Garrison et al. (2021), una correcta clasificación de los costos, diferenciando entre costos directos e indirectos, es esencial para comprender la estructura de los contratos y tomar decisiones estratégicas informadas. En este estudio, se identificaron deficiencias significativas en la categorización de los gastos, especialmente en lo que respecta a la asignación de los costos a los centros de costos correspondientes.

Estas deficiencias generan desafíos considerables para la evaluación precisa de los resultados operativos de los contratos. Kaplan y Atkinson (1998) sostienen que “la adecuada asignación de costos es esencial para analizar el rendimiento de una empresa y optimizar la toma de decisiones” (p. 205). Este marco teórico subraya la importancia de corregir los errores

detectados, tales como la asignación incorrecta de costos derivada del aumento de los gastos de personal o de los registros imprecisos de las horas trabajadas en centros de costos inapropiados.

Un ejemplo concreto de estas inconsistencias se encontró durante la revisión de los centros de costos en septiembre de 2023, donde se detectaron discrepancias en los registros de horas laboradas. Estas inconsistencias resultaron en una asignación excesiva de costos directos de mano de obra, lo que elevó el costo final del servicio brindado. Este hallazgo resalta la necesidad urgente de implementar controles más rigurosos sobre los gastos de personal y asegurar una asignación adecuada de los costos a los contratos correspondientes.

La falta de precisión en la clasificación y asignación de costos dificulta el análisis objetivo de los resultados operativos, limita la identificación de oportunidades de mejora y complica la implementación de estrategias para optimizar el uso de los recursos. Por tanto, se hace necesario adoptar prácticas de control más rigurosas y fortalecer la gestión contable, a fin de garantizar una asignación más precisa y coherente de los costos en los distintos contratos.

## **5.2. Comparar los costos presupuestados en los contratos de servicio de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander con los costos reales en los contratos durante el año 2023:**

La comparación entre los elementos del costo presupuestado y el costo real es un aspecto central en la contabilidad de costos, ya que permite evaluar la efectividad de los presupuestos y las decisiones estratégicas adoptadas por la empresa. Mientras que el ingreso cotizado representa las proyecciones iniciales de ingresos, basadas en estimaciones

presupuestarias, el ingreso real refleja el monto efectivamente recibido una vez ejecutadas las operaciones.

Según Garrison et al. (2019), “este tipo de análisis ayuda a los gerentes a identificar áreas problemáticas dentro del proceso productivo, de ventas o de gestión”, lo que subraya la relevancia de explorar estas discrepancias para optimizar la toma de decisiones. En este contexto, se identificaron deficiencias en la facturación de servicios adicionales o especiales incluidos en los contratos de prestación de servicios. Estas deficiencias dificultan una evaluación precisa de los resultados financieros, ya que, a pesar de la prestación de estos servicios, no se generaron los ingresos correspondientes. Esta omisión provoca un aumento en los costos sin una entrada proporcional de ingresos, lo que afecta la sostenibilidad del contrato.

El análisis de estos hallazgos sugiere que las distorsiones entre el ingreso cotizado y el real tienen un impacto significativo en la gestión del contrato. Este hecho pone en evidencia la necesidad de una gestión más rigurosa en la facturación de servicios adicionales, lo cual plantea interrogantes sobre los procesos y herramientas actuales utilizados para garantizar que exista una correlación precisa entre los servicios prestados y los ingresos facturados.

En conclusión, la discusión resalta la importancia de fortalecer los mecanismos de control y monitoreo en la facturación, así como la necesidad de reducir las discrepancias entre los ingresos cotizados y los reales. Un enfoque más robusto en estos aspectos no solo permitiría una mayor precisión de los costos, sino que también mejoraría la planificación y ejecución de futuros contratos de servicios.

### **5.3. Construir una estructura del sistema de costeo de los contratos de servicio de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander para la revisión del costo de los elementos del servicio brindado:**

Uno de los objetivos clave de esta investigación fue evaluar la implementación de una estructura de costos que permita mejorar el control administrativo de los contratos de servicio. Según Kaplan y Atkinson (1998), "la organización debe contar con una estructura de costos que le permita identificar los costos fijos y variables, así como comprender su influencia en los resultados generales" (p. 120). Este principio destaca la importancia de diferenciar claramente entre costos fijos y variables para lograr un control eficiente del servicio. Sin embargo, el análisis de la estructura de costos en Eulen Costa Rica reveló la ausencia de un método definido para realizar esta diferenciación, junto con la falta de revisiones regulares. Esto limita la capacidad de la empresa para identificar oportunidades de mejora en los contratos.

En cuanto a los departamentos operativos, como los servicios de limpieza, se identificaron inexactitudes en la distribución de costo directo, especialmente en la compensación por horas extras y la asignación incorrecta de horas laboradas. Según Garrison et al. (2021), el uso de un sistema de costeo basado en actividades (ABC, por sus siglas en inglés) puede mejorar significativamente la precisión en la asignación de los costos indirectos. "El sistema de Costeo Basado en Actividades es fundamental para reconocer las actividades que producen costos indirectos y asignarlos de manera más precisa a los productos o servicios que los generan" (p. 312). Este enfoque podría beneficiar a Eulen al proporcionar una asignación más transparente y equitativa de los recursos, mejorando la eficacia operativa.

Además, la investigación subraya la necesidad de adoptar herramientas tecnológicas avanzadas para automatizar la recolección y categorización de la información. Según Horngren et al. (2015), "la puesta en marcha de un sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) posibilita la unificación de la información financiera y operativa, lo que conlleva a una mejora en la exactitud de los datos y a la disminución de posibles errores" (p. 312). Esta tecnología no solo podría reducir los errores humanos derivados de procesos manuales, sino que también permitiría realizar ajustes de manera más ágil y precisa, facilitando así la toma de decisiones estratégicas.

El análisis también señala que, aunque las plantillas personalizadas son una opción flexible y económica, presentan limitaciones significativas en términos de precisión y eficacia, especialmente para una empresa de la magnitud de Eulen Costa Rica. Este hallazgo refuerza la necesidad de considerar una transición hacia sistemas integrados más avanzados, que ofrezcan mayor precisión y actualizaciones en tiempo real. En particular, la adopción de un sistema de costos basado en actividades no solo incrementaría la transparencia de los costos reales por contrato, sino que también mejoraría el control y la gestión de los elementos del costo.

Finalmente, la investigación subraya la importancia de fortalecer la comunicación entre los departamentos de operaciones y finanzas para garantizar que los elementos del costo estén reflejados de manera precisa en los informes financieros. Esta necesidad invita a reflexionar sobre la integración de procesos y sistemas, lo que podría abordar de manera efectiva las deficiencias actuales y establecer una base sólida para futuras mejoras en la gestión empresarial.

# CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 6.1 CONCLUSIONES

**6.1.1 Investigar los elementos del costo de los contratos de servicio de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander durante el año 2023.**

El análisis permitió concluir que la correcta identificación y clasificación de los elementos del costo como mano de obra, materiales, servicios contratados y costos indirectos, es fundamental para comprender y gestionar adecuadamente la estructura de los contratos. Se detectaron inconsistencias en la asignación de estos elementos, lo que dificulta el seguimiento del uso de los recursos y afecta la precisión de los registros. Además, la falta de comunicación entre las áreas operativas y administrativas contribuyó a errores en la distribución de los costos. Ante esto, se plantea la necesidad de implementar un sistema de clasificación estandarizada y automatizada que facilite el registro adecuado y fortalezca la coordinación entre los distintos departamentos de la empresa.

**6.1.2. Comparar los costos presupuestados en los contratos de servicio de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander con los costos reales en los contratos durante el año 2023.**

Se concluye que existen diferencias significativas entre los elementos del costo presupuestados y los realmente incurridos, lo que evidencia fallas en la planificación y seguimiento de los contratos. Estas variaciones resaltan la necesidad de revisar y actualizar periódicamente los presupuestos, considerando cambios en los requerimientos del servicio,

condiciones operativas o disponibilidad de insumos. Además, la falta de mecanismos sistemáticos de control impide detectar a tiempo las desviaciones, dificultando los ajustes necesarios en la asignación de recursos.

### **6.1.3. Construir una estructura del sistema de costeo de los contratos de servicio de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander para la revisión del costo de los elementos del servicio brindado.**

Se concluye que una estructura de costeo adecuada debe contemplar una clasificación clara entre costos fijos y variables, lo que facilita el análisis y control de su comportamiento según el servicio prestado. Asimismo, se identificó que la aplicación del modelo de costeo basado en actividades (ABC) permitiría una asignación más precisa de los costos indirectos, optimizando el análisis de cada componente del contrato. Finalmente, se destaca la importancia de integrar herramientas tecnológicas como sistemas ERP o plantillas automatizadas para mejorar la gestión, registro, revisión y trazabilidad de los elementos del costo.

## **6.2 LIMITACIONES**

**-Acceso parcial a información financiera sensible:** Durante la investigación, se enfrentaron restricciones para acceder a ciertos documentos financieros y registros contables detallados, debido a políticas internas de confidencialidad de la empresa. Esto limitó el análisis profundo de algunos elementos específicos del costo, como la distribución exacta de los costos indirectos.

**-Limitación en la disponibilidad de información histórica completa:** Algunos datos relacionados con los contratos analizados, en especial los vinculados a costos indirectos y

ajustes presupuestarios anteriores, no estaban actualizados o eran incompletos, lo que dificultó establecer comparaciones más precisas entre los costos reales y presupuestados.

**-Dificultades para validar datos en tiempo real:** Al no contar con un sistema tecnológico integrado para la trazabilidad de los costos, el proceso de recolección y validación de datos debió realizarse manualmente en algunos casos, lo que podría haber afectado la precisión de ciertos registros utilizados en el análisis.

**-Limitación de tiempo para el análisis longitudinal:** La investigación se desarrolló en un período limitado, por lo que no fue posible realizar un seguimiento extendido de la evolución de los costos ni analizar los efectos de posibles medidas correctivas aplicadas después del año 2023.

## **6.3 RECOMENDACIONES**

### ***6.3.1. Investigar los elementos del costo de los contratos de servicio de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander durante el año 2023***

- Implementar un sistema digital de costeo que permita registrar y visualizar en tiempo real los costos directos (personal, insumos) e indirectos (administrativos, logísticos) asociados a cada contrato.
- Establecer protocolos estandarizados para la recopilación y clasificación de los elementos del costo, que sean aplicables a todos los contratos de servicio.
- Capacitar al personal contable y operativo en el uso adecuado de sistemas de gestión de costos.
- Desarrollar plantillas automatizadas (en Excel o software especializado) que integren datos del sistema Softland para la correcta imputación de costos.
- Fomentar reuniones mensuales entre las áreas de operaciones, finanzas y recursos humanos para revisar la estructura de costos de los contratos activos.

**6.3.2. Comparar los elementos del coto presupuestado de los contratos de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander durante el año 2023 con el costo real de los contratos.**

- Establecer un ciclo de revisión trimestral de los presupuestos de cada contrato, comparando sistemáticamente los valores estimados vs. los ejecutados.
- Implementar indicadores de desempeño financiero (KPIs) que permitan identificar desviaciones relevantes entre costos proyectados y reales.
- Diseñar alertas automáticas en el sistema financiero que adviertan sobre variaciones presupuestarias fuera de rangos definidos.
- Ajustar los presupuestos de manera dinámica, utilizando datos históricos y tendencias operativas, para mejorar la precisión en la proyección de costos.
- Documentar las causas de variaciones significativas entre lo presupuestado y lo real, como insumos no previstos, ausencias de personal o cambios en la carga laboral.

**6.3.3. Construir una estructura del sistema de costeo de los contratos de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander para la revisión del costo de los elementos del servicio brindado.**

- Rediseñar la estructura de costos de los contratos diferenciando claramente entre costos fijos (salarios base, supervisión) y variables (insumos, horas extra).
- Implementar un sistema de costeo por actividades (ABC) que permita asignar los costos indirectos en función del uso real de recursos por contrato.
- Integrar en una plataforma única (preferiblemente un ERP) todos los datos operativos, financieros y de recursos humanos vinculados a los contratos.

- Establecer revisiones bimensuales de la estructura de costos, incorporando reportes detallados por cliente y tipo de servicio para evaluar la eficiencia en la asignación de recursos.
- Realizar simulaciones financieras utilizando escenarios de costos variables para anticipar el impacto de cambios en precios o condiciones laborales.

## **CAPÍTULO VII: PROPUESTA**

### **7.1 Nombre de la propuesta**

“Optimización de la gestión de costos en los contratos de servicios de Eulen de Costa Rica mediante la mejora en la clasificación y control de los elementos del costo.”

### **7.2 Institución, organización o población en la cual se desarrollará**

La propuesta se llevará a cabo en Eulen de Costa Rica, una compañía destacada en el ámbito de los servicios de limpieza y mantenimiento, con especialización en la provisión de servicios para distintas industrias y clientes. Eulen de Costa Rica es una filial del conglomerado internacional Eulen Group, el cual tiene presencia en diversas naciones proporcionando servicios completos en áreas como limpieza, seguridad, mantenimiento y otros servicios complementarios.

Dentro de la empresa, se enfocará la propuesta en la administración de los elementos del costo de los contratos de servicios, especialmente en los procedimientos vinculados con la categorización de costos, comparación de los elementos del costo reales, y la configuración de los costos de los contratos de prestación de servicios. El estudio se centra en detectar las carencias presentes en la administración y clasificación de los elementos del costo en los contratos de servicios, y sugerir soluciones prácticas que permitan una distribución eficiente de los recursos.

La población objetivo está compuesta por los departamentos financieros, operativos y de gestión de contratos, que incluyen a contadores, asistentes de licitaciones, gerentes de operaciones, supervisores de centros de costos y otros profesionales clave que participan en los procesos de presupuestos y control de costos. El objetivo de la propuesta es comprometer a estos colaboradores en el proceso de mejorar la eficacia operativa e instaurar un sistema de control más detallado con el fin de mejorar los contratos de servicios.

## **7.3 Objetivo general y específico de la propuesta**

### **7.3.1. Objetivo general**

Crear un sistema optimizado de gestión de costos y recursos en los contratos de prestación de servicios de Eulen de Costa Rica, mediante la mejora en la clasificación de los costos, la comparación precisa de los elementos del costo proyectados frente a los reales, y el diseño de una estructura de costos eficiente.

### **7.3.2. Objetivos específicos**

1. Verificar la clasificación de los costos en los contratos de prestación de servicios de Eulen de Costa Rica, con el objetivo de identificar y documentar las deficiencias en la asignación de los costos directos e indirectos. Este proceso abarcará varias fases:
  - Iniciar con la recopilación de información sobre la clasificación de los costos en los contratos vigentes, revisando las categorías existentes.
  - Realizar un análisis exhaustivo de los documentos y registros financieros de los contratos existentes para evaluar cómo se clasifican los costos.
  - Identificar las principales deficiencias en la clasificación de costos, como posibles errores en la asignación de gastos operativos, indirectos y directos.
  - Evaluar el impacto de estas deficiencias de los contratos, a través de un análisis de la información financiera de los últimos 12 meses.
  - Proponer un nuevo sistema o una mejora en el proceso de clasificación de costos que facilite una asignación más precisa y eficiente de los recursos.
  
2. Ajustar las discrepancias entre los elementos del costo proyectados frente a los reales en los contratos de prestación de servicios, con el fin de entender las causas subyacentes de estas diferencias. El proceso se desglosará en las siguientes actividades:

- Realizar un análisis detallado de los ingresos proyectados versus los reales, y de los costos proyectados frente a los reales, para identificar las áreas donde se presentan las mayores discrepancias. Se debe revisar el proceso de presupuestación, facturación y registro de costos para identificar posibles errores o ineficiencias.
  - Identificar las principales causas de las discrepancias, tales como errores de estimación, imprevistos operativos o mala planificación.
  - Evaluar el impacto financiero de las discrepancias encontradas, tanto a nivel operativo como estratégico. Se analizará cómo estas diferencias afectan los márgenes de beneficio y la sostenibilidad de los contratos a largo plazo.
  - Sintetizar las causas de las discrepancias en un informe claro, clasificando los problemas según su impacto y urgencia. Se buscará entender no solo qué factores han causado las desviaciones, sino también cómo estas se interrelacionan entre sí y contribuyen a los errores de cálculo.
  - Desarrollar e implementar estrategias para ajustar las discrepancias, tales como la mejora en los métodos de previsión de costos, una revisión más estricta de los procesos de facturación, y la implementación de controles más robustos para asegurar que los ingresos y costos se registren correctamente desde el inicio.
3. Confeccionar una estructura de costos optimizada para los contratos de prestación de servicios de Eulen de Costa Rica, que permita mejorar la asignación precisa y eficiente de los recursos mediante una adecuada clasificación y control de los elementos del costo. Este proceso incluirá:

- Aplicar metodologías de contabilidad de costos como el costeo basado en actividades (ABC) o modelos similares que permitan asignar de manera más precisa los costos indirectos a las actividades específicas dentro de los contratos. Esta metodología se usará para identificar áreas de alto costo que podrían ser optimizadas.
- Crear una nueva estructura de costos que contemple tanto los costos fijos como los variables, de manera clara y detallada. Esta nueva estructura debe incluir la implementación de herramientas tecnológicas avanzadas, como un sistema ERP (Enterprise Resource Planning) para la integración y seguimiento en tiempo real de todos los gastos y recursos.
- Asegurar que los costos estén alineados con los objetivos financieros de cada contrato, teniendo en cuenta factores como la duración del contrato, la variabilidad de los servicios y las necesidades del cliente.
- Implementar mecanismos de control de costos para monitorear de forma constante la ejecución de los contratos y realizar ajustes en tiempo real.
- Capacitar a los equipos financieros y operativos en el uso de la nueva estructura de costos.

## 7.4 Cronograma de actividades y responsables

*Tabla 6. Diagrama de Gantt*

Nombre de la tarea	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Asignado	Estado	01.01.2025	02.01.2025	03.01.2025	31.01.2025
Revisar y actualizar el sistema de clasificación de costos	01.06.2025	05.06.2025	Departamento de Finanzas	En curso				
Capacitar al personal en mejores prácticas de contabilidad de costos	06.06.2025	10.06.2025	Recursos Humanos	Pendiente				
Implementar sistema de control y seguimiento de ingresos y costos en tiempo real	11.06.2025	20.06.2025	Departamento de IT	No iniciado				
Realizar auditorías internas para validar la correcta asignación de costos	21.06.2025	25.06.2025	Auditoría Interna	No iniciado				

Revisar y ajustar presupuestos trimestrales basados en datos reales	26.06.2025	30.06.2025	Departamento de Finanzas	No iniciado				
Crear indicadores de desempeño clave (KPI) para monitorear el margen	06.06.2025	15.06.2025	Departamento de Finanzas	No iniciado				
Implementar sistema de costos basado en actividades (ABC)	01.01.2025	15.01.2025	Departamento de Finanzas	Iniciado				

Fuente: Creación Propia

## 7.5 Presupuesto necesario para su implementación

A continuación, se presenta el desglose del presupuesto estimado necesario para implementar la propuesta de optimización de la gestión financiera en los contratos de Eulen de Costa Rica. Este presupuesto considera los recursos humanos, tecnológicos, capacitación y procesos operativos.

**Tabla 4. Presupuesto**

<b>Rubro</b>	<b>Descripción</b>	<b>Monto Estimado (CRC)</b>
Capacitación del personal	Talleres y capacitaciones para contadores, supervisores y personal operativo sobre clasificación de costos y mejores prácticas financieras.	₡1,219,512.00
Auditorías internas	Contratación de consultores o asignación de recursos internos para la realización de auditorías periódicas sobre la asignación de costos y el seguimiento financiero.	₡731,707.00
Consultoría en costos ABC	Asesoramiento externo para implementar un sistema de costos basado en actividades (ABC). Incluye diseño del modelo de costos y pruebas iniciales.	₡1,951,220.00
Insumos y materiales	Materiales necesarios para capacitaciones y reuniones (manuales, guías, presentaciones, etc.).	₡121,951.00
Tiempo adicional del personal	Costo asociado al tiempo extra necesario para que los departamentos involucrados participen en la implementación.	₡609,756.00
Monitoreo y seguimiento del proyecto	Desarrollo de reportes periódicos y reuniones para evaluar el avance y los resultados de la implementación.	₡365,854.00
	<b>Total</b>	<b>₡5,000,000,00</b>

## 7.6 Fases de la propuesta

### Fase 1: Recolección de Información y Preparación

#### Actividades:

- El departamento de licitaciones envía la información de los contratos vía correo electrónico.
- Descarga y revisión de la información del sistema de gestión financiera.
- Revisión de plantillas de Excel relacionadas con las planillas quincenales y mensuales.
- Duración estimada: 01/01/2025 - 05/01/2025 (5 días).

### Fase 2: Análisis de Costos y Clasificación de Gastos

#### Actividades:

- Corroboración del monto de gasto en la plantilla de insumos mes a mes.
- Conciliación de los costos indirectos en el sistema transaccional y verificación de diferencias en los montos.
- Revisión y comparación de la información de costos y gastos para asegurar su exactitud.
- Duración estimada: 06/01/2025 - 13/01/2025 (8 días).

### Fase 3: Comparación de Costos Proyectados y Reales

#### Actividades:

- Verificación de la congruencia entre los elementos del costo de cierre versus el presupuesto proyectado.

- Comparación de los elementos del costo transaccionales con el Excel de la oferta inicial.
- Identificación de desviaciones clave y ajuste en los reportes internos de costos.
- Duración estimada: 14/01/2025 - 20/01/2025 (7 días).

#### **Fase 4: Optimización de la Estructura de Costos y Capacitación**

##### **Actividades:**

- Implementación de ajustes en las plantillas de costos para mejorar la clasificación de costos fijos y variables.
- Capacitación al personal financiero y operativo en el sistema ABC y en la interpretación de los nuevos reportes de costos.
- Establecimiento de un protocolo de control y monitoreo continuo de costos e ingresos por contrato.
- Duración estimada: 21/01/2025 - 31/01/2025 (10 días).

Las fases de la propuesta se alinean con el cronograma Gantt, abarcando un total de 30 días en el mes de junio de 2025. Las actividades están distribuidas semanalmente, permitiendo una implementación organizada y escalonada según los recursos y tiempos asignados.

## 7.7 Referencias:

Kaplan, R. S., & Atkinson, A. A. (1998). *Contabilidad de Gestión Avanzada* (3ra ed.).

Prentice Hall.

[https://www.researchgate.net/profile/Vladimir-Vega-](https://www.researchgate.net/profile/Vladimir-Vega-Falcon/publication/332288965_CONTABILIDAD_DE_COSTOS_Y_GESTION/links/5c)

[Falcon/publication/332288965\\_CONTABILIDAD\\_DE\\_COSTOS\\_Y\\_GESTION/links/5c](https://www.researchgate.net/profile/Vladimir-Vega-Falcon/publication/332288965_CONTABILIDAD_DE_COSTOS_Y_GESTION/links/5c)  
[abfb754585157bd32d2360/CONTABILIDAD-DE-COSTOS-Y-GESTION.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Vladimir-Vega-Falcon/publication/332288965_CONTABILIDAD_DE_COSTOS_Y_GESTION/links/5c)

(*Sistemas-de-Información-Gerencial-12va-Edición-Kenneth-c-Laudon.Pdf*, 2020)

### **Referencias bibliográficas**

Aguilera, D. A. (2017). El costo-beneficio como herramienta de decisión en la inversión en actividades científicas. *Cofin Habana*, 11(2), Article 2.

Allo, C., Kaplan, R., Meljem, S., & Giménez, C. (2021). La contabilidad de costos, los sistemas de control y su relación con la rentabilidad empresarial. *Revista Científica FIPCAEC*, 6(3). <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/459/802>

Álvarez, P., & Grajales, M. (2015). Diseño de la estructura de costos del servicio de transporte para el cálculo del precio óptimo en base al WACC aplicado en la empresa Icoltrans S.A.S. Universidad de Medellín.

[https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/3514/TG\\_EGFE\\_51.pdf?sequence=1](https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/3514/TG_EGFE_51.pdf?sequence=1)  
 &isAllowed=y.admin. (2024, March 1). Aplicaciones Prácticas de la Contabilidad de Costos. *Contabilidad y Finanzas*. <https://contabilidadfinanzas.com/contabilidad-de-costos/aplicaciones-de-la-contabilidad-de-costos/>

Asana. (n.d.). *La fórmula de variación de costos: Mantén los proyectos dentro del presupuesto* [2025] • Asana. Asana. Retrieved April 27, 2025, from <https://asana.com/es/resources/cost-variance-formula>

- Asana. (2024). *Control de costos: Cómo monitorear los gastos del proyecto para aumentar la rentabilidad*. Asana. <https://asana.com/es/resources/cost-control>
- Chang et al. (n.d.). *LA IMPORTANCIA DE LA CONTABILIDAD DE COSTOS*. Chang, L. Alba M., González N. Nora, López P. - Studocu [Instituto Tecnológico de Sonora]. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-nacional-de-trujillo/contabilidad-de-costos/costos/92678478>
- Editorial Etecé, C. (2020). Costo—Concepto, tipos, ejemplos, diferencia con los gastos [Blog]. <https://concepto.de/>. <https://concepto.de/costo/>
- Farfán, Y., & Tomy, R. (n.d.). *La gestión estratégica de costos y su impacto en la toma de decisiones financieras en las empresas privadas del sector salud ubicadas en Lima metropolitana, año 2017*.
- Gaviria, D. G. V. (2020). *APORTES DE LA TEORÍA DE LA AGENCIA Y LA CONTABILIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL*.
- Instituto Nacional de Apredizaje. (n.d.). *Características del servicio*. [https://www.inavirtual.ed.cr/pluginfile.php/2561027/mod\\_resource/content/7/recursoGuiaExe/caractersticas\\_del\\_servicio.html](https://www.inavirtual.ed.cr/pluginfile.php/2561027/mod_resource/content/7/recursoGuiaExe/caractersticas_del_servicio.html)
- Metodología de la investigación*. (n.d.). Retrieved September 27, 2024, from <https://www.smujerescoahuila.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Mirada, O. (2024, December 23). *El debate entre empresa pública versus empresa privada: ¿es relevante en el siglo XXI?* OtraMirada. <https://otramirada.pe/el-debate-entre-empresa-p%C3%BAblica-versus-empresa-privada-%C2%BFes-relevante-en-el-siglo-xxi>

Paguay, K. E. G., & Bermeo, N. S. M. (2023). *LA IMPORTANCIA DE LA CONTABILIDAD DE COSTOS PARA EL CONTROL DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS EMPRENDIMIENTOS EFECTIVOS*.

Recalde, J. T., & Porporato, M. (2021). Costos Basados en las Actividades (ABC): Aplicación de una herramienta para la gestión estratégica en empresas de servicios. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 17(32).  
<https://www.redalyc.org/journal/4096/409668434001/html/>

Salazar, N. L. V., Martínez, C. P. B., Gomez, L. A., & Sánchez, V. V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 6(2), 18–24. <https://doi.org/10.22579/23463910.159>

*Sistemas-de-informacic3b3n-gerencial-12va-edicic3b3n-kenneth-c-laudon.pdf*. (n.d.). Retrieved May 17, 2025, from <https://juanantonioleonlopez.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/08/sistemas-de-informacic3b3n-gerencial-12va-edicic3b3n-kenneth-c-laudon.pdf>

Southern New Hampshire, U. (2022, January 28). ¿Qué es la contabilidad de costos y cuáles son sus objetivos? *SNHU*. [https://es.snhu.edu/blog/que-es-la-contabilidad-de-costos-y-cuales-son-sus-objetivos?utm\\_source=chatgpt.com](https://es.snhu.edu/blog/que-es-la-contabilidad-de-costos-y-cuales-son-sus-objetivos?utm_source=chatgpt.com)

Suárez, R. G., & Rodríguez, L. A. J. (2023). *Contabilidad de costos: Herramienta de gestión vista desde la norma internacional* (1ra edición). Ecoe Ediciones.

Universidad Popular del Cesar, Ochoa, C. A., Marrufo, R. D., Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín. Venezuela, Ibañez, L., & Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (2023). Gestión de costos como herramienta de la rentabilidad en pequeñas y medianas empresas. *Espacios*, 41(50), 287–298. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n50p20>

Westreicher. (2020). Centro de costos. *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/centro-de-costos.html>

Balanda, R. (2005). Contabilidad de costos.

[https://editorial.unam.edu.ar/images/documentos\\_digitales/Contabilidad\\_de\\_Costos-Alberto\\_Balanda.pdf](https://editorial.unam.edu.ar/images/documentos_digitales/Contabilidad_de_Costos-Alberto_Balanda.pdf)

Barragán, L. (2015). Implementación de un sistema de costos para la empresa Soldimontajes Díaz LTDA. Universidad del Valle.

<https://repositorio.uptc.edu.co/server/api/core/bitstreams/2db33755-7051-4785-9830-ac364149e4de/content>

Benavente, M., & Contreras, J. (2009). Fundamentos de análisis financiero

Billene, J. (1999). Centros de costos: Fundamentos y aplicaciones prácticas.

Bustamante, A., & Silvana, P. (2021). La contabilidad de costos: Información oportuna para el centro académico de estudios preuniversitarios de la Universidad Nacional de Tumbes. Universidad Nacional de Tumbes.

<https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2595/TESIS%20-%20RUJEL%20BUSTAMANTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Caligiore, M., Rodríguez, P., & Tourn, J. (2012). Herramientas avanzadas para la gestión de costos.

Camacho Jiménez, Y. K., Jiménez Gamboa, M. A., López Jarquín, I., & Moreira Matamoros, M. C. (2021). *Diseño de un sistema de costos utilizando el método de costeo basado en actividades para el proceso de tratamiento y tostado de café en Beneficiadora Monterrosa S.A.* [Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica]. Repositorio SIBDI.

<https://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr/items/2e87a9db-d102-4dc0-8374-c6bcef752259>

CapFinance. (2023). Análisis de rentabilidad económica y financiera.

- <https://www.capfinance.es/importancia-de-la-rentabilidad-economica-y-financiera/>
- Carballo, E., Martínez, G., & Rivera, L. (2013). Introducción a la rentabilidad empresarial.
- Castaño, J. M. (1999). La relación de agencia: Aspectos básicos y aplicaciones prácticas. Ediciones Jurídicas.
- Chaparro, C., Gómez, F., & Nieto, L. (2016). Rentabilidad social y su impacto en los medios de comunicación.
- Comisión Interamericana de Telecomunicaciones. (2008). Guía para la gestión de costos en servicios.
- Conexión Esan. (2020). Etapas del ciclo de contabilidad de costos.
- Cuervo, J., Ramírez, S., & Vásquez, M. (2001). Activity Based Costing: Aplicación y análisis.
- Chang et al. (n.d.). LA IMPORTANCIA DE LA CONTABILIDAD DE COSTOS. Chang, L. Alba M., González N. Nora, López P. - Studocu [Instituto Tecnológico de Sonora]. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-nacional-de-trujillo/contabilidad-de-costos/costos/92678478>
- De Rus, G. (2008). Evaluación de infraestructuras y rentabilidad social.
- Díaz Padilla, J. L. (2023). Sistema de acumulación y control de costos para mejorar la gestión del proceso productivo de artículos de limpieza en Química Industrial del Sur S.A. Universidad Hispanoamericana. <http://13.87.204.143/xmlui/handle/123456789/7650>.
- Dobaño, P. (2024). La cuenta de explotación: Estructura y análisis financiero.
- Editorial Etecé. (2021). Rentabilidad—Concepto, tipos e indicadores. <https://concepto.de/rentabilidad/>
- Editorial Etecé, C. (2020). Costo—Concepto, tipos, ejemplos, diferencia con los gastos [Blog]. <https://concepto.de/>. <https://concepto.de/costo/>
- Estruch, G., & Verdera, R. (2019). Teoría general de los contratos.

Estupiñán, M. (2015). El control interno en las empresas modernas.

EULEN. (s.f.). Historia.

<https://www.eulen.com/cr/corporacion/historia/>.

EULEN. (2024). Misión, visión y valores.

<https://sociosanitarios.eulen.com/quienes-somos/mision-vision-valores/>.

EULEN. (s.f.). Organigrama.

<https://www.eulen.com/cr/corporacion/organizacion/>.

Ferro, S. (2017). Costos para la administracion.Aplicaciones en negocios agroalimentarios.

<http://www.unlpam.edu.ar/images/extension/edunlpam/QuedateEnCasa/costos-para-laadministraci%C3%B3n.pdf>.

Garrison, R. H., Noreen, E. W., & Brewer, P. C. (2019). *Contabilidad de costos: Un enfoque gerencial* (15th ed.). McGraw-Hill.

Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). Principles of Managerial Finance.

González, J., Ramírez, S., & Vásquez, M. (2001). Activity Based Costing: Aplicación y análisis.

González, L. (2015). Introducción al Costeo Basado en Actividades.

Hansen, D. R., & Mowen, M. M. (2007). Cost Management: Accounting and Control.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. P. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.

Hierro, G., & Herrera, L. (2015). La función social de las empresas públicas.

Horngren, C. T., Datar, S. M., & Rajan, M. V. (2015). Contabilidad de costos: Un enfoque gerencial. Pearson Educación.

Instituto Nacional de Aprendizaje (INA). (2019). Características de los servicios empresariales.

Kaplan, R. S., & Atkinson, A. A. (1998). Advanced Management Accounting. Prentice Hall.

Kaplan, R. S., & Cooper, R. (1998). Costos y Efectividad: Guía Práctica. McGraw-Hill.

- Mallo, C. (2000). *Gestión Estratégica de Costos: Perspectivas teóricas y prácticas*. Editorial Hispanoamericana.
- Merlo, J. (2023). *La contabilidad de costos en la toma de decisiones empresariales*. Universidad Nacional de Córdoba.
- Molina, F. (2003). *Técnicas de control de costos empresariales*.
- Navío, J. (2023). *Clasificación y análisis de las empresas privadas y públicas*.
- Ochoa, E. (2015). *Métodos de muestreo en la investigación social*. Editorial Universidad Nacional.
- Polimeni, R., Fabozzi, J., & Adelberg, A. (1991). *Cost Accounting: Principles and Applications*.
- Pujol, X. (1996). *Total Quality Management: Implementación en Organizaciones Competitivas*.
- Reyes Gómez, P. (2017). *Diseño de una estructura de contabilidad de costos para la compañía Alternativas de Embalajes Key S.A.* Universidad Estatal a Distancia.  
<http://13.87.204.143/xmlui/handle/cenit/216>.
- Rojas, J., & Treguear, P. (2005). *Gestión de Calidad Total: Estrategias y Modelos*.
- Sepúlveda, J. (2012). *Gestión financiera y costos en contratos empresariales*.
- Shank, J. K., & Govindarajan, V. (1995). *Strategic Cost Management: The New Tool for Competitive Advantage*. Free Press.
- Siniestra, A. (2006). *Contabilidad de costos aplicada*.
- Suárez, M., & Rodríguez, P. (2023). *Diferencias entre costo y gasto: Implicaciones financieras*.
- Tua Pereda, J. (2006). *Contabilidad predictiva y su impacto en el mercado*.
- Talavera, H. (2019). *¿Conoces la diferencia entre margen bruto y margen de rentabilidad?*  
Obtenido de Asesorapyme: <https://www.asesorapyme.org/2019/02/07/diferencia-entre-margen-bruto-y-markup/>

- Valverde Ramírez, L. (2014). El uso de técnicas de contabilidad gerencial en la toma de decisiones de las PYMES de la Gran Área Metropolitana de Costa Rica. *Revista Nacional de Administración*, 2(2), 155–166. <https://doi.org/10.22458/rna.v2i2.378>
- Velandia, L., & Sánchez, P. (2023). Gestión del recurso humano en empresas de servicios.
- Veliz, M (2022) Contabilidad de Costos: Conceptos Elementales. Editorial Grupo Compás. <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/a23590dd-d4b2-46f3-86eb51f533562c7c/content>
- Vidal Solórzano, M. J. (2023). Diseño de un sistema de control de costos enfocado en los platillos más elaborados, para el restaurante Rancho del Pueblo. Universidad Hispanoamericana. <http://13.87.204.143/xmlui/handle/123456789/7946>.
- Westreicher, R. (2020). Centros de costos: Organización y optimización de recursos.
- Yamile, C. (2021). El árbol de problemas y su aplicación en estrategias de intervención.
- Zaldívar, A., Martínez, L., & Fernández, R. (2020). La importancia de la rentabilidad en negocios exitosos.

## ANEXOS

### Lista de Anexos

#### **a) Documentos importantes de la investigación**

Incluir documentos como: instrumentos de recolección de la información, transcripciones de material discursivo, bitácoras de trabajo, fotografías, entre otros. Por ejemplo:

Anexo 1. Plantilla de explotación

Anexo 2. Plantilla de oferta de contrato

Anexo 3. Plantilla para revisión de planilla

Anexo 4. Plantilla reporte columnar de nómina

Anexo 5. Plantilla para revisión de insumos

Anexo 6. Plantilla del transaccional

Anexo 7. Plantilla de cuadro de mandos

Anexo 8. Contrato de Mapfre S.A.

Anexo 9. Contrato de Banco Santander S.A.

#### **b) Documentación obligatoria establecida por la Universidad Hispanoamericana**

Anexo 10. Declaración Jurada

Anexo 11. Consentimiento Informado (personas mayores de 18 años)

Anexo 12. Carta de autorización de la entidad donde se realizó la investigación

Anexo 13. Carta de aprobación del TFG por parte del/ de la Tutor(a)

Anexo 14. Carta de aprobación del TFG por parte del/ de la Lector(a)

Anexo 15. Carta de aprobación del TFG por parte del/ de la Profesional en Filología

## Anexo 16. Licencia y autorización al CENIT para la utilización del TFG

En las siguientes páginas, se facilita las plantillas para estos anexos obligatorios. Deben estar completados y firmados, sea con firma autógrafa o digital. Se recomienda escanear cada documento y pegar la imagen del escaneo.

### ANEXO 1. Plantilla de explotación

**Tabla 5 Plantilla de explotación**

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
			Ene-23						Dec-23					Acumulado			
CC	Cliente		Ventas	Costos Dir.	Margen B.	MB %			Ventas	Costos Dir.	Margen B.	MB %		Ventas	Costos Dir.	Margen B.	MB %
1-30-01	Cliente		777,488	501,333	276,155	35.52%			820,000	503,507	316,493	38.60%		1,597,488	1,004,840	592,648	37.10%
1-89-00	Cliente		6,566,602	5,465,617	1,100,985	16.77%			3,925,314	3,170,703	754,611	19.22%		10,491,916	8,636,320	1,855,596	17.69%
1-33-01	Cliente		2,056,000	2,177,321	-121,321	-5.90%			2,403,567	2,462,445	-58,878	-2.45%		4,459,567	4,639,766	-180,199	-4.04%
1-45-00	Cliente		5,172,142	4,445,922	726,220	14.04%			6,633,981	5,061,353	1,572,629	23.71%		11,806,124	9,507,275	2,298,849	19.47%
1-34-01	Cliente		11,366,500	8,464,342	2,902,158	25.53%			11,366,500	7,867,375	3,499,125	30.78%		22,733,000	16,331,718	6,401,282	28.16%
1-90-08	Clientes ocasionales		231,200	367,723	-136,523	-59.05%			317,594	245,702	71,892	22.64%		548,794	613,426	-64,632	-11.78%
1-70-00	Cliente		33,313,444	26,055,649	7,257,795	21.79%			20,307,971	16,409,824	3,898,147	19.20%		53,621,415	42,465,474	11,155,942	20.81%
1-32-00	Cliente		2,004,255	1,156,825	847,430	42.28%			2,004,255	1,165,970	838,285	41.83%		4,008,510	2,322,794	1,685,716	42.05%
1-57-00	Cliente		2,392,333	2,152,548	239,785	10.02%			2,392,333	2,285,443	106,889	4.47%		4,784,665	4,437,991	346,674	7.25%
1-59-00	Cliente		919,724	721,863	197,861	21.51%			919,724	739,441	180,283	19.60%		1,839,448	1,461,303	378,145	20.56%
2-06-01	Cliente		1,103,595	563,994	539,601	48.89%			1,103,595	497,311	606,284	54.94%		2,207,190	1,061,305	1,145,885	51.92%
2-17-00	Cliente		3,442,396	2,644,233	798,163	23.19%			3,562,280	2,792,119	770,161	21.62%		7,004,676	5,436,352	1,568,324	22.39%
2-27-01	Cliente		553,743	457,423	96,320	17.39%			553,743	477,052	76,691	13.85%		1,107,486	934,475	173,011	15.62%
2-42-00	Cliente		1,673,840	1,173,163	500,677	29.91%			2,180,740	1,274,319	906,421	41.56%		3,854,580	2,447,483	1,407,097	36.50%
2-51-01	Cliente		55,412,971	51,879,819	3,533,152	6.38%			55,710,693	49,197,183	6,513,510	11.69%		111,123,664	101,077,002	10,046,662	9.04%
2-53-01	Cliente		2,419,021	1,999,468	419,553	17.34%			2,545,240	2,255,771	289,469	11.37%		4,964,261	4,255,239	709,022	14.28%
2-59-00	Cliente		818,149	764,644	53,504	6.54%			819,610	627,587	192,023	23.43%		1,637,758	1,392,231	245,527	14.99%
2-62-01	Cliente		4,805,598	4,669,869	135,728	2.82%			4,781,997	3,690,856	1,091,141	22.82%		9,587,594	8,360,725	1,226,869	12.80%
2-63-01	Cliente		8,279,335	7,840,133	439,201	5.30%			20,569,481	16,212,976	4,356,505	21.18%		28,848,815	24,053,110	4,795,706	16.62%
2-66-00	Cliente		2,002,686	1,193,403	809,283	40.41%			2,135,260	1,022,769	1,112,494	52.10%		4,137,946	2,216,172	1,921,774	46.44%
2-56-00	Cliente		4,390,292	3,029,212	1,361,080	31.00%			4,511,529	2,873,358	1,638,171	36.31%		8,901,821	5,902,570	2,999,251	33.69%
2-71-00	Cliente		1,907,808	2,047,804	-139,996	-7.34%			2,300,243	1,967,913	332,330	14.45%		4,208,051	4,015,717	192,334	4.57%
	<b>Total</b>		<b>160,300,594</b>	<b>135,802,480</b>	<b>24,498,114</b>	<b>14.69%</b>			<b>171,172,836</b>	<b>136,298,142</b>	<b>34,874,697</b>	<b>20.37%</b>		<b>331,473,430</b>	<b>272,100,623</b>	<b>59,372,807</b>	<b>17.91%</b>

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 2. Plantilla de oferta de contrato

Tabla 6. Plantilla de oferta: Mano de obra

EULEN DE COSTA RICA S.A. DETALLE DEL COSTO DE MANO DE OBRA					
TIPO DE JORNADA	DIAS DE LA SEMANA	HORARIO	HORAS POR SEMANA	NÚMERO DE TRABAJADORES	COSTO MENSUAL
<b>SALARIOS REGULARES</b>					
<b>Cantidad total de personas</b>					
Jornada Diurna (Discontinua)	Lunes a viernes	7:00 A 17:00	43.5	1	€ 319,149.45
Jornada Mixta	Lunes a sábado	14:00 a 22:00	42		€ -
Jornada Nocturna	Lunes a sábado	22:00 a 06:00	36		€ -
<b>Subtotal Salarios ordinarios</b>					€ 319,149.45
<b>Cubre libres</b>					
Jornada Diurna	Lunes a sábado	06:00 a 14:00	48	0.00	€ -
Jornada Mixta	Lunes a sábado	14:00 a 22:00	42	0.00	€ -
Jornada Nocturna	Lunes a sábado	22:00 a 06:00	36	0.00	€ -
<b>Subtotal Salarios ordinarios librerios</b>					€ -
<b>Total Salarios</b>					€ 319,149.45
<b>SALARIO HORAS EXTRAORDINARIAS</b>					
Jornada Diurna	Lunes a sábado	06:00 a 14:00	0		€ -
Jornada Mixta	Lunes a sábado	14:00 a 22:00	7		€ -
Jornada Nocturna	Lunes a sábado	22:00 a 06:00	14		€ -
<b>Total Salario Horas Extraordinarias</b>					€ -
<b>VACACIONES</b>					€ 12,414.91
<b>DIA S FERIADOS</b>					€ 10,638.32
<b>BONIFICACIÓN COORDINADOR</b>					
<b>Total Salarios + Horas Extraordinarias + Vacaciones + Feriados+Bonificación</b>					€ 342,202.68
<b>DETALLE CARGAS SOCIALES APLICADAS</b>					
C.C.S.S. (Enfr. Y Mat. + I.V. M.)			14.67%		€ 50,201.13
Banco Popular, Otras instituciones			0.25%		€ 855.51
INA			1.50%		€ 5,133.04
IMAS			0.50%		€ 1,711.01
Asignaciones Familiares			5.00%		€ 17,110.13
Banco Popular Ley Protección al trabajador			0.25%		€ 855.51
Fondo de Capitalización Laboral			1.50%		€ 5,133.04
Fondo de Pensiones Complementarias			2.00%		€ 6,844.05
Instituto Nacional de Seguros			1.00%		€ 3,422.03
Aguinaldo			8.33%		€ 28,505.48
Preaviso			0.00%		€ -
Cesantia			5.33%		€ 18,239.40
Póliza del INS			1.66%		€ 5,680.56
Otros			0.00%		€ -
<b>Subtotal Cargas Sociales</b>					€ 143,690.91
IVM			9.25%	c 306,383.00	€ 28,340.43
SEM			5.25%	c 327,337.00	€ 429.85
<b>Total base minima contributiva</b>					€ 28,770.27

Fuente: Elaboración del departamento de licitaciones

Tabla 7 Plantilla de oferta: Gastos administrativos

GASTOS ADMINISTRATIVOS					
DESCRIPCIÓN	Cantidad	Costo unitario	Precio	Depreciación	Precio mensual
Mascarillas y baldes escurridores precio 44 mill por 11	1.00	€ 700,000.00	€ 700,000.00	24.00	€ 29,166.67
Gastos Administrativos (RRHH, Finanzas, Proveeduría, Salud Ocupacional, etc.)	12.00	€ 3,000.00	€ 36,000.00	1.00	€ 36,000.00
Garantía de cumplimiento	1.00	€ 4,800,000.00	€ 4,800,000.00	12.00	€ 10,000.00
Pantalón	24.00	€ 5,500.00	€ 132,000.00	12.00	€ 11,000.00
Camisa /Blusa	24.00	€ 10,000.00	€ 240,000.00	12.00	€ 20,000.00
<b>TOTAL</b>					€ 106,166.67

€ 8,847.22

**Fuente:** Elaboración del departamento de licitaciones

**Tabla 8. Plantilla de oferta: Monto de contrato**

### RESUMEN DE LA OFERTA

Descripción	Montos en colones	Porcentajes de la oferta
MANO DE OBRA	₡ 4,053,960.04	65.4%
INSUMOS	₡ 1,046,080.79	16.9%
GTS ADMINISTRATIVOS	₡ 106,166.67	1.7%
<b>SUBTOTAL</b>	₡ 5,206,207.49	
UTILIDAD	₡ 991,656.78	<b>16.00%</b>
<b>TOTAL A FACTURAR</b>	₡ <b>6,197,864.28</b>	<b>100.0%</b>

**IVA 13%**

₡

805,722.36

**TOTAL**

₡

7,003,586.63

**Fuente:** Elaboración del departamento de licitaciones

## ANEXO 3. Plantilla para revisión de planilla

### Plantilla #13

Tabla 9 Plantilla de planilla contrato

		A	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA
									4366.8449	352164.91	€ 1,468.32	Salario semical	1432.55		2201.030688	2515.463643	2934.707583
		Horas contractuales								Semanas por mes	Salarios por mes jornadas diurnas	Costo hora Diurna	Costo hora Mixta	Costo hora Nocturna	horas extra Diurna	horas extra Mixta Vieja	horas extra Nocturna
Centro Costo	Cantidad	Horario Propuesto	Horas contractuales	Diurnas	Mixtas	Noc	Horas mensuales	Horas quincenales	€ 352,164.91	€ 1,693.10	1934.973521	2257.469108	2,539.65	2,902.46	3,386.20		
2-70-01	2	Lunes a Viernes de 8 a 1 pm	15	15			65.00	32.50	€ 110,051.53	€ 110,051.53							
2-06-01	1	Lunes a viernes 7-3	40	40			173.33	86.67	€ 293,470.76	€ 293,470.76	€ -	€ -					
1-95-01	1	La V, 2 días por semana 8:00 am a 12:00 md	8	8			34.67	17.33	€ 58,694.15	€ 58,694.15	€ -	€ -					
2-62-01	9	Lunes a viernes y coordinador	432	432			1,872.00	936.00	€ 3,169,484.19	€ 3,169,484.19	€ -	€ -					
1-38-01	1	La V de 1:00 pm a 6:00 pm	25	25			108.33	54.17	€ 183,419.22	€ 183,419.22	€ -	€ -					
1-38-02	1	La V de 1:00 pm a 6:00 pm	25	25			108.33	54.17	€ 183,419.22	€ 183,419.22	€ -	€ -					
1-59-02	1	L MIER Y V 8:00 A 12:00 MD	12	12			52.00	26.00	€ 88,041.23	€ 88,041.23	€ -	€ -					
1-59-01	1	L MIER Y V 8:00 A 12:00 MD	12	12			52.00	26.00	€ 88,041.23	€ 88,041.23	€ -	€ -					
1-59-04	1	L MIER Y V 8:00 A 12:00 MD	12	12			52.00	26.00	€ 88,041.23	€ 88,041.23	€ -	€ -					
1-59-03	1	L MIER Y V 8:00 A 12:00 MD	12	12			52.00	26.00	€ 88,041.23	€ 88,041.23	€ -	€ -					
2-41-05	1	La V de 08:00 hrs a 12:00 hrs	20	0			0.00	0.00	€ -	€ -	€ -	€ -					
2-68-01	1	Lunes a viernes de 9 a 1	20	20			86.67	43.33	€ 146,735.38	€ 146,735.38	€ -	€ -					
1-78-01	1	La V 7:00 AM a 11:00 AM(1P por semana 20	20	64			277.33	138.67	€ 469,553.21	€ 469,553.21	€ -	€ -					
2-65-01	1	Servicios de limpieza Jornada discontinua	48	48			208.00	104.00	€ 352,164.91	€ 352,164.91	€ -	€ -					
1-96-01	1	Handyman Diurna Lunes a Sabado de 43 hrs	43	0			0.00	0.00	€ -	€ -	€ -	€ -					
2-66-01	1	Servicios de limpieza Jornada discontinua	6	6			26.00	13.00	€ 44,020.61	€ 44,020.61	€ -	€ -					
2-66-11	1	Servicios de limpieza Jornada discontinua	6	6			26.00	13.00	€ 44,020.61	€ 44,020.61	€ -	€ -					
2-42-01	1	La S cambia a 42 horas el 07-10-2021 con la	42	42			182.00	91.00	€ 308,144.30	€ 308,144.30	€ -	€ -					
1-33-01	4	La S de 6:00am a 2 pm(48 hrs 1p), La S de 7:0	177	177			767.00	383.50	€ 1,298,608.11	€ 1,298,608.11	€ -	€ -					

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10. Plantilla de planilla real

A	B	C	D	M	N	O	P	Q	R	S	
1	Centro Co	Descripción del Centro de Costo	Cuenta Cd	Descripción de l	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Lista	Diferencia
2	1-30-01	Cliente	61-01-01	Salarios	328,461.40	205,124.32	381,985.54	328,461.40	3,558,757.46	330,154.60	-1,693.20
3			61-01-02	Extras,Comisiones y Bonificaciones			25,407.89		36,201.40	#N/D	#N/D
4		Total Cliente			328,461.40	205,124.32	407,393.43	328,461.40	3,594,958.86	#N/D	#N/D
5	Total 1-30-01				328,461.40	205,124.32	407,393.43	328,461.40	3,594,958.86	#N/D	#N/D
6	1-32-01	Cliente	61-01-01	Salarios	146,736.00	146,736.00	220,104.00	147,638.96	1,691,556.89	146,735.38	903.58
7		Total Cliente			146,736.00	146,736.00	220,104.00	147,638.96	1,691,556.89	#N/D	#N/D
8	Total 1-32-01				146,736.00	146,736.00	220,104.00	147,638.96	1,691,556.89	#N/D	#N/D
9	1-32-02	Cliente	61-01-01	Salarios	159,151.40	145,606.60	135,448.00	150,685.90	1,608,403.75	146,735.38	3,950.52
10		Total Cliente			159,151.40	145,606.60	135,448.00	150,685.90	1,608,403.75	#N/D	#N/D
11	Total 1-32-02				159,151.40	145,606.60	135,448.00	150,685.90	1,608,403.75	#N/D	#N/D
12	1-32-03	Cliente	61-01-01	Salarios	146,736.00	148,622.09	146,736.00	149,663.52	1,627,522.64	146,735.38	2,928.14
13		Total Cliente			146,736.00	148,622.09	146,736.00	149,663.52	1,627,522.64	#N/D	#N/D
14	Total 1-32-03				146,736.00	148,622.09	146,736.00	149,663.52	1,627,522.64	#N/D	#N/D
15	1-32-05	Cliente	61-01-01	Salarios	143,800.88	148,992.80	93,120.50	146,736.00	1,562,960.91	146,735.38	0.62
16		Total Cliente			143,800.88	148,992.80	93,120.50	146,736.00	1,562,960.91	#N/D	#N/D
17	Total 1-32-05				143,800.88	148,992.80	93,120.50	146,736.00	1,562,960.91	#N/D	#N/D
21	1-33-01	Cliente	61-01-01	Salarios	1,285,064.00	1,298,608.80	1,312,153.60	1,291,396.20	14,169,379.88	1,298,608.11	-7,211.91
22			61-01-02	Extras,Comisiones	14,312.05	41,062.45	14,142.77	37,557.73	346,098.52	#N/D	#N/D
23		Total Cliente			1,299,376.05	1,339,671.25	1,326,296.37	1,328,953.93	14,515,478.40	#N/D	#N/D
24	Total 1-33-01				1,299,376.05	1,339,671.25	1,326,296.37	1,328,953.93	14,515,478.40	#N/D	#N/D

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 4. Reporte columnar de nómina

Tabla 11. Plantilla del columnar de nomina

Empleado	Nombre	Centro de Costo	Descripción	Salario Referencia	Hrs Mensuales	Jornada	Horas por Quincena según Jornada	Hrs Pendientes de Pago	Extras Diurnos	Horas Extras Mañanas	Horas Extras Nocturnas	Extras Mañanas Píndeco	Extras Dobles	Extra Feriado	Vacaciones Disfrutadas	Incapacidad C.C.S.S.	Incapacidad I.N.S.	Ausencias Justificadas	Ausencias Injustificadas	Tardías	Incapacidad por Maternidad	Observaciones	
8164	Colaborador	2-74-01	Ciente	1 587,98	208,00	48,00	104,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
8185	Colaborador	2-74-01	Ciente	1 876,95	208,00	48,00	104,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
01839	Colaborador	2-51-01	Ciente	1 587,98	208,00	48,00	104,00	16,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Se le deben los feriados del 25-Dic-2022 y el 01 de Enero 2023, 8 hrs cada uno	
3518	Colaborador	2-51-01	Ciente	1 587,98	208,00	48,00	104,00	16,00	0,00	14,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	01 y 15 de Enero: Cubre Ausencia a Maria Jose Monge Quesada. Se le deben los feriados del 25-Dic-2022 y el 01 de Enero 2023, 8 hrs cada uno	
3690	Colaborador	2-51-01	Ciente	1 587,98	194,00	45,00	97,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
5036	Colaborador	2-51-01	Ciente	1 587,98	194,00	45,00	97,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
5110	Colaborador	2-51-01	Ciente	1 587,98	208,00	48,00	104,00	16,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Ajuste de Jornada y se le deben 16 horas por el ajuste de Jornada de la 1er Q de Enero 2023	
5381	Colaborador	2-51-01	Ciente	1 587,98	208,00	48,00	104,00	0,00	35,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	13-17-18-19-20-24-25 de enero 2023: Cubre Inca x CCSS de Paola Monge	
5902	Colaborador	2-51-01	Ciente	1 587,98	208,00	48,00	104,00	18,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	01/01: se el debe feriado 8 hrs, se bajo doble un día de incapacidad 8 horas y se debe 2hrs extras dobles	
6778	Colaborador	2-51-01	Ciente	1 587,98	208,00	48,00	104,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
7346	Colaborador	2-51-01	Ciente	1 587,98	208,00	48,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	104,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	15-31 de vacaciones y falta del 01 al 07 de vacaciones
7753	Colaborador	2-51-01	Ciente	1 587,98	182,00	42,00	91,00	14,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Se le deben los dos feriados el 25/12 y 01/01, se le deben de pagar 7 hrs c/juno.	
8501	Colaborador	2-51-01	Ciente	1 587,98	194,00	45,00	97,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
8725	Colaborador	2-51-01	Ciente	1 587,98	182,00	42,00	78,87	14,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12,13	0,00	0,00	0,00	0,00	13-21 de enero: Incapacitado X CCSS, se le deben los feriados del 25/12 y 01/01, 7 horas de cada uno	
9314	Colaborador	2-51-01	Ciente	1 587,98	182,00	42,00	78,88	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,06	6,06	0,00	0,00	13/01: Per Per y 23/01: Aus Inj

Fuente: Eulen de Costa Rica. S.A.

## ANEXO 5. Plantilla para revisión de insumos

Tabla 7. Plantilla de insumos

A	B	K	L	M	U	V
CC	Cliente	Facturación	% de insumos	Insumos	Transaccional	Diferencia
1-30-01	Cliente	820,000.00	7.10%	58,220.00	45,947.73	12,272.27
1-32-01	Cliente	400,851.00	7.23%	29,000.37	17,598.50	11,401.87
1-32-02	Cliente	400,851.00	7.23%	29,000.37	9,950.00	19,050.37
1-32-03	Cliente	400,851.00	7.23%	29,000.37	15,428.50	13,571.87
1-32-05	Cliente	400,851.00	7.23%	29,000.37	16,479.50	12,520.87
1-32-06	Cliente	400,851.00	7.23%	29,000.37	15,218.00	13,782.37
1-33-01	Cliente	2,213,722.40	7.00%	154,960.57	115,144.92	39,815.65
1-34-01	Cliente	11,366,500.00	6.37%	724,091.52	271,391.00	452,700.52
1-38-01	Cliente	437,287.00	5.72%	25,004.07	13,898.00	11,106.07
1-38-02	Cliente	437,287.00	5.72%	25,004.07	12,856.00	12,148.07
1-40-01	Cliente	302,017.09	14.70%	44,396.51	25,568.23	18,828.28
1-45-01	Cliente	5,300,581.36	3.30%	175,003.99	114,437.13	60,566.86
1-57-01	Cliente	348,871.18	5.73%	19,990.32	16,007.00	3,983.32
1-58-01	Cliente	464,000.24	4.31%	19,998.41	10,720.50	9,277.91
1-58-02	Cliente	303,200.57	16.60%	50,331.29	11,374.50	38,956.79

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Tabla 15. Plantilla del transaccional: Contratos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
3	Suma de Neto				Mes												
4	Centro Costo	Descripción	Cuenta Cont.	Descripción de la Cuenta Contal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
5	1-32-05	Cliente	41-01-01	Ventas Locales	-400.851.00	-400.851.00	-400.851.00	-400.851.00	-400.851.00	-400.851.00	-400.851.00	-400.851.00	-400.851.00	-400.851.00	-400.851.00	-400.851.00	-4.810.212.00
6			61-01-01	Salarios	146.736.00	146.736.00	146.736.00	146.736.00	149.896.16	146.734.57	146.736.00	146.736.00	143.800.88	148.992.80	93.120.50	146.736.00	1,709,696.91
7			61-01-04	Cargas Sociales	39.134.49	39.134.50	39.134.50	39.134.50	61.868.38	61.907.36	60.821.91	39.134.50	38.351.70	39.736.38	24.835.24	39.134.50	522,327.96
8			61-01-05	Riesgos del Trabajo	2.435.82	2.435.82	2.435.82	2.435.82	3.850.83	2.437.76	2.435.82	2.435.82	2.387.09	2.473.28	1.545.80	5.443.90	32,753.58
9			61-01-06	Vacaciones	6.603.12	6.603.12	6.603.12	6.603.12	10.438.97	6.603.93	6.603.12	6.603.12	6.471.04	6.704.68	4.190.42	2.040.65	76,068.41
10			61-01-07	Aguinaldo	12,223.11	12,223.10	12,223.10	12,223.10	19,323.71	12,221.77	12,223.10	12,223.10	11,978.81	12,411.10	7,756.94	12,223.10	149,253.84
11			61-01-09	Cesantia													511,235.37
12			61-02-03	Uniformes									17,500.00			28,668.00	46,168.00
13			61-04-04	Transportes y fletes									510.00	1,310.00		1,310.00	3,130.00
14			61-06-04	Suministros de Limpieza	15,800.00	12,760.00	12,760.00	12,760.00	11,615.00	11,045.00	10,435.00	10,411.00	10,411.00	16,479.50	16,479.50		162,165.50
15		Total Cliente			-177,918.46	-180,958.46	-180,958.46	-180,958.46	-143,857.95	-159,900.61	-161,596.05	-183,307.46	341,794.69	-172,743.26	-224,254.60	-172,753.35	-1,597,412.43
16	Total 1-32-05				-177,918.46	-180,958.46	-180,958.46	-180,958.46	-143,857.95	-159,900.61	-161,596.05	-183,307.46	341,794.69	-172,743.26	-224,254.60	-172,753.35	-1,597,412.43
17	Total general				-177,918.46	-180,958.46	-180,958.46	-180,958.46	-143,857.95	-159,900.61	-161,596.05	-183,307.46	341,794.69	-172,743.26	-224,254.60	-172,753.35	-1,597,412.43

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16 Plantilla del transaccional: Ingresos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
5	CC	Descripción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
6	1-30-01	Cliente	-777 488.00	-777 488.00	-777 488.00	-777 488.00	-1 481 118.00	-777 488.00	-777 488.00	-820 000.00	-820 000.00	-820 000.00	-1 523 630.00	-820 000.00	-10 949 676.00
7	1-32-01	Cliente	-400 851.00	-400 851.00	-400 851.00	-400 851.00	-400 851.00	-400 851.00	-400 851.00	-400 851.00	-400 851.00	-400 851.00	-400 851.00	-400 851.00	-4 810 212.00
12	1-33-01	Cliente	-2 056 000.00	-2 252 428.29	-2 249 073.09	-2 368 346.60	-2 137 686.01	-2 208 784.84	-2 221 718.24	-2 183 809.30	-2 150 443.68	-2 213 722.40	-2 164 363.15	-2 403 566.66	-26 609 942.26
13	1-34-01	Cliente	-11 366 500.00	-11 366 500.00	-11 366 500.00	-11 366 500.00	-11 366 500.00	-11 366 500.00	-11 366 500.00	-11 366 500.00	-11 366 500.00	-11 366 500.00	-11 366 500.00	-11 366 500.00	-136 398 000.00
14	1-38-01	Cliente	-437 287.00	-437 287.00	-437 287.00	-437 287.00	-437 287.00	-437 287.00	-437 287.00	-437 287.00	-437 287.00	-437 287.00	-437 287.00	-437 287.00	-5 247 444.00
16	1-40-01	Cliente	-312 388.00	-312 388.00	-312 388.00	-312 388.00	-312 388.00	-312 388.00	-312 388.00	-312 388.00	-312 388.00	-312 388.00	-302 017.09	-312 388.00	-3 738 285.09
17	1-45-01	Cliente	-5 172 142.41	-5 579 744.50	-5 300 581.36	-5 300 581.36	-5 300 581.36	-5 432 304.88	-5 320 426.36	-5 303 161.21	-5 300 581.36	-5 300 581.36	-6 525 957.63	-6 633 981.36	-66 470 625.15
19	1-57-01	Cliente	-348 871.18	-348 871.18	-348 871.18	-348 871.18	-348 871.18	-348 871.18	-348 871.18	-348 871.18	-348 871.18	-348 871.18	-348 871.18	-348 871.18	-4 186 454.16
20	1-58-01	Cliente	-464 000.24	-464 000.24	-464 000.24	-464 000.24	-464 000.24	-464 000.24	-464 000.24	-464 000.24	-464 000.24	-464 000.24	-464 000.24	-464 000.24	-5 568 002.88
25	1-59-01	Cliente	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-2 759 172.00
26	1-59-02	Cliente	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-2 759 172.00
27	1-59-03	Cliente	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-229 931.00	-2 759 172.00
41	1-90-08	Cliente	-231 200.00	-235 295.00	-154 600.00	-848 350.00	-131 000.00	-929 954.13	-312 446.00	-50 000.00	-147 622.22	-598 000.00	-200 000.00	-317 593.75	-4 156 061.10
42	1-95-01	Cliente	-164 122.00	-164 122.00	-164 122.00	-164 122.00	-164 122.00	-164 122.00	-164 122.00	-164 122.00	-164 122.00	-164 122.00	-164 122.00	-164 122.00	-1 969 464.00
44	2-06-01	Cliente	-1 103 595.00	-1 103 595.00	-1 103 595.00	-1 103 595.00	-1 280 173.31	-1 103 595.00	-1 103 595.00	-1 103 595.00	-1 103 595.00	-1 103 595.00	-1 103 595.00	-1 103 595.00	-13 419 718.31
45	2-09-01	Cliente	-708 361.00	-708 361.00	-708 361.00	-708 361.00	-708 361.00	-708 361.00	-708 361.00	-708 361.00	-708 361.00	-708 361.00	-708 361.00	-708 361.00	-7 791 971.00
46	2-17-01	Cliente	-2 882 181.00	-3 582 181.00	-3 582 181.00	-3 582 181.00	-3 645 181.00	-3 582 181.00	-3 582 181.00	-3 582 181.00	-3 582 181.00	-3 582 181.00	-3 582 181.00	-3 582 181.00	-42 329 270.99
47	2-22-01	Cliente	-460 665.00	-1 950 408.00	-1 950 408.00	-1 950 408.00	-1 950 408.00	-1 950 408.00	-1 950 408.00	-1 950 408.00	-1 950 408.00	-1 950 408.00	-1 950 408.00	-1 950 408.00	-20 975 609.00
48	2-26-04	Cliente	-4 128 742.45	-5 728 498.28	-5 043 294.45	-3 515 351.90	-5 226 918.72	-5 261 225.00	-4 999 020.17	-5 061 862.08	-1 501 035.31	106 805.43	0.00	0.00	-40 359 142.93
49	2-26-05	Cliente	-587 792.16	-641 279.45	-580 989.01	-484 329.55	-530 456.17	-599 646.11	-521 121.66	-524 113.33	-165 948.43	68 799.33	0.00	0.00	-4 566 876.54
96	2-27-01	Cliente	-553 743.00	-553 743.00	-553 743.00	-553 743.00	-553 743.00	-553 743.00	-553 743.00	-553 743.00	-553 743.00	-553 743.00	-553 743.00	-553 743.00	-6 644 916.00
97	2-28-01	Cliente	-386 247.19	-437 715.94	-361 829.47	-376 085.00	-108 021.84	-58 151.74	-344 690.94	465 107.89	-62 135.94	-230 916.44	-62 135.94		-2 893 038.33
140	1-70-76	Cliente	-731 559.13	-818 742.18	-770 870.97	-646 708.31	-673 742.17	-394 617.57	-394 617.57	-394 617.57	-394 617.57	-394 617.57	-394 617.57	-157 747.07	-5 733 145.83
177	2-44-01	Cliente	-24 072 384.88	-26 842 138.12	-25 465 947.52	-25 381 780.85	-25 364 408.85	-25 364 408.85	-25 384 608.85	-25 344 208.85	-25 364 408.85	-8 454 802.95			-237 039 098.57
178	2-30-94	Cliente	-199 365.32	-240 237.06	-252 174.66	-201 803.98	-212 616.57	-250 690.68	-239 642.23	-230 513.28	-79 399.15				-1 906 442.93

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 17 Plantilla de transaccional: Costos directos**

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
CC	Descripción	Cuenta Cont.	Descripción de la Cuenta Contab.	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
2-51-01	Cliente	61-01-01	Salarios	30 690 997,61	30 896 808,13	28 255 986,21	28 337 203,72	28 490 026,66	29 058 947,23	29 117 688,57
		61-01-02	Extras	701 176,03	1 478 301,00	966 297,89	2 737 946,29	2 708 045,72	1 447 203,27	1 899 907,55
		61-01-04	Cargas Sociales	8 741 344,54	8 956 226,22	8 170 585,72	8 793 699,80	8 939 748,37	8 788 772,72	8 966 107,56
		61-01-05	Riesgos del Trabajo	536 274,23	546 697,12	499 551,18	539 570,59	550 079,81	534 440,73	547 220,21
		61-01-06	Vacaciones	1 453 375,04	1 482 140,61	1 357 554,55	1 462 691,44	1 491 180,13	1 448 725,92	1 483 428,23
		61-01-07	Aguinaldo	2 688 888,14	2 743 607,23	2 506 726,58	2 707 604,53	2 760 340,12	2 681 675,57	2 745 990,55
		61-01-09	Cesantía	700 425,25	612 155,93		428 750,70			127 631,04
		61-02-03	Uniformes	305 689,44	451 268,80	136 618,00	142 828,00	287 448,00	315 524,00	69 056,00
		61-02-04	Actividades para personal					2 124,00		
		61-03-01	Viáticos Locales	27 787,87	4 601,77	7 692,04	27 256,46	10 830,53	20 743,37	33 600,00
		61-03-02	Combustible y Lubricantes				5 000,00			
		61-03-03	Peajes y Parqueos							
		61-04-04	Transportes y fletes	226 495,00	283 640,00	289 560,00	457 245,00	312 206,06	212 500,00	265 075,00
		61-05-06	Servicios Auxiliares de Terceros		30 000,00					
		61-06-01	Papelaría y útiles			29 845,58			3 530,97	
		61-06-04	Suministros de Limpieza	5 704 608,16	5 794 657,15	6 112 435,00	6 760 921,95	6 474 700,00	4 735 559,00	5 789 564,00
		61-07-03	Mantenimiento de Equipos		4 000,00	172 465,00	152 000,00	120 000,00	125 000,00	
		61-08-04	Alquiler de Equipos	25 500,00	25 500,00	25 500,00	25 500,00	8 500,00		
		61-99-01	Cuotas y Suscripciones							
		63-01-07	Gasto Deprec.	40 583,25	40 583,24	40 583,25	40 583,24	40 583,25	40 583,24	40 583,25
		61-01-12	Subsidio Incapacidad	11 348,74	20 266,33				74 465,51	126 785,23
	Total Cliente			51 879 818,95	53 395 779,19	48 597 392,21	52 644 127,38	52 221 138,30	49 512 997,19	51 237 962,84
	Total general			51 879 818,95	53 395 779,19	48 597 392,21	52 644 127,38	52 221 138,30	49 512 997,19	51 237 962,84

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 18. Plantilla de transaccional: Costos indirectos**

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
Suma de Neto				Mes						
Centro Costo	Descripción del Centro de Costo	Cuenta Cont.	Descripción de la Cuenta Contable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
1-97-01	Oficinas Administrativas Eulen	61-01-01	Salarios	394 433,35	452 388,68	405 774,20	395 608,58	433 414,34	489 896,07	456 740,00
		61-01-02	Extras, Comisiones y Bonificaciones	22 062,96	7 264,28			1 452,86		58 114,20
		61-01-04	Cargas Sociales	117 160,37	129 973,82	111 206,55	114 947,34	119 128,96	173 886,10	137 691,76
		61-01-05	Riesgos del Trabajo	7 184,80	8 089,85	6 921,74	7 154,57	7 424,68	10 826,44	8 570,25
		61-01-06	Vacaciones	19 476,83	21 930,36	18 763,78	19 394,94	20 127,17	29 338,97	23 232,58
		61-01-07	Aguinaldo	36 053,77	40 595,47	34 733,81	35 902,18	37 257,61	54 308,45	43 006,07
	Total 1-97-01			597 439,06	660 242,46	577 400,08	573 007,61	618 805,62	758 256,03	727 354,86
1-99-01	Indirectos de Limpieza	61-01-01	Salarios	2 050 601,62	1 936 778,95	2 070 877,76	2 399 792,78	2 165 142,94	2 165 145,97	2 487 113,26
		61-01-02	Extras, Comisiones y Bonificaciones							
		61-01-04	Cargas Sociales	546 895,46	552 677,20	552 303,11	668 317,16	577 443,62	577 440,58	722 951,54
		61-01-05	Riesgos del Trabajo	34 039,98	34 399,85	34 376,56	41 597,54	35 941,36	35 944,17	44 998,10
		61-01-06	Vacaciones	92 277,08	93 252,63	93 189,51	112 764,42	97 431,42	97 438,10	121 982,82
		61-01-07	Aguinaldo	170 815,12	172 620,96	172 504,12	208 739,48	180 356,40	180 358,85	225 803,76
	Total Indirectos de Limpieza			2 894 629,26	2 789 729,59	2 923 251,06	3 431 211,38	3 056 315,74	3 056 327,67	3 602 849,48
9-99-03	Departamento Financiero	61-01-01	Salarios	5 768 863,78	6 337 207,63	6 233 594,65	6 931 384,64	6 407 124,37	6 767 787,39	6 622 057,70
		61-01-02	Extras, Comisiones y Bonificaciones							
		61-01-07	Aguinaldo	503 141,94	527 056,39	527 301,96	587 979,28	542 032,82	582 809,25	560 448,29
	Total 9-99-03			8 527 948,86	9 214 458,21	9 112 058,63	10 109 665,94	9 358 376,09	9 943 845,64	10 916 885,63
9-99-04	Departamento Recursos Humanos	61-01-01	Salarios	3 615 563,99	3 753 593,64	3 697 183,38	4 262 177,69	3 927 883,27	3 805 794,37	3 934 358,68
		61-01-04	Cargas Sociales	1 023 201,10	1 017 772,13	1 019 576,05	1 183 013,48	1 054 164,33	1 052 411,28	1 057 704,68





## ANEXO 8. Contrato Mapfre



### CONTRATO PARA LIMPIEZA DE SUCURSALES

Celebrado en San José, Costa Rica, el día primero del mes de abril del dos mil veintitrés entre:

- a) MAPFRE SEGUROS, entidad domiciliada en San José, calle segunda, avenidas siete y nueve, con cédula de persona jurídica número tres-cero uno siete-cuarenta y cinco mil cuarenta y siete-diecinueve, representada por EDUARDO NUÑEZ GUZMAN, mayor de edad, casado una vez, Abogado y Notario, vecino de San Jose, INVU El Erizo número uno, de la escuela INVU Las Cañas, seiscientos metros al este, casa número siete, cédula de identidad dos- doscientos noventa y cuatro- cuatrocientos ochenta y dos, en su condición de APODERADO GENERALÍSIMO SIN LIMITE DE SUMA, personería inscrita en la Sección de Personas del Registro Público al TOMO DOS MIL VEINTICUATRO, ASIENTO TRESCIENTOS MIL OCHOCIENTOS VEINTICUATRO, CONSECUTIVO CERO UNO, SECUENCIA CERO UNO, en adelante denominada la Sociedad y
- b) EULEN DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA, entidad con cédula jurídica trescientos uno-doscientos veintinueve mil cuatrocientos nueve, con domicilio en San José, Zapote, veinticinco metros al oeste de la agencia del Banco de Costa Rica, representada por sus APODERADOS GENERALISIMOS SIN LIMITE DE SUMA, debiendo actuar en forma conjunta, MAGDALENA DE LOS ANGELES MENDEZ SOTO, mayor de edad, soltera, vecina de Heredia, Máster en Recursos Humanos, cédula de identidad número seis- doscientos noventa- doscientos uno y ALEXANDER VILLEGAS BRAVO, mayor de edad, casado una vez, Licenciado en Contaduría Pública, vecino de San José, cédula de identidad uno- setecientos treinta y uno-seiscientos, personerías inscritas en la Sección Mercantil del Registro Público, respectivamente a los TOMOS DOS MIL VEINTIUNO Y DOS MIL DIECINUEVE, ASIENTOS CIENTO SESENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS CUARENTA Y TRES Y DOSCIENTOS SETENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y CUATRO, SECUENCIAS UNO Y UNO, en adelante denominado EULEN,
- c) Ambas denominadas en conjunto como "las partes".

#### CONSIDERANDO QUE:

- I. LA SOCIEDAD es una Institución que cuenta con capital propio y personal con experiencia y capacidad empresarial suficiente, que administra un seguro mutual costarricense.
- II. EULEN es una sociedad que cuenta con personal capacitado para realizar el objeto de este contrato, en estricto apego a las buenas políticas de servicio al cliente y a la normativa aplicable.
- III. LA SOCIEDAD ha decidido contratar los servicios de EULEN,

#### POR TANTO,

Las partes suscriben este contrato para la limpieza de sucursales, de conformidad con la oferta presentada por EULEN, oficio AC-LIM-0433-2023 de 7 de abril de 2023, que se registró por las reglas del Código de Comercio y las siguientes cláusulas:

## SECCIÓN PRIMERA

## OBJETO

## 1.0.- Objeto.

EULEN se obliga a efectuar la limpieza integral de las sucursales de la Sociedad, que comprende infraestructura en general, mobiliario, oficinas, baños, rodapiés, áreas comunes (de atención al cliente), vidrios y ventanales hasta dos metros de altura de conformidad con el siguiente detalle:

SUCURSAL	L	K	M	J	V	S	Total, horas semanales	Personal
1 Perez Zeledón	4	4	4	4	4	0	20	1
2 Liberia	4	4	4	4	4	0	20	1
3 Puntarenas	4	4	4	4	4	0	20	1
4 San Carlos	4	4	4	4	4	0	20	1
5 San Ramón	4	4	4	4	4	0	20	1
6 Guápiles	4	4	4	4	4	0	20	1
7 Turrialba	4	4	4	4	4	0	20	1
8 Cartago	6	6	6	6	6	0	30	1
9 Heredia	8	8	8	8	8	0	40	1
10 Heredia	8	8	8	8	8	3,5	43,5	1
11 Alajuela	8	8	8	8	8	3,5	43,5	1
12 Alajuela	8	8	8	8	8	0	40	1

## 1.1.- Labores específicas de limpieza.

Dentro de las labores de limpieza integral, EULEN deberá realizar:

- 1) La limpieza de: la casetilla de los oficiales de seguridad, el sótano de los edificios de Heredia y Alajuela, pasillos de sala principal y oficinas, bodegas, muebles, archivos metálicos, áreas comunes de exteriores de cada Sucursal (parqueo y entrada principal), e interiores (cafetín), áreas externas del parqueo de asociados, de basureros cuando sea requerido, cortinas metálicas externas de las ventanas (esto último de forma mensual), de gradas internas y externas, de pasamanos metálicos o de madera, de persianas, de puerta de entrada principal las veces que se requiera, de sillas y sillones de espera, de ventanas de vidrio internas y externas y sus marcos correspondientes, de zona de comedor (mesa, horno microondas, refrigeradora y fregadero).
- 2) Limpieza profunda diaria de baños (atención asociados y personal) y limpieza superficial de equipo de oficina (computadora, teléfono, sumadoras, máquina de recibos) y limpieza de baños del sótano en los edificios de Heredia y Alajuela.
- 3) Preparación de insumos para atención al cliente (café y agua) en sala de espera de asociados las veces que se requiera, lavado del percolador.
- 4) Limpieza y ordenamiento de la sala de atención al cliente, sacar la basura

diariamente a la parte exterior de cada sucursal y sustituir las bolsas de basura medianas y grandes según la necesidad.

- 5) Limpieza y eliminación de telarañas en el cielo suspendido, así como de persianas cuando corresponda.
- 6) Limpieza de todo el mobiliario, de la oficina del Encargado de la sucursal y de la fachada.
- 7) Limpieza y acomodo de la bodega y también acomodo de los productos de limpieza.
- 8) Regar las plantas tres veces por semana.
- 9) Utilizar el cepillo de baja revolución en los edificios de Heredia, Alajuela y Cartago para la limpieza de pasillos y oficinas.
- 10) Utilizar paños de limpieza identificados por color para cada área según su función.

#### 1.2.- Suministro de equipo y materiales.

Todo el equipo (incluyendo escurridores y cepillos de alta revolución), mopas, mechas para el palo de piso, escobas, palas, aspiradora y paño de limpieza, transporte, dirección profesional, mano de obra, seguros, productos químicos, bolsas de basura e impuestos a utilizarse en las labores objeto de este contrato y cualquier otro gasto necesario para la realización de los trabajos contratados los suplirá EULEN.

No se incluyen toallas de papel, papel higiénico ni jabón de manos.

### SECCIÓN SEGUNDA OBLIGACIONES Y MANIFESTACIONES DE GARANTÍA DE EULEN

#### 2.0.- Manifestaciones Generales de Garantía de EULEN.

EULEN, cuyas manifestaciones y garantías son esenciales para celebrar este contrato, manifiesta y garantiza irrevocablemente a LA SOCIEDAD lo siguiente:

- a) EULEN posee el poder, capacidad y autoridad necesarios para celebrar y ejecutar este contrato. La celebración, firma y entrega de este contrato y la consumación de las operaciones en él contempladas han sido debidamente autorizados mediante todas las actuaciones societarias necesarias para su efecto por parte de EULEN.
- b) Este contrato y todos los demás documentos que deben formalizar EULEN en relación con este contrato constituirán, una vez formalizados, obligaciones vinculantes para EULEN de conformidad con sus términos.
- c) La firma y el cumplimiento de los términos de este contrato:
  - (i) no son ni serán contrarios ni constituirán un incumplimiento conforme a alguna disposición de:
    - i.1.- algún contrato o instrumento del que sea parte EULEN.
    - i.2.- los documentos constitucionales y corporativos de la sociedad por la que actúa EULEN.
    - i.3.- cualquier orden, sentencia, decreto o normativa o alguna otra restricción de cualquier tipo por el que estén vinculada EULEN.
  - (ii) no eximen ni eximirán a ninguna otra parte interviniente en un contrato EULEN o las sociedades por las que actúa de sus obligaciones ni permite ni permitirá a esa parte variar o poner fin a sus derechos u obligaciones en virtud de ese contrato y

EULEN manifiesta que cada una de las declaraciones, garantías y obligaciones que asume al amparo de esta sección, son válidas y que se obliga a cada una en los términos en ellas expresados. Asimismo, que las declaraciones de EULEN al amparo de este contrato deben mantenerse durante toda su vigencia.

2.1.- Limitación en cuanto al uso del nombre, marcas, logotipos y otros signos industriales o de propiedad intelectual de las partes.

Las partes no podrán hacer uso del nombre de la otra para fines distintos a los previstos en este contrato.

El uso de las marcas y cualquier signo externo que identifique a cada parte o sus empresas relacionadas, controladoras o subsidiarias, debe estar expresamente autorizado por la otra parte.

Es claro entendido por las partes, que cualquier incumplimiento a las obligaciones que se indican en este documento, autorizará a la parte que cumple a dar por terminado este contrato sin ninguna responsabilidad de su parte, estableciendo las acciones civiles y penales que estime convenientes.

2.2.- Obligaciones específicas de EULEN.

Además de otras obligaciones indicadas en este contrato, EULEN:

- a) Durante la relación comercial deberá mantenerse al día en el pago de todas las cargas obrero-patronales que correspondan. En caso contrario la Sociedad, podría rescindir el contrato por incumplimiento.
  - b) Cancelará por su parte la póliza de riesgos profesionales ante el Instituto Nacional de Seguros, protegiendo a sus trabajadores por accidentes de trabajo. Asimismo, cancela los costos derivados de la protección del Seguro Social.
  - c) Se obliga a cumplir con las políticas y directrices de LA SOCIEDAD relacionadas con la confidencialidad de la información y otras que al respecto emita LA SOCIEDAD y que sean debidamente comunicados por escrito a EULEN.
  - d) Garantizar que, todo el personal que designe porte y presente el carné de identificación, el uniforme limpio, en excelente estado (pantalón y gabacha azul con bordes verdes en las bolsas y el cuello, con el logotipo de EULEN en la manga izquierda).  
Es entendido que no se permitirá el ingreso a las sucursales del personal de EULEN que no cumpla con ese requisito.
  - e) Garantizar que el personal asignado conozca y aplique todas las normas de seguridad en materia de salud ocupacional que le concierne de acuerdo con las labores que desempeñan.
  - f) Realizar mensualmente en cada sucursal, junto con el Encargado, un inventario de productos químicos y sobre este, realizar los pedidos.
  - g) Implementar un cronograma de trabajo para estandarizar la limpieza en cada una de las sucursales.
  - h) Realizar un registro de entrada y salida de las personas que destaque para la ejecución de este contrato.
  - i) Garantizar la entrega mensual de pedidos de productos de limpieza.
-

- j) Remitir mensualmente de forma digital al Coordinador de Conserjería y Cocina el reporte de supervisión que se realiza en cada una de las sucursales.
- k) Suministrar productos químicos de limpieza biodegradables marca Florex y presentar la ficha técnica y de seguridad correspondiente de cada producto, así como, mantener las fichas técnicas de los productos químicos de limpieza en un folder o AMPO en la bodega correspondiente en cada sucursal.
- l) En caso de ausencia de los funcionarios titulares, gestionar los reemplazos de estos en un plazo máximo de 2 horas.
- m) Presentar documentación que avale que cada uno de los colaboradores asignados han recibido cursos de capacitación en productos de limpieza y servicio al cliente.
- n) Remitir de forma digital al Coordinador de Conserjería y Cocina el registro fotográfico del personal que realizará las labores de limpieza en cada sucursal y en caso de las sustituciones, remitir mediante correo electrónico el carnet del funcionario quien se encargará de la sustitución. Asimismo, incluir en ese padrón la información de los supervisores.
- o) Asignar un Supervisor en cada zona para que realice una visita mensual obligatoria a cada sucursal, lo que deberá comunicar con al menos 24 horas de anticipación a LA SOCIEDAD para que se autorice su ingreso.

### 2.3.- Revisión del personal.

EULEN acepta que el personal que asigne para la realización de lo contratado será revisado por el personal de seguridad destacado en sitio, lo que se deberá realizar respetando en todo momento la integridad de las personas.

### 2.4.- De la ausencia de relación laboral y personal contratado por cada parte.

Las partes reconocen y aceptan que las únicas relaciones jurídicas existentes entre ellas son las derivadas de este contrato, razón por la cual estas serán las únicas responsables del personal que utilice en su ejecución, quienes se encontrarán bajo su inmediata dirección y dependencia del pago de salarios ordinarios y extraordinarios, vacaciones, aguinaldos, primas de antigüedad, accidentes, despidos, así como cualquier otra obligación derivada del Código del Trabajo en vigor, CCSS, por lo que ninguna de las partes aceptará ninguna reclamación por los conceptos antes citados por los trabajadores de la otra y se obligan a sacarse en paz y a salvo de cualquier reclamación que se intente en contra de la otra, así como cubrir los gastos y costas judiciales que se deriven de esas reclamaciones.

Además, será exclusiva responsabilidad de EULEN el pago de los impuestos con los cuales se grave las sumas recibidas en concepto de honorarios por los servicios prestados de conformidad con el contrato, por lo que queda expresamente convenido que las sumas a cancelar por concepto de impuesto sobre la renta y otros impuestos aplicables de conformidad con la legislación tributaria vigente serán cancelados por EULEN o sus funcionarios según correspondiere bajo su exclusiva responsabilidad.

### 2.5.- Limitaciones al derecho de la compañía.

Ninguna de las partes podrá ceder, traspasar ni subcontratar los derechos que le confiere este contrato, y cualquier acto en este sentido será absolutamente inoponible a la parte afectada. Del mismo modo, las partes no podrán delegar el cumplimiento de las obligaciones

establecidas a su cargo en este contrato en terceras personas, tanto físicas como jurídicas.

#### 2.6.- Garantía de cumplimiento.

EULEN rinde una garantía de cumplimiento equivalente a un cinco por ciento del precio de este contrato, mediante garantía emitida por el BAC San José, de fecha treinta de mayo del dos mil veintitrés, según documento CUATRO DOS CINCO CERO NUEVE OCHO UNO. La garantía de cumplimiento se ejecutará inmediatamente, así como el contrato se resolverá de pleno derecho cuando EULEN incumpla cualquiera de las cláusulas del contrato, sin perjuicio de que la Sociedad acuda a la vía jurisdiccional para reclamar los daños y perjuicios causados.

### SECCIÓN TERCERA OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD

#### 3.0.- Obligaciones específicas de LA SOCIEDAD.

Sin perjuicio de otras obligaciones establecidas en este contrato, LA SOCIEDAD se obliga a:

- a) Realizar dos evaluaciones semestrales a EULEN con el objetivo de valorar la eficacia de las labores de limpieza por las que es contratada.
- b) Realizar dos visitas semestrales a cada sucursal acompañados de los supervisores de EULEN para verificar que se está cumpliendo con lo contratado.
- c) Retroalimentar a EULEN sobre el resultado de las evaluaciones aplicadas de forma semestral.
- d) Coordinar con EULEN la realización y revisión del inventario de productos de limpieza y la solicitud de pedidos validando ese inventario.
- e) Cancelar la factura en un plazo máximo de quince días naturales posteriores al vencimiento del mes que corresponda.

### SECCIÓN CUARTA PRECIO

#### 4.0.- Precio.

El monto por cancelar por parte de la Sociedad a EULEN por la realización de los trabajos detallados en la cláusula primera será la suma de SIETE MILLONES TRES MIL QUINIENTOS OCHENTA Y SEIS COLONES CON SESENTA Y TRES CENTIMOS MENSUALES, impuesto al valor agregado incluido.

En el caso de los días feriados de ley o si la Sociedad cierra sus instalaciones, lo comunicará a Eulen, quien procederá a realizar el rebajo proporcional de los días no laborados en la factura mensual.

#### 4.1.- Forma de pago.

El monto por cancelar se pagará por mes vencido, previa presentación de factura

debidamente autorizada por la Administración Tributaria respectiva que deberá contar con el visto bueno del Coordinador de Conserjería y Cocina y de la presentación tanto del reporte de supervisión que se realiza en cada una de las sucursales como del reporte mensual de labores.

El pago se hará mediante transferencia a la cuenta corriente del Banco de San José número 901079426 cuyo titular es EULEN DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA, dentro de los quince días naturales posteriores a su presentación.

#### SECCIÓN QUINTA PLAZO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

##### 5.0.- Plazo.

Este contrato será exclusivamente para realizar los trabajos detallados en la cláusula primera, estableciéndose el plazo de contratación en DOCE MESES, contabilizables a partir del primero de abril de dos mil veintitrés, plazo que sería prorrogable si ninguna de las partes manifiesta voluntad en contrario con al menos quince días naturales de anticipación a su vencimiento.

##### 5.1.- Terminación Anticipada y Resolución Contractual.

Las partes podrán dar por terminado anticipadamente este contrato, si así lo convienen por escrito, con el pago de los rubros que determinen.

Unilateralmente, LA SOCIEDAD podrán dar por resuelto de pleno derecho este contrato sin ninguna responsabilidad de su parte y en forma anticipada al vencimiento del plazo, en caso de que los servicios de EULEN resulten ser deficientes, defectuosos, incompletos, presenten atrasos injustificados o no respondan a la finalidad de este contrato de acuerdo con lo convenido, o bien ante el incumplimiento de sus términos y condiciones por parte de EULEN, en cuyo caso ésta deberá pagar los daños y perjuicios ocasionados. En este caso, el aviso de resolución deberá darse con ocho días naturales de anticipación a la fecha de su efectividad.

Las partes podrán dar por terminado este contrato sin ninguna responsabilidad, avisando a la otra parte de esa intención con un mes de antelación.

#### SECCIÓN SEXTA DISPOSICIONES MISCELÁNEAS

##### 6.0.- Confidencialidad.

La ejecución de este contrato gozará de confidencialidad absoluta. Las partes se comprometen a recibir, custodiar, mantener toda la información, documentación, operaciones y procesos considerada propiedad de la otra, en la más estricta confidencialidad y se compromete formalmente a no hacer uso de ella de manera distinta a la convenida.

Asimismo, se comprometen a establecer los mecanismos de seguridad que garanticen el manejo confidencial de toda la documentación e información a que tenga acceso. Las

partes, sus representantes y funcionarios deberán guardar absoluta confidencialidad acerca de cualquier información que lleguen a conocer acerca de la otra, sus personeros o empleados, con motivo de la prestación de sus servicios, comprometiéndose y obligándose a no colaborar, brindar información o beneficiar de cualquier manera a terceros que tengan o puedan llegar a tener algún tipo de interés sobre ésta.

La parte que incumpla el deber de confidencialidad asumirá las responsabilidades civiles o penales que se deriven de tales acciones.

Esa información confidencial incluye, pero no está limitada a los siguientes tipos de información y otra información de una naturaleza similar, escrita o no, sin importar cómo fue obtenida, descubierta, acumulada, grabada, guardada, o revelada, e incluyendo las ideas, conceptos, el "cómo hacer" y técnicas incorporadas a esta información:

- a) Operaciones Comerciales, información financiera y contable, datos y listas; nombres de los proveedores y datos (incluyendo características, servicios y acuerdos); información sobre compras y costos internos; servicios internos, manuales de operación y diagramas de flujo; predicciones y resultados financieros de las operaciones; y la manera y métodos de conducir el negocio de las partes, así como los formatos de los contratos elaborados por estas;
- b) Otra Información Confidencial. Información relacionada con los derechos de propiedad de las partes con anterioridad a cualquier revelación pública incluyendo, pero no limitado a la naturaleza de los derechos de propiedad, datos de producción, datos técnicos y de ingeniería, datos de exanimación y resultados de la exanimación, el estado y los detalles de la investigación y desarrollo de productos y servicios, e información relativa a la adquisición, protección, refuerzo y la obtención de licencias para derechos del propietario (incluyendo patentes, derechos de autor y secretos industriales).

#### 6.1.- Exclusiones de la Información Confidencial.

Información Confidencial, como es utilizada en este contrato no deberá extenderse a información que (i) está o estará disponible al público de manera distinta que por violación de este acuerdo; (ii) está en posesión de una parte, sobre una base no confidencial, de previo a la recepción de la información por parte de su contraparte.

#### 6.2.- Responsabilidad por daños.

La responsabilidad en caso de eventuales daños a la propiedad de terceros corresponde en su totalidad a EULEN, a quien se previene de mantener las reglas de seguridad durante la ejecución del trabajo contratado.

Asimismo, EULEN indemnizará a la Sociedad, los daños directos que ocasione a la planta física de la sucursal, al equipo de oficina y cómputo, como consecuencia de las labores para las cuales fue contratada, que le sean imputables. EULEN no será responsable por pérdida, daño o demoras causadas por huelgas, paros, incendio, explosiones, inundaciones, terremotos, guerra, fuerza mayor y caso fortuito o por cualquier causa fuera de su control.

### 6.3.- Enlace.

Para coordinar lo relativo a la ejecución del contrato, velar por su efectivo cumplimiento, además de facilitar la coordinación en aspectos técnicos, administrativos, operativos y comerciales se designan a:

PARTE	ENLACE
LA SOCIEDAD	Coordinador de Conserjería y Cocina
EULEN	Gerente de Operaciones

### 6.4.- Costos

Cada Parte cubrirá sus propios costos legales relacionados con la preparación de este contrato.

### 6.5.- Notificaciones.

Todas las notificaciones u otras comunicaciones que se cursen en virtud de este contrato se efectuarán por escrito al correo electrónico y se considerarán debidamente cursadas o efectuadas una vez que se envíen a las siguientes direcciones

PARTE	LUGAR DE NOTIFICACIONES
LA SOCIEDAD	Al correo electrónico: <a href="mailto:dvega@mapfre.cr">dvega@mapfre.cr</a>
EULEN	Al correo electrónico: <a href="mailto:tcamachov@eulen.com">tcamachov@eulen.com</a>

### 6.6.- Ley Aplicable, Jurisdicción.

Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse del presente contrato, o el negocio y la materia a la que este se refiere, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez, se resolverán con fundamento en la legislación costarricense.

En caso de que haya diferencias, conflictos o disputas relacionadas con la ejecución, cumplimiento, interpretación o cualquier otro aspecto derivado del contrato, se resolverán definitivamente por medio de arbitraje de conformidad con el Reglamento del Centro de Justicia Alternativa del Colegio de Abogados de Costa Rica a cuyas normas las partes se someten en forma voluntaria e incondicional. El Centro de Justicia Alternativa del Colegio de Abogados de Costa Rica administrará el proceso arbitral.

### 6.7.- Cumplimiento de la Ley.

Cada una de las partes tomará todas las providencias para que puedan surtir los efectos del convenio en cumplimiento de las leyes aplicables del domicilio de cada una de las sociedades involucradas en el negocio.

### 6.8.- Supervivencia.

Cualquier disposición en este contrato que sea prohibida o inejecutable, será ineficaz sólo

en la medida de dicha prohibición o inejecutabilidad, sin invalidar las demás disposiciones de este Acuerdo. Cuando alguna disposición se contraonga con alguna norma legal, deberá aplicarse lo dispuesto en la legislación; sin embargo, el Acuerdo continuará interpretándose tomado en consideración la intención o voluntad de las partes al momento de contratar.

**6.9.- Estimación.**

Ambas partes estiman para efecto fiscal este contrato en la suma del valor por el que lo suscriben.

**6.10.- Acuerdo único y completo.**

Este contrato sustituye todas las discusiones previas y acuerdos provisionales o definitivos a los que hubiesen llegado las partes con respecto a la materia que trata y representa el acuerdo total al que han llegado las partes con relación a los asuntos involucrados. Manifiestan ambas entender en su totalidad su significado y consecuencias tanto prácticas como legales de todas y cada una de las estipulaciones contenidas en este documento.

**6.11.- Modificaciones al contrato.**

Las condiciones de este contrato podrán ser revisadas con la periodicidad que las partes estimen conveniente. Las modificaciones a las condiciones establecidas deberán ser documentadas mediante anexo que deberá incluir detalle de la modificación y fecha a partir de la cual entra en vigencia. Su aplicación estará sujeta a la firma por ambas partes del anexo mencionado.

**6.12.- Protocolización.**

Las partes se autorizan recíprocamente para que cualquiera de ellas pueda solicitar bajo su propio costo la protocolización ante Notario Público de este contrato, sin requerir para ello de la comunicación o aprobación de la otra.

EDUARDO  
NUÑEZ  
GUZMAN  
(FIRMA)

Firmado digitalmente  
por EDUARDO  
NUÑEZ GUZMAN  
(FIRMA)  
Fecha: 2023.06.19  
16:59:58 -06'00'

Lic. Eduardo Núñez Guzmán  
Mapfre S.A.

MAGDALE  
NA  
MENDEZ  
SOTO  
(FIRMA)

Firmado  
digitalmente por  
MAGDALENA  
MENDEZ SOTO  
(FIRMA)  
Fecha: 2023.06.07  
15:47:10 -06'00'

Magdalena Méndez Soto  
EULEN S.A.

ALEXANDER  
VILLEGAS  
BRAVO  
(FIRMA)

Firmado digitalmente  
por ALEXANDER  
VILLEGAS BRAVO  
(FIRMA)  
Fecha: 2023.06.07  
13:50:40 -06'00'

Alexander Villegas Bravo  
EULEN S.A.

## ANEXO 9. Contrato Banco Santander



### *Contrato de Servicios de limpieza de oficinas centrales y sucursales.*

Entre nosotros, BANCO SANTANDER, S.A. cédula jurídica tres ciento uno cuarenta y siete mil quinientos treinta y siete, con domicilio social en la República de Costa Rica, San José, Cantón Central, Distrito Mata Redonda, Sabana Norte, Avenida de las Américas, frente al costado norte del Estadio Nacional, representada en este acto por JOSE PORTUGUEZ GÓMEZ, mayor de edad, casado, Abogado, vecino de Santa Ana, con cédula de identidad número CUATRO – OCHOCIENTOS VEINTE SIETE – QUINIENTOS CUARENTA Y SIETE (1-0828-0547), actuando en su condición de APODERADO GENERALÍSIMO SIN LÍMITE DE SUMA, quien en lo sucesivo y para los efectos del presente contrato se denominará “SANTANDER” y

EULEN DE COSTA RICA, S.A., con cédula de persona jurídica número TRES – CIENTO UNO – DOSCIENTOS VEINTINUEVE MIL CUATROCIENTOS NUEVE (3-101-229409), con oficinas centrales en San José, Zapote, cien metros sur y veinticinco metros oeste de la iglesia católica, representada en el acto por MAURICIO ANTONIO DIAZ RODRIGUEZ, mayor de edad, casado, administrador, vecino de Vázquez de Coronado, con número de cédula de identidad (1-848-152) y la señora ALEXANDER VILLEGAS BARVO, mayor de edad, casado, Lic. en contaduría Pública, vecino de San José Centro Catedral, cédula de identidad UNO- CERO OCHOCIENTOS OCHENTA Y SIETE- CERO NOVECIENTOS SETENTA Y NUEVE (1-0887-0979) con facultades de APODERADOS GENERALISIMOS SIN LIMITE DE SUMA, en adelante y para los efectos de este CONTRATO denominado “LA EMPRESA PROVEEDORA”; manifiestan:

#### CONSIDERANDO QUE:

- i) SANTANDER, es una entidad bancaria debidamente constituida y autorizada para realizar la actividad de intermediación financiera y las demás que la ley le permite en tal condición.
- ii) LA EMPRESA PROVEEDORA es una sociedad constituida conforme las disposiciones legales de la República de Costa Rica y debidamente autorizada para brindar los servicios de servicios de limpieza de oficinas centrales y sucursales.
- iii) Ambas PARTES suscribieron el “Contrato de Servicios de contratación de limpieza de oficinas centrales y sucursales.” firmado a los 15 días del mes de enero del año 2023 y sus adendas las cuales han regulado satisfactoriamente las relaciones contractuales, obligaciones y deberes contraídos en el marco de la prestación de servicios de limpieza de oficinas centrales y sucursales.
- iv) Ambas PARTES de mutuo acuerdo y actuando de buena fe, han revisado los términos y alcances del Contrato suscrito y descrito en el apartado anterior, y por ello han considerado pertinente y necesario suscribir un addendum que regule adecuadamente aspectos no considerados originalmente.



**POR TANTO:**

Ambas Partes acuerdan suscribir el presente Contrato de Servicios de limpieza de oficinas centrales y sucursales”, en adelante identificado como “EL ADDENDUM”, que se registrará por las disposiciones del Código de Comercio, Código Civil y Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, y por las siguientes cláusulas:

**Cláusula Primera:** Las partes acuerdan modificar, el ANEXO II del contrato “Montos, horarios y ubicaciones”, para que a partir de ahora en adelante se lea de la siguiente manera:

**Anexo II  
Montos y horarios**

Tipo	Sucursal	Horario de Limpieza	Horario de Limpieza	Horas PROPUESTAS	Precio por hora	Precio Mensual con I.V.A.
		(Lunes a Viernes)	(Sábados y domingos)			
Sucursal	Alajuela Catedral	Lunes a viernes de 8:15 a.m. a 3:15 p.m.	Sábados de 8:15 a.m. a 10:15 a.m.	32	€3 282,27	€513 914,20
Sucursal	Cartago	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 3:30 p.m.	Sábados de 8:30 a.m. a 10:30 a.m.	32	€3 282,27	€513 914,20
Sucursal	Curridabat - Plaza del Sol	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 3:30 p.m.	Sábados de 8:30 a.m. a 10:30 a.m.	32	€3 282,27	€513 914,20



Sucursal	Desamparados	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 12:30 p.m.	Sábados de 8:30 a.m. a 10:30 a.m.	22	€3 282,27	€353 316,02
Sucursal	Global Park	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 12:30 p.m.	Sábados de 8:30 a.m. a 10:30 a.m.	22	€3 282,27	€353 316,02
Sucursal	Guadalupe	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 12:30 p.m.	Sábados de 8:30 a.m. a 10:30 a.m.	22	€3 282,27	€353 316,02
Sucursal	Guápiles	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 12:30 p.m.	Sábados de 9:30 a.m. a 11:30 a.m.	22	€3 282,27	€353 316,02
Sucursal	Heredia	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 12:30 p.m.	Sábados de 8:30 a.m. a 10:30 a.m.	22	€3 282,27	€353 316,02
Sucursal	Laureles	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 12:30 p.m.	Sábados de 8:30 a.m. a 10:30 a.m.	22	€3 282,27	€353 316,02
Sucursal	Liberia Santa Rosa	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 12:30 p.m.	Sábados de 9:30 a.m. a 11:30 a.m.	22	€3 282,27	€353 316,02



Sucursal	Lindora/Santa Ana	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 12:30 p.m.	Sábados de 8:30 a.m. a 10:30 a.m.	22	€3 282,27	€353 316,02
Sucursal	Los Sueños	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 12:30 p.m.	Sábados de 9:30 a.m. a 11:30 a.m.	22	€3 282,27	€353 316,02
Sucursal	Moravia	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 12:30 p.m.	Sábados de 8:30 a.m. a 10:30 a.m.	22	€3 282,27	€353 316,02
Sucursal	Multiplaza	Lunes a viernes de 10:30 a.m. a 5:30 p.m.	Sábados de 10:30 a.m. a 2:30 a.m.	39	€3 282,27	€626 332,94
Sucursal	Paseo de las Flores	Lunes a viernes de 9:30 a.m. a 2:30 p.m.	Sábados de 10:30 a.m. a 12:30 a.m.	29	€3 282,27	€465 734,75
Sucursal	Perez Zeledón	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 2:30 p.m.	Sábados de 9:30 a.m. a 11:30 a.m.	27	€3 282,27	€433 615,11
Sucursal	Plaza tempo - Avenida Escazú	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	N/A	40	€3 282,27	€642 392,76
Sucursal	Rohrmoser	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 12:30 p.m.	Sábados de 8:30 a.m. a 10:30 a.m.	22	€3 282,27	€353 316,02



Sucursal	Sábana Sucursal	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 11:00 a.m.	N/A	20	€3 282,27	€321 196,38
Sucursal	San Francisco Heredia	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 12:30 p.m.	Sábados de 8:30 a.m. a 10:30 a.m.	22	€3 282,27	€353 316,02
Sucursal	San José	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 3:30 p.m.	Sábados de 8:30 a.m. a 10:30 a.m.	32	€3 282,27	€513 914,20
Sucursal	San Ramón	Lunes a viernes de 9:30 a.m. a 1:30 p.m.	Sábados de 9:30 a.m. a 10:30 a.m.	22	€3 282,27	€353 316,02
Sucursal	Terramall	Lunes a viernes de 10:30 a.m. a 2:30 p.m.	Sábados de 10:30 a.m. a 2:30 a.m.	24	€3 282,27	€385 435,65
Sucursal	Tibás	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 12:30 p.m.	Sábados de 8:30 a.m. a 10:30 a.m.	22	€3 282,27	€353 316,02
Sucursal	Torre Scotia Sucursal/Auditoria	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:30 p.m. Y Departamento Auditoria de 1.30 PM a 5.30 PM.	N/A	45	€3 282,27	€722 691,85



Sucursal	Trejos Montealegre	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 12:30 a.m.	Sábados de 8:30 a.m. a 10:30 a.m.	22	₪ 282,27	₪353 316,02
UAG	Rohrmoser piso 2 ,edificio de la sucursal.	De Lun a Vier de 09:00am a 03:00 pm.	N/A	25	₪ 282,27	₪401 495,47
Oficinas Centrales	<b>Edificio 2. Oficinas Centrales La Sabana.</b>	De Lun a Vier de 06:00 am a 03:00 pm.	N/A	40	₪ 282,27	₪642 392,76
Oficinas Centrales	<b>Edificio 2. Oficinas Centrales La Sabana.</b>	De Lun a Vier de 06:00 am a 03:00 pm.	N/A	40	₪ 282,27	₪642 392,76
Oficinas Centrales	<b>Edificio 2. Oficinas Centrales La Sabana.</b>	De Lun a Vier de 06:00 am a 03:00 pm.	N/A	40	₪ 282,27	₪642 392,76
Oficinas Centrales	Parqueos. Oficinas Centrales La Sabana.	De Lun a Vier de 6:00 am a 4:00 pm.	N/A	45	₪ 282,27	₪722 691,85
Oficinas Centrales	<b>Edificio 2. Oficinas Centrales La Sabana.</b>	De Lun a Vier de 06:00 am a 03:00 pm.	N/A	40	₪ 282,27	₪642 392,76
Oficinas Centrales	Edificio 1 y 2 Oficinas Centrales La Sabana. Coordinador	De Lun a Vier de 06:00 am a 04:00 pm.	N/A	45	₪ 282,27	₪722 691,85
Oficinas Centrales	<b>Edificio 2. Oficinas Centrales La Sabana.</b>	De Lun a Vier de 06:00 am a 03:00 pm.	N/A	40	₪ 282,27	₪642 392,76
Oficinas Centrales	<b>Edificio 2. Oficinas Centrales La Sabana.</b>	De Lun a Vier de 06:00 am a 03:00 pm.	N/A	40	₪ 282,27	₪642 392,76



Oficinas Centrales	<b>Edificio 2. Oficinas Centrales La Sabana.</b>	De Lun a Vier de 06:00 am a 03:00 pm.	N/A	40	₪ 282,27	₪642 392,76
Oficinas Centrales	<b>Edificio 2. Oficinas Centrales La Sabana.</b>	De Lun a Vier de 06:00 am a 03:00 pm.	N/A	40	₪ 282,27	₪642 392,76
Oficinas Centrales	Edificio 2. Oficinas Centrales La Sabana.	De Lun a Vier de 03:00 pm a 08:00 pm	N/A	25	₪ 282,27	₪401 495,47
Oficinas Centrales	Edificio 2. Oficinas Centrales La Sabana.	De Lun a Vier de 03:00 pm a 08:00 pm	N/A	25	₪ 282,27	₪401 495,47
Oficinas Centrales	Edificio 2. Oficinas Centrales La Sabana.	De Lun a Vier de 03:00 pm a 08:00 pm	N/A	25	₪ 282,27	₪401 495,47
Oficinas Centrales	Edificio 1. Oficinas Centrales La Sabana.	De Lun a Vier de 03:00 pm a 08:00 pm	N/A	25	₪ 282,27	₪401 495,47
Oficinas Centrales	Edificio 1. Oficinas Centrales La Sabana.	De Lun a Vier de 06:00 am a 02:00 pm	N/A	40	₪ 282,27	₪642 392,76
Oficinas Centrales	Edificio 1. Oficinas Centrales La Sabana.	De Lun a Vier de 03:00 pm a 08:00 pm	N/A	25	₪ 282,27	₪401 495,47
Oficinas Centrales	Edificio 1. Oficinas Centrales La Sabana.	De Lun a Vier de 03:00 pm a 08:00 pm	N/A	25	₪ 282,27	₪401 495,47
Oficinas Centrales	<b>Edificio 1. Oficinas Centrales La Sabana.</b>	De Lun a Vier de 06:00 am a 03:00 pm.	N/A	40	₪ 282,27	₪642 392,76



Oficinas Centrales	Edificio 1 Gerencia General	De Lun a Vier de 05:30 am a 02:30 pm.	N/A	40	€3 282,27	€642 392,76
Oficinas Centrales	Edificio 1 Sotano	De Lun a Vier de 06:00 am a 04:00 pm.	N/A	45	€3 282,27	€722 691,85
Oficinas Centrales	Edificio 1. Oficinas Centrales La Sabana.	De Lun a Vier de 06:00 am a 04:00 pm.	N/A	45	€3 282,27	€722 691,85



**Cláusula Segunda:** Las partes acuerdan modificar, el ANEXO IV del contrato “Suministros del servicio”, para que a partir de ahora en adelante se lea de la siguiente manera:

#### Anexo IV

#### Suministros del servicio

LA EMPRESA PROVEEDORA se compromete a suministrar los siguientes productos en la cantidad necesaria para el cumplimiento de las actividades mencionadas en el Anexo I:

Lista de suministros
Triad (desinfectante)
Spidefire (producto multiuso)
Jabón en Barra azul
Atomizadores
Escobas
Palo Pisos (grandes)
Palas
Paños para piso
Pañitos de microfibra
Guantes
Esponjas verdes
Esponjas Blancas
Hisopos
Señales de piso mojado
Aspiradoras de tanque (silenciosa) y la de cepillo
Escaleras pequeñas para limpiar partes altas (Arturito)
Desengrasante
Jabón en Polvo
Líquido de Vidrios
Abrillantador de cerámicas
Mechas de rayón para el piso
Mopas completas
Baldes escurridores
Baldes pequeños
Cepillos industriales
Pad Para cepillos (es un complemento del cepillo industrial grande)

**Nota:** Adicional, a la lista indicada anteriormente tomar en cuenta cualquier otro suministro que sea necesario para el cumplimiento de las actividades indicadas en el Programa de Limpieza requerido.



**Tercera:** Los aspectos no modificados o mencionados del CONTRATO mantienen plena vigencia y eficacia para ambas PARTES, salvo en lo dispuesto en la cláusula anterior.

**Cuarta:** Por la naturaleza de las estipulaciones pactadas en el presente Addendum, las partes definen como inestimable la cuantía del presente negocio para todos los efectos fiscales.

**Quinta:** Las Partes declaran que mutuamente se han informado y asesorado acerca de la naturaleza y características de los acuerdos que contienen el presente Addendum, y las aceptan libre y voluntariamente

**Sexta:** Las Partes acuerdan suscribir el presente Addendum con certificados de firma digital emitidos por CA-SINPE, en las fechas indicadas para cada firma. El presente Addendum se considerará válido a partir de la fecha de la última firma.

San José, 15 de marzo del 2023.

JOSE  
PORTUGU  
EZ GOMEZ  
(FIRMA)

Firmado digitalmente  
por JOSE  
PORTUGUEZ GOMEZ  
(FIRMA)  
Fecha: 2023.03.13  
11:41:23 -0600'

---

JOSE PORTUGUEZ GÓMEZ

APODERADO GENERALÍSIMO



MAURICIO  
DIAZ  
RODRIGUE  
Z (FIRMA)

Firmado  
digitalmente por  
MAURICIO DIAZ  
RODRIGUEZ (FIRMA)  
Fecha: 2023.03.13  
11:41:23 -0600'

---

MAURICIO DIAZ RODRIGUEZ

APODERADO GENERALÍSIMO

EULEN DE COSTA RICA S.A.

ALEXANDE  
R VILLEGAS  
BRAVO  
(FIRMA)

Firmado  
digitalmente por  
ALEXANDER  
VILLEGAS BRAVO  
(FIRMA)  
Fecha: 2023.03.13  
13:56:53 -0600'

---


ALEXANDER VILLEGAS BRAVO

APODERADO GENERALÍSIMO

EULEN DE COSTA RICA S.A.

**ANEXO 10. DECLARACIÓN JURADA****DECLARACIÓN JURADA**

Yo Cinthia Villalobos Bello, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 4-0191-0631 egresado de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura en Contaduría Pública, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Los beneficios de la contabilidad de costos en la rentabilidad de los contratos por prestación de servicio de la clientela de la empresa Eulen de Costa Rica en Zapote, San Jose durante el periodo 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, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. en fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los dos días del mes de octubre del año dos mil veinticuatro.

  
Firma del estudiante  
Cédula 401910631

## ANEXO 11. CONSENTIMIENTO INFORMADO

[Este es el modelo. Pegar las imágenes del documento debidamente completado y firmado por todas las partes.]

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Nombre de la carrera y énfasis



### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS Y TESIS

#### Título del Proyecto

Nombre de la persona participante:

---

Nombre de la persona investigadora:

---

Teléfono y correo para contactar a la persona investigadora en caso de dudas durante el proceso:

---

Nombre de la persona Tutora del trabajo:

---

#### PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Utilizando lenguaje sencillo pero correcto (palabras que cualquier persona pueda entender), declare el objetivo y propósito de la investigación, su pertinencia, el número aproximado y características de las personas que van a participar y cualquier otro aspecto que considere necesario.

Explique en qué consistirá la participación de la persona: lo que tendrá que hacer, durante cuánto tiempo, en que lugar, cuantas veces y a qué se compromete. Además, mencione los procedimientos que se van a seguir y su orden cronológico, los instrumentos o técnicas se van a usar para tomar los datos, especificar si se va a grabar (audio o video) y qué pasará posteriormente con las grabaciones o registros escritos.

Firma de la persona participante: \_\_\_\_\_  
*(copiar esta línea de firma al final de cada página)*

### **RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR**

Utilizando lenguaje sencillo pero correcto, detalle los riesgos o molestias reales y potenciales que puede significar la participación en la investigación, tanto para la salud física como emocional. Se deben tomar en cuenta aspectos como el riesgo de la pérdida de privacidad, la incomodidad o ansiedad. De la misma manera, otro riesgo posible consiste en la pérdida de la confidencialidad. No minimice nunca los riesgos.

Detalle si, como producto de participar en la investigación, la persona obtendrá algún beneficio real o potencial. Incluya en este apartado cualquier tipo de compensación económica por concepto de alimentación o transporte. En caso de que no exista un beneficio directo, declare si la participación en el estudio podrá tener beneficios para otras personas o para la sociedad. Además, mencione que tipo de devolución se hará para que las personas participantes lleguen a conocer los resultados del estudio.

**CARÁCTER VOLUNTARIO**

Explique que la participación en esta investigación es voluntaria y que la persona puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin perder los beneficios a los cuales tiene derecho, ni a ser castigada de ninguna forma por su retiro o falta de participación.

**CONFIDENCIALIDAD**

Explique que el investigador garantizará el estricto manejo y confidencialidad de la información y las medidas que se tomarán para asegurarla. Incluya si los datos serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc.

Incluya información sobre las personas que tendrán acceso a los registros para verificar procedimientos y datos de la investigación, así como los medios o medidas tomadas para que cada participante pueda acceder a la información que surja de la investigación.

Recuerde que la confidencialidad de la información esta limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

Firma de la persona participante: \_\_\_\_\_  
*(copiar esta línea de firma al final de cada página)*

## CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

---

Nombre, firma y cédula de la persona participante

---

Nombre, firma y cédula del padre/madre/representante legal del menor de edad

---

Nombre, firma y cédula de la persona investigadora

---

Nombre, firma y cédula del testigo

---

Lugar, fecha y hora

**Este documento debe de ser autorizado en todas las hojas mediante la firma o mediante la huella digital, de la persona que será participante o de su representante legal.**

**La persona participante NO perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada para su uso personal.**

Firma de la persona participante: \_\_\_\_\_  
*(copiar esta línea de firma al final de cada página)*

## ANEXO 12. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD

San Jose, 18 de marzo de 2024

Señoras y señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Hispanoamericana

Estimadas autoridades:

Por medio de la presente hago constar que, en mi condición de gerente financiero de Eulen de Costa Rica brindo autorización para que la estudiante Cinthia Villalobos Bello, cédula de identidad 4-0191-0631, desarrolle en esta empresa el trabajo de investigación titulado: "Los beneficios de la contabilidad de costos en la rentabilidad de los contratos por prestación de servicio de la clientela de la empresa Eulen de Costa Rica en Zapote, San José durante el año 2023".

Además, solicito que toda la información obtenida de esta empresa se utilice de manera confidencial, solamente para fines investigativos y educativos. En ese sentido, indico que, en la presentación de los resultados, de manera escrita y oral, se recurra a un pseudónimo o nombre ficticio para mantener nuestro anonimato.

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo electrónico [avillegas@eulen.com](mailto:avillegas@eulen.com), o al teléfono 7077-5528

Atentamente,



**Alexander Villegas Bravo**  
Gerente financiero  
Eulen de Costa Rica

**EULEN DE COSTA RICA**  
Zapote, contiguo al BCR  
Tel.: 2280-2239 - 2280-2194  
San Jose, Costa Rica

## Anexo 4. Carta de aprobación del Tutor/de la Tutora

Alajuela, 01 de octubre de 2024.

Señoras y señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Hispanoamericana

Departamento de Servicios Estudiantiles  
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

La estudiante **Cynthia Villalobos Bello** cédula de identidad número **401910631**, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "Los beneficios de la contabilidad de costos en la rentabilidad de los contratos por prestación de servicio de la clientela de la empresa Eulen de Costa Rica en Zapote, San José durante el año 2023", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en 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, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

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

Rubro de evaluación	Porcentaje asignado	Porcentaje obtenido
a) Original del tema	10%	8
b) Cumplimiento de entrega de avances	20%	18
c) Coherencia entre los objetivos, los instrumentos aplicados y los resultados de la investigación	30%	25
d) Relevancia de las conclusiones y recomendaciones	20%	18
e) Calidad, detalle del marco teórico	20%	18
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>87%</b>

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

Atentamente,

MARIA DEL PILAR UGALDE HERRERA (FIRMA)  
Firmado digitalmente por  
MARIA DEL PILAR UGALDE  
HERRERA (FIRMA)  
Fecha: 2024.10.01 14:28:41  
-06'00'

Firma

**Maria del Pilar Ugalde Herrera**  
Cédula de identidad 2-0390-0639  
Carné Colegio Profesional N° 6245

## ANEXO 14. CARTA DE APROBACIÓN DEL LECTOR/DE LA LECTORA

### CARTA DE LECTOR

Heredia, 12 de junio del 2025

Señores  
Universidad Hispanoamericana  
Sede Heredia  
Carrera Contaduría

Estimados señores:

La estudiante Villalobos Bello Cinthia, cédula de identidad 401910631, me ha presentado para efectos de lectura para la revisión y aprobación, del trabajo de investigación denominado “**Beneficios de la Contabilidad de costos en los contratos por prestación de servicio de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander por la empresa Eulen de Costa Rica en Zapote, San José durante el año 2023**”, el cual ha elaborado para obtener su grado de Licenciatura en Contaduría.

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

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado.

Atentamente,

**KATTIA VANESSA**  
**ZUÑIGA**  
**GUTIERREZ**  
**(FIRMA)**

Firmado digitalmente  
por KATTIA VANESSA  
ZUÑIGA GUTIERREZ  
(FIRMA)  
Fecha: 2025.06.12  
15:33:00 -06'00'

MSc. Kathya Zúñiga Gutiérrez  
Profesora de Ciencias Económicas  
Cédula N° 1-0878-0835  
CPI N° 36232

Ciudad, xx de Mes de 202x.

Señoras y señores

Facultad de Ciencias Económicas

Departamento de Servicios Estudiantiles

Universidad Hispanoamericana

Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

El suscrito/La suscrita, en mi condición de profesional en Filología, hago constar que he revisado la tesis/tesina titulada “**Nombre del trabajo**”, la cual fue elaborada por el/la estudiante **Nombre Apellido Apellido**, cédula de identidad 0-0000-0000.

El documento responde a los requisitos exigidos para estos casos. Por tanto, apruebo que el/la sustentante presente su trabajo final de graduación ante el Tribunal Calificador nombrado para tales efectos.

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo electrónico [correo@correo.com](mailto:correo@correo.com), o al teléfono xxxx-xxxx.

Atentamente,

Firma

**Nombre Apellido Apellido**

Filólogo/Filóloga

Cédula 0-0000-0000

## ANEXO 15. LICENCIA Y AUTORIZACIÓN AL CENIT

**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, 21 de agosto del 2025

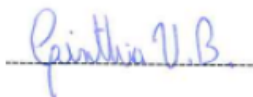
Señores:  
Universidad Hispanoamericana  
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Cinthia Villalobos Bello con número de identificación 401910631 autor (a) del trabajo de graduación titulado Beneficios de la contabilidad de costos en los contratos por prestación de servicio de limpieza de la empresa Mapfre y la empresa Banco Santander por la empresa Eulen de Costa Rica en Zapote, San José durante el año 2023. presentado y aprobado en el año 2025 como requisito para optar por el título de Licenciatura en Contaduría Pública; (SI) 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

## ANEXO 16

**LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DEL AUTOR/DE LA AUTORA  
PARA PUBLICAR Y PERMITIR LA CONSULTA Y USO**

## Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) **El autor/La autora** acepta que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncia a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) **El autor/La autora** manifiesta que se trata de una obra original sobre la que tiene los derechos que autorizan, y que es **él/ella** quien asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre de la persona autora y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores, bajo los límites definidos por la Universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), **EL AUTOR/LA AUTORA** GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.